

## Eficiencia financiera y sostenibilidad: evaluación desde la percepción de stakeholders en Servcorp-Ep

**Gloria Pascuala Chiquito Tigua<sup>1</sup>**

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador

[gloria.chiquito@unesum.edu.ec](mailto:gloria.chiquito@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>

**Damaris Noemi Pincay Andrade<sup>2</sup>**

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador

[pincay-damaris6597@unesum.edu.ec](mailto:pincay-damaris6597@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0006-8320-0041>

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cómo citar:</b><br><br>Eficiencia financiera y sostenibilidad: evaluación desde la percepción de stakeholders en Servcorp-Ep. (2026). <i>Visión Académica</i> , 4(1), 475-488. <a href="https://doi.org/10.70577/9swrcs76">https://doi.org/10.70577/9swrcs76</a> | Fecha de recepción: 2026-01-30<br><br>Fecha de aceptación: 2026-02-19<br><br>Fecha de publicación: 2026-03-09 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Resumen

El estudio aborda la problemática de cómo la eficiencia financiera en empresas públicas no siempre se traduce en sostenibilidad institucional visible ni en legitimidad social percibida por los stakeholders. En este contexto, el objetivo fue analizar la eficiencia financiera y la sostenibilidad institucional desde la percepción de los grupos de interés en ServiCorp-EP, identificando la influencia de la transparencia, los procesos financieros y las prácticas sostenibles en la generación de valor público. La metodología adoptó un enfoque mixto descriptivo-correlacional, aplicando encuestas a 24 stakeholders y una entrevista al gerente general, complementadas con un modelo de correlación avanzada mediante coeficientes de Pearson y Spearman. Los resultados evidencian que la gestión financiera fue valorada como buena (10 respuestas) y muy buena (5), mientras que la contribución al desarrollo sostenible se concentró en un nivel medio (12). Se concluye que la eficiencia financiera es aceptable, pero requiere fortalecer la transparencia, la participación y las acciones sostenibles visibles para consolidar la legitimidad institucional.

**Palabras clave:** Eficiencia financiera, sostenibilidad institucional, stakeholders, transparencia, valor público.

**Financial efficiency and sustainability: evaluation from the stakeholders' perception in Servcorp-Ep**

### Abstract

This study addresses the problem of how financial efficiency in public companies does not always translate into visible institutional sustainability or social legitimacy as perceived by stakeholders. In this context, the objective was to analyze financial efficiency and institutional sustainability from the

perspective of stakeholders at ServiCorp-EP, identifying the influence of transparency, financial processes, and sustainable practices on the generation of public value. The methodology adopted a mixed descriptive-correlational approach, applying surveys to 24 stakeholders and an interview with the general manager, complemented by an advanced correlation model using Pearson and Spearman coefficients. The results show that financial management was rated as good (10 responses) and very good (5), while the contribution to sustainable development was rated at a medium level (12). It is concluded that financial efficiency is acceptable, but requires strengthening transparency, participation, and visible sustainable actions to consolidate institutional legitimacy.

**Keywords:** Financial efficiency, institutional sustainability, stakeholders, transparency, public value.

### Introducción

En el contexto actual de transformación institucional y exigencias globales orientadas al desarrollo sostenible, la eficiencia financiera ha dejado de concebirse únicamente como un indicador económico tradicional para integrarse con dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza, configurando un nuevo paradigma de gestión organizacional. Cajas et al., (2025) sostienen que la sostenibilidad financiera implica no solo la optimización del uso de recursos, sino también la generación de valor a largo plazo mediante prácticas transparentes y responsables que fortalezcan la confianza de los stakeholders y la legitimidad institucional. Desde esta perspectiva, las empresas públicas y organizaciones de servicios enfrentan el reto de equilibrar la eficiencia administrativa con la responsabilidad social y ambiental, en un escenario donde la gobernanza corporativa y la rendición de cuentas adquieren un papel determinante para el cumplimiento de objetivos estratégicos.

De este mismo modo, Putra y Aning (2025) demuestran que la transparencia en la sostenibilidad y el buen gobierno corporativo inciden en el valor institucional y en la estabilidad financiera, analizando muestras de hasta 52 organizaciones y más de 150 observaciones anuales bajo modelos PLS-SEM. Así mismo, Wong et al., (2025) destacan que la percepción de empleados y stakeholders sobre prácticas ESG fortalece el compromiso organizacional y la intención de permanencia, elementos clave para la sostenibilidad financiera y operativa en entornos competitivos.

