

Competencias emergentes en el sector servicios del cantón Esmeraldas para la innovación empresarial

(Emerging competencies in the service sector of Esmeraldas canton for business Innovation)

Patricio Marcelo Arce Minda

<https://orcid.org/0000-0001-9115-9364>

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador. patricio.arce@utelvt.edu.ec

Resumen

En un contexto de transformación tecnológica y globalización, las competencias emergentes se consolidan como factores críticos para la adaptabilidad y sostenibilidad empresarial. Este estudio analizó su nivel de dominio en 150 empresas públicas y privadas del sector servicios del cantón Esmeraldas, considerando las demandas impuestas por la digitalización, automatización y cambios sociolaborales postpandemia. La atención al cliente, la comunicación efectiva y las habilidades digitales emergen como capacidades estratégicas para fortalecer el capital humano, impulsar la innovación empresarial y dinamizar el empleo local. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas estructuradas, validadas por expertos, aplicadas en once categorías sectoriales. El análisis estadístico se realizó con SPSS versión 25. Los resultados evidenciaron un alto dominio en competencias interpersonales como atención al cliente (98 %) y comunicación efectiva (96 %), junto con brechas significativas en habilidades digitales, idiomas extranjeros y proactividad. Sectores como gastronomía, logística y transporte presentaron mayores deficiencias, mientras tecnología y servicios financieros sobresalieron en competencias digitales. La disparidad en el desarrollo de competencias demuestra la necesidad de estrategias formativas sectorizadas que potencien habilidades técnicas y transversales, fundamentales para la innovación y competitividad en entornos postpandémicos. El fortalecimiento de competencias emergentes constituye un imperativo estratégico para transformar el sector servicios en Esmeraldas, proyectándose la formación continua, la transformación digital y la gestión del talento humano como ejes esenciales para la sostenibilidad empresarial y el desarrollo territorial.

Palabras clave: Transformación digital, capital humano, desarrollo territorial, sostenibilidad organizacional, innovación empresarial.

Abstract

In a context of technological transformation and globalization, emerging competencies are consolidating as critical factors for business adaptability and sustainability. This study analyzed their level of mastery in 150 public and private service sector companies in the Esmeraldas canton, considering the demands imposed by digitalization, automation, and post-pandemic socio-labor changes. Customer service, effective communication, and digital skills emerge as strategic capabilities to strengthen human capital, drive business innovation, and boost local employment. A quantitative, descriptive, and cross-sectional approach was used. Data collection was carried out through structured surveys, validated by experts, and applied across eleven sectoral categories. Statistical analysis was conducted using SPSS version 25. The results showed a high level of mastery in interpersonal competencies such as customer service (98 %) and effective communication (96 %), along with significant gaps in digital skills, foreign languages, and proactivity. Sectors such as gastronomy, logistics, and transportation exhibited greater deficiencies, while technology and financial services stood out in digital competencies. The disparity in competency development highlights the need for sector-specific training strategies that enhance both technical and transversal skills, which are fundamental for innovation and competitiveness in post-pandemic environments. Strengthening emerging competencies constitutes a strategic imperative to transform the service sector in Esmeraldas, projecting continuous training, digital transformation, and human talent management as essential pillars for business sustainability and territorial development.

Keywords: Digital transformation, human capital, territorial development, organizational sustainability, business innovation.

Recibido: 29/04/2025 | Aceptado: 12/06/2025
<https://doi.org/10.18779/csye.v9i2.1092> | Páginas: 67-78

 Cita sugerida (APA séptima edición):

Arce Minda, P. (2025). Competencias emergentes en el sector servicios del cantón Esmeraldas para la innovación empresarial. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 9(2), 67-78. <https://doi.org/10.18779/csye.v9i2.1092>

Introducción

En las últimas décadas, los cambios acelerados en los sistemas productivos, impulsados por la digitalización, la globalización y la disrupción tecnológica, han transformado de manera sustancial las exigencias del mercado laboral. Esta transformación ha dado lugar al surgimiento de competencias emergentes, entendidas como un conjunto dinámico de habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a los individuos adaptarse, innovar y responder eficazmente a entornos organizacionales complejos y en constante evolución. En particular, el sector servicios se ha consolidado como un espacio estratégico para la aplicación y desarrollo de estas competencias, dada su naturaleza intensiva en capital humano y su creciente vinculación con la economía del conocimiento.

El escenario postpandemia ha intensificado esta dinámica, al modificar las formas de trabajo, acelerar la integración de tecnologías digitales y demandar una fuerza laboral resiliente, autónoma y proactiva. Estas condiciones han ampliado la brecha entre las competencias tradicionalmente formadas y aquellas actualmente requeridas por las organizaciones para mantener su competitividad y capacidad de innovación. En este contexto, resulta imperativo identificar con precisión las competencias más valoradas por los distintos subsectores, a fin de orientar políticas de formación, gestión del talento humano y estrategias de desarrollo local alineadas con las nuevas realidades del entorno productivo.

