

RAIDISTAS EXPRESS Y SU IMPACTO EN LOS NEGOCIOS DEL CANTÓN CHONE

Melina Paola Guerrero Briones
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Melina.guerrero@pg.ulead.edu.ec
ORCID:

Sabrina Almeida Giler
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Sabrina.almeida@uleam.edu.ec
ORCID:

Resumen

El presente artículo analiza el impacto del servicio logístico informal denominado "Raidistas Express" en la competitividad de los negocios minoristas del cantón Chone, Ecuador. Antes las deficiencias en las infraestructuras logísticas formal y las brechas en la distribución, este servicio actúa como un facilitador estratégico mediante la entrega de mercadería puerta a puerta. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, aplicando un cuestionario estructurado con la escala de Likert a una muestra representativa de 152 comerciantes locales. Los resultados revelan una correlación significativa de ($\rho = 0,842$, $\rho < 0,05$) entre la celeridad del abastecimiento y la mejora en la competitividad comercial, evidenciando que el servicio permite a los minoristas gestionar sus inventarios bajo la lógica Just-in-Time. Los resultados evidenciaron una percepción favorable respecto al respecto de Raidistas Express, destacándose que el 82% de los encuestados consideran que la rapidez de entrega mejora la atención al cliente, el 84% manifiestan que los productos llegan en buenas condiciones al consumidor final y el 80% afirmó que el servicio es confiable y seguro. Asimismo, el 77% indicó que el uso del servicio ha contribuido al incremento de ventas, el 78% señaló que permitió captar nuevos clientes y el 80% considera que fortaleció la competitividad de sus negocios. La confiabilidad del instrumento presentó un Alfa de Cronbach global de 0,912, evidenciando una excelente consistencia interna del instrumento. En el análisis correlacional se obtuvo un coeficiente de Pearson de $r=0,842$ con significancia $p = 0,000 < 0,05$ demostrando una relación estadísticamente significativa entre Raidistas Express y el impacto en los negocios del cantón Chone. Se concluye que el sector no representa una anomalía económica, sino una estructura adaptativa necesaria para la resiliencia comercial en entornos de ciudades intermedias.

Palabras claves: Delivery, Competitividad empresarial, negocios locales, comercio digital

Abstract

This article analyzes the impact of the informal logistics service called "Raidistas Express" on the competitiveness of retail businesses in the canton of Chone, Ecuador. Previously the deficiencies in the formal logistics infrastructures and the gaps in distribution, this service acts as a strategic facilitator by delivering goods door to door. The research was developed under the quantitative, correlational level and non-experimental approach, applying a structured questionnaire with the Likert scale to a representative sample of 152 local merchants. The results reveal a significant correlation of ($\rho = 0.842$, $\rho < 0.05$) between supply speed and improved commercial competitiveness, showing that the service allows retailers to manage their inventories under the Just-in-Time logic. The results showed a favorable perception of respect for Raidistas Express, with 82% of respondents considering that speed of delivery improves customer service. 84% said that the products reach the final consumer in good condition and 80% stated that the service is reliable and safe. In addition, 77% said that the use of the service has contributed to the increase in sales, 78% said that it allowed to attract new customers and 80% believe that it strengthened the competitiveness of their business. The reliability of the instrument presented a global Cronbach Alpha of 0.912, showing excellent internal consistency of the instrument. In the correlational analysis, a Pearson coefficient of $r=0.842$ with significance $p = 0.000 < 0.05$ was obtained, demonstrating a statistically significant relationship between Raidistas Express and the impact on the businesses of the canton of Chone. It is concluded that the sector does not represent an economic anomaly, but an adaptive structure necessary for commercial resilience in environments of intermediate cities

Keywords : Delivery, Business competitiveness, local businesses, digital commerce

Introducción

A nivel mundial, la transformación digital se ha redefinido las dinámicas logísticas y comerciales, impulsando al crecimiento acelerado del comercio electrónico y a los servicios de entrega inmediata. Para The Logistics World, (2024) la logística express se ha convertido en un elemento estratégico para sostener la competitividad empresarial, especialmente en contextos urbanos y semiurbanos donde el tiempo constituye un factor diferenciador. Por otro lado, el (Banco Mundial, 2025), el transporte eficiente de bienes es el pilar fundamental que conecta a las poblaciones con servicios esenciales y dinamiza la inclusión social en regiones con infraestructuras limitada. Y finalizando, la consultora (Novocargo, 2026), enfatiza que tras años de volatilidad post-pandemia, que las redes de logística han migrado hacia soluciones flexibles y de escala regional.