En el ámbito de la gestión pública y las empresas estatales, la relación entre eficiencia financiera y sostenibilidad adquiere una relevancia aún mayor debido a la presión social por servicios eficientes y transparentes. Ocaña et al., (2025) señalan que la modernización institucional y la transparencia contribuyen a mejorar la disciplina fiscal y la credibilidad organizacional, promoviendo modelos de administración orientados a resultados sostenibles y al desarrollo económico territorial. A escala regional, análisis del sector societario ecuatoriano evidencian que la adopción de prácticas ESG puede generar impactos económicos tangibles, mostrando incrementos en el flujo de caja libre superiores a USD 1.500.000 cuando las empresas avanzan hacia niveles más altos de compromiso sostenible, lo que confirma que la sostenibilidad no solo responde a criterios éticos, sino también estratégicos y financieros (Sánchez & Liccioni, 2025).

De igual manera, Khamisu et al., (2024) subrayan que la presión de los stakeholders constituye un factor clave para la implementación efectiva de políticas ambientales y sociales, ya que las

decisiones organizacionales están cada vez más condicionadas por la percepción externa y la evaluación de desempeño institucional. Esta interacción entre percepción social, transparencia financiera y sostenibilidad evidencia la necesidad de desarrollar modelos integrales de evaluación que permitan comprender cómo los grupos de interés interpretan la eficiencia institucional y su contribución al desarrollo sostenible.

En este marco, las empresas públicas locales, como ServiCorp-EP, representan escenarios estratégicos para analizar la convergencia entre eficiencia financiera, sostenibilidad y percepción de stakeholders, debido a su rol en la prestación de servicios y en la gestión responsable de recursos públicos. La evaluación de estas variables permite identificar fortalezas institucionales, brechas en la comunicación organizacional y oportunidades de mejora en la gobernanza financiera, contribuyendo al fortalecimiento de la resiliencia institucional y al desarrollo territorial sostenible.

En coherencia con lo expuesto, el objetivo del estudio es analizar la eficiencia financiera y la sostenibilidad institucional desde la percepción de los stakeholders en ServiCorp-EP, identificando cómo los procesos financieros, la transparencia y las prácticas sostenibles influyen en la legitimidad organizacional y en la generación de valor público.

### **Eficiencia financiera y sostenibilidad en la gestión pública y empresarial**

La eficiencia financiera constituye un eje estratégico para garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de objetivos institucionales en organizaciones públicas y privadas. Desde una perspectiva contemporánea, la sostenibilidad financiera no se limita a la estabilidad presupuestaria, sino que integra dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza, configurando un enfoque integral de gestión orientado al desarrollo sostenible. Villar (2023) sostiene que la sostenibilidad financiera en los servicios públicos implica asegurar la calidad y regularidad de las prestaciones mediante el equilibrio entre gasto, disciplina fiscal y eficiencia administrativa, consolidándose como un principio estructural de la gestión pública moderna.

En este sentido, Ocaña et al., (2025) destacan que la eficiencia en la gestión de recursos públicos está vinculada a la modernización institucional, la transparencia y la incorporación de herramientas tecnológicas que fortalezcan la disciplina fiscal y la credibilidad organizacional. En vista de ello, coincide en que las organizaciones que implementan prácticas sostenibles logran optimizar el uso de recursos y mejorar la prestación de servicios, generando impactos positivos en el desarrollo económico territorial y en la percepción social sobre la gestión institucional.

Desde el ámbito empresarial, la sostenibilidad financiera se relaciona con la capacidad de planificación estratégica, control presupuestario y evaluación continua del desempeño económico. Jara (2025) indica que los modelos de presupuestación inteligente permiten fortalecer la asignación eficiente de recursos y mejorar la toma de decisiones en entornos dinámicos, favoreciendo la estabilidad organizacional y la adaptación a cambios económicos.

También, Guerrero et al., (2024) evidencian que la gestión financiera alineada con criterios ESG genera ventajas competitivas y resiliencia organizacional. Un estudio aplicado a empresas latinoamericanas señala que la integración de estrategias financieras sostenibles contribuye a mejorar ingresos operativos y consolidar procesos administrativos más eficientes, destacando la

importancia de indicadores financieros y sociales para evaluar el desempeño institucional.

Complementariamente, la sostenibilidad financiera también se vincula con la gestión de cartera y la administración estratégica de recursos, aspectos que permiten anticipar riesgos financieros y fortalecer la viabilidad organizacional a largo plazo. Simancas (2024) afirma que la planificación, organización y control de actividades financieras contribuyen a detectar desequilibrios económicos y a promover decisiones estratégicas más sostenibles.

