



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**HERRAMIENTAS DIGITALES Y EFICIENCIA OPERATIVA: CASO DE ESTUDIO
EN BANCOS COMUNALES DE AHORRO, PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO,
AÑO 2025**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Hailis Yomira Sánchez Rivera

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**HERRAMIENTAS DIGITALES Y EFICIENCIA OPERATIVA: CASO DE ESTUDIO EN BANCOS COMUNALES DE AHORRO, PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, AÑO 2025**“, elaborado por la Srta. **Hailis Yomira Sánchez Rivera**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

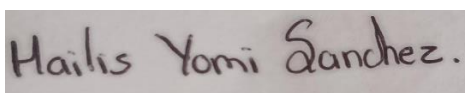
Ing. Sabina Villón Perero MSc.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Hailis Yomira Sánchez Rivera** con cédula de identidad número **0955578661** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente

A rectangular box containing a handwritten signature in dark ink. The signature reads "Hailis Yomi Sanchez." with a period at the end.

Hailis Yomira Sánchez Rivera

C.C. No: 0955578661

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios por darme sabiduría y fortaleza para seguir adelante y avanzar en cada problema que se presenta, especialmente a mi familia, mis hijos que son la razón de mi vida y mi esposo, quienes siempre me han motivado a seguir adelante, a no rendirme ante los obstáculos que se presentan en la vida, y poder seguir hasta lograr alcanzar todas las metas que me proponga en mi vida. A mis docentes que a lo largo de la carrera han impartido sus conocimientos.

Hailis Yomira Sánchez Rivera

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza, a todas las personas que permitieron hacer posible la realización de mi tesis, por brindarme la información necesaria para cumplir con los objetivos, y mis sinceros agradecimientos a mi tutora Ing. Sabina Villón MSc, por brindarme su apoyo incondicional y los conocimientos para el desarrollo del presente trabajo.

Hailis Yomira Sánchez Rivera

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Índice de contenido

Aprobación del profesor tutor	2
Autoría del trabajo	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	6
Resumen.....	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	21
Marco Referencial.....	21
Revisión de la literatura	21
Desarrollo de teorías y conceptos	25
Herramientas digitales	25
Adaptación tecnológica.....	25
Nivel de conocimiento digital	25
Participación	26
Uso de plataforma digitales	26
Comunicación	27
Claridad de los procesos	27
Aceptación	27
Alfabetización digital.....	27
Capacitación.....	28
Habilidades	28
Programa	28
Eficiencia operativa.....	29
Control de procesos.....	29
Registro (procesamiento de datos).....	29
Seguimiento de actividades.....	30
Supervisión	30
Organización de recursos	30
Tiempo de ejecución	31
Coordinación interna.....	31
Trabajo colaborativo	31
Uso de recursos	32
Reducción de gastos.....	32
Disminución de uso de papel	32
Implementación de sistema tecnológico	33
Fundamento Legal	33

Constitución de la República del Ecuador	33
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	33
Capítulo II.....	36
Metodología	36
Diseño de investigación	36
Métodos de la investigación.....	36
Población y muestra.	37
Muestra	37
Recolección y Procesamiento de los datos.	38
Instrumento de investigación	38
Capítulo III	40
Resultados y Discusión	40
Análisis de resultados de las entrevistas	40
Análisis de resultados de las encuestas	44
Capítulo IV	72
Propuesta.....	72
Plan de acción para la eficiencia operativa, mediante el uso de herramientas digitales en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo”	72
Conclusiones	81
Recomendaciones	83
Referencias.....	84
Apéndice.....	94

Índice de las tablas

Tabla 1 Población de número de socios identificados en los bancos comunales.....	37
Tabla 2 Muestra.....	38
Tabla 3 Validación de instrumentos	39
Tabla 4 Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 5 Edad.....	44
Tabla 6 Género	45
Tabla 7 Estado civil.....	46
Tabla 8 Nivel de educación.....	47
Tabla 9 Tiempo como miembro del banco comunal	48
Tabla 10 Monto promedio de su aporte mensual	49
Tabla 11 herramientas digitales para las actividades del banco comunal	51
Tabla 12 Participación de herramientas digitales.....	52
Tabla 13 Capacidad básica al uso de herramientas tecnológicas	53
Tabla 14 Herramientas digitales brindan una mejor comunicación.....	54
Tabla 15 Herramienta digital para gestionar actividades	55
Tabla 16 Registro de ahorro y préstamos de manera eficiente	56
Tabla 17 Reducción de tiempo en los grupos de ahorro con la tecnología	57
Tabla 18 Herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones.....	58
Tabla 19 Digitalización disminuye en la gestión	59
Tabla 20 Herramientas digitales permiten comprender los procesos de ahorro	60
Tabla 21 Consulta de información del banco comunal	61
Tabla 22 Documentos impresos	62
Tabla 23 Digitalización segura y confiable.....	63
Tabla 24 Satisfecho con herramientas digitales	64
Tabla 25 Fortalecen la gestión operativa.....	65
Tabla 26 Facilitan la elaboración de reportes.....	66
Tabla 27 Dificultad en las herramientas digitales	67
Tabla 28 Eficiencia Operativa.....	68
Tabla 29 Herramienta fácil y segura	69
Tabla 30 Matriz FODA	73
Tabla 31 Matriz cruzada.....	74
Tabla 32 Plan de acción	79
Tabla 33 Cronograma.....	80
Tabla 34 Presupuesto	80

