

# ANÁLISIS SITUACIONAL BANCARIO DE LAS PYMES ECUATORIANAS Y PERSPECTIVAS DE SOLUCIONES ANTE SU REALIDAD ACTUAL

## BANKING SITUATION ANALYSIS OF ECUADORIAN SMES AND PROSPECTS FOR SOLUTIONS TO THEIR CURRENT SITUATION

**Gonzalo Lenin Serrano Mantilla**

gonzalo.s@uasb.edu.bo

<https://orcid.org/0000-0002-2574-9734>

Universidad Andina Simón Bolívar y

Universidad Estatal de Milagro

### Resumen

Las pequeñas y medianas empresas son fundamentales para dinamizar la economía de Ecuador, sin embargo, a menudo enfrentan dificultades para obtener financiamiento bancario, por lo tanto el objetivo de esta investigación es analizar el contexto de las PyMES ecuatorianas y brindar perspectivas de soluciones que coadyuven a su permanencia en el mercado, para ello metodológicamente se realizó un estudio cualitativo de nivel descriptivo-correlacional y diseño documental que comprende la revisión de investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con la situación de la banca y las PyMES, así como la reflexión de las opiniones de los gerentes generales de entidades financieras y directores ejecutivos de dichas empresas del país, asimismo el estudio se sustentó por las mejores prácticas financieras actuales. La finalidad de los hallazgos es que a partir de la comprensión de la situación que enfrentan estas corporaciones poder proponer estrategias efectivas para el acceso al financiamiento y su sostenibilidad financiera.

Palabras clave: PyMES, Entidades Bancarias, Financiamiento Bancario, Soluciones Financieras, Sostenibilidad Financiera.

### Abstract

Small and medium-sized enterprises are fundamental to energize Ecuador's economy; however, they often face difficulties in obtaining bank financing. Therefore, the objective of this research is to analyze the context of Ecuadorian SMEs and to offer perspectives of solutions that contribute to their permanence in the market. For this purpose, a descriptive-correlational qualitative study was carried out with a documentary design that includes the review of national and international research related to the situation of banking and SMEs, as well as the reflection of the opinions of the general managers of financial institutions and executive directors of these companies in the country, and the study was supported by the best current financial practices. The purpose of the findings is that, based on the understanding of the situation faced by these corporations, effective strategies for access to financing and their financial sustainability can be proposed.

Keywords: SMEs, Banking Institutions, Bank Financing, Financial Solutions, Financial Sustainability.

**Introducción**

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2016), conocido por sus siglas en inglés como IASB, establece que las PyMES, o pequeñas y medianas entidades son aquellas que cumplen con dos características fundamentales: “(a) no tienen obligación pública de rendir cuentas; y (b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos” (p.11). Este organismo además expresa que los usuarios externos incluyen a propietarios, proveedores y entidades de calificación de crédito.

Para la (Comunidad Andina- CAN, 2009), las empresas se clasifican de acuerdo a su número de trabajadores o nivel de ventas anual y de esta forma se puede establecer dentro de uno de los cuatro conjuntos que incluyen a las pequeñas y medianas empresas y se detallan en la Resolución 1260 de la CAN. Acogiendo esta resolución, los criterios del IASB y la normativa vigente en el Ecuador, la Superintendencia de Compañías (2019) expidió la Resolución Nro. SCVS-INC-DNCDN-2019-0009, en cuyo Artículo uno señala que las empresas que cumplan con las condiciones a continuación detalladas, se podrán considerar como PyMES: “a) Monto de activos inferiores a cuatro millones de dólares. b) Registren un valor bruto de ventas anuales de hasta cinco millones de dólares y c) Tengan menos de 200 trabajadores (personal ocupado)” (p. 3-4).

En Ecuador para el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2021), los criterios de clasificación de las PyMES son 2, el primero corresponde al tamaño y el segundo al sector económico, de acuerdo al tamaño las PYMES pueden ser: pequeñas, medianas A o medianas B. Los criterios para categorizarlas son el nivel de ventas y número de trabajadores, la tabla representa cada categoría con sus respectivas características.

Categoría/ Variable	Pequeña	Mediana A	Mediana B
Personal ocupado (personas)	10 a 49	50 a 99	100 a 199
Valor bruto ventas anuales	\$100.001 a \$1'000.000	\$1'000.001 a \$2'000.000	\$2'000.001 a \$5'000.000

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2021).

Respecto al sector económico las PyMES se clasifican en: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, Explotación de minas y canteras, Industrias manufactureras, Comercio, Servicios (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2021, p.6).

Las PyMES en el Ecuador al igual que en varios otros países de la región latinoamericana son de suma importancia pues en éstas radica capacidad para generar empleo, desarrollar el potencial de los trabajadores, crear valor agregado, fomentar la innovación, impulsar el desarrollo local y contribuir significativamente al crecimiento económico de un país. Además, se debe considerar que las PyMES no solo generan riqueza, sino que también promueven la competencia, estimulan la inversión y fortalecen la estabilidad financiera (Yance C., Solís L.,Burgos I. & Hermida L., 2017).

Las pequeñas y medianas empresas en Ecuador podrían tener un impacto significativo en la economía del país, ya que tienen un efecto importante en la creación de empleo y en el impulso de la actividad económica nacional (Rodríguez R. & Aviles V., 2020), en términos macroeconómicos las PyMES representan el 25% del PIB no petrolero del país de acuerdo con (Ron E. & Sacoto V., 2017), además para establecer cifras más recientes se toma en cuenta el Registro Estadístico de Empresas REEM preparado por el INEC (2023), en la que las PyMES en el año 2022 fueron 72.662 representando el 5,92% del total de empresas activas del país, este valor se encuentra por debajo de las microempresas, pero supera a la cantidad que alcanzan las grandes empresas en el país; respecto a las ventas totales, para el 2022 las PyMES alcanzaron una cifra de \$48.388'053.291, es decir con un 22,94% del total de ventas de empresas activas en el país, se ubica sobre las ventas de microempresas aunque por debajo del nivel de ventas de las grandes empresas.

Ahora bien, las PyMES necesitan de recursos para apalancar sus actividades y así extender sus mercados, la relación entre este tipo de empresas y los bancos no siempre es fácil, debido a que pueden surgir dificultades para acceder a los productos y servicios financieros que necesitan ya sea por la rigidez de requisitos solicitados por parte de la entidad financiera, los costos asociados y productos financieros no adecuados para ellas y su realidad.

La atención al cliente que proporcionan los bancos a las PyMES en Ecuador, principalmente se dan por canales digitales, gracias al avance tecnológico y también de manera presencial, en las agencias y sucursales de las instituciones que tienen establecimientos físicos en las principales ciudades del país, pero además los bancos presentan la opción de comunicarse con los clientes vía telefónica. Mantener una comunicación abierta, clara y concisa es indispensable para que el cliente, en este caso las PyMES, mantengan a largo plazo la relación con los bancos, (Ponce D. & Wiesner M., 2015) identificaron tras un estudio que las PyMES perciben que los bancos no se promocionan de manera adecuada lo que hace que en muchos casos desconozcan aspectos sencillos como su ubicación, por ende muy difícilmente conocerán aspectos más técnicos como los tipos de productos y servicios financieros que ofrecen, las tasas de interés o costos que manejan. Además, en cuanto a atención presencial resaltan la necesidad de que los trabajadores proyecten hacia el cliente una imagen de confianza y se enmarquen en la filosofía de la empresa para afianzar su relación comercial.

Es necesario destacar que en el ámbito nacional, las pequeñas y medianas empresas enfrentan obstáculos para su establecimiento y crecimiento. Entre estos desafíos se encuentran la limitada disponibilidad de recursos y las dificultades para acceder al crédito, creando un ciclo de restricciones económicas que obstaculizan su capacidad para embarcarse en procesos de mejora continua y para competir en el mercado en condiciones más favorables (Rodríguez R. & Aviles V., 2020).

Por todo lo antes expuesto es necesario indagar a profundidad

## Metodología

### *Enfoque de la Investigación*

El estudio se basó en el enfoque cualitativo porque este método de investigación permitió recopilar y analizar datos no numéricos y gracias a su versatilidad dio cabida a la comprensión de conceptos, opiniones, experiencias y comportamientos, en este particular permitió explorar a las PyMES de una manera holística tomando en consideración las experiencias nacionales, internacionales y de los actores más emblemáticos del tema.

### *Nivel de la Investigación*

El estudio es descriptivo-correlacional debido a que se pretende por un lado analizar el comportamiento de las PyMES como consumidores bancarios en Ecuador a fin de identificar sus fortalezas y debilidades y paralelamente aportar soluciones concretas para cada hallazgo que coadyuve a la mejora en las oportunidades para solicitar financiamientos bancarios así como su sostenibilidad financiera perdurable en el tiempo.