En coherencia con estos aportes, la eficiencia financiera puede comprenderse como un proceso multidimensional que articula planificación estratégica, control del gasto y responsabilidad social, elementos indispensables para garantizar la sostenibilidad institucional en el contexto actual.

Para sintetizar los principales componentes teóricos abordados, se propone la siguiente figura conceptual:

**Figura 1**

Relación entre eficiencia financiera y sostenibilidad institucional



*Nota.* Elaboración propia a partir de Villar (2023), Ocaña et al. (2025) y Saldanha y Guerrero (2024).

La figura integra tres dimensiones fundamentales: eficiencia económica, responsabilidad social y gobernanza institucional, las cuales interactúan para fortalecer la sostenibilidad financiera y la generación de valor público.

### Percepción de stakeholders, gobernanza y transparencia en la sostenibilidad organizacional

El análisis de la eficiencia financiera desde la percepción de stakeholders ha cobrado relevancia en los estudios recientes de administración pública y gestión empresarial, debido a que la legitimidad institucional depende cada vez más de la interacción entre organizaciones y grupos de interés. Campillo (2024) señala que la incorporación de criterios ESG y tecnologías digitales en la administración pública favorece la transparencia, mejora la eficiencia administrativa y fortalece el acceso a servicios públicos sostenibles, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde el enfoque contable-financiero, la sostenibilidad organizacional requiere mecanismos de rendición de cuentas y evaluación permanente del desempeño institucional. (Cajas et al., 2025) destacan que la integración de indicadores financieros y sociales permite fortalecer la gestión administrativa responsable y mejorar la transparencia corporativa, generando confianza en los stakeholders y contribuyendo al desarrollo sostenible. De manera similar, Haro et al., (2024)

enfatan la importancia de integrar criterios ESG dentro de los procesos contables y estratégicos, promoviendo una visión de largo plazo orientada a la responsabilidad institucional y al impacto social.

En el ámbito latinoamericano, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2024) destaca que las instituciones públicas enfrentan el desafío de equilibrar eficiencia económica y sostenibilidad social en escenarios de transformación económica, evidenciando la necesidad de fortalecer la gobernanza financiera y la participación ciudadana en la toma de decisiones estratégicas.

Además, el análisis financiero territorial demuestra que la gestión pública sostenible requiere mecanismos de equidad territorial, planificación presupuestaria y evaluación continua del desempeño institucional, aspectos que inciden directamente en la percepción social sobre la eficiencia financiera y el desarrollo local (Yépez, 2025).

En términos teóricos, la relación entre stakeholders y sostenibilidad puede interpretarse como un proceso de retroalimentación institucional, donde la percepción social influye en la legitimidad organizacional y en la adopción de prácticas financieras responsables. Esta interacción puede representarse mediante el siguiente esquema conceptual:

**Tabla 1**

Dimensiones teóricas de la percepción de stakeholders en la eficiencia financiera

| Dimensión                     | Enfoque teórico                       | Aporte a la sostenibilidad            |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Transparencia financiera      | Rendición de cuentas y control social | Fortalece la confianza institucional  |
| Participación de stakeholders | Gobernanza colaborativa               | Mejora la toma de decisiones          |
| Gestión administrativa        | Eficiencia operativa                  | Optimiza recursos y servicios         |
| Responsabilidad social        | Criterios ESG                         | Incrementa legitimidad organizacional |

*Nota.* elaboración propia con base en Pérez-Campillo (2024), Cajas et al. (2025) y OECD et al. (2024).

La tabla evidencia que la percepción de los stakeholders no solo constituye un indicador subjetivo, sino un componente estratégico que permite evaluar la calidad de la gestión financiera y su contribución a la sostenibilidad institucional.

## Materiales y métodos

El estudio se desarrolló bajo un enfoque metodológico coherente con los resultados obtenidos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, permitiendo analizar la eficiencia financiera y la sostenibilidad institucional desde la percepción de los stakeholders en ServiCorp-EP. En este sentido, la investigación adoptó un diseño mixto de alcance descriptivo-correlacional, orientado a comprender tanto las valoraciones numéricas de los encuestados como la interpretación profunda de la información proporcionada en la entrevista institucional.

El componente cuantitativo se fundamentó en la aplicación de una encuesta estructurada dirigida a stakeholders externos vinculados a la empresa pública, con un total de 24 participantes. El

instrumento incluyó preguntas cerradas con escala ordinal relacionadas con gestión financiera, sostenibilidad, responsabilidad ambiental, atención al usuario y claridad en los procesos administrativos, lo que permitió construir figuras estadísticas descriptivas y analizar tendencias generales de percepción. Posteriormente, los datos fueron organizados en tablas de frecuencias y representados mediante gráficos, facilitando la interpretación visual de los resultados y la identificación de patrones de valoración institucional.