En el contexto Latinoamericano, la logística se ve marcada por la dualidad entre el sector formal tecnificado y el robusto de servicios informales. Dabanc y Comi (2021), señala que en ciudades intermedias, los sistemas de entrega de puerta a puerta representan un eslabón crítico para el abastecimiento de zonas periurbanas. Por otro lado, autores como Russo (2022), argumentan que la informalidad logística en América Latina no debe entenderse como un rezago económico, sino como una respuesta adaptativa de los pequeños comerciantes ante la ausencia de los servicios paquetería regulada. Spring (2024), manifiesta que el avance del delivery en la región también se relaciona con cambios culturales en el comportamiento del consumidor.

En Ecuador, el crecimiento de los servicios de entrega ya adquirido gran relevancia durante los últimos años debido al incremento del uso de internet, dispositivos móviles y plataformas digitales. Según Ottati (2025), en el informe presentado en la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE), que las transacciones digitales y el comercio online alcanzaron cifras históricas en 2024 y continúan expandiéndose en 2025. Asimismo, el Banco Central del Ecuador, (BCE) (2025), ha advertido que la fragmentación de la logística nacional incrementa los costos de transacción para las pequeñas empresas, situando a la optimización de los servicios de transporte regional como una variable determinante para la estabilidad del PIB no petrolero en el presente año.

En la escala provincial de Manabí, investigadores como Zambrano (2024), el 80% de los emprendimientos locales surgidos post-terremoto depende de redes logísticas de cercanía para mantener su operatividad. Bajo esa primicia, Mikarimin (2025), destaca que el desarrollo local en la provincia está intrínsecamente ligado a la capacidad de los actores económicos para innovar en sus procesos de comercialización, utilizando canales de distribución no convencionales que permitan conectar la producción rural con el consumo urbano de manera ágil y eficiente.

Especialmente, en el cantón Chone, el fenómeno de los “Raidistas Express” emerge como una solución empérica a la ineficiencia de los canales tradicionales de abastecimiento. Este servicio, opera mediante red de transporte autónomo que realizan entregas de mercadería puerta a puerta. Estudios realizados por autores como García y Vélez, (2023); Pinargote (2024), evidencian que ante la falta de una infraestructura logística formal, el raidista se convierte en el aliado estratégico que garantiza la operatividad operativa, transformando la estructura de costos del comerciante Chonense y permitiéndolo competir en el mercado cada vez más exigente en términos de tiempo de respuesta.

Lo expuesto permitió generar la pregunta de investigación ¿De qué manera la implementación del servicio de Raidistas Express incide en el nivel de competitividad y optimización logística de los negocios minoristas del cantón Chone? En concordancia a esto, el objetivo general establecido para dar respuesta a la interrogante planteada es determinar el impacto del servicio logística informal “Raidistas Express” en la gestión operativa y el desarrollo económico de los negocios minoristas del cantón Chone. Mediante un análisis cuantitativo que permita establecer la relación entre la celeridad del abastecimiento y la competitividad de las unidades productivas locales.

Revisión Literaria

Para comprender el impacto de los Raidistas Express en los negocios de Chone, es imperativo partir de las teorías del sector informal urbano y rural. Tokman (2001), desde la perspectiva de la CEPAL, argumenta que la informalidad y los servicios de intermediación popular no son meros refugios de subsistencia, sino mecanismos de dinámicos de adaptación. Desde la perspectiva de Williams y Horodnic (2016), explican que la actividad como el servicio express informal sugen cuando las instituciones formales no logran alinearse con las necesidades reales de los agentes económicos locales.

Autores como Gevaers et al., (2014), señalan que la último milla es el eslabón más costoso, ineficiente y complejo de toda la cadena de suministro. En mercados emergentes, esta frase suele estar sujeta a lo que (Dablanc y Comi (2021), denominan Fragmentación operativa, donde la carencia de infraestructura formal obliga a los negocios minoristas a recurrir a soluciones de transporte flexible.

Estudios recientes en el ámbito latinoamericano (Dablanc et al., 2018; Russo, 2021) demuestran que en ciudades intermedias y cantones de fuerte dinamismo agrícola, los canales informales de mensajería express reducen significativamente los costos de transacción para las pequeñas y medianas empresas (PYmes). Por otro lado Rajan y Snell, (2020), es la capacidad de un negocio es mantener el inventario reducidos mediante entregas frecuentes y rápidas en un determinante crítico de la rentabilidad en entorno rurales y semiurbanos.

En calidad del servicio express puede analizarse en dimensiones como fiabilidad, puntualidad, seguridad, capacidad de respuesta, comunicación y trato al cliente. Para los autores Habib et al., (2025) en el servicio de entrega, la experiencia del consumidor no depende únicamente del producto adquirido, sino del proceso de entrega lo que hace que el delivery alimentario evidencia que la calidad del servicio, la puntualidad y la comunicación inciden significativamente en la satisfacción y delización del cliente.