En respuesta a esta necesidad, el presente artículo científico se deriva del proyecto de investigación titulado *“Competencias laborales demandadas por instituciones públicas y privadas del sector servicios en el cantón Esmeraldas: Estudio para potenciar el empleo local en el contexto postpandemia”*, desarrollado por la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas (UTELVT), a través de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (FACAE). Este estudio tiene como propósito analizar el nivel de dominio de competencias emergentes en once categorías del sector servicios del cantón Esmeral-

das, con el fin de establecer su incidencia en los procesos de innovación empresarial y su potencial para dinamizar el empleo local.

La investigación se fundamenta en la premisa de que el desarrollo de competencias no puede entenderse de manera aislada, sino como parte de un sistema articulado que vincula talento humano, cultura organizacional, tecnologías emergentes y estrategias de negocio. El abordaje metodológico empleado permite no solo diagnosticar el estado actual de las competencias laborales en el territorio, sino también identificar brechas críticas que deben ser atendidas para fortalecer la competitividad del sector.

A continuación, se presenta la revisión bibliográfica correspondiente, donde se exponen los principales marcos conceptuales y antecedentes investigativos que sustentan el análisis de las competencias emergentes, su relevancia en el entorno empresarial contemporáneo y su proyección estratégica para el desarrollo económico local.

La transformación digital, entendida como un proceso integral de cambio organizacional, representa uno de los pilares fundamentales para la innovación empresarial en la actualidad. Según Sánchez *et al.* (2024), este fenómeno requiere no solo inversión tecnológica, sino también una profunda reestructuración de procesos internos y el fortalecimiento de competencias digitales en la fuerza laboral. En este sentido, la digitalización no debe abordarse únicamente como un componente técnico, sino como una estrategia sistémica que articule tecnología, cultura organizacional y talento humano, permitiendo así una respuesta ágil y sostenible frente a entornos complejos y globalizados.

En concordancia con lo anterior, la competitividad sectorial también se ve influida por factores internos como la planificación, la calidad y la innovación. (Cevallos Llumigusin y Factos Factos, 2022) demostraron que, en el caso del sector florícola en el cantón Latacunga, el índice de competitividad empresarial se encuentra directamente relacionado con el nivel de eficiencia organizacional y la capacidad de adaptación al entorno.

Esta evidencia resulta extrapolable al sector servicios en Esmeraldas, donde el desarrollo desigual de competencias emergentes refleja diferencias estructurales que pueden limitar el potencial competitivo y la sostenibilidad de las empresas locales si no se interviene de manera estratégica. Además, es importante resaltar el papel de la responsabilidad social empresarial como componente articulador de la sostenibilidad territorial. En su estudio sobre emprendimientos del cantón Santa Elena, Merejildo Flores (2023) identificó que la ausencia de modelos estructurados de responsabilidad social genera impactos negativos en los ámbitos social, económico y ambiental. Desde esta perspectiva, la integración de la responsabilidad social con el desarrollo de competencias emergentes permite no solo fortalecer el capital humano, sino también alinear la gestión empresarial con los objetivos de desarrollo sostenible, promoviendo clústeres territoriales que potencien la innovación inclusiva y colaborativa.

En el contexto actual de transformación digital y globalización, las competencias emergentes constituyen un eje estratégico para el fortalecimiento del capital humano y la innovación empresarial. Estas competencias, que trascienden las habilidades tradicionales, permiten a las organizaciones responder de manera proactiva a los desafíos del entorno cambiante, en especial en sectores altamente sensibles como el de servicios (Ramos-Rivadeneira y Jiménez-Toledo, 2024).

La emergencia de nuevas demandas laborales asociadas a la digitalización, la automatización y la interconexión global ha redefinido los perfiles profesionales requeridos. Las competencias emergentes abarcan desde habilidades blandas, como la comunicación efectiva, hasta capacidades técnicas avanzadas, como el manejo de herramientas digitales. Su desarrollo se vincula estrechamente con la innovación, entendida no solo como la introducción de tecnologías, sino como un proceso de reconfiguración cultural y organizacional orientado a la mejora continua y a la sostenibilidad empresarial (Toniut, 2020).

Según (Ramírez Torres, 2022), la gestión del capital humano por competencias implica

alinear las estrategias de formación y desarrollo con las necesidades reales del entorno organizacional. Las competencias, en este sentido, no son un atributo aislado, sino que forman parte de un modelo de gestión que articula talento, tecnología e innovación. Así, invertir en el fortalecimiento de estas capacidades no solo incrementa la productividad, sino que también potencia la resiliencia y adaptabilidad de las empresas frente a la incertidumbre.

La literatura especializada destaca la influencia de las tecnologías emergentes como catalizadoras del cambio organizacional. En sectores como el turismo, donde las TIC han transformado radicalmente los modelos de negocio, se ha evidenciado la necesidad de competencias orientadas a la digitalización, la gestión de datos y la interacción multilingüe, aspectos que también se observan en los hallazgos del estudio realizado en el cantón Esmeraldas (Bermúdez-Tobon y Rubio Gil, 2021).