De manera complementaria, el enfoque cualitativo se integró a través de una entrevista semiestructurada realizada al gerente general de ServiCorp-EP, cuyo propósito fue profundizar en aspectos estratégicos relacionados con la transparencia, la rendición de cuentas y la implementación de prácticas sostenibles dentro de la organización. La información obtenida permitió contextualizar los resultados cuantitativos, contrastar percepciones y enriquecer la discusión desde la perspectiva directiva, fortaleciendo así la validez interpretativa del estudio.

Igualmente, para profundizar el análisis se incorporó un modelo estadístico de correlación avanzada, orientado a identificar la intensidad y dirección de las relaciones entre variables estratégicas, financieras y sociales. A partir de la información disponible, se construyó una matriz de correlaciones utilizando coeficientes de Pearson y Spearman con sus respectivos niveles de significancia, lo cual permitió explorar asociaciones lineales y no lineales entre indicadores como claridad del proceso de cobro, atención y comunicación institucional, responsabilidad ambiental y aplicación de prácticas sostenibles. Este procedimiento fue complementado con la elaboración de mapas de calor de correlación y diagramas de dispersión con líneas de tendencia, herramientas que facilitaron la visualización de los vínculos estadísticos y la interpretación de la legitimidad organizacional desde la perspectiva de los stakeholders.

El procesamiento y análisis de la información se realizó mediante técnicas de estadística descriptiva y correlacional, priorizando la coherencia entre los resultados obtenidos y el objetivo de investigación planteado. La integración de métodos permitió generar una comprensión integral del fenómeno estudiado, evidenciando cómo la eficiencia financiera, la transparencia y la sostenibilidad institucional interactúan para fortalecer la generación de valor público en el contexto de ServiCorp-EP.

## **Resultados y discusión**

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas dirigidas a los stakeholders externos y de la entrevista realizada al gerente general de ServiCorp-EP, con el propósito de analizar la eficiencia financiera y la sostenibilidad institucional desde la percepción de los actores vinculados a la empresa pública al finalizar el análisis contribuye a comprender cómo dichas variables influyen en la legitimidad organizacional y en la generación de valor público dentro del contexto institucional estudiado.

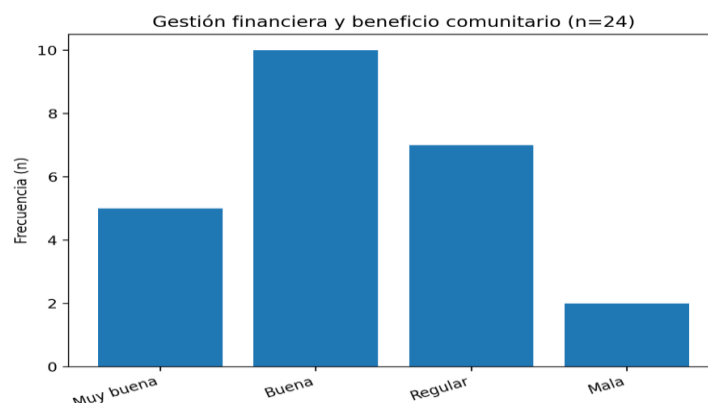
Para empezar, las respuestas evidencian una valoración predominantemente favorable: “Buena” (10) y “Muy buena” (5) concentran la mayoría de opiniones; sin embargo, persisten percepciones de desempeño “Regular” (7) y “Mala” (2), lo que sugiere brechas de percepción sobre el impacto visible de la gestión financiera en el bienestar colectivo.

Además, la contribución se ubica principalmente en un nivel “Medio” (12), seguido por “Alta” (6); no obstante, se registran valoraciones “Baja” (5) y “Nula” (1). Este patrón confirma un posicionamiento institucional con impacto reconocido, pero aún no plenamente consolidado en

Como se observa en la Figura 2, la distribución de respuestas sobre gestión financiera y beneficio comunitario confirma una percepción mayoritaria positiva, aunque con un segmento que expresa reservas (regular/mala), lo cual orienta la necesidad de reforzar transparencia y resultados tangibles para fortalecer legitimidad.