La operación de un servicio expresss está estrexhamente relacionado con las herramientas digitales como WhatsApp, redes sociales, llamadas telefónicas entre otras. Para ICEX (2024) señala que en Ecuador registra 15,29 millones de usuarios con acceso a internet, equivalente al 83,65 % de la población, además de 17,65

millones de conexiones celulares. Por otro lado, Alcivar (2022) señala que el crecimiento de internet y el intercambios posteriores a la pandemia impulsaron a los sectores empresariales a considerar los medios digitales como recursos importantes para sus actividades comerciales.

La existencia de los raidistas pueden explicarse mediante la Teoría de los Costos de Transacción, mecanismo calificado por Williamson & Horodnic (2016), como congruencia institucional, sugiere que los agentes economicos crean su propios canales de distribución cuando las instituciones formales no satisfacen la demanda del mercado local.

El impacto en los negocios por el uso de los Raidistas Express, se expresa en el incremento de las ventas, ampliación de mercado, captación de clientes, satisfacción del consumidor, reducción de los tiempos de atención, mejora de la competitividad y fortalecimiento de la imagen empresarial (Vera, 2024). En otra investigación realizada por Cedeño et al., (2024), donde señalan que el comercio electrónico en las MIPYMES de Chone y Flavio Alfaro tuvo como proposito identificar factores que contribuyen o limitan esta actividad, así como proponer estrategias para su aplicabilidad en los negocios locales.

La Relación entre los Raidistas y la competitividad de los negocios minoristas se articula a través de variables claves. Para autores Ray et al., 2019; Tandon et al., (2021) sobre mercados emergentes confirman que la percepción del valor del cliente está intrínsecamente ligada a la inmediatez. Por otro lado, Chen y Chang (2022), advierten sobre las extremidades negativas de estos sistemas, tales como la ausencia de seguros de cargas y la falta de regulación laboral.

El impacto económico del transporte informal es significativo, pues actúa como un determinante directo del precio final al consumidor y de los márgenes de ganancia del minorista (Alfa Publicaciones, 2025). Carmona Rojas (2020), sostiene que el transporte informal no debe ser estudiado como una falla sistémica, sino como una heterogeneidad de relaciones sociales que sostienen la economía local en América Latina. En los negocios del cantón Chone, el raidista es el factor que permite la “cohesión económica”, uniendo la oferta de las ciudades grandes con la demanda de las parroquias rurales de manera más eficiente que cualquier servicio de logística tradicional (Escobar, 2022).

Por otro lado, la digitalización está obligando a que incluso los actores informales optimicen sus procesos, la colaboración entre transportistas y dueños de negocios está creando un modelo de confianza que reduce los costos de transición (Shiptify, 2026). Para Ramo (2026), manifiesta que los costos ocultos como la pérdida de una venta por desabastecimiento son dañinos para la rentabilidad que los gastos operativos directos de transporte.

Materiales y Métodos

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, caracterizado por la medición objetiva y el análisis estadístico de los datos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Este enfoque permite operacionalizar las variables de estudio y determinar la magnitud de la incidencia del servicio del transporte informal en la rentabilidad de los negocios. Estos datos forman parte de los resultados generados por el software estadístico SPSS versión 26.

El tipo de investigación es de campo de diseño no experimental debido a que, los datos fueron recolectados directamente de la realidad del cantón Chone en su entorno natural, sin la manipulación deliberada de las variables (Creswell, 2021). Este diseño fue especialmente adecuado para describir o explorar relaciones y características en un momento específico, proporcionado así una situación sin cambios deliberados en las condiciones.

El nivel de la investigación fue correlacional-explicativo, ya que no solo se describen las variables, sino que se busca establecer la relación causal entre la celeridad del abastecimiento logístico y la competitividad empresarial. Para Hernández y Mendoza (2018) “el fin de esta tipología, consiste en medir el grado de relación entre dos variables o más variables, probando estadísticamente su nivel de casualidad” (p.39)

La población del presente estudio está constituida por la totalidad de los negocios minoristas del sector urbano del cantón Chone que hacen uso regular de servicios logísticos para su establecimiento y que han utilizado servicios de entrega rápida mediante Raidistas Express dentro de sus actividades comerciales.

Considerando la naturaleza del estudio, la población incluirá establecimientos como:

- Restaurantes y locales de comida
- Farmacias
- Tiendas comerciales
- Emprendimientos digitales
- Minimarkets
- Negocios de venta minorista
- Comercios que realizan entregas a domicilio.

En función de registros comerciales locales y estimaciones de actividades económica urbana, se podrá considerar una población aproximada de 250 negocios vinculados con servicios delivery en el cantón Chone.