Índice de figuras

Figura 1 Edad	44
Figura 2 Género	45
Figura 3 Estado civil	46
Figura 4 Nivel de educación	47
Figura 5 Tiempo como miembro del banco comunal	48
Figura 6 Monto promedio de su aporte mensual	49
Figura 7 Me adapto con facilidad a los cambios tecnológicos	50
Figura 8 Herramientas digitales para las actividades del banco comunal	51
Figure 9 Participación de herramientas digitales	52
Figura 10 Capacidad básica al uso de herramientas tecnológicas	53
Figura 11 Herramientas digitales brindan una mejor comunicación	54
Figura 12 Herramienta digital para gestionar actividades	55
Figura 13 Registro de ahorro y préstamos de manera eficiente.....	56
Figura 14 Reducción de tiempo en los grupos de ahorro con la tecnología	57
Figura 15 Herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones	58
Figura 16 Digitalización disminuye en la gestión.....	59
Figura 17 Herramientas digitales permiten comprender los procesos de ahorro	60
Figura 18 Consulta de información del banco comunal	61
Figura 19 Documentos impresos	62
Figura 20 Digitalización segura y confiable	63
Figura 21 Satisfecho con herramientas digitales	64
Figura 22 Fortalecen la gestión operativa	65
Figura 23 Facilitan la elaboración de reportes	66
Figura 24 Dificultad en las herramientas digitales	67
Figura 25 Eficiencia Operativa	68
Figura 26 Herramienta fácil y segura.....	69
Figura 27 JuntaGo.....	75
Figura 28 Inicio de la plataforma.....	75
Figura 29 Vista de administrador, puede registrar a los socios de su banco comunal	76
Figura 30 Módulos principales de la herramienta digital JuntaGo	76
Figura 31 Solicitud de préstamo permite solicitar, hacer seguimiento de los pagos .	77
Figura 32 Vista general donde los socios pueden visualizar la situación financiera en tiempo real, monitorear acciones, utilidades, préstamos y conocer su patrimonio actual	77

Figura 33 Vista de la gestión de ahorro se monitorea el patrimonio total y su evolución	78
Figura 34 Vista de simulador de préstamo donde se conoce el monto a solicitar, el plazo, la tasa de interés y la modalidad de pago.	78



Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025

Autor:

Hailis Yomira Sánchez Rivera

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Resumen

En el contexto actual, los bancos comunales de la parroquia José Luis Tamayo presentan dificultades en el registro y control de sus operaciones financieras, principalmente debido al limitado conocimiento en el uso de herramientas digitales, situación que incrementa los errores en el manejo de la información. La presente investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera las herramientas digitales fortalecen la eficiencia operativa en los bancos comunales de ahorro de la parroquia José Luis Tamayo durante el año 2025. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal, con alcance descriptivo y enfoque mixto, permitiendo integrar información cualitativa y cuantitativa. El estudio se realizó en tres bancos comunales, con una población de 135 socios. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disponibilidad y accesibilidad de los participantes. Para la recolección de información se aplicaron entrevistas a los directivos y encuestas a los socios. Los resultados evidenciaron una alta aceptación hacia la implementación de una nueva herramienta digital, que contribuirá a optimizar los procesos administrativos, fortalecer el control interno, reducir errores en el registro de las operaciones, y facilitar la elaboración de reportes. Asimismo, se identificó una actitud favorable de los líderes y socios frente a los procesos de transformación digital, pese a las limitaciones en competencias tecnológicas. Se concluye que la implementación de herramientas digitales constituye una estrategia viable para fortalecer la eficiencia operativa, modernizar la gestión administrativa, promover la inclusión digital y contribuir al desarrollo económico sostenible de los bancos comunales.