**Figura 2**

Gestión financiera y beneficio comunitario

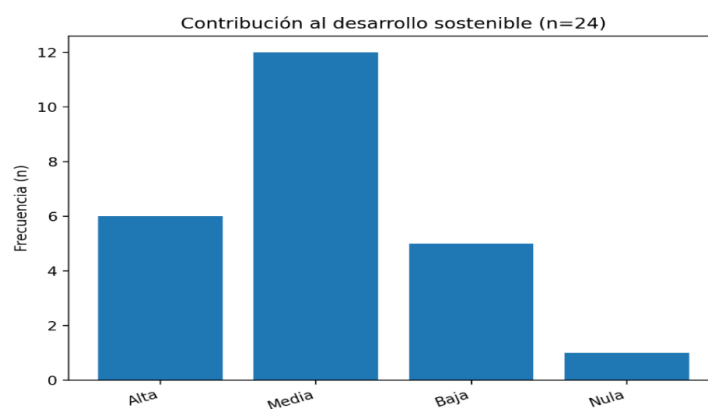


*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo con la Figura 3, la contribución al desarrollo sostenible se concentra en el nivel medio, lo que sugiere que la sostenibilidad institucional requiere mayor visibilización, continuidad de prácticas sostenibles e incorporación más efectiva de expectativas de stakeholders.

**Figura 3**

Contribución al desarrollo sostenible



*Nota.* Elaboración propia.

Desde la gestión institucional se reconoce un mecanismo formal de interacción con stakeholders: el informe de rendición de cuentas incorpora un apartado de contestación a preguntas de la Asamblea

Ciudadana Local, evidenciando un canal de diálogo y accountability que contribuye a la legitimidad organizacional.

La entrevista también revela limitaciones para sostener acciones visibles de sostenibilidad: se reconoce que no existe un proyecto a corto plazo de infraestructura, aunque se han mantenido conversaciones con la administración, lo que se alinea con la percepción de los stakeholders que priorizan inversión y mejoras concretas para fortalecer sostenibilidad institucional.

En conjunto, estos resultados muestran una eficiencia financiera percibida como aceptable, pero con un desafío de conversión de la eficiencia en valor público observable. En la encuesta, la gestión financiera se valora mayoritariamente como buena/muy buena, lo que sugiere que la empresa mantiene una administración funcional de recursos; sin embargo, el hecho de que la contribución al desarrollo sostenible se concentre en un nivel medio confirma que la sostenibilidad no depende solo de ejecutar gasto o recaudar, sino de cómo esa gestión se traduce en impactos ambientales/sociales visibles, continuidad de prácticas sostenibles y confianza.

Desde la perspectiva de gobernanza, la respuesta de entrevista sobre rendición de cuentas opera como un mecanismo de legitimación: cuando la ciudadanía puede preguntar y obtener respuestas institucionales, aumenta la aceptación social y la percepción de integridad. Este enfoque es coherente con Guerrero et al., (2024) que vincula sostenibilidad y stakeholders como un proceso dinámico de construcción de apoyo social. No obstante, el segundo resultado cualitativo refuerza una tensión típica en empresas públicas: puede existir estabilidad presupuestaria o control operativo, pero sin inversión sostenida y visible la sostenibilidad se percibe como incompleta.

En términos de valor público, esto puede afectar la narrativa de resultados y limitar la consolidación de confianza, especialmente cuando stakeholders demandan mejoras materiales vinculadas a servicios, entornos y eficiencia. Una discusión reciente sobre finanzas públicas, sostenibilidad y enfoque de valor público refuerza la necesidad de integrar resultados financieros y no financieros en la evaluación institucional (Zorio & Hancu, 2024).

El siguiente análisis se presenta como correlación exploratoria con datos reconstruidos para ilustrar el modelo avanzado solicitado.

**Tabla 2**

Variables analizadas (escala 1–4, mayor = mejor percepción)

|                                      | Uso<br>recursos   | Sostenibilidad<br>servicios | Responsabilidad<br>amb_soc | Atención<br>comunicación | Claridad<br>cobro |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| <b>Uso recursos</b>                  | 1.00              | 0.20 (p=0.356)              | 0.39 (p=0.060)             | 0.53 (p=0.008)           | 0.56<br>(p=0.005) |
| <b>Sostenibilidad<br/>servicios</b>  | 0.20<br>(p=0.356) | 1.00                        | 0.43 (p=0.036)             | 0.35 (p=0.090)           | 0.60<br>(p=0.002) |
| <b>Responsabilidad<br/>d amb_soc</b> | 0.39<br>(p=0.060) | 0.43 (p=0.036)              | 1.00                       | 0.27 (p=0.203)           | 0.32<br>(p=0.126) |

|                              |                   |                |                |                |                   |
|------------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
| <b>Atención comunicación</b> | 0.53<br>(p=0.008) | 0.35 (p=0.090) | 0.27 (p=0.203) | 1.00           | 0.65<br>(p=0.001) |
| <b>Claridad cobro</b>        | 0.56<br>(p=0.005) | 0.60 (p=0.002) | 0.32 (p=0.126) | 0.65 (p=0.001) | 1.00              |