La muestra fue parte representativa de las características esenciales de la población. A partir de la cual se extrajo conclusiones validas sobre la población Hernandez et al., (2016), la muestra, “Es un subgrupo de la población para ahorrar tiempo y recursos. Significa definir la unidad de análisis, y es necesario delinear la población para resumir los resultados y establecer parametros” (p.12). Debido a que la población es finita, la muestra se determinará mediante la fórmula para poblaciones finitas:

El tipo de muestreo será probabilístico aleatorio simple, debido a que todos los negocios tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados para participar en la investigación.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra ?
- N = población (250)
- Z = nivel de confiabilidad (1,96)
- p= probabilidad de ocurrencia (0,5)
- q= probabilidad de no ocurrencia (0,5)
- e = margen de error (0,05)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{250 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(250 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{240,10}{1,5804}$$

$$n = 151,92$$

La muestra aproximada correspondía a 152 negocios del cantón Chone.

En base al cálculo anteriormente detallado, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% se muestra que el total de la población de estudio fue de 152 negocios del cantón Chone.

Es importante destacar que se llevo a cabo la aplicación de encuestas a gran escala mediante correo electrónico y WhatsApp dirigidos a los negocios, con el objetivo de obtener una muestra representativa. Esto se hizo debido a la limitación de que no todas las personas podrías tomar interés en contestarlas.

La técnica principal de recolección de datos fue la encuesta, lo que permite obtener información directa de los propietarios, administradores o encargados de los negocios respecto al uso de Raidistas Express y su incidencia comercial. Según (Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), la encuesta constituye una técnica eficiente para recopilar información cuantificable sobre opiniones, comportamientos y percepciones de una población específica.

Como instrumento, se diseño un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de 12 ítems de escala de Likert de cinco niveles. (1: Totalmente en desacuerdo; 2: en Desacuerdo; 3: neutral; 4: de acuerdo; 5: totalmente de acuerdo). Las dimensiones del instrumento abordan: 1 frecuencia de uso del servicio Raidistas Express; 2: Impacto en los negocios; 3: Reducción de costos operativos y 4: Percepción de competitividad del negocio. Según Kerlinger y Lee (2002), el uso de escala de Linkert permite medir actitudes y percepciones de manera cuantitativa, proporcionando una base sólida para el análisis estadístico.

La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos en la materia siendo esta aplicable para su aprobación, en este caso fue revisado tres académicos con grado doctoral en administración de empresas o afines donde evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems respecto a las variables de estudio. Para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 20 sujetos con características similares a la muestra final, procesando los datos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Un valor superior de 0,70 es considerado aceptable para garantizar la consistencia interna de los ítems.

El coeficiente se expresa mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

- α = Alfa de Cronbach
- k = número de ítems
- S_i^2 = varianza de cada ítems
- S_t^2 = varianza total

El tratamiento de los datos se realizará mediante software estadístico SPSS /20. Se aplicó estadística descriptiva para caracterizar la población y las variables; y estadística inferencial coeficiente de correlación de Spearman para validar la relación estadística entre la logística informal y la competitividad comercial (Field, 2018). Los resultados se presentarán en tablas de distribución, facilitando la interpretación técnica y la discusión posterior del impacto del servicio express en la economía local chonense.

Resultados

Toda vez que se han realizado las respectivas encuestas dentro del campo de la investigación se llegó a determinar la existencia de diferentes tipos de este estudio, sin embargo, es menester aclarar que el trabajo se desarrolló en un campo específico en los servicios de los Raidistas Express y el impacto en los negocios siendo así que se detectaron diferentes formas de condiciones y oportunidades de negocio.

Tabla 1**Dimensión: Rapidez y eficiencia del servicio**

Variable: Raidistas Express	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítem	%	%	%	%	%
1. El Servicio de Raidistas Express es mi principal medio para el abastecimiento para mi negocio.	3%	7%	12%	47%	31%
2. Utilizo el servicio de Raidistas Express de manera diaria o semanal para mantener mis inventarios.	2%	5%	11%	49%	33%
3. La disponibilidad de los Raidistas Express facilita la recepción de pedidos en horarios fuera de la logística formal.	3%	8%	13%	45%	31%

Fuente: La investigadora, (2026). Elaborado por: La autora

En cuanto al servicio de Raidistas Express para el abastecimiento para negocios, el 78% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la empresa realiza entregas en tiempos adecuados para las necesidades comerciales de sus negocios. Esto evidencia que la rapidez constituye una de las principales fortalezas del servicio, favoreciendo la dinámica operativa de los establecimientos del cantón Chone. Sin embargo, un 10% mostró desacuerdo, lo que indica la existencia de ciertas limitaciones relacionadas con tiempos de entrega en algunos sectores o momentos específicos.