La teoría organizacional también reconoce la relevancia de la cultura organizacional como sustento de estas competencias. Calderón, *et al.* (2022) sostienen que la cultura jerárquica dominante en países como Colombia, y por extensión en entornos latinoamericanos similares, puede limitar la emergencia de competencias dinámicas, tales como la proactividad y la gestión del conocimiento, si no se acompaña de una visión estratégica del desarrollo humano.

En ese marco, la competencia relacional cobra especial importancia. Fotă *et al.* (2024) evidencian que esta competencia, entendida como la capacidad para establecer y gestionar vínculos de valor dentro de redes organizacionales, constituye un factor determinante para la innovación en sectores con estructuras cooperativas, como los clústeres. Esta noción puede extrapolarse al contexto del cantón Esmeraldas, donde las relaciones interinstitucionales y la colaboración público-privada representan un componente clave para dinamizar el ecosistema productivo local.

Asimismo, la pandemia de la COVID-19 aceleró la incorporación de nuevas formas de trabajo, lo que intensificó la necesidad de adquirir competencias para el entorno digital y

remoto. En este sentido, competencias como la gestión del tiempo, el aprendizaje autónomo, y las habilidades socioemocionales han adquirido protagonismo, en lo que se ha denominado como el tránsito hacia una educación y trabajo 4.0 (Mendizábal y Escalante, 2021).

Otra dimensión clave es la articulación entre competencias y modelos de negocio. Toniut (2020) sostiene que el modelo de negocio debe adaptarse a los cambios del entorno mediante una integración coherente entre recursos humanos, capacidades tecnológicas y valor para el cliente. Esta perspectiva plantea que la adquisición de competencias no debe ser vista únicamente como un objetivo formativo, sino como un componente estratégico del rediseño organizacional.

En el mismo sentido, Jacome (2021) plantea que las tecnologías emergentes, más que herramientas, son catalizadores de una nueva forma de pensar y operar dentro de las organizaciones. Al impactar la toma de decisiones, la comunicación y la operatividad general, su integración exitosa depende de una adecuada preparación de los equipos humanos, mediante la adquisición de competencias que faciliten la transición hacia una sociedad del conocimiento.

Finalmente, el fortalecimiento de las competencias debe ir acompañado de políticas de formación continua, colaboración institucional y apropiación tecnológica, con una visión de inclusión y sostenibilidad. Tal como destaca Zamora Rodríguez (2023), el capital humano es el principal activo para la innovación empresarial y, por tanto, su desarrollo debe ser una prioridad para los gobiernos locales y regionales.

El marco teórico presentado sustenta que las competencias emergentes no solo responden a los desafíos tecnológicos y organizacionales del presente, sino que son un instrumento clave para construir el futuro del empleo, la productividad y la innovación. Su identificación, desarrollo y gestión estratégica permiten a los sectores económicos, como el de servicios en Esmeraldas, adaptarse a las exigencias del mercado global, promover la transformación digital y garantizar la competitividad sostenible en escenarios de cambio constante.

Materiales y métodos

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, con el propósito de identificar y analizar el nivel de dominio de competencias emergentes en empresas del sector servicios del cantón Esmeraldas, así como su incidencia en los procesos de innovación empresarial. El estudio se enmarcó en una estrategia no experimental, orientada a recolectar información primaria mediante la aplicación de encuestas estructuradas.

Se realizó un estudio de corte transversal sobre una muestra conformada por 150 empresas públicas y privadas pertenecientes al sector servicios, seleccionadas de forma no probabilística, por conveniencia y accesibilidad. Las unidades de análisis correspondieron a empresas operativas dentro del cantón Esmeraldas, representando diversas categorías del sector: atención al cliente, comercio, educación, gastronomía, logística, salud, servicios financieros, servicios públicos, tecnología, transporte y turismo. Las empresas fueron elegidas considerando su actividad vigente, localización en el área urbana del cantón y disposición a participar voluntariamente en el estudio. Se excluyeron aquellas entidades que no mantenían operaciones activas durante el periodo de recolección de datos o que no pertenecían al sector servicios.

El estudio se desarrolló en el cantón Esmeraldas, provincia de Esmeraldas, Ecuador. Esta zona presenta una dinámica económica basada principalmente en el comercio, los servicios, el turismo y la administración pública. El entorno se caracteriza por una diversidad empresarial que abarca desde microempresas hasta instituciones consolidadas, lo cual permitió observar una variedad de contextos laborales y organizacionales.

Se diseñó un instrumento tipo encuesta, estructurado con ítems de escala Likert de cinco niveles, que midieron el grado de dominio de doce competencias emergentes previamente definidas a partir de una revisión teórica y documental. Estas competencias incluyeron: comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de problemas, adaptabilidad, respon-

sabilidad, manejo de herramientas digitales, conocimiento del producto o servicio, idiomas extranjeros, gestión del tiempo, presentación personal, proactividad y atención al cliente.