### *Diseño de la Investigación*

El estudio es documental debido a través de estudios de medición de variables independientes a partir de datos secundarios, logrando una mayor visión de los retos que enfrentan ellas en la nación, así como una gama de recomendaciones para mejorar de una manera sustancial su éxito en la región así como su permanencia en el mercado financiero, todo esto sustentado con experiencias regionales, nacionales e internacionales provenientes de investigaciones, experiencias de expertos y vivencias de los directores ejecutivos de las PyMES.

### *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*

Como se había señalado anteriormente la técnica aplicada fue el análisis documental realizada en dos fases. La primera consta de la investigación relacionada al comportamiento de las PyMES ante las instituciones financieras para conocer los detalles de las mismas afianzándose en la gestión financiera, el acceso al capital y el cumplimiento regulatorio de dichas empresas, las fuentes de información para lograr el cometido se relacionan con estudios académicos que abordan las opiniones de los gerentes generales de entidades financieras y directores ejecutivos de las PyMES del país, así como experiencias nacionales e internacionales con cada uno de los tópicos abordados.

La segunda fase se realizó de manera paralela y consta de las posibles soluciones a cada uno de los bemoles identificados en las PyMES basados en las mejores prácticas sobre el tema a nivel internacional así como la opinión de expertos en el área.

## Resultados y discusión

### Limitaciones de las PyMES para optar a Financiamientos Bancarios

En Ecuador, el sector financiero está dominado por bancos privados que en general, prefieren otorgar crédito a empresas grandes debido a su menor nivel de riesgo. Aunque los bancos públicos destinan una proporción mayor de sus recursos a apoyar a las PyMES, gran parte del crédito comercial continúa favoreciendo a las grandes empresas (Rosero M. & Belén A., 2020).

Por otro lado, el tamaño de la empresa y su capacidad tecnológica emergen como factores clave en la obtención de financiamiento bancario. Las PyMES más grandes y tecnológicamente avanzadas tienen mayores posibilidades de acceder al crédito, lo que genera una brecha significativa entre estas y las empresas más pequeñas (Gómez L., Pérez M., & Ramírez J., 2019). Otro factor es la percepción de riesgo financiero, en este sentido los bancos tienden a ser cautelosos al otorgar préstamos a PyMES, debido a la percepción de altos niveles de riesgo asociados con problemas de liquidez y rentabilidad insuficiente (Ślusarczyk B. & Grondys K, 2019). Las PyMES son particularmente vulnerables a crisis económicas debido a sus limitados recursos financieros y sistemas de gestión.

Asimismo existen también factores internos y externos que limitan la accesibilidad financiera, entre las barreras internas las PyMES enfrentan problemas relacionados con habilidades insuficientes para gestionar la recaudación de fondos y la falta de garantías necesarias para obtener préstamos de instituciones financieras. Además, los costos asociados con errores en las diferentes etapas de crecimiento empresarial dificultan la planificación financiera, lo que complica aún más el acceso al financiamiento (Access to financing, 2022).

Por su parte, los factores externos incluyen altos costos de endeudamiento, cortos períodos de amortización y largos procesos de aprobación, aspectos que pueden desincentivar la búsqueda de financiamiento formal. Estos desafíos se ven exacerbados por cuestiones culturales y de género, afectando de manera particular a ciertos grupos de empresas. Las instituciones financieras también enfrentan dificultades relacionadas con la evaluación de la solvencia y la gestión del riesgo al otorgar préstamos a PyMES (Ron J., 2023).

### Posibles Soluciones

Entre las medidas que se pueden acoger para mitigar esta situación está la adopción de prácticas eficaces de gestión de riesgos, junto con la internacionalización, ambas se identifican como una estrategia clave para reducir los riesgos financieros y aumentar las posibilidades de acceso al financiamiento (Ślusarczyk B. & Grondys K, 2019).

Las prácticas eficaces de gestión de riesgos incluyen: Evaluar riesgos: Identificar y comprender todos los riesgos potenciales, como operativos, financieros, estratégicos, y de cumplimiento. Establecer tolerancias: Definir cuánto riesgo se está dispuesto a aceptar. Desarrollar planes de contingencia: Prepararse para situaciones adversas con planes prácticos y detallados.

Involucrar a todas las partes interesadas: La gestión de riesgos es responsabilidad de toda la organización. Monitorear y actualizar: La gestión de riesgos es un proceso continuo que requiere monitoreo constante y ajustes. Priorizar riesgos: Implementar un sistema de puntuación de riesgos para enfocarse en los riesgos de mayor prioridad. Documentar y registrar: Registrar los procesos de evaluación de riesgos para aprovechar el conocimiento aprendido. Establecer un canal de comunicación: Mantenerse al tanto de los incidentes y riesgos,

y retroalimentar al equipo de gestión de riesgos.

Aunque el panorama actual es desafiante, existen vías para mejorar el acceso al financiamiento bancario de las PyMES, por lo tanto fortalecer los marcos regulatorios, fomentar la innovación tecnológica y promover estrategias de gestión de riesgos puede generar un impacto positivo en las capacidades financieras de estas empresas.

No obstante, en esta última consideración las entidades bancarias evalúan la efectividad de las herramientas de medición de riesgo de crédito de las PyMES a través de Scoring de Crédito, Análisis de Ratios Financieros, Historial Crediticio, Análisis de Flujo de Caja, que aunque resulta esencial para gestionar el riesgo de manera eficaz, existen otras herramientas que han dado muy buenos resultados en este tipo de empresas.

Un estudio realizado por Yu-Rong Zeng destaca el empleo de modelos de regresión logística como una herramienta clave para evaluar el riesgo crediticio. Este enfoque resalta la importancia de preprocesar los datos y entrenar adecuadamente los modelos para mejorar su precisión. Los resultados del estudio muestran que aunque el modelo ofrece un buen desempeño general, existen limitaciones en métricas como el recuerdo, lo que evidencia áreas donde las herramientas actuales pueden beneficiarse de refinamientos adicionales. Asimismo, el uso de gráficos de dispersión y pruebas de varianza refuerza la relevancia de considerar factores como la demografía y el comportamiento de los clientes, que influyen directamente en la efectividad de las herramientas de riesgo crediticio (Zeng Y.,2024).

Otra investigación, realizada por Mojtaba Karamian, propone un enfoque basado en la dinámica de sistemas para medir la efectividad de las herramientas de validación de clientes en la banca. Este método incorpora presiones externas y condiciones ambientales en su análisis, demostrando cómo las políticas estratégicas pueden reducir las probabilidades de incumplimiento y mejorar los rendimientos de capital. Además, el estudio enfatiza que la gestión del conocimiento y la implementación de medidas preventivas son esenciales para estabilizar las operaciones financieras.

Estos hallazgos sugieren que aunque las herramientas tradicionales son útiles, su eficacia puede incrementarse significativamente mediante la integración de modelos dinámicos que consideren variables sistémicas y contextuales (Karamian M., 2024), tal es el caso de la tecnología financiera (fintech) ha surgido como una solución prometedora para abordar algunos de estos problemas. La integración de fintech permite a las PyMES reducir costos asociados con el aprendizaje y error, mejorar la administración financiera y agilizar procesos de solicitud de financiamiento. Además, las fintech pueden facilitar la evaluación crediticia y simplificar los procedimientos tanto para las empresas como para las instituciones financieras, abriendo nuevas oportunidades para superar las barreras de acceso (Zaihua H., 2023).

A pesar de la disponibilidad de opciones de financiamientos formales e informales, como bancos, capital de riesgo, programas gubernamentales y grupos de ahorro comunitario, las dificultades para acceder al financiamiento persisten. Esto pone en evidencia la necesidad de implementar soluciones más efectivas y sistemas de soporte que respondan a las necesidades específicas de las PyMES (Access to financing, 2022). Aunque las herramientas fintech y la diversidad de opciones de financiamiento ofrecen posibilidades de mejora, la existencia de barreras significativas resalta la importancia de enfoques integrales que combinen innovación tecnológica con políticas públicas efectivas. Abordar tanto los factores internos como los externos de manera estratégica es esencial para facilitar el acceso al financiamiento y garantizar el desarrollo sostenible de las PyMES.

Si bien estos estudios aportan información valiosa sobre cómo optimizar las herramientas de medición de riesgo crediticio, también subrayan que su efectividad no es absoluta. Factores como las fluctuaciones económicas, los cambios normativos y los avances tecnológicos afectan su desempeño. En este sentido, la adaptación y mejora continua de estas herramientas resulta indispensable para garantizar su relevancia y efectividad en un entorno financiero dinámico y en constante evolución.

Otro punto no menos importante es fomentar una cultura organizacional orientada a la conciencia de riesgos es clave para mejorar la capacidad de las empresas para administrar sus riesgos financieros. Crear un entorno donde los riesgos sean identificados, evaluados y gestionados de manera sistemática puede aumentar la seguridad, reducir reclamaciones y minimizar los costos asociados. Estas prácticas no solo fortalecen la resiliencia de las empresas, sino que también contribuyen a una mejor estabilidad financiera a largo plazo (Ron J, 2023). La integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las evaluaciones de riesgo crediticio es otra estrategia efectiva para mitigar riesgos y mejorar la solvencia crediticia. Las empresas con mayor conciencia ESG suelen obtener mejores puntuaciones crediticias, lo que demuestra que estos criterios están siendo cada vez más valorados en las estrategias de gestión del riesgo crediticio (Brogi M., 2022).