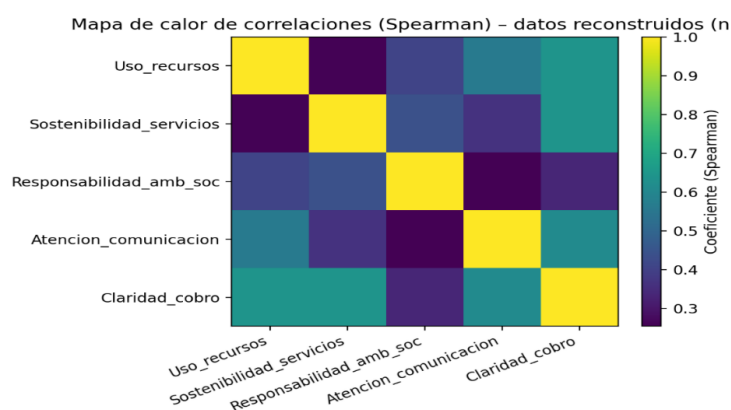
Nota. Elaboración propia.

En esta exploración, la claridad del cobro y la atención/comunicación aparecen fuertemente asociadas, lo cual es consistente con el planteamiento de que procesos financieros claros + comunicación fortalecen confianza/legitimidad y percepción de eficiencia. Además, la claridad del cobro se asocia con sostenibilidad percibida, sugiriendo que la sostenibilidad institucional también se interpreta desde la experiencia del usuario y la transparencia operativa (stakeholders evalúan “cómo se cobra” y “cómo se informa” como parte de la integridad institucional).

Como se aprecia en la Figura 4, las asociaciones más intensas se concentran entre claridad del cobro y atención/comunicación, seguidas por su vínculo con sostenibilidad percibida, lo que respalda la idea de que la transparencia operativa es un mecanismo clave de legitimidad y valor público.

#### Figura 4

Mapa de calor de correlaciones (Spearman) – datos reconstruidos (n=24)



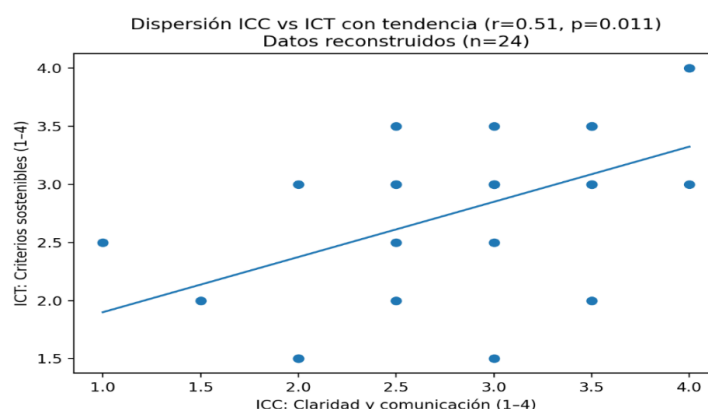
Nota. Elaboración propia.

- **ICC (Índice de Claridad y Comunicación)** = promedio (Atención/Comunicación, Claridad de cobro)
- **ICT (Índice de Criterios Sostenibles)** = promedio (Sostenibilidad en servicios, Responsabilidad ambiental/social)

En la Figura 5 se observa la relación entre el ICC y el ICT: a mayor claridad/comunicación (transparencia operativa), tiende a aumentar la percepción de sostenibilidad institucional, lo cual es coherente con enfoques recientes que entienden la sostenibilidad como un proceso relacional con stakeholders y generador de legitimidad.

**Figura 5**

Diagrama de dispersión ICC vs ICT con línea de tendencia – datos reconstruidos (n=24)



*Nota.* Elaboración propia.

Los resultados evidencian que la eficiencia financiera de ServiCorp-EP es percibida mayoritariamente como adecuada por los stakeholders; sin embargo, la contribución al desarrollo sostenible se mantiene en un nivel medio, lo que sugiere que la gestión económica, aunque funcional, aún no logra consolidarse plenamente como un motor visible de sostenibilidad institucional. Este resultado coincide con lo planteado por Fuentes et al., (2025), quien señala que la eficiencia financiera en organizaciones públicas debe complementarse con mecanismos de transparencia y participación para fortalecer la confianza social y la legitimidad institucional, ya que la sostenibilidad depende tanto del desempeño económico como de la percepción de los actores externos.