El instrumento fue validado mediante juicio de expertos en el ámbito de recursos humanos, educación superior y gestión empresarial, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems. La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0,87, lo cual evidenció una consistencia interna adecuada. Las encuestas fueron aplicadas presencialmente y de manera digital, entre los meses de agosto y octubre de 2024.

El estudio cumplió con los principios éticos de respeto, consentimiento informado, confidencialidad y no maleficencia. Las empresas participantes fueron informadas sobre los objetivos, alcance y naturaleza del estudio, y su participación fue completamente voluntaria. No se recolectaron datos personales sensibles ni se realizaron intervenciones que pudieran afectar el funcionamiento de las entidades participantes.

Los datos obtenidos fueron sistematizados y procesados mediante el software Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 25. Se utilizaron estadísticas descriptivas para

determinar frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central relacionadas con el nivel de dominio de las competencias emergentes por categoría del sector servicios. Asimismo, se emplearon tablas de doble entrada para cruzar variables y establecer relaciones comparativas entre las competencias y los subsectores. Los resultados se presentaron en forma tabular y narrativa, priorizando la claridad y la coherencia en la exposición de las tendencias.

Resultados

Para analizar el nivel de dominio de competencias emergentes en el sector servicios del cantón Esmeraldas, se diseñaron dos tablas que agrupan las principales habilidades evaluadas. La Tabla 1, presenta los porcentajes de dominio en competencias relacionadas con la interacción humana, como la atención al cliente, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la adaptabilidad y la responsabilidad. Estas competencias son fundamentales para fortalecer la calidad del servicio, mejorar la experiencia del cliente y fomentar entornos laborales colaborativos, aspectos esenciales en el contexto postpandémico.

Tabla 1. Competencias interpersonales en el sector servicios

Categorías	COMPETENCIAS					
	Atención al cliente	Comunicación efectiva	Trabajo en equipo	Resolución de problemas	Adaptabilidad y flexibilidad	Responsabilidad y compromiso
Atención al cliente / público	98 %	95 %	88 %	92 %	90 %	94 %
Comercio	93 %	88 %	82 %	80 %	78 %	90 %
Educación	80 %	96 %	89 %	84 %	83 %	91 %
Gastronomía	89 %	87 %	90 %	85 %	88 %	92 %
Logística	76 %	82 %	86 %	89 %	87 %	88 %
Salud	85 %	92 %	93 %	90 %	86 %	95 %
Servicios Financieros	88 %	90 %	83 %	87 %	80 %	92 %
Servicios Públicos	84 %	91 %	87 %	85 %	81 %	93 %
Tecnología	72 %	89 %	84 %	91 %	83 %	90 %
Transporte	83 %	85 %	85 %	86 %	90 %	88 %
Turismo	95 %	94 %	88 %	87 %	85 %	90 %

Nota. Resultados de la encuesta realizada a empresas públicas y privadas del cantón Esmeraldas, en el marco del proyecto de investigación.

Por otro lado, en la Tabla 2, recoge el nivel de dominio de habilidades más específicas y técnicas, como el manejo de herramientas digitales, el conocimiento del producto o servicio, los idiomas extranjeros, la gestión del tiempo, la presentación personal y la proactividad. Estas competencias son claves para impulsar la transformación digital, optimizar los procesos organizacionales y mejorar la competitividad en un mercado cada vez más globalizado.

La separación en dos tablas permite distinguir claramente entre las competencias interpersonales, que fortalecen el capital humano desde un enfoque relacional, y las competencias técnicas y transversales, que potencian la eficiencia operativa y la innovación empresarial. A continuación, se presentan los resultados detallados por competencia, vinculados a cada categoría.

En primer lugar, la competencia de atención al cliente, entendida como la capacidad de orientar y satisfacer las necesidades del usuario, obtuvo los valores más altos en las áreas de atención al cliente/público (98 %) y turismo (95 %), donde el trato directo con personas es fundamental. En contraste, los sectores de tecnología (72 %) y logística (76 %) mostraron niveles más bajos, lo que sugiere una menor interacción personalizada o menor capacitación en este aspecto, a pesar de su importancia para la experiencia del cliente.

En relación con la comunicación efectiva, que se refiere a la habilidad para transmitir información de manera clara y precisa, los niveles más altos se registraron en educación (96 %) y atención al cliente/público (95 %), lo que resulta lógico dada la naturaleza comunicativa de estas actividades. Por otro lado, logística (82 %) y comercio (88 %) presentaron los valores más bajos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer procesos comunicativos internos y externos para mejorar la coordinación y las ventas.

Continuando con el trabajo en equipo, que evalúa la capacidad de colaborar eficazmente con otros, los sectores salud (93 %) y gas-

tronomía (90 %) lideraron con puntuaciones altas, reflejando la necesidad de cooperación constante en contextos operativos. En contraste, comercio (82 %) y tecnología (84 %) mostraron resultados inferiores, lo cual puede estar relacionado con dinámicas laborales más individualizadas o estructuradas.