Palabras claves: *Bancos comunales, Ahorro, Herramienta Digital, eficiencia operativa, Digitalización*



**Digital Tools and Operational Efficiency: A Case Study of Community Savings Banks,
José Luis Tamayo Parish, 2025**

Author:

Hailis Yomira Sánchez Rivera

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Abstract

In the current context, the community banks in the José Luis Tamayo parish face difficulties in recording and monitoring their financial operations, primarily due to limited knowledge of how to use digital tools—a situation that leads to increased errors in information management. The objective of this research was to analyze how digital tools enhance operational efficiency in the community savings banks of the José Luis Tamayo parish during the year 2025. The research was conducted using a non-experimental, cross-sectional design with a descriptive scope and a mixed-methods approach, allowing for the integration of qualitative and quantitative data. The study was carried out in three community banks, with a total of 135 members. Non-probabilistic convenience sampling was used, taking into account the availability and accessibility of the participants. To collect data, interviews were conducted with managers and surveys were administered to members. The results showed a high level of acceptance toward the implementation of a new digital tool, which will help optimize administrative processes, strengthen internal controls, reduce errors in transaction recording, and facilitate report generation. Furthermore, a favorable attitude toward digital transformation processes was identified among leaders and members, despite limitations in technological skills. It is concluded that the implementation of digital tools constitutes a viable strategy for strengthening operational efficiency, modernizing administrative management, promoting digital inclusion, and contributing to the sustainable economic development of community banks.

Keywords: *Community Banks, Savings, Digital Tools, Operational Efficiency, Digitalization*

Introducción

En la actualidad, las herramientas digitales se convierten en un elemento fundamental para el desarrollo de las organizaciones, debido a que les permiten optimizar sus procesos, mejorando la gestión de la información y fortalecen la toma de decisiones. La incorporación de las herramientas digitales facilita la automatización de las actividades operativas, permite la reducción de errores en los procedimientos manuales y contribuye al incremento de la eficiencia operativa. El entorno está caracterizado por constantes cambios tecnológicos, las organizaciones requieren adaptarse a nuevas dinámicas que les permiten mantener niveles adecuados de competitividad y sostenibilidad. En diversas investigaciones se sostiene que la digitalización permite la automatización de los procesos internos en las organizaciones, lo que mejora la eficiencia operativa y su gestión financiera (Dominguez Vargas & Méndez Cruz, 2024).

A nivel internacional, la innovación digital ha generado cambios significativos en la forma en que las organizaciones administran sus recursos y ejecutan sus operaciones, en diversos estudios se destaca que la implementación de herramientas digitales puede favorecer la eficiencia operativa, la optimización de los servicios, especialmente en las organizaciones comunitarias y sistema de microfinanzas que buscan mejorar sus procesos internos (Kumari & Sinha, 2024).

A nivel de América Latina, la transformación digital facilita la automatización de las actividades operativas, permite la reducción de errores en los procedimientos manuales y contribuye al incremento de la eficiencia operativa. El entorno está caracterizado por constantes cambios tecnológicos, las organizaciones requieren adaptarse a nuevas dinámicas que les permiten mantener niveles adecuados de competitividad y sostenibilidad. En diversas investigaciones se sostiene que la digitalización permite que la automatización de los métodos renueve la eficiencia operativa y su gestión financiera (Dominguez Vargas & Méndez Cruz, 2024).

La transformación digital ha logrado un crecimiento que aumenta en diversos sectores, como son los de economía popular y solidaria. Cabe recalcar que muchas organizaciones aún mantienen sus procesos de forma manual y otras emplean aplicaciones básicas para el registro de sus operaciones, control de crédito y la administración de sus recursos, se reconoce que las herramientas digitales presentan una oportunidad para incrementar la productividad y su adaptación frente a los cambios del entorno. (González Varona et al, 2020).

En Ecuador, el uso de herramientas digitales ha crecido de forma constante en varios sectores, incluidas las organizaciones populares y solidarias. Todavía se utilizan procesos manuales para registrar las operaciones, controlar el crédito y gestionar los recursos, lo que puede provocar retrasos, errores en los informes y dificultades en la toma de decisiones. Ante esta realidad, el uso de las tecnologías digitales surge como una solución para mejorar la gestión administrativa y financiera, fomentando una mayor eficiencia en las operaciones organizativas. (Quiñónez Rentería & Segarra Jaime, 2025).

Investigadores como Giler Araujo et al. (2024) han demostrado que usar herramientas digitales en las instituciones financieras ecuatorianas es muy importante. Esto ayuda a que las operaciones sean más eficientes, a tener un mejor control de la información y ofrecer un mejor servicio.

En la provincia de Santa Elena se encuentran los bancos comunales en la parroquia de José Luis Tamayo, desempeñan un papel fundamental y apoyan al crecimiento económico de las familias y pequeños emprendedores de la comunidad. Estas organizaciones fomentan el ahorro colectivo y le permiten un fácil acceso a crédito para sus miembros; sin embargo, gran parte de sus actividades administrativas y financieras continúan realizándose de manera manual, lo que limita la rapidez y la transparencia de sus procesos. La incorporación de las herramientas digitales puede contribuir a un mejor registro de sus procesos en control de salida e ingreso de dinero. Según Quiñones et al. (2025) indica que la digitalización y la automatización de los procesos administrativos contribuyen a la mejora de la eficiencia operativa, reducen tiempos de trabajo y fortalecen el control de la información en organizaciones financieras.

En cuanto a él **planteamiento