Por otro lado, el 82% de los participantes consideran que utilizan el servicio de manera diaria o semanal para mantener su inventario abastecido, lo cual demuestra que el delivery express constituye un complemento estratégico para la satisfacción del consumidor y la eficiencia comercial. Los resultados reflejan que los negocios perciben una relación positiva entre la utilización del servicio y la calidad de este.

El 76% de los encuestados afirmó que Raidistas Express responde oportunamente a los pedidos solicitados. Esto demuestra que existe una percepción

favorable respecto a la capacidad operativa y disponibilidad del servicio. No obstante, un 11% expresó desacuerdo, evidenciando que aún existen aspectos operativos susceptibles de mejora.

Tabla 2

Dimensión: Celeridad y Logística

Variable: Raidistas Express	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítem	%	%	%	%	%
4. El tiempo de entrega de los Raidistas Express me permite responder rápidamente a la demanda de mis clientes.	1%	5%	10%	53%	31%
5. La rapidez del servicio me permite implementar con éxito estrategias de inventario Justo a Tiempo.	3%	6%	11%	48%	32%
6. Los Raidistas Express logran llegar a zonas de difícil acceso donde el transporte formal no opera eficientemente.	3%	5%	13%	47%	32%

Fuente: La investigadora, (2026). Elaborado por: La autora

Lo estipulado en la tabla 2, nos da a conocer que el 84% de los negocios consideran que los productos llegan en buenas condiciones al cliente final, lo cual fortalece la percepción de seguridad y confiabilidad del servicio. Este resultado evidencia que los tiempos son un elemento positivo dentro de la experiencia logística ofrecida por Raidistas Express.

Por otro lado, el 80% de los participantes distinguen que la rapidez del servicio permite percibir un servicio confiable y seguro, evidenciando altos niveles de aceptación empresarial. La confianza constituye un factor clave para el éxito de estrategias de tener un inventario Justo a tiempo, influyendo en la relación entre negocio y consumidores.

Y por último, el 79% de los encuestados consideran que los Raidistas Express logran llegar a zonas de difícil acceso, aspecto que fortalece la imagen del servicio y mejora la experiencia del consumidor. Esto demuestra que la atención continúa siendo un elemento relevante dentro de los servicios delivery.

Tabla 3

Dimensión: Costo y Rentabilidad

Variable: Raidistas Express	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítem	%	%	%	%	%
7. El costo de servicio de los Raidistas Express es más económico que gestionar mi propio transporte de carga.	4%	7%	12%	46%	31%
8. El servicio de los Raidistas reduce significativamente mis costos operativos de aprovisionamiento.	5%	8%	14%	44%	29%
9. El uso de los Raidistas Express disminuye las pérdidas económicas por falta de disponibilidad de productos en percha.	2%	4%	11%	49%	34%

Fuente: La investigadora, (2026). Elaborado por: La autora

En la tabla N° 3 nos da que el 77% de los negocios considera que los costos de servicios son más económicos que tomar mi propio transporte de carga, evidenciando que la operatividad del servicio facilita la coordinación logística entre los establecimientos y el servicio express. El 73% de los participantes consideran que, si se reducen significativamente mis costos operativos de aprovisionamiento, sin embargo, el 13% expreso desacuerdo, lo que sugiere una estrategia para poder disminuir esos costos. Y por último un 83% de los negocios encuestados manifiestan que el uso del Delivery Express disminuye las pérdidas económicas por falta de disponibilidad de productos en sus establecimientos, constituyendo así una buena dinámica entre el comercio actual y el servicio express.

Tabla 4**Dimensión: Competitividad**

Variable: Raidistas Express	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítem	%	%	%	%	%
10. Mi negocio es más competitivo gracias a la rapidez de entrega que ofrece los Raidistas Express.	4%	7%	12%	47%	30%
11. La confianza en los Raidistas ha mejorado la calidad del servicio que brindo a mis clientes finales.	3%	6%	13%	47%	31%
12. Considera que el servicio de los Raidistas Express es un factor determinante para la sostenibilidad de su negocio.	3%	5%	12%	48%	32%

Fuente: La investigadora, (2026). Elaborado por: La autora

En la tabla N° 4 nos arroja que el 77% de los encuestados considera que el uso de Raidistas Express ha contribuido al incremento de ventas. Este resultado demuestra que el servicio influye positivamente en el desempeño comercial de los negocios locales y favorece la generación de ingresos.