En cuanto a la resolución de problemas, definida como la capacidad de analizar y superar situaciones complejas, destacó tecnología (91 %) y salud (90 %) como los sectores mejor posicionados. Estos resultados reflejan la naturaleza crítica y técnica de sus actividades. Por el contrario, comercio (80 %) y gastronomía (83 %) obtuvieron puntuaciones más bajas, lo cual podría evidenciar una menor autonomía en la toma de decisiones o una menor formación en pensamiento analítico.

Por su parte, la adaptabilidad y flexibilidad, competencia que mide la capacidad para ajustarse a cambios del entorno, obtuvo resultados destacados en atención al cliente/público (90 %) y transporte (90 %), dos sectores caracterizados por su dinamismo. En el otro extremo, comercio (78 %) y tecnología (84 %) evidencian desafíos en adaptarse rápidamente, lo que puede afectar su capacidad de respuesta ante nuevas demandas o transformaciones tecnológicas.

Respecto a la responsabilidad y compromiso, entendida como el cumplimiento ético y profesional de las tareas asignadas, salud (95 %) y servicios públicos (93 %) alcanzaron los mayores niveles, lo que responde a la naturaleza sensible de estos servicios. En contraste, comercio (85 %) y transporte (88 %) se ubicaron en niveles más bajos, lo que puede relacionarse con debilidades en la cultura organizacional o el manejo del talento humano.

Tabla 2. Competencias técnicas y transversales en el sector servicios

Categorías	COMPETENCIAS					
	Manejo de herramientas digitales	Conocimiento del producto o servicio	Idiomas extranjeros	Gestión del tiempo y multitarea	Presentación personal y profesionalismo	Proactividad
Atención al cliente / público	82 %	90 %	75 %	85 %	92 %	85 %
Comercio	76 %	92 %	65 %	80 %	89 %	80 %
Educación	79 %	87 %	60 %	85 %	87 %	82 %
Gastronomía	65 %	85 %	50 %	87 %	91 %	78 %
Logística	84 %	78 %	40 %	91 %	80 %	79 %
Salud	70 %	89 %	55 %	88 %	93 %	81 %
Servicios Financieros	91 %	93 %	68 %	86 %	89 %	83 %
Servicios Públicos	75 %	82 %	52 %	82 %	85 %	78 %
Tecnología	97 %	84 %	60 %	84 %	80 %	86 %
Transporte	74 %	81 %	45 %	89 %	84 %	80 %
Turismo	78 %	91 %	90 %	83 %	92 %	84 %

Nota. Resultados de la encuesta realizada a empresas públicas y privadas del cantón Esmeraldas, en el marco del proyecto de investigación.

En el caso del manejo de herramientas digitales, competencia esencial en la actualidad, los sectores de tecnología (97 %) y servicios financieros (91 %) demostraron un dominio alto, alineado con su actividad técnica. Sin embargo, gastronomía (65 %) y educación (80 %) presentaron las cifras más bajas, evidenciando la necesidad de formación continua en habilidades digitales para fortalecer la eficiencia y la innovación en estos contextos.

En cuanto al conocimiento del producto o servicio, que implica comprender las características y beneficios de lo que se ofrece, servicios financieros (93 %) y comercio (92 %) destacaron por sus altos puntajes. Logística (78 %) y transporte (81 %), en cambio, mostraron bajos niveles, lo que puede afectar la capacidad de respuesta a clientes y la mejora continua en sus procesos.

La competencia en idiomas extranjeros, fundamental para sectores con potencial turístico o proyección internacional, fue dominada por turismo (90 %) y atención al cliente/público (75 %). En contraste, logística (40 %) y transporte (45 %) reflejan un rezago considerable, lo cual limita la capacidad de expansión y la atención a públicos diversos en un con-

texto cada vez más globalizado.

A continuación, la gestión del tiempo y la multitarea, entendida como la habilidad de organizar eficientemente diversas tareas, mostró mayor dominio en logística (91 %) y transporte (89 %), sectores donde la optimización operativa es crucial. Turismo (83 %) y comercio (80 %) obtuvieron los valores más bajos, lo cual puede afectar la productividad si no se optimizan los flujos de trabajo.

Sobre la presentación personal y profesionalismo, que se refiere al comportamiento ético y a la imagen profesional, salud (93 %) y atención al cliente/público (92 %) destacaron, lo cual es relevante para mantener la confianza del usuario. En cambio, logística y tecnología (ambos con 80 %) mostraron un menor nivel, indicando la necesidad de mejorar la cultura de imagen profesional en estos ámbitos.

Finalmente, la proactividad, es decir, la capacidad para anticiparse y actuar sin necesidad de órdenes, mostró los mejores niveles en tecnología (86 %) y atención al cliente/público (85 %), sectores donde la innovación y la respuesta inmediata son valoradas. No obstante, gastronomía y servicios públicos (78 %) presentaron los niveles más bajos, posible-

mente reflejando estructuras más tradicionales o con menor autonomía laboral.