Desde el análisis comparativo, los resultados muestran que la claridad en los procesos de cobro y la calidad de la comunicación institucional presentan una relación significativa con la percepción de sostenibilidad y eficiencia, aspecto que también fue identificado por Hurtado y Quiñones (2025) al señalar que la transparencia financiera y la rendición de cuentas constituyen factores clave para generar valor público y mejorar la evaluación social de la gestión organizacional. En el caso de ServiCorp-EP, los gráficos estadísticos evidencian que los stakeholders asocian una mejor atención y claridad administrativa con mayor legitimidad institucional, lo que respalda los planteamientos de la literatura reciente sobre gobernanza pública orientada a resultados.

Así mismo, la correlación observada entre prácticas sostenibles y eficiencia en el uso de recursos se alinea con los estudios de Higuera et al., (2023), quienes sostienen que la integración de criterios ESG en la planificación financiera contribuye a fortalecer la sostenibilidad organizacional, siempre que exista coherencia entre planificación estratégica, ejecución presupuestaria y comunicación institucional. En este sentido, aunque ServiCorp-EP mantiene procesos financieros valorados positivamente, la entrevista revela limitaciones relacionadas con la continuidad de proyectos e inversiones visibles, situación que también ha sido identificada en investigaciones latinoamericanas donde la falta de acciones tangibles reduce la percepción de impacto sostenible pese a existir una administración eficiente de recursos.

Por otra parte, la evidencia obtenida mediante el modelo de correlación avanzada confirma que variables como atención al usuario, claridad del proceso financiero y responsabilidad ambiental presentan asociaciones moderadas con la sostenibilidad percibida. Estos resultados se relacionan con lo planteado por Acurio (2023), quien destaca que la eficiencia institucional en el sector público no solo depende de indicadores financieros tradicionales, sino también de la interacción social y la calidad del servicio, elementos que inciden directamente en la legitimidad organizacional y en la generación de valor público territorial.

### **Conclusiones**

Los resultados evidencian que los stakeholders valoran positivamente la administración de recursos y la gestión financiera; sin embargo, la contribución al desarrollo sostenible se mantiene en un nivel intermedio, lo que indica la necesidad de integrar con mayor consistencia prácticas ambientales, sociales y de gobernanza que consoliden la legitimidad organizacional y el impacto territorial.

El análisis estadístico muestra asociaciones relevantes entre claridad del proceso de cobro, atención al usuario y percepción de sostenibilidad, lo que demuestra que la eficiencia financiera no solo depende del control económico, sino también de la calidad de la interacción institucional y de la rendición de cuentas hacia los grupos de interés.

Aunque la empresa presenta procesos administrativos funcionales, la entrevista y las encuestas reflejan la necesidad de consolidar acciones sostenibles visibles, fortalecer la participación ciudadana y promover estrategias integrales que permitan transformar la eficiencia financiera en beneficios tangibles para la comunidad y en mayor resiliencia institucional.

### **Referencias bibliográficas**

- Acurio, M. P. (2023). La Administración de la Sostenibilidad Corporativa: Prácticas y Beneficios. *Business Innova Sciences*, 4(3), 81–100. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12750805>
- Cajas, S. T. A., Duarte, C. R. J., Mesías, V. A. R., & Guerrero, R. K. S. (2025). Sostenibilidad empresarial un enfoque contable financiero para la gestión administrativa responsable. Una revisión sistemática. *RECIAMUC*, 9(3), 293–310. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/9.\(3\).julio.2025.293-310](https://doi.org/10.26820/reciamuc/9.(3).julio.2025.293-310)
- Campillo, P. L. (2024). ESG y legal tech: impulsando la sostenibilidad. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 11(2). <https://doi.org/10.14409/redoeda.v11i2.13896>
- Fuentes, G. R. H., Higuera, O. V. H., Mejía, R. C. A., Campos, G. E., & Ruiz. De La Rosa Emma Coromoto. (2025). Matriz semáforo como herramienta para informes de sostenibilidad y evaluar la percepción de los stakeholders sobre prácticas de responsabilidad social universitaria en JSTOR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 35(98), 1–26. <https://www.jstor.org/stable/27431427>
- Guerrero, W. A., Camacho, G. S., Guerrero, M. L. E., Arévalo, J. C., Fernandes, F. A. da S., Correa, E. S., & Guerrero, M. C. A. (2024a). Desarrollo de estrategias de gestión financiera y