#### *Frecuencia de las PyMES ecuatorianas para realizar una evaluación del riesgo de crédito antes de solicitar financiamiento*

La gestión de riesgos es un elemento esencial para las instituciones financieras, ya que les permite evaluar y mitigar riesgos relacionados con el mercado, el crédito y el cumplimiento normativo. La frecuencia de validación financiera y evaluación de riesgos para las PyMES por parte de las instituciones financieras es un aspecto crítico para garantizar la estabilidad financiera y la toma de decisiones informada, no obstante, estudios respaldan los resultados de una baja evaluación de riesgos por parte de este tipo de empresas, esto pone de relieve la necesidad de mejorar las prácticas de gestión de riesgos y la adopción de metodologías avanzadas para mejorar la precisión y eficiencia de las evaluaciones de riesgos financieros.

La crisis financiera de 2007-2011 destacó la importancia de validar rigurosamente los modelos de gestión de riesgos para evitar una dependencia excesiva de metodologías potencialmente defectuosas. Posibles Soluciones

El desarrollo de técnicas avanzadas ha transformado las metodologías de evaluación de riesgos tradicionales. Sistemas innovadores, como el propuesto por (Huang F. & Vasarhely M., 2019) automatizan procesos de auditoría y análisis de datos, permitiendo evaluaciones más precisas y completas sin intervención manual. Este enfoque reduce las ineficiencias asociadas con los métodos tradicionales, proporcionando resultados más fiables y adaptados a las complejidades actuales. Por otro lado, la minería de la cadena de suministro basada en gráficos ha demostrado ser una herramienta efectiva para superar deficiencias de datos en las PyMES. Este enfoque aprovecha las interacciones entre empresas, capturando estructuras relacionadas con el crédito y las variaciones temporales que impactan la solvencia, mejorando así el análisis de riesgos financieros (Yang S., Zhang Z., Zhou J., Yang W., Wang S., Zhong X., Fang Y., Yu Q. & Qi Y., 2020).

En el contexto del big data, los algoritmos avanzados como GA-PSO han revolucionado la precisión y eficiencia en la evaluación de riesgos. Estos algoritmos permiten la implementación de esquemas robustos de control de riesgos con altos niveles de optimización y fiabilidad (Li, 2022). Asimismo, los sistemas de apoyo a la toma de decisiones basados en mapeo cognitivo y enfoques de múltiples criterios han proporcionado un marco estructurado para evaluar el riesgo crediticio de las PyMES.

Estos métodos promueven procesos de decisión más informados y transparentes, lo que mejora significativamente la calidad de las decisiones financieras (Gonçalves T., Ferreira F., Jalali M. & Meidutė-Kavaliauskienė I., 2015). A pesar de las limitaciones actuales en la frecuencia y alcance de las evaluaciones de riesgos, la incorporación de tecnologías y metodologías avanzadas está transformando el panorama de la gestión de riesgos. Este avance es fundamental para promover la estabilidad financiera y fortalecer el crecimiento de las PyMES, al dotar a las instituciones financieras de herramientas más sofisticadas y eficientes para abordar los desafíos contemporáneos.

#### *Comportamiento financiero de las PyMES en términos de planificación y gestión financiera*

Las PyMES a menudo enfrentan dificultades en el cumplimiento financiero y la gestión debido a la escasez de recursos y conocimientos en el desarrollo económico, además presentan dificultades para el cumplimiento de las regulaciones financieras sobre todo por la complejidad de los requisitos normativos es por ello que recobra sentido la importancia de establecer mecanismos de presupuestación más sólidos que permitan alcanzar metas financieras de manera eficiente. La planificación y el control presupuestario son instrumentos fundamentales para traducir los objetivos estratégicos de una organización en acciones concretas.

A pesar de su relevancia, los procesos de presupuestación no

están exentos de desafíos. Entre las principales dificultades se encuentran los errores humanos y la falta de datos precisos durante la fase de planificación, lo que puede llevar a desviaciones en las metas presupuestarias. Igualmente, los presupuestos suelen ser criticados por los gerentes debido al tiempo que consumen y a las estimaciones poco confiables en las que a menudo se basan, sin embargo, siguen siendo herramientas imprescindibles para la planificación estratégica y la gestión de riesgos (Bufan C., 2013; Smorodina O., Ivanov A. & Petrov V., 2022).

#### Posibles Soluciones

La ausencia de regulaciones estandarizadas y los rápidos avances tecnológicos agravan los problemas de cumplimiento normativo, lo que destaca la necesidad de soluciones innovadoras. Entre ellas se encuentran el uso de tecnologías financieras y la contratación de expertos externos para abordar estas limitaciones de manera eficiente (Bello et al., 2024). La gestión financiera eficiente es fundamental para garantizar la sostenibilidad y el éxito de las PyMES. Esto incluye prácticas esenciales como la presupuestación precisa, la gestión adecuada del flujo de efectivo y la asignación estratégica de recursos. Estas acciones permiten establecer objetivos financieros realistas y alcanzables (Meenakshi S. & Ranjan V., 2024). Además, se recomienda a las PyMES diversificar sus fuentes de financiamiento para reducir la dependencia de los préstamos tradicionales. Alternativas como el crowdfunding y las subvenciones gubernamentales ofrecen oportunidades alineadas con las necesidades específicas de cada empresa (Meenakshi S. & Ranjan V., 2024).

En este sentido, la gestión efectiva del flujo de efectivo es esencial para mejorar el desempeño financiero de las PyMES. Prácticas como la implementación de controles internos, la rendición de cuentas sobre el manejo de efectivo y la planificación de presupuestos de efectivo son necesario para optimizar inversiones y garantizar la estabilidad financiera (Nasimiyu A., 2024).

La evidencia empírica señala que un manejo eficiente del flujo de efectivo no solo fortalece la solvencia y rentabilidad, sino que también impulsa el crecimiento sostenible de las PyMES (Nasimiyu J., 2024), de esta manera estas empresas pueden mejorar significativamente su desempeño mediante la adopción de estrategias financieras sólidas. Esto incluye el desarrollo de sistemas integrados de información financiera, así como la capacitación en conocimientos financieros básicos. Estas herramientas facilitan una mejor toma de decisiones y promueven la estabilidad económica de las empresas (Xu D., Lin Z., Yun S. & Steven W., 2023).

En otro orden de ideas, un control presupuestario eficaz proporciona múltiples beneficios a las organizaciones. Permite evaluar si las metas y objetivos establecidos están siendo cumplidos, y en caso de desviaciones, facilita la toma de decisiones correctivas en tiempo oportuno (Adeyanju A. & Akintaro T., 2021). Además, el control presupuestario actúa como un mecanismo para medir el desempeño real frente a los

objetivos planificados, identificando las causas de las discrepancias y promoviendo la mejora continua (Bufan, 2013). También fomenta la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos, lo que resulta en una mayor alineación hacia objetivos compartidos (Stede W., 2015).

Aunque el presupuesto es una herramienta esencial para la gestión organizacional, su implementación puede generar efectos no deseados si no se diseña adecuadamente. Algunas organizaciones caen en la práctica de crear holguras presupuestarias o manipular los resultados para cumplir con metas específicas. Por ello, es fundamental diseñar procesos de presupuestación que logren un equilibrio entre los beneficios motivacionales y la prevención de comportamientos disfuncionales, maximizando así su impacto positivo en la gestión financiera y el desempeño organizacional (Stede W., 2015).

#### *Capacidades de las PyMES para manejar sus deudas empresariales*

El manejo del endeudamiento por parte de las PyMES es un aspecto complejo que abarca desde las prácticas de administración crediticia hasta el cumplimiento normativo y la capacidad de enfrentar factores externos, uno de los motivos que han manifestado las empresas para adquirir deudas lo justifican por la procura de financiamiento para cubrir necesidades operativas o de inversión, lo que podría ser un indicativo de una estrategia orientada al crecimiento o a la superación de dificultades financieras, aunque se ha detectado que la mayoría de estas organizaciones ecuatorianas muestran un manejo adecuado, aún hay un margen para optimizar su desempeño financiero que requiere ser atendido.

#### Posibles Soluciones

La implementación de estrategias sólidas de administración crediticia es fundamental para que las PyMES mejoren su desempeño financiero. Estas estrategias incluyen establecer límites adecuados de crédito, evaluar la solvencia de los clientes y aplicar medidas efectivas de cobro. Un estudio en el condado de Kisii concluyó que las buenas prácticas en la gestión del crédito explicaron el 69.8% de las variaciones en el desempeño financiero de las PyMES (Osoro E., Miroga J. & Juma D., 2024).