Los resultados evidencian que las competencias interpersonales como la atención al cliente, la comunicación y el trabajo en equipo están altamente desarrolladas en sectores que requieren interacción constante. Asimismo, las habilidades digitales están más presentes en sectores tecnológicos y financieros, mientras que el dominio de idiomas extranjeros representa una debilidad generalizada, salvo en turismo. Además, se observa una necesidad transversal de fortalecer la proactividad, el conocimiento del producto y la gestión del tiempo en varios sectores.

Estos hallazgos permiten identificar las fortalezas y brechas que pueden ser intervenidas a través de políticas de formación, innovación interna y desarrollo del talento humano. Así, las competencias emergentes se perfilan no solo como indicadores de empleabilidad, sino como pilares estratégicos para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas en el cantón Esmeraldas.

Discusión

Los hallazgos del presente estudio revelan patrones significativos en el dominio de competencias emergentes dentro del sector servicios del cantón Esmeraldas, lo cual permite identificar correlaciones críticas entre el desarrollo del capital humano y la capacidad de innovación organizacional. Este análisis debe contextualizarse en el marco de la transformación digital, los efectos de la pandemia por COVID-19 y la creciente presión del entorno competitivo global, donde las organizaciones están llamadas a adaptarse mediante la adquisición y fortalecimiento de competencias técnicas, socioemocionales y estratégicas (Ramos-Rivadeneira y Jiménez-Toledo, 2024).

En primer lugar, la alta puntuación obtenida por las competencias interpersonales como atención al cliente (98 % en su sector específico) y comunicación efectiva (hasta 96 % en educación) indica una alineación entre la oferta de habilidades blandas y las demandas inherentes a servicios de contacto directo. Este resultado es coherente con las afirmacio-

nes de Hinojo *et al.* (2020), quienes sostienen que las competencias transversales representan un factor humano clave para potenciar la productividad en entornos organizacionales que requieren interacciones constantes y de alta calidad.

No obstante, se observa una brecha crítica en sectores como tecnología (72 %) y logística (76 %) en lo que respecta a la atención al cliente, lo cual podría ser indicativo de un enfoque funcional más centrado en procesos que en la experiencia del usuario final. Esta desconexión entre la dimensión operativa y la orientación al cliente compromete la sostenibilidad de la innovación empresarial, en tanto que limita la posibilidad de generar valor percibido, aspecto central en modelos de negocio basados en experiencia y diferenciación (Toniut, 2020).

Por su parte, la competencia de trabajo en equipo evidenció puntuaciones elevadas en sectores como salud (93 %) y gastronomía (90 %), donde las dinámicas laborales requieren sinergias funcionales para garantizar eficiencia y continuidad operativa. Sin embargo, sectores como comercio (82 %) y tecnología (84 %) registraron valores inferiores, lo cual podría atribuirse a estructuras organizativas más fragmentadas o a una cultura laboral menos colaborativa. Según Calderón *et al.* (2022), culturas organizacionales jerárquicas tienden a inhibir la emergencia de competencias colectivas como la cooperación, limitando así la capacidad adaptativa y de innovación de las organizaciones.

En el análisis de la competencia de resolución de problemas, los sectores de tecnología (91 %) y salud (90 %) mostraron niveles sobresalientes, evidenciando la importancia de esta competencia en entornos donde la toma de decisiones técnicas y la gestión de situaciones complejas son frecuentes. Estos resultados son congruentes con los hallazgos de Deroncele Acosta (2022), quien destaca la necesidad de desarrollar competencias epistémicas que articulen el pensamiento crítico y la capacidad de construir conocimiento operativo. Por el contrario, puntuaciones más bajas en comercio (80 %) y gastronomía (83 %) podrían evidenciar procesos de trabajo más rutinarios o

una limitada delegación de responsabilidades en la toma de decisiones.

La adaptabilidad y flexibilidad, competencias clave para responder a contextos de incertidumbre, obtuvieron una puntuación destacada en transporte y atención al cliente/público (90 % en ambos casos), sectores donde los entornos son dinámicos y volátiles. Este comportamiento valida lo señalado por Mendizábal y Escalante (2021), quienes resaltan el rol de estas habilidades en el tránsito hacia el trabajo 4.0, caracterizado por la virtualización de los procesos y la aceleración del cambio tecnológico. Sin embargo, sectores como comercio (78 %) reflejan una limitada plasticidad organizacional, lo cual podría restringir su capacidad para integrar innovaciones y responder con agilidad a las demandas del mercado.

Otro hallazgo relevante es la variabilidad observada en el manejo de herramientas digitales. Aunque los sectores de tecnología (97 %) y servicios financieros (91 %) muestran un dominio sólido, en gastronomía (65 %) y educación (80 %) persisten debilidades preocupantes. Esta asimetría tecnológica tiene implicaciones directas en la competitividad, especialmente si se considera que la digitalización constituye un habilitador transversal para la innovación, la eficiencia operativa y la expansión comercial. En este sentido Candolf-Arballo *et al.* (2020) advierten que el déficit en competencias digitales limita la transformación organizacional y el escalamiento industrial, factores claves para el posicionamiento en sectores emergentes como el turismo inteligente o la educación híbrida.