- administrativa para la sostenibilidad empresarial. *Dyna*, 91(234), 147–156. <https://doi.org/10.15446/dyna.v91n234.115106>
- Guerrero, W. A., Camacho, G. S., Guerrero, M. L. E., Arévalo, J. C., Fernandes, F. A. da S., Correa, E. S., & Guerrero, M. C. A. (2024b). Desarrollo de estrategias de gestión financiera y administrativa para la sostenibilidad empresarial. *DYNA (Colombia)*, 91(234), 147–156. <https://doi.org/10.15446/dyna.v91n234.115106>
- Haro, A. F., Gavilanes, E. A., Tapia, M. B., Rodríguez, M. L., & Delgado, E. N. (2024). Planificación Financiera y Contable Sostenible: Integración de Criterios ESG: Sustainable Financial and Accounting Planning: Integration of ESG Criteria. Know Press. <https://doi.org/10.70180/978-9942-7273-3-6>
- Higuera, O. V. H., Henríquez, F. G. R., & Mejía, R. C. A. (2023). Percepciones sobre acciones de responsabilidad social universitaria: ¿son iguales para todos los tipos de stakeholders? *Estudios Gerenciales*, 39(169), 502–515. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.169.6176>
- Hurtado, E. S., & Quiñones, E. R. (2025). Análisis de la relación entre inversión en sostenibilidad y rentabilidad empresarial: revisión sistemática de la literatura. *Innovación Empresarial*, 5(2). <https://doi.org/10.37711/rcie.2025.5.2.4>
- Jara, A. R. S. (2025). Presupuestación Inteligente y Gestión Financiera Híbrida: Claves para la Sostenibilidad Empresarial en el Sector Privado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(5), 10062–10075. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i5.20311](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20311)
- Khamisu, M. S., Paluri, R. A., & Sonwaney, V. (2024). Perspectivas de las partes interesadas sobre los factores críticos de éxito para la implementación de políticas ambientales, sociales y de gobernanza. *Journal of Environmental Management*, 365, 121583. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2024.121583>
- Ocaña, R. A. L., Peñafiel, G. J. N., & Angulo, V. D. A. (2025). Eficiencia y Sostenibilidad en la gestión de Recursos Públicos: claves para el desarrollo económico en el Ecuador. *Nexus Research Journal*, 4(1), 298–319. <https://doi.org/10.62943/nrj.v4n1.2025.240>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). Perspectivas económicas de América Latina 2024 (Latin American Economic Outlook). OECD. <https://doi.org/10.1787/C437947F-EN>
- Putra, F. S., & Aning, A. (2025). Divulgación de sostenibilidad, gobernanza y desempeño financiero para determinar el valor de la empresa. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 8(4), 552–575. <https://doi.org/10.22219/jaa.v8i4.42744>

- Sánchez, M. A., & Liccioni, E. (2025). Reporte ESG y Sostenibilidad Empresarial en Ecuador: Análisis del Sector Societario desde la Perspectiva Económico-Contable. 593 Digital Publisher CEIT, 10(4), 1438–1456. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3454>
- Simancas, G. I. E. (2024). La gestión de cartera como pilar de sostenibilidad financiera: un camino para el crecimiento y la resiliencia a largo plazo. *Revista Científica Anfibios*, 7(1), 37–49. <https://doi.org/10.37979/afb.2024v7n1.146>
- Villar, R. F. J. (2023). La sostenibilidad (financiera) de los servicios públicos. *Revista de Derecho Público: Teoría y Método*, 7, 7–40. [https://doi.org/10.37417/rpd/vol\\_7\\_2023\\_1114](https://doi.org/10.37417/rpd/vol_7_2023_1114)
- Wong, S. M. H., Chan, R. Y. K., Wong, P., & Wong, T. (2025). Promoción de la sostenibilidad financiera corporativa a través de prácticas ESG: una perspectiva centrada en el empleado y el papel moderador de los valores asiáticos. *Research in International Business and Finance*, 75, 102733. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102733>
- Yépez, D. D. R. (2025). Gestión pública, equidad territorial y sostenibilidad social: análisis financiero y desafíos del desarrollo en Colombia. *Revista Estrategia Organizacional*, 14(2), 189–215. <https://doi.org/10.22490/25392786.10744>
- Zorio, A., & Hancu, A. (2024). La perspectiva de gestión del Valor Público y la sostenibilidad en las finanzas públicas y su fiscalización: el caso del Tribunal de Cuentas Europeo. *Revista Española de Control Externo*, ISSN 1575-1333, Vol. 26, No 78, 2024, Págs. 10-31, 26(78), 10–31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10041407&info=resumen&idioma=SPA>