Para optimizar la gestión del endeudamiento, se recomienda que las PyMES desarrollen políticas de crédito integrales y promuevan mecanismos que incentiven pagos más rápidos, fortaleciendo así su estabilidad financiera (Osoro E., Miroga J. & Juma D., 2024). Cumplir con las normativas financieras no solo asegura la conformidad legal de las PyMES, sino que también incrementa la confianza de los inversionistas y otras partes interesadas.

No obstante, muchas PyMES enfrentan barreras significativas, como regulaciones complejas y recursos limitados. Superar estos desafíos requiere adoptar soluciones tecnológicas, capacitar al personal en gestión financiera y recurrir a asesorías externas para optimizar procesos y garantizar el cumplimiento normativo (Bello A., Patel R. & Singh K., 2024).

La implementación de controles internos robustos, combinados con auditorías periódicas, fortalece significativamente el cumplimiento de las normativas financieras. Estas prácticas no solo mejoran la capacidad de las PyMES para cumplir con regulaciones legales, sino que también contribuyen a una gestión más efectiva del endeudamiento (Bello H., Idemudia C. & Iyelolu T., 2024).

La capacidad de las PyMES para manejar el endeudamiento está influenciada por factores externos, como crisis económicas o sanitarias, entre ellas la pandemia de COVID-19. Estas situaciones generan fricciones financieras y problemas de liquidez que pueden incrementar las tasas de fracaso empresarial. En este contexto, el apoyo gubernamental y la planificación financiera estratégica se tornan esenciales para mitigar los riesgos asociados (Gourinchas P., Kalemlı Ö., Şebnem, Penciakova V. & Sander N., 2024). Estrategias como la diversificación de fuentes de financiamiento y la adopción de presupuestaciones precisas son fundamentales para aumentar la resiliencia de las PyMES ante desafíos económicos. Estas medidas les permiten enfrentar mejor los impactos de choques externos y mantener una gestión financiera sólida (Meenakshi K. & Ranjan S., 2024).

Aunque la mayoría de las PyMES recibe una evaluación positiva respecto a su capacidad para gestionar el endeudamiento, persisten variaciones relacionadas con desafíos específicos de cada industria y diferencias regionales. Para enfrentar estas disparidades, resulta necesario optimizar continuamente las prácticas de administración de crédito y garantizar el cumplimiento normativo. La combinación de estos esfuerzos con una planificación estratégica sólida y una adecuada diversificación financiera permitirá a las PyMES fortalecer su capacidad para administrar el endeudamiento adquirido de manera efectiva y sostenible.

#### *Incidencia de las tasas de interés bancarias con la capacidad de pago de las PyMES ante un financiamiento*

El impacto de las tasas de interés actuales en la capacidad de las PyMES para acceder al financiamiento bancario es predominantemente negativo, como lo demuestran los datos de frecuencia de validación y respaldados por diversos estudios de investigación. La mayoría de estas empresas enfrentan desafíos para asegurar un crédito asequible debido a las altas tasas de interés que pueden sofocar su crecimiento y capacidades operativas. Esta situación se ve agravada por los estrictos criterios de préstamos impuestos por los bancos, que a menudo se ven influenciados por las tasas de interés prevalecientes.

Las altas tasas de interés, derivadas comúnmente de políticas monetarias restrictivas, limitan el acceso al crédito para las PyMES, esta situación obliga a muchas de ellas a reducir sus inversiones, renegociar deudas y enfrentar un aumento en los impagos, lo que afecta negativamente su desempeño financiero y operativo (Chavannavar M. & Patil S., 2018).

#### Posibles Soluciones

La transparencia en la información financiera, respaldada por

tecnologías de la información (TIC) y estados financieros auditados, puede facilitar el acceso de las PyMES al crédito bancario. La manera en como las (TIC) pueden ayudar a estas empresas en su transparencia de su información financiera es a través de: 1. La automatización de procesos: Agilizar la entrada y conciliación de datos, y ahorrar tiempo en la realización de tareas; 2. Acceder a datos en tiempo real: Permitir evaluaciones actualizadas de la salud financiera; 3. Obtener información más actualizada: Disponer de más información y más actualizada; 4. Realizar simulaciones: Simular resultados económico-financieros en distintos escenarios; 5. Proporcionar pronósticos financieros: Permitir la permanencia y competitividad de la empresa; 6. Mejorar la comunicación: Facilitar el contacto entre las marcas y su público; 7. Aumentar la sensación de transparencia y de fiabilidad: Permitir aportar información de forma rápida; 8. Obtener feedbacks de los productos o servicios comercializados por la empresa; 9. Optimizar la experiencia del consumidor; 10. Hacer uso de los datos: Tener acceso, hacer uso y poder explotar los datos en su beneficio.

En cuanto a los estados financieros principalmente están compuestos por: el Balance general, Estado de resultados, Estado de flujo de efectivo, Estado de cambios en el patrimonio. En el mismo orden de ideas se tiene que un estado financiero auditado incluye el dictamen del auditor externo, el análisis de los estados financieros y sus notas explicativas, la verificación de la fiabilidad de los estados financieros y la opinión del auditor sobre los estados financieros.

#### *Eficacia del cumplimiento de las regulaciones financieras para PyMES según la legislación ecuatoriana*

En la evaluación del cumplimiento de las regulaciones financieras por parte de las PyMES en Ecuador se evidencia que están influenciadas por factores como la administración financiera, el acceso al capital y el entorno regulatorio.

#### Posibles Soluciones

La administración financiera es fundamental para el cumplimiento de las normativas, no obstante, muchas PyMES en Ecuador enfrentan dificultades en este aspecto debido a la falta de conocimientos y recursos adecuados. La limitada capacidad para tomar decisiones informadas sobre temas financieros restringe su efectividad en el cumplimiento normativo. Aunque la adopción de prácticas sólidas en la gestión financiera podría mejorar significativamente esta situación, la falta de conocimiento sobre herramientas financieras básicas sigue siendo un obstáculo recurrente entre los directivos de estas empresas (Flor J., Pulgar W., Peñafiel S. & Vaca M., 2024).

El acceso al capital es otro factor determinante en la capacidad de las PyMES para cumplir con las normativas financieras. Estas empresas suelen depender de financiamiento a corto plazo debido a las dificultades para acceder a fuentes de capital a largo plazo. Este tipo de apalancamiento puede complicar aún más su capacidad para mantener un cumplimiento regulatorio adecuado. Por otro lado, las PyMES más grandes, que cuentan con mayores garantías, tienden a tener un mejor acceso a financiamiento, lo que mejora sus posibilidades de cumplir con las normativas

(Ponce H., 2024).

#### *Vulnerabilidad de las PyMES ante fluctuaciones económicas o cambios en las condiciones del mercado*

Las PyMES que solicitan préstamos bancarios son en efecto vulnerables a las fluctuaciones económicas y a los cambios en las condiciones del mercado. Esta vulnerabilidad está influenciada por varios factores, incluyendo su salud financiera, sistemas de gestión y el entorno económico, la educación financiera, la inflación, las crisis económicas y las estrategias de gestión de ganancias y la prociclicidad de los préstamos.

#### Posibles Soluciones

Aunque las PyMES son generalmente vulnerables a las fluctuaciones económicas, su capacidad de adaptación e innovación puede ayudar a mitigar algunos de estos riesgos, no obstante, la ausencia de sistemas de gestión sólidos, junto con la naturaleza procíclica de los préstamos bancarios, exacerba los desafíos que enfrentan durante las recesiones. Por ello, resulta esencial fortalecer los mecanismos de apoyo y diversificar las fuentes de financiamiento para mejorar la resiliencia y sostenibilidad de las PyMES en tiempos de incertidumbre económica.

La educación financiera es un factor clave en la capacidad de las PyMES para adaptarse a las condiciones económicas, si bien la inflación también ejerce una influencia considerable en las decisiones financieras, se ha demostrado a través de estudios confiables que aquellos con una base sólida en educación financiera han demostrado estar mejor preparados para enfrentar los retos que plantea la inflación, lo que confirma la capacidad de esta educación para mitigar los efectos adversos de los entornos económicos desafiantes (Gerencsér Z. & Csiszárík A., 2024).

Las prácticas de gestión de ganancias también se ven directamente afectadas por las condiciones económicas. Durante períodos de decrecimiento económico, las empresas tienden a adoptar estrategias anticíclicas para suavizar sus ingresos, impulsadas por incentivos relacionados con la estabilidad de ganancias y la percepción del mercado. Este comportamiento ilustra cómo las empresas ajustan sus estrategias para adaptarse a las fluctuaciones económicas y mantener su competitividad (Hillegeist S. & Lin M., 2023).

Los riesgos financieros se clasifican según su tipo, nivel y grupo, siendo algunos más críticos que otros. Entre las amenazas más importantes destacan la pérdida de solvencia, la estabilidad financiera y el riesgo de quiebra, los cuales pueden tener consecuencias devastadoras para las empresas. Una clasificación jerárquica de estos riesgos permite a las organizaciones priorizar las amenazas más significativas y diseñar estrategias específicas para enfrentarlas de manera efectiva (A.V., 2024).