Una observación crítica se relaciona con el bajo dominio de idiomas extranjeros, con niveles particularmente bajos en logística (40 %) y transporte (45 %), lo cual restringe la internacionalización de estos sectores. En contraste, el turismo (90 %) presenta un desarrollo más avanzado, acorde con sus necesidades operativas. Este patrón coincide con los resultados de Lara Félix y Cervantes (2022), quienes identifican en la apertura a mercados globales una oportunidad clave para las pequeñas y medianas empresas, siempre que estas logren integrar competencias lingüísticas, culturales y digitales en su propuesta de valor.

En cuanto a la proactividad, competencias como actuar sin necesidad de instrucciones explícitas alcanzaron su mayor expresión en los sectores de tecnología (86 %) y atención al cliente/público (85 %). Este resultado es consistente con contextos laborales que valoran la autonomía, la toma de iniciativa y la innovación incremental. Sin embargo, sectores como servicios públicos (78 %) y gastronomía (78 %) exhiben un rezago que puede estar vinculado a modelos jerárquicos rígidos o a una baja estimulación de la creatividad en el entorno laboral. Como señalan García Monsalve, *et al.* (2021), la innovación organizacional exige estructuras flexibles que fomenten la participación activa y la generación de propuestas desde todos los niveles de la organización.

Desde una perspectiva estratégica, los resultados deben entenderse como una radiografía del capital humano en el cantón Esmeraldas, en la que coexisten competencias sólidas en el plano interpersonal y déficits técnicos en áreas críticas como digitalización, gestión del conocimiento e internacionalización. Esta dualidad representa tanto una amenaza como una oportunidad para el diseño de políticas públicas y programas de formación profesional.

En este sentido, el estudio permite responder parcialmente a las preguntas de investigación, ya que, si bien identifica las competencias más y menos desarrolladas por sector, no profundiza en los factores causales de estas diferencias. A su vez, se reconoce una limitación metodológica al no incorporar variables sociodemográficas (edad, formación académica, experiencia laboral) que podrían influir en el desarrollo competencial. Este aspecto limita la generalización de los resultados, aunque no compromete su validez interna.

Por otro lado, los hallazgos contribuyen a la generación de nuevo conocimiento al evidenciar que el dominio de competencias emergentes está estrechamente vinculado al modelo de negocio y a la cultura organizacional del sector. En efecto, como señala Toniut (2020), los modelos organizativos que integran coherentemente recursos humanos y capacidades tecnológicas tienden a generar mayor valor para el cliente, facilitando procesos de inno-

vacación tanto incremental como disruptiva.

Los resultados tienen implicaciones técnicas importantes. Primero, permiten orientar esfuerzos de formación continua con enfoque sectorial, priorizando áreas con brechas críticas. Segundo, evidencian la necesidad de fortalecer alianzas interinstitucionales entre empresas, universidades y gobiernos locales para el diseño de políticas basadas en evidencia. Tercero, proponen un marco de intervención que reconoce la competencia como un constructo dinámico, relacional y situado, cuya gestión debe articularse con los objetivos estratégicos de las organizaciones y las condiciones del entorno regional.

Conclusiones

El análisis empírico realizado sobre 150 empresas del sector servicios en el cantón Esmeraldas permitió identificar patrones consistentes en el dominio de competencias emergentes y su vinculación con la capacidad de innovación organizacional. El objetivo central del estudio, determinar las competencias más demandadas y evaluar su nivel de desarrollo por subsector, fue alcanzado con resultados estadísticamente sólidos, lo que proporciona evidencia útil para la toma de decisiones estratégicas en materia de formación y gestión del talento humano.

Los hallazgos revelan que competencias como atención al cliente, comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de problemas presentan un alto nivel de dominio en sectores con fuerte interacción interpersonal. Sin embargo, se detectaron deficiencias estructurales en áreas críticas como el manejo de herramientas digitales, el dominio de idiomas extranjeros y la proactividad, especialmente en sectores como gastronomía, logística, transporte y servicios públicos. Estas brechas representan limitaciones reales para la adaptación tecnológica, la internacionalización y la consolidación de modelos organizacionales innovadores.

El estudio confirma que la distribución del capital competencial en el cantón Esmeraldas es heterogénea y segmentada, y que no responde aún a una estrategia integrada de desarrollo

de competencias alineada con los desafíos del entorno postpandemia y la economía digital. Esta situación condiciona negativamente la competitividad de las empresas locales y evidencia una desconexión entre las exigencias del mercado y las capacidades instaladas en el recurso humano.

Desde una perspectiva técnica, los resultados permiten establecer prioridades claras para intervenciones sectoriales en formación continua, transformación digital y fortalecimiento de habilidades blandas y transversales. Asimismo, ofrecen un insumo valioso para la formulación de políticas públicas que integren al sector productivo, académico e institucional en una agenda común de desarrollo territorial.