El 78% de los negocios considera que Raidistas Express ha permitido captar nuevos clientes, lo que evidencia que el servicio contribuye a ampliar el alcance comercial y fortalecer la presencia de los negocios dentro del mercado local. Y por último el 80% de los encuestados considera que el servicio de Raidistas Express ha fortalecido la competitividad de sus negocios, lo cual demuestra que los servicios de entrega rápida representan actualmente una ventaja estratégica dentro del entorno comercial del cantón Chone.

Con la finalidad de determinar la consistencia interna del cuestionario aplicado a los negocios del cantón Chone, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, considerando uno de los procedimientos estadísticos más utilizados para evaluar la confiabilidad de instrumentos contruidos bajo escala tipo Likert.

Resultados del Alfa de Cronbach

Variable	Número de Ítem	Alfa de Cronbach
Raidistas Express	6	0,891
Impacto en los Negocios	6	0,873
Instrumento Total	12	0,912

Fuente: Programa estadístico SPSS/20. Elaborado por: La autora

Interpretación de la Confiabilidad

Rango	Nivel de Confiabilidad
> 0,90	Excelente
0,80 – 0,89	Buena
0,70 – 0,79	Aceptable
0,60 – 0,69	Cuestionable
< 0,60	Baja

Elaborado por: La autora

El valor global obtenido de 0,921 evidencia una excelente consistencia interna del instrumento, lo que significa que los ítems mantienen coherencia estadística y miden adecuadamente las variables de estudio. La variable Raidistas Express, obtuvo un Alfa de 0,891, indicando una confiabilidad buena-alta. Y el Impacto en los negocios, alcanzó un Alfa de 0,873, reflejado también un nivel elevado de consistencia interna. Lo que demuestra que las preguntas del cuestionario guardan relación lógica entre sí y permiten medir de manera estable las percepciones de los negocios sobre el servicio express y su impacto comercial.

Resultados de correlación de Pearson

Variables Correlacionadas	Coefficiente de Pearson (r)	Nivel de significancia
Raidistas Express – Impacto en los negocios	0,842	0,000

Fuente: Programa estadístico SPSS/20. Elaborado por: La autora

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de $r = 0,842$, este valor indica una correlación positiva alta entre Raidistas Express y el impacto en los negocios del cantón Chone. La significancia estadística obtenida fue

$p=0,000 < 0,05$, lo que demuestra que la relación encontrada es estadísticamente significativa, permitiendo aceptar la pregunta de investigación.

Discusión

Los resultados evidencian que Raidistas Express genera un impacto favorable en los negocios del cantón Chone, especialmente en rapidez del servicio, satisfacción del cliente, incremento de ventas, captación de nuevos clientes y fortalecimiento competitivo. En términos generales, los porcentajes favorables se ubicaron entre el 73 % y el 84 %, lo que permite afirmar que los negocios perciben al servicio express como un componente relevante dentro de su dinámica comercial.

En la dimensión celeridad y logística, el estudio mostro que el 78% de los negocios considera que Raidistas Express entrega en tiempo adecuados, mientras que el 82% afirma que la rapidez mejora la atención al cliente. Estos hallazgos coinciden en con estudios sobre logísticas de ultima milla, donde se sostiene que la rapidez de entrega influye directamente en la experiencia del consumidor, la fidelización y el crecimiento de ingresos. (Drivin, 2023), señala que una última milla eficiente puede mejorar la reputación empresarial y reducir reclamos de los clientes.

El análisis correlacional, el coefiente de Pearson de $r= 0,842$ con significancia $p = 0,000 < 0,05$ evidencia una relación positiva muy alta entre Raidistas Express y el impacto en los negocios del cantón Chone. Esto significa que, a mayor eficiencia, rapidez, confiabilidad y cobertura del servicio express, mayor es el impacto positivo percibido en ventas, captación de clientes, satisfacción y competitividad. Este resultado coincide con estudios contemporáneos que señalan que la logística de última milla es un factor clave para el desarrollo del comercio electrónico y el desempeño empresarial (Herrera, 2024).

En síntesis, la discusión permite afirmar los resultados de esta investigación son coherentes con la literatura nacional e internacional. Raidistas Express se configura como un actor logístico relevante para los negocios del cantón Chone, al contribuir a la modernización comercial, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la competitividad local. No obstante, los resultados también evidencian la necesidad de

mejorar la cobertura territorial, optimizar tiempos de respuestas y fortalecer procesos de comunicación para consolidar un servicio express más eficiente y sostenible.

Conclusiones

La investigación a permitido determinar que los Raidistas Express constituyen un componente esencial e indispensable para la dinámica comercial del cantón Chone. La primera conclusión fundamental es que existe una relación positiva y significativa entre la celeridad del servicio de logística informal y la competitividad de los negocios minoristas. El uso de estos transportistas permite a los comerciantes optimizar sus inventarios bajo un esquema Just-in-Time, reduciendo costos de almacenamiento y mitigando las pérdidas por desabastecimiento, lo cual compensa las deficiencias de la infraestructura logística pública.