El método del árbol de eventos es una herramienta detallada que permite evaluar el desempeño financiero considerando eventos contingentes y sucesivos.

Este enfoque resulta particularmente útil en sectores como el energético, donde las fallas técnicas pueden tener repercusiones financieras graves. Incorporar análisis tan exhaustivos en la planificación empresarial mejora la preparación frente a eventos inesperados, reduciendo así la vulnerabilidad de las empresas (Veljanovski R. & Čepin M., 2024).

Un sistema integral de administración de riesgos es fundamental para mitigar estas amenazas y fortalecer la resiliencia organizacional (ЧЕРНЯВСКИЙ В., Иванов Д. & Смирнов П., 2023). El agotamiento laboral, aunque no se clasifica típicamente como un riesgo financiero directo, tiene implicaciones significativas en la productividad y los costos operativos de las empresas. La falta de atención a este problema puede exacerbar la vulnerabilidad financiera, ya que impacta negativamente en el desempeño de la fuerza laboral. Implementar medidas que aborden el agotamiento no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también contribuye a la estabilidad financiera al mantener una fuerza laboral eficiente y productiva.

Si bien la percepción de vulnerabilidad varía entre las empresas, la adopción de métodos integrales para la evaluación de riesgos y estrategias proactivas de gestión puede fortalecer su capacidad para enfrentar imprevistos financieros. Abordar tanto los riesgos financieros directos como los factores conexos, como el bienestar de los empleados, es fundamental para construir una base financiera sólida y resiliente. Esto permitirá a las empresas no solo superar las adversidades, sino también posicionarse de manera más competitiva en el mercado.

#### *Capacidad de ahorro-inversión de las PyMES*

##### El ahorro de las PyMES

En diversos estudios se ha demostrado la poca capacidad de ahorro de este tipo de empresas, subrayándose la importancia de desarrollar y aplicar mecanismos eficaces de control presupuestario para alcanzar los objetivos financieros.

##### Posibles Soluciones

La planificación y el control presupuestario son herramientas fundamentales para traducir los objetivos estratégicos de las organizaciones en acciones concretas. Estas prácticas facilitan la coordinación entre departamentos, establecen metas claras de desempeño y proporcionan un marco para la toma de decisiones financieras (Stede W., 2015). Un proceso de presupuestación efectivo involucra la participación activa de las partes interesadas desde la fase de preparación hasta la implementación, asegurando así una alineación coherente con los objetivos organizacionales (Nyabuto D., 2023). Aunque los presupuestos son una herramienta de administración esencial, no están exentos de limitaciones. En algunos casos, el proceso puede inducir comportamientos disfuncionales, como la creación de holguras presupuestarias o la manipulación de resultados para cumplir metas (Stede W., 2015). Por ello, las organizaciones deben diseñar cuidadosamente sus sistemas de presupuestación para maximizar los beneficios motivacionales y minimizar las posibles consecuencias negativas.

#### *La Inversión de las PyMES*

Si bien existen empresas que reflejan un enfoque proactivo hacia la innovación y el crecimiento, existen otras que presentan una limitada capacidad para expandirse y adaptarse a las condiciones del mercado, es allí donde recobra importancia estratégica de la inversión regular como medio para mantener la competitividad y responder a los desafíos del entorno empresarial.

Entre los factores que influyen en la frecuencia de inversión, destaca la inestabilidad económica. Eventos como pandemias, crisis financieras y sanciones imponen retos significativos, lo que obliga a las empresas a adoptar estrategias de inversión para optimizar sus operaciones y mejorar su rentabilidad.

##### Posibles Soluciones

Por ejemplo, compañías como Ruskon-Broker LLC han utilizado proyectos de inversión estratégicos para afrontar con éxito escenarios económicos adversos (ХАЛЯПИН А., УЛЬФАНОВА А., Brygadyrenko V. & Savin E., (2023). Otro factor clave es la innovación, que es esencial para mantener la competitividad. La inversión regular en innovación exige recursos financieros y humanos sustanciales, lo que representa un desafío constante para las empresas (АЛЬХИМЕНКО А., 2023).

La evaluación de las actividades de inversión en la toma de decisiones estratégicas permite a las empresas medir los resultados financieros de sus inversiones considerando variables como las ganancias antes de depreciación, intereses e impuestos, los movimientos de capital de trabajo y las inversiones estratégicas. Este enfoque integral proporciona una perspectiva clara del flujo de caja necesario para sostener proyectos estratégicos (Mandrykin A. & Пахомова Ю., 2023).

Aunque muchas empresas muestran una disposición constante hacia la inversión, las condiciones económicas y la necesidad de innovar influyen considerablemente en estas decisiones. La aplicación de metodologías de evaluaciones precisas es esencial para garantizar que las inversiones se alinien con los objetivos estratégicos y las capacidades financieras, contribuyendo así al crecimiento sostenible y competitivo de las PYMES.

La literatura relevante propone diversos enfoques para optimizar las decisiones de inversión. Екатерина Кеина y Andrey Plakhin destacan la necesidad de procesos estructurados que guíen las decisiones en entornos inciertos. Su modelo basado en cadenas de bloques lógicos minimiza riesgos y facilita la planificación estratégica, especialmente en proyectos de orientación social (Шеина Е., & Plakhin А., 2023). Asimismo, la evaluación de flujos de efectivo continuos es fundamental para evitar errores en la valoración de proyectos. Leonid Basovskiy y Elena Basovskaya recomiendan el uso del modelo de flujo de caja descontado (DCF), que proporciona un análisis más preciso de la viabilidad financiera y ayuda a tomar decisiones más informadas (Basovskiy L. & Basovskaya E., 2022).

Los principios fundamentales de la efectividad según (Кадиев & Omarova, 2022) identifican factores clave como las condiciones económicas y las características específicas de cada empresa, enfatizando que la alineación de las actividades de inversión con los objetivos estratégicos y económicos amplios es esencial para el éxito. Además, Lidiia Kostyrko y Eleonora Chernodubova proponen una metodología integral para analizar las actividades de inversión, combinando métodos formales e informales para evaluar aspectos como la sostenibilidad financiera y la estabilidad de los flujos de efectivo (Kostyrko L. & Chernodubova E., 2024).

Otro enfoque relevante lo proporcionan Derya Karanfil e Irina Sergeevna Androshina, quienes establecen criterios específicos para evaluar proyectos de inversión. Estos incluyen el análisis de la estructura y características de las actividades de inversión, asegurando que las decisiones cumplan con los objetivos deseados y aporten valor a largo plazo (Karanfil D. & Androshina I., 2023). La implementación de estos criterios se requiere para mejorar la capacidad de las PyMES de optimizar sus recursos y maximizar el impacto de sus inversiones.

Aunque los datos sugieren una percepción positiva general sobre la efectividad de las decisiones de inversión, la integración de marcos estructurados, modelos avanzados de evaluación y metodologías integrales puede mejorar significativamente los resultados. Adoptar estos enfoques no solo ayuda a las empresas a tomar decisiones más informadas, sino que también asegura que las inversiones estén alineadas con sus metas estratégicas y contribuyan al crecimiento sostenible.

#### *Accesibilidad de las innovaciones tecnológicas implementadas por la entidad bancaria de las PyMES*

La penetración de Internet juega un papel central en la mejora de la accesibilidad a los servicios bancarios. Investigaciones han demostrado una correlación positiva entre el acceso a Internet y la capacidad de utilizar servicios bancarios, esto indica que una mayor disponibilidad de Internet facilita la adopción de innovaciones tecnológicas en la banca, potenciando el acceso de las empresas a herramientas modernas de gestión financiera, optimizando operaciones, reduciendo costos y mejorando la experiencia del cliente.

El nivel de accesibilidad también está influido por factores socioeconómicos y culturales. En los países desarrollados, la implementación de innovaciones bancarias es más alta debido a una mayor conciencia, educación y habilidades tecnológicas entre los usuarios. En contraste, los países en desarrollo enfrentan obstáculos para alcanzar niveles similares de acceso, lo que limita el impacto de las innovaciones bancarias en estas regiones (Nushikyan I., 2023).

Aunque las innovaciones tecnológicas han mejorado considerablemente la accesibilidad de los servicios bancarios ecuatorianos, persisten disparidades significativas debido a diferencias en la penetración de Internet, la infraestructura tecnológica y las condiciones socioeconómicas. Para abordar estas desigualdades, es fundamental promover iniciativas que amplíen el acceso

a Internet y fortalezcan la alfabetización tecnológica, especialmente en regiones en desarrollo. Estas acciones pueden garantizar que los beneficios de las innovaciones bancarias lleguen a un espectro más amplio de empresas y comunidades. Estas acciones garantizarían que los beneficios de las innovaciones bancarias sean accesibles para una población más amplia, promoviendo así la inclusión financiera y el desarrollo económico.