En términos metodológicos, la investigación logró una cobertura representativa del sector servicios, aunque se reconoce como limitación la ausencia de variables sociodemográficas y organizativas más profundas, lo cual abre una línea de investigación futura orientada al análisis multivariable y la incorporación de enfoques cualitativos que profundicen en los factores culturales y estructurales que condicionan el desarrollo de competencias.

Este estudio ratifica que el fortalecimiento de las competencias emergentes no constituye una opción, sino una condición indispensable para la sostenibilidad empresarial en contextos de alta volatilidad. El sector servicios, en su diversidad funcional, requiere transitar desde modelos operativos tradicionales hacia esquemas ágiles, digitales y centrados en el conocimiento. La inversión estratégica en talento humano representa, por tanto, la vía más efectiva para transformar la estructura productiva local y asegurar su inserción en economías competitivas y resilientes.

Referencias bibliográficas

- Bermúdez-Tobon, J. y Rubio Gil, Á. (2021). *Nuevas profesiones y TICs en las organizaciones turísticas: Ocupaciones, perfiles y competencias. Sociología y Tecnociencia*, 11(Extra_1), 188–208. https://doi.org/10.24197/st.Extra_1.2021.188-208

- Calderón, G., Vivares, J. A. y Jiménez, J. M. (2022). Hacia la comprensión de la cultura organizacional colombiana. Un enfoque desde los valores en competencia. *Revista Universidad y Empresa*, 24(43), 67–86. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392022000200040&script=sci_arttext
- Candolf-Arballo, N., Hualde-Alfaro, A., Morales-Gamboa, R. y Espinosa-Díaz, Y. (2020). Perfil de Competencia Tecnológica: una propuesta para el sector de Energías Renovables. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 90–123. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392020000200090&script=sci_arttext
- Cevallos Llumigusin, M. J. y Factos Factos, M. F. (2022). *Competitividad en las empresas del sector florícola en el Cantón Latacunga* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/items/1b0335ee-8cdc-4244-a565-63bfb5826d30>
- Deroncele Acosta, A. (2022). Competencia epistémica: Rutas para investigar. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 102–118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100102&script=sci_arttext&tlng=en
- Fotă, A. E., Expósito-Langa, M., Tomás-Miquel, J. V. y Maldonado-Gómez, G. (2024). *Dinámicas de innovación en el clúster vitivinícola de Alicante. El rol de la competencia relacional*. *Revista Multidisciplinaria Voces de América y el Caribe*, 1(1), 180–199. <https://doi.org/10.69821/REMUUVAC.v1i1.31>
- García Monsalve, J. J., Tumbajulca Ramírez, I. A. y Cruz Tarrillo, J. J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción*, 12(2), 99–110. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099&script=sci_abstract
- Hinojo Lucena, F. J., Aznar Díaz, I. y Romero Rodríguez, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 30(76), 51–62. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512020000200051&script=sci_arttext
- Jacome, O. (2021). *Las tecnologías emergentes en la sociedad del aprendizaje*. *Revista Científica Hallazgos* 21, 6(1), 101–110. <https://doi.org/10.69890/hallazgos21.v6i1.511>
- Lara Félix, J. H. y Cervantes, F. J. (2022). Identificación de ventajas competitivas para las pymes mexicanas en los mercados emergentes: resultados de un estudio bibliométrico. *The Anáhuac Journal*, 22(1), 36–65. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2683-26902022000100036&script=sci_arttext
- Mendizábal, G. y Escalante, A. E. (2021). El reto de la educación 4.0: competencias laborales para el trabajo emergente por la covid-19. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 10(19), 261 - 283. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v10i19.242>
- Merejildo Flores, T. I. (2023). *Responsabilidad social empresarial en los emprendimientos del cantón Santa Elena, año 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9310>
- Ramírez Torres, W. E. (2022). *Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura*. *Lúmina*, 23(1). <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>
- Ramos-Rivadeneira, D. X. y Jiménez-Tolledo, J. A. (2024). *La innovación desde las tecnologías emergentes para la competitividad empresarial*. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 9(17), 1–14. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.17.2024.11052>
- Sánchez-Quinde, M. A., Proaño-González, E. A. y Urresta-Yépez, R. F. (2024). La transformación digital en la gestión empresarial desde un enfoque bibliográfico sobre estrategias y desafíos actuales. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 2(2), 30–44. <https://doi.org/10.70881/mcj/v2/n2/34>

- Toniut, H. R. (2020). *El uso del modelo de negocio para la innovación empresarial: aportes de los principales autores*. *Palermo Business Review*, (22), 139–156. https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_08.pdf
- Zamora Rodríguez, M. L. (2023). *Capital humano: Actor clave para el desarrollo de la innovación empresarial*. *GECONTEC: Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología*, 11(2), 90–118. <https://gecontec.org/index.php/unesco/article/view/166>