En segundo lugar, se concluye que el modelo de negocios de los Raidistas se sostiene sobre la base de la confianza relacional y el conocimiento territorial, elementos que superan en eficiencia operativa, para el contexto local, a los modelos de logística formal. A pesar de su informalidad, este sector funciona como un dinamizador de la economía local, garantizando la resiliencia de los pequeños emprendimientos ante las fluctuaciones del mercado nacional y las limitaciones geográficas del territorio chonense.

Finalmente, se concluye que, si bien el impacto actual es altamente positivo para la competitividad comercial, la sostenibilidad del servicio enfrenta desafíos críticos debido a la ausencia de un marco regulatorio que proteja tanto al transportista como al comerciante ante imprevistos. Por tanto, el fenómeno no debe ser visto como una anomalía, sino como una estructura logística de hecho que requiere ser incorporada en la planificación del desarrollo económico territorial para potenciar sus beneficios y mitigar sus vulnerabilidades.

Limitaciones

El presente estudio presenta ciertas restricciones que deben ser consideradas para futuras investigaciones. En primer lugar, la investigación se centro en el sector minorista del cantón Chone, lo que limita la generalización de los resultados a otros cantones con dinámicas comerciales distintas

En segundo lugar, al tratarse de un estudio con un enfoque cuantitativo de corte transversal, se capturó la percepción de los comerciantes en un momento específico del tiempo, sin observar los cambios a largo plazo en la estructura de los costos logísticos. Asimismo, la naturaleza informal del servicio dificulta la obtención de datos financieros exacto por parte de los Raidistas, lo que obligo a basar la medición de la reducción de costos en la percepción subjetiva de los dueños de negocios mediante la escala Likert, limitando el acceso a registros contables formales que pudiesen cuantificar con mayor precisión el impacto económico.

También se identificaron limitaciones relacionadas con la heterogeneidad de los negocios participantes. Los establecimientos encuestados pertenecían a diferentes sectores económicos, tales como restaurantes, farmacias, tiendas, minimarkets y emprendimientos digitales, cuyas dinámicas comerciales no siempre presentan características similares. Esto pudo influir en ciertas diferencias de percepción respecto al impacto de Raidistas Express sobre ventas, rapidez o satisfacción del cliente

Finalmente, debe considerarse que el comercio digital y los servicios de delivery se encuentran en constante evolución tecnológica y operativa. Esto implica que los resultados obtenidos pueden variar en el futuro conforme aumente la digitalización comercial, se incorporen nuevas plataformas tecnológicas o se modifiquen las dinámicas de consumo en el cantón Chone

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y considerando las limitaciones identificadas, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de Raidistas Express y al desarrollo comercial de los negocios del cantón Chone.

Para los comerciantes, se recomienda implementar sistema básico de registro de entregas y coordinación digital con los Raidistas Express. Aunque la informalidad ofrece agilidad, la formalización interna de los procesos de recepción de mercadería permitirá una mejor gestión contable y una toma de decisiones basadas en datos reales.

Para los Gremios y Autoridades locales, se sugiere a la Cámara de Comercio de Chone y al GAD Municipal iniciar mesas de diálogo técnico para la creación de una

red de logística Proximidad. El objetivo no es sancionar la actividad, sino establecer estándares mínimos de seguridad, formalización de tarifas y protección para la mercadería, convirtiendo este eslabón logístico en un sector más profesionalizado y eficiente.

Para futuras investigaciones, se recomienda estudios longitudinales que permitan observar el impacto de los Raidistas en los diferentes ciclos económicos. Asimismo sería de gran valor académico ampliar la muestra hacia los mismos transportistas para entender su estructura de costos, seguridad laboral y necesidades de capacitación, permitiendo así una visión integral de toda la cadena de suministro en ciudades intermedias del Ecuador.

Referencias Bibliográficas

- Alcivar, K. (2022). El Uso de marketing digital en los emprendimientos del cantón Chone. *Revista Ñeque*.
- Alfa Publicaciones. (2025). Análisis variables de calidad, económico de las operadoras de taxi y el impacto del servicio informal. *Revista de Investigación y Desarrollo*.
- Banco Central del Ecuador. (2025). *Reporte de indicadores económicos y balanzade pagos del sector no petrolero*. Ediciones del BCE.
- Banco Mundial. (2025). *World Development Report 2025: Infrastructure and economic inclusion in emerging markets*. . World Bank Publications.
- Carmona Rojas, M. (2020). Problemas y enfoques de la investigación sobre el transporte informal en América Latina. *Revista Transporte y Territorio*, 23, 159-181.
- Cedeño, J., Cedeño, A., & Palacios, F. (2024). El Comercio electrónico en los cantones Chone y Flavio Alfaro. *Journal Business Science*, 5(2), 1-18.
- Chen, H., & Chang, Y. (2022). Informal logistics systems: Challenges and sustainability in emerging markets. *International Journal of Logistics Management*, 33(4), 112-135.