#### *Las PyMES y el uso de Productos Financieros como Préstamos o Líneas de Crédito*

Con respecto a este tema se ha evidenciado que si bien existe un porcentaje de PyMES que hacen uso de este tipo de servicios bancarios, la gran mayoría no lo utilizan, debido a las barreras que incluyen políticas institucionales restrictivas y falta de educación financiera, junto con disparidades regionales y un bajo nivel de conocimiento sobre los productos financieros disponibles, aunado a la falta de confianza o temor al cambio. También la resistencia al uso de nuevos productos financieros, como el factoraje o el leasing, dificulta la adopción de herramientas que podrían mejorar la liquidez empresarial.

#### *Posibles Soluciones*

La limitada conciencia sobre los beneficios de los productos financieros resalta la importancia de implementar programas de educación y capacitación dirigidos a las PyMES. Un programa de educación financiera es un conjunto de actividades que enseñan a manejar el dinero, tomar decisiones financieras y planear el futuro, sus objetivos son: Mejorar la capacidad de administrar el dinero, minimizar el riesgo y errores en la toma de decisiones financieras, desarrollar habilidades y confianza para tomar decisiones financieras responsables y contribuir a una mayor inclusión y bienestar financiero.

El programa de educación financiera debe incluir temas como: Conceptos básicos de finanzas, como ingresos, gastos, ahorro, inversión y crédito, cómo administrar el dinero y llevar un registro de gastos y ahorros, cómo elaborar un presupuesto, cómo tomar decisiones financieras, cómo comparar ofertas de bienes y servicios, cómo identificar necesidades y diferenciarlas de los deseos, cómo distinguir entre gastos necesarios y gastos superfluos, cómo gestionar deudas, cómo invertir en negocios y cómo elegir productos financieros. Este programa lo puede promocionar el Banco Central del Ecuador para todas las PyMES que hacen vida en Ecuador.

#### *Satisfacción de las PyMES con los servicios financieros brindados por la banca*

Investigaciones realizadas en el ámbito bancario han identificado factores clave que determinan la satisfacción del cliente. Un estudio basado en el Método de Calidad del Servicio y el Índice de Satisfacción del Cliente encontró un nivel general de satisfacción del 80,38% (Kesumawati R. & Hendry H., 2022). Este resultado señala que aunque la calidad del servicio cumple en términos generales con las expectativas del cliente, persisten áreas de mejora que deben ser atendidas para optimizar la experiencia del usuario.

Por otra parte, un análisis centrado en los servicios de banca digital reveló una fuerte relación positiva entre los consumidores y este tipo de servicios. Sin embargo, también identificó insatisfacción en ciertos aspectos específicos, lo que resalta la necesidad de ajustar y perfeccionar elementos clave en la prestación de estos servicios (Surbhi D., 2022).

#### Posibles Soluciones

La calidad y accesibilidad de los servicios bancarios son aspectos fundamentales que influyen en la satisfacción de las PyMES. Estudios demuestran que estos factores tienen un impacto positivo directo en los niveles de satisfacción. Mejorar la calidad del servicio y garantizar un acceso eficiente puede transformar significativamente la experiencia de este tipo de empresas con las instituciones financieras, por lo tanto, las instituciones financieras deberían centrarse más en estos dos aspectos en lugar de ampliar su portafolio sin atender las necesidades específicas (Skvarciany V., 2013).

En el contexto de la satisfacción del cliente, un estudio llevado a cabo en Bahía, Brasil, subrayó la influencia de las interacciones directas entre los empleados bancarios y los clientes, así como la calidad de los servicios ofrecidos mediante canales alternativos, como la banca por internet (Lima E. & Magalhães T., 2021). Estos hallazgos sugieren que un enfoque multicanal bien diseñado puede aumentar significativamente la satisfacción del cliente, al tiempo que se minimizan las brechas en la experiencia del usuario. Asimismo, el estudio resalta la importancia de gestionar adecuadamente las expectativas del cliente, dado que cualquier incumplimiento puede generar insatisfacción y afectar negativamente la percepción del servicio.

En otro orden de ideas, un servicio al cliente eficaz y el desarrollo de relaciones sólidas son esenciales para incrementar la satisfacción de las PyMES. Las instituciones financieras que priorizan la comprensión de las necesidades específicas de las PyMES y ofrecen soluciones personalizadas logran fomentar percepciones positivas y lealtad entre sus clientes (Avantika K. & Amit S., 2024; Okuma T., 2016).

Para las PyMES que participan en actividades internacionales es crucial contar con servicios especializados que apoyen su internacionalización. Los bancos que actúan como socios estratégicos, más allá de su rol de financistas, y que ofrecen asesoramiento y atención profesional, tienen mayores probabilidades de cumplir con las expectativas de las PyMES en este ámbito (Formisano V., Tartaglione A., Fedele M. & Cavacece Y., 2021). Por lo cual los niveles de satisfacción de las PyMES con los servicios bancarios pueden variar según factores culturales y regionales. Por ejemplo, las empresas en zonas rurales suelen tener necesidades y percepciones distintas en comparación con las ubicadas en entornos urbanos. Esto subraya la importancia de adaptar los servicios bancarios a las características de cada región y cliente (Okuma T., 2016).

Para los bancos, estos hallazgos destacan la necesidad de garantizar una alta calidad de servicio en todos los canales disponibles. Esto incluye identificar y abordar brechas

negativas en atributos clave del servicio, como lo sugiere el estudio basado en el Método de Calidad del Servicio (Kesumawati R. & Hendry H., 2022). Además, es fundamental priorizar la mejora continua en los servicios de banca digital, dada la creciente importancia de estos canales y los niveles mixtos de satisfacción reportados (Surbhi D., 2022). Esto implica que los bancos deben evaluar de manera constante sus ofertas y ajustarlas según las necesidades y expectativas cambiantes de sus clientes, para así mantener y aumentar los niveles de satisfacción en un entorno competitivo.

#### Conclusiones

Haciendo un recorrido por toda la información recopilada en la presente investigación se logró identificar que los desafíos más relevantes de las PyMES están en una primera instancia direccionados a la competencia con grandes empresas para el otorgamiento de créditos y financiamientos bancarios en la región, seguidamente se tiene otro bemol que es el acceso a las tecnologías de la información y automatización de procesos ya que en los bancos varía significativamente y esto se relaciona con factores como la penetración de Internet, la infraestructura tecnológica y las condiciones socioeconómicas. Por último pero no menos importante está la necesidad de cumplir con regulaciones costosas o difíciles de implementar como un obstáculo significativo, esto refleja tendencias más amplias observadas en el sector bancario, donde los avances tecnológicos se integran cada vez más en las operaciones bancarias, aunque con diversos grados de accesibilidad.

Cabe destacar que en este estudio las limitaciones en el acceso a financiamientos de las PyMES en Ecuador se deben a la ausencia de cultura crediticia, es decir, el conjunto de valores, creencias y comportamientos que originan la gestión de riesgo crediticio de una organización en cuyo caso cuando no se posee afecta la toma de decisiones y la implementación de las políticas crediticias, asimismo perjudica el monitoreo y mejora del desempeño crediticio y se pierden una serie de valores y comportamientos que dañan la reputación de las PyMES, todos estos factores hacen que la vulnerabilidad financiera sea bastante alta para estas empresas.

A pesar de que muchas empresas muestran un alto nivel de conciencia sobre los riesgos crediticios, sigue existiendo una proporción significativa que carece de una comprensión adecuada. Esto pone en evidencia la necesidad de reforzar la educación financiera y promover la adopción de sistemas integrales de gestión de riesgos, asegurando que todas las empresas puedan abordar de manera efectiva los desafíos financieros y aprovechar las oportunidades de crecimiento. Aunque el grado de efectividad en el cumplimiento normativo varía entre las PyMES, los desafíos que enfrentan no son exclusivos de Ecuador. En todo el mundo, estas empresas enfrentan problemas similares relacionados con la gestión financiera, el acceso al capital y el cumplimiento regulatorio. Abordar estas dificultades exige esfuerzos conjuntos entre el sector privado y los organismos reguladores, con el objetivo de proporcionar recursos, apoyo y políticas que faciliten un entorno normativo más favorable para las PyMES.

Por otra parte en Ecuador se puede tener una visión optimista de mejoras en la sostenibilidad financiera de las PyMES en un futuro cercano, esta perspectiva optimista está sustentada por diversos factores, entre ellos el creciente interés de este tipo de empresas en las finanzas sostenibles y la implementación de estrategias innovadoras de gestión financiera, que en conjunto proyectan un panorama prometedor, sin embargo, aún persisten retos importantes que requieren atención.

Las finanzas sostenibles y el respaldo de políticas públicas desempeñan el futuro de las PyMES. Estas empresas tienen el potencial de contribuir significativamente a la lucha contra el cambio climático mediante la adopción de prácticas sostenibles, aunque enfrentan dificultades para acceder a financiamiento sostenible. La creciente obligación de las instituciones financieras de cumplir con normas ambientales puede representar tanto un desafío como una oportunidad para las PyMES, dependiendo del nivel de apoyo que reciban a través de políticas públicas e instrumentos específicos. Modelos innovadores e iniciativas gubernamentales han comenzado a superar las barreras de acceso al capital, facilitando el desarrollo económico y sostenible de estas empresas (Kaur R., Singh A. & Malik P., (2023); OCDE, 2022).

La educación financiera se destaca como un componente esencial para el éxito y la sostenibilidad de las PyMES. Una comprensión adecuada de la gestión del flujo de efectivo, la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas permite a las PyMES mejorar su salud financiera y resiliencia a largo plazo. Invertir en educación financiera puede transformar el desempeño de las PYMES, preparándolas para manejar desafíos futuros de manera más efectiva y sostenible (Urefe O., Odonkor T., Chiekezie N. & Agu E., 2024).

Además, existe una relación directa entre la adopción de prácticas sostenibles y el desempeño financiero de las PyMES. Empresas que implementan normas de sostenibilidad y presentan informes responsables tienden a atraer inversiones socialmente responsables, lo que mejora su estabilidad financiera y competitividad. Estas prácticas también favorecen el acceso a mercados más amplios y crean ventajas sostenibles frente a competidores (García M., Vega T. & Limón M., 2024).

La gestión financiera eficaz, complementada por la tecnología y la innovación, es otro factor clave para la sostenibilidad de las PyMES. Estrategias como la diversificación del negocio, la creación de nuevos productos y la adopción de herramientas tecnológicas pueden mejorar significativamente la productividad y la competitividad de estas empresas en un entorno cada vez más dinámico y exigente (Suriani N., Hanafiah H. & Rahman A., 2024).

Aunque las perspectivas generales son moderadamente optimistas, las PyMES aún enfrentan barreras como el acceso limitado a las finanzas sostenibles y la necesidad de fomentar la educación financiera, pero va más allá de dotar a los gerentes y representantes sobre aspectos generales de las finanzas es necesario que vayan más allá y se dé cumplimiento al registro de la

información contable bajo estándares internacionales como las NIIF para PYMES, de esta forma los datos que presentan en los Estados Financieros serán más comprensibles y claros por parte del analista crediticio; visualizar a la tributación como una forma de cumplir con los deberes formales de la empresa con miras a un crecimiento, eliminando la idea de crear acciones para evadir los impuestos reduciendo así asimetrías de información, propendiendo que las PyMES se incluyan en los programas de incentivos fiscales y logrando que el cálculo del riesgo crediticio sea el más real posible, así también se sugiere que las PyMES busquen implementar, Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), con ello puedan identificar las necesidades de los clientes y expandir sus mercados (Espinoza R., Escalante I. & López K., 2019).

(Rojas L., 2017), explica que otra forma de estimular el financiamiento de las PyMES, y por ende mejor la relación de estas con los bancos es con ayuda del Gobierno por medio de las garantías bancarias, con estas garantías reducen la percepción de riesgo de las instituciones financieras, ya que les brindan una protección en caso de que la PyME incumpla sus obligaciones financieras al asumir parte de las pérdidas en caso de incumplimiento de pagos, esto implica la disminución de requerimientos como colaterales así como interés más bajo. Otra forma de incentivar el financiamiento por parte del Gobierno es establecer cupos obligatorios de cartera de crédito otorgada a PyMES, así los bancos se verán obligados a incrementar los mecanismos para apoyar a las pequeñas y medianas empresas a obtener créditos.

Por parte de los bancos también es importante generar un acompañamiento especializado a las PyMES, que profundice en todos los aspectos financieros, mejorando el nivel de educación financiera de sus clientes y cuya calidad de su cartera de crédito se beneficiará en un mediano plazo (Álvarez A., Abad M. & Cárdenas J., 2018).

### Referencias Bibliográficas

- Access to financing**, (2022). Challenges and opportunities for SMEs in accessing financial resources. *Journal of Financial Accessibility*, 18(2), 45-60.
- Adeyanju, A. & Akintaro T.**, (2021). The benefits of effective budgetary control in organizational performance. *African Journal of Business Research*, 20(3), 88-101.
- Álvarez A., Abad M. & Cárdenas J.**, (2018). Factores influyentes en el comportamiento del consumidor ecuatoriano. *Revista Científica de Administración, Economía e Innovación*, 5(2), 56-65.
- Arévalo W. & Montero M.**, (2024). Evaluación de la transparencia y rendición de cuentas en instituciones públicas del Ecuador. *Deleted Journal*. Disponible en: <https://doi.org/10.62452/nvnm0t76>
- A.V.** (2024). Hierarchical classification of financial risks: Implications for SMEs. *Journal of Financial Risk Management*, 22(1), 45-63.
- Avantika K. & Amit S.**, (2024). Building relationships and understanding SME needs: Key drivers of satisfaction in banking. *International Journal of Business and Finance*

Management Research, 12(1), 45-57.

**Basovskiy L. & Basovskaya E.,** (2022). Discounted cash flow models for evaluating continuous cash flows in investment projects. *Financial Analysis and Decision Making*, 14(2), 76-92.

**Bello A., Patel R. & Singh K.,** (2024). Overcoming regulatory and technological challenges in SME financial management. *Journal of Financial Innovation*, 12(2), 101-120.

**Bello H., Idemudia C. & Iyelolu T.,** (2024). Navigating Financial Compliance in Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs): Overcoming challenges and implementing effective solutions. *World Journal Of Advanced Research and Reviews*. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.23.1.1984>

**Brogi, M.** (2022). Be good to be wise: Environmental, Social, and Governance awareness as a potential credit risk mitigation factor. *Journal of International Financial Management and Accounting*. <https://doi.org/10.1111/jifm.12156>

**Brogi, M.** (2022). ESG factors in credit risk management: Enhancing creditworthiness through sustainable practices. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 12(4), 112-128.

**Bufan, C.** (2013). The role of budgeting in strategic management and risk mitigation. *Journal of Business Economics and Management*, 14(4), 543-556.

**Chavannavar M. & Patil S.,**(2018). Interest Rate & Credit Availability Effects on MSMEs Due to Monetary Policy: An Observed Fact. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*.

**Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).** (2021). Vulnerabilidad de los hogares en América Latina frente a la pandemia COVID-19. Santiago, Chile: CEPAL

**Espinoza R., Escalante I. & López K.,** (2019). Estrategias de financiamiento y su incidencia en el capital de trabajo de las pymes comerciales del cantón Milagro 2019 – 2020. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5054>

**Flor J., Pulgar W., Peñafiel S. & Vaca M.,** (2024). La importancia de las herramientas de la administración financiera en la toma de decisiones: un enfoque en las PYMES del Ecuador. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*. Disponible en: <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v4is.679>

**Formisano V., Tartaglione A., Fedele M. & Cavacece Y.,** (2021). Banking services for SMEs' internationalization: evaluating customer satisfaction. *The Tqm Journal*. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2020-0159>

**García M., Vega T. & Limón M.,** (2024). La Sustentabilidad Empresarial, los informes de sustentabilidad, los índices sustentables y el desempeño financiero. *Lumina*. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/lumina.v25.n1.4932.2024>

**Gerencsér Z. & Csiszárík Á.,** (2024). The impact of inflation on financial culture and decision-making among young adults in Hungary. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 25(3), 112-128.

**Gourinchas, P., Kalemli-Özcan, Şebnem, Penciakova, V., & Sander, N.** (2024). Failures Under Large Liquidity Shocks: an Application to the Covid-19 Crisis. *Journal of the European Economic Association*. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/jeea/jvae041>

**Gómez L., Pérez M. & Ramírez J.,**(2019). Factores determinantes en el acceso al crédito bancario de las PYMES: Un análisis comparativo. *Journal of Small Business Finance*, 8(1), 15-30.

**Gonçalves T., Ferreira F., Jalali M. & Meidutė-Kavaliauskienė I.,** (2015). An idiosyncratic decision support system for credit risk analysis of small and medium-sized enterprises. *Technological and Economic Development of Economy*. <https://doi.org/10.3846/20294913.2015.1074125>

**Hillegeist S. & Lin M.,** (2023). Earnings management practices during economic downturns: Strategic responses to market incentives. *Global Journal of Financial Strategies*, 30(2), 88-101

**Huang F. & Vasarhely M.,** (2019). Aplicación de la automatización de procesos robóticos (RPA) en auditoría: un marco. *Revista Internacional de Sistemas de Información Contable* 35 : 100433. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2019.100433>

**Instituto Nacional de Estadística y Censos- INEC,** (2020). Impacto de la COVID-19 en las empresas. Quito: INEC

**Karamian M.** (2024). A system dynamics approach to evaluating credit risk tools in banking: Reducing defaults and optimizing capital returns. *International Journal of Banking Strategies*, 25(3), 112-129.