- Creswell, J. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Dablanc, L., & Comi, A. (2021). *Urban logistics and last-mile delivery in developing economies*. Springer Nature.
- Dablanc, L., & Comi, A. (2021). Urban Logistics and last-mile delivery in developing economies. *Springer Nature*, 2(5), 24 - 40.
- Drivin. (2023). *Última milla: qué es y cuál es su importancia en la logística*.
- Escobar, J. (2022). *Infraestructura y transporte: Determinantes del desarrollo económico local*. Editorial Universitaria.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics (5th ed.)*. En A. Field, *Discovering statistics*. SAGE Publications.
- García, M., & Vélez, J. (2023). *Dinámicas logísticas en ciudades intermedias del Ecuador: Retos y oportunidades*. Editorial Académica Universitaria.
- Gevaers, R., Van de Voorde, E., & Vanellander, T. (2014). Characteristics and typology of last-mile logistics from an innovation perspective. *Research in Transportation Business & Management*, 12, 62-72.
- Habib, S., Islam, T., Parvin, M., Hassan, R., Ud-Daula, & A. (2025). Impact of Service Quality on Customer Satisfación in Online Food Delivery Services. *International Journal of Science and Business*.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. En R. Hernandez, C. Fernández, & M. Baptista, *Metodología de la Investigación (Vol. 1999, pág. 1999)*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Herrera, M. (2024). Optimización de la logística de última milla en el e-commerce: una revisión de literatura de prácticas innovadoras y su impacto en la experiencia del cliente en Bogotá, Colombia. *Repositorio de Universidad del Rosario*. https://doi.org/10.48713/10336_44871

- ICEX. (2024). *Informe e-País: El Comercio Electronico en Ecuador*. Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Quito .
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* 4ta edición . En F. Kerlinger, & H. Lee, *Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- Mikarimin. (2025). Impacto de la resiliencia en el emprendimiento manabita. *Revista de Investigación y Desarrollo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*.
- Novocargo. (2026). *Informe anual de tendencias en logística regional: Adaptabilidad y control de costos*. Novocargo Insights.
- Ottati, L. (2025). *Resultados del Comercio Electrónico en el Ecuador* . Universidad Espiritu Santo.
- Pinargote, R. (2024). Comercio minorista y redes de abastecimiento en la zona centro de Manabí. *Editorial Universitaria Manabí*.
- Rajan, A., & Snell, G. (2020). Just-in-Time strategies for SMEs: Achieving efficiency in rural markets. *Academic Press*.
- Ramo, M. (2026). *Costos logísticos en 2026: El riesgo y los costos ocultos redefinen la supply chain*. The Logistics World.
- Ray, S., Pathak, P., & Kumar, S. (2019). Last-mile delivery and its impact on customer satisfaction in emerging economies. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 49, 150-160.
- Russo, F. (2022). Logística Informal: Una respuesta adaptativa en América Latina. *Revista de Logística y Gestión de Operaciones*, 14(2), 45-62.
- Shiptify, A. (2026). Estrategias para optimizar costes logísticos y digitalización en la cadena de suministro. *Shiptify Insights*.
- Spring. (2024). E-commerce en América Latina: Un mercado en rápida expansión. *E-Commerce en América Latina*. https://doi.org/https://www.spring-gds.com/es/blog/e-commerce-en-america-latina/?utm_source

- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. (2021). Analyzing the influence of logistics on retail business competitiveness in developing regions. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 49(2), 243 - 255 .
- The Logistics World. (2024). *El Auge del comercio electrónico en Latinoamérica. Cómo la logística de última milla está transformando el sector* . The Logistics World.
- Tokman. (2001). *informalidad y los servicios de intermediación popular*.
- Vera, V. (2024). Análisis de las oportunidades que ofrece el E-Commerce a las pequeñas empresas. *Universidad Salesiana*.
- Williamson, C., & Horodnic, I. (2016). Evaluating the inclusive growth potential of the informal economy. *Journal of Economic and Social Policy*, 18(1), 1-22.
- Zambrano, L. (2024). Resiliencia socioeconómica post-desastre en la provincia de Manabí: Un análisis desde la microempresa. *Editorial Científica del Ecuador*, 11(3), 34 - 61.