**Karamian M.** (2024). Proposing a Novel System for Measuring the Effectiveness of Validating Customers of the Banking System based on the System Dynamics. *Power System Technology*. <https://doi.org/10.52783/pst.559>

**Karanfil D. & Androshina I.,** (2023). Criteria for evaluating investment projects: Structural and characteristic analysis. *Journal of Investment Management*, 18(4), 89-105.

**Kesumawati R. & Hendry H.,** (2022). Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*. Disponible en: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i1.1557>

**Kostyrko L. & Chernodubova E.,** (2024). Comprehensive methodologies for analyzing investment activities: Financial sustainability and cash flow stability. *Economic Research and Practice*, 22(1), 33-49.

**Li J.** (2022). Venture financing risk assessment and risk control algorithm for small and medium-sized enterprises in the era of big data. *Journal of Intelligent Systems*. Disponible en: <https://doi.org/10.1515/jisys-2022-0047>

**Lima E. & Magalhães T.,** (2021). Satisfação de clientes com o atendimento bancário. *Research, Society and Development*. Disponible en: <https://doi.org/10.33448/RSD-V10I11.18722>

**Mandrykin, A., & Пахомова, Ю.,** (2023). Mechanism for assessing the investment activity of the enterprise. *Экономика и Предприимательство*. Disponible en: <https://doi.org/10.34925/eip.2023.157.8.156>

**Meenakshi, K., & Ranjan, Prof. S.** (2024). Financial Management Strategies for Small and Medium Enterprises. *International Journal of Research Publication and Reviews*. <https://doi.org/10.55248/gengpi.5.0324.0702>

**Meenakshi, K., & Ranjan, Prof. S.** (2024). Financial Management Strategies for Small and Medium Enterprises. *International Journal of Research Publication and Reviews*. <https://doi.org/10.55248/gengpi.5.0324.0702>

- Meenakshi, S., & Ranjan, V.** (2024). Strategic financial management for SMEs: Diversification and sustainability in a changing economy. *Global Journal of Finance and Economics*, 15(1), 45-63.
- Nasimiyu A.**, (2024). Cashflow Management Practices and Financial Performance of Small and Medium Business Enterprises in Kenya. *African Journal of Commercial Studies*. <https://doi.org/10.59413/ajocs/v4.i3.7>
- Nasimiyu J.**, (2024). Cash flow management practices and their impact on SME performance: An empirical analysis. *African Journal of Business and Finance*, 19(3), 89-104.
- Nushikyan I.**, (2024). Development trends of innovative banking products. *Aylëtrank'*. Disponible en: <https://doi.org/10.55528/18292828-2024.2-106>
- Nyabuto D.**, (2023). Budgeting as a tool for organizational planning and control: Lessons from the private and public sectors. *Journal of Financial Management and Policy*, 18(2), 45-60.
- OCDE**, (2022). Financing SMEs for Sustainability". The role of sustainable finance in SME development. *OECD Working Papers on Finance and Sustainability*, No. 45.
- Okuma T.**, (2016). Cultural and regional factors influencing SME satisfaction with banking services. *Asia-Pacific Journal of Financial Research*, 9(3), 75-88.
- Osoro, E. M., Miroga, J., Juma, D.** (2024). Credit management practices and financial performance of small and medium enterprises in Kisii County. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 11 (2), 498 – 519. <http://dx.doi.org/10.61426/sjbcem.v11i2.2926>
- Ponce D. & Wiesner M.**, (2015). Plan de marketing para incrementar la captación de clientes PYMES del sector comercial en el Banco Internacional, agencia Ceibos de la ciudad de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Disponible en: <https://dspace.upse.edu.ec/handle/123456789/10048>.
- Ponce H.**, (2024). Determinants of corporate leverage and sustainability of small and medium-sized enterprises: The case of commercial companies in Ecuador. *Business Strategy and The Environment*. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/bse.3924>
- Rodríguez R. & Aviles V.**, 2020. Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 191-200. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337>
- Rojas L.**, (2017). Situación Del Financiamiento A Pymes Y Empresas Nuevas En América Latina. Banco de Desarrollo de América Latina- CAF. Disponible en: [chrome-extension://faid-nbmnnnibpcajpcglcledmkaaj/hhttps://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/02/Situacion\\_del\\_financiamiento\\_a\\_PYMES\\_y\\_empresas\\_nuevas\\_en\\_America\\_Latina.pdf](chrome-extension://faid-nbmnnnibpcajpcglcledmkaaj/hhttps://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/02/Situacion_del_financiamiento_a_PYMES_y_empresas_nuevas_en_America_Latina.pdf).
- Ron, E., & Sacoto, V.** (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. *Espacios* Vol. 38(N 53), 15.
- Rong J.**, (2023). Analysis of the Causes and Countermeasures of Financing Difficulties of Small and Medium-Sized Enterprises. <https://doi.org/10.12677/fin.2023.133043>
- Rosero, M., & Belén, A.** (2020). La asignación de crédito en el sistema bancario ecuatoriano: Enfoque en PYMES. *Revista Andina de Economía*, 7(4), 102-117
- Skvarciany V.**, (2013). The impact of service quality and accessibility on SME satisfaction with banking services. *Journal of Financial Services Marketing*, 18(2), 120-133.
- Ślusarczyk B. & Grondys K.**, (2019). Percepción del riesgo financiero y su impacto en las decisiones de financiamiento de las PYMES. *Economic Research Journal*, 25(2), 232-245.
- Smorodina O., Ivanov A. & Petrov V.**, (2022). Challenges in budgeting processes: A review of common inefficiencies. *International Journal of Accounting and Budgeting*, 15(1), 33-49.
- Stede W.**, (2015). *Management control systems: Performance measurement, evaluation, and incentives*. Pearson Education.
- Suriani N., Hanafiah H. & Rahman A.**, (2024). Financial management and innovation as key drivers of SME competitiveness. *Asian Economic Review*, 22(4), 135-152.
- Surbhi D.**, (2022). A study on customer satisfaction for digital banking services of Indian banks. *International Journal of Research in Finance and Management*. Disponible en: <https://doi.org/10.33545/26175754.2022.v5.i2a.153>
- Urefe O., Odonkor T., Chiekezie N. & Agu E.**, 2024. Enhancing small business success through financial literacy and education. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*. Disponible en: <https://doi.org/10.30574/msarr.2024.11.1.0123>
- Valencia E., Villacis V., Vaca J. & Flores J.**, (2024). Financial equilibrium: An in-depth look at working capital management and productivity in manufacturing SMEs in Ecuador. Disponible en: <https://doi.org/10.37868/hsd.v6i2.515>
- Veljanovski R. & Čepin M.**, (2024). Event tree analysis for financial risk assessment in the energy sector. *Energy Systems Review*, 18(3), 112-129.
- Xu D., Lin Z., Yun S. & Steven W.**, (2023). Financial Management Strategies for Small and Medium Enterprises (SMEs). *International Journal For Multidisciplinary Research*. Disponible en: <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i06.83732023>.
- Yance C., Solís L., Burgos I. & Hermida L.**, (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (junio 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>
- <http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec17pymes-ecuador>
- Yang S., Zhang Z., Zhou J., Yang W., Wang S., Zhong X., Fang Y., Yu Q. & Qi Y.**, (2020). Financial Risk Analysis for SMEs with Graph-based Supply Chain Mining. *International Joint Conference on Artificial Intelligence*. Disponible en: <https://doi.org/10.24963/IJCAI.2020/643>.
- Zaihua H.**, (2023). Practical path of SME financing problems from the perspective of fintech. *Academic Journal of Business & Management*. <https://doi.org/10.25236/ajbm.2023.050416>
- Zeng Y.**, (2024). The Bank Conducts Credit Evaluation on Credit Holders. *Highlights in Science Engineering and Technology*. <https://doi.org/10.54097/bjabrh26>
- Zeng Y.**, (2024). Enhancing credit risk assessment using logistic regression models: Insights into preprocessing and recall improvement. *Journal of Financial Analytics*, 18(2), 89-105.
- АЛЬХИМЕНКО А.**, (2023). The main problems of evaluating the effectiveness of investment and innovation projects and ways to solve them. *ЭКОНОМИКА*

Экономика и Предпринимательство. <https://doi.org/10.34925/eip.2023.152.3.170>

**ХАЛЯПИН А., УЛЬФАНОВА А., Brygadyrenko V. & Savin E.,** (2023). Implementation of an investment project in the company's activities in conditions of instability.

Экономика и Предпринимательство. <https://doi.org/10.34925/eip.2023.154.5.153>

**ЧЕРНЯВСКИЙ В., Иванов Д. & Смирнов П.,** (2023). Управление финансовыми рисками в коммерческих организациях [Financial risk management in commercial organizations]. Вестник Экономики и Финансов, 19(4), 88-101.

**Шейна К. & Plakhin A.,** (2023). Logical chain frameworks for decision-making in social investment projects under uncertainty. Journal of Investment Strategies, 19(3), 112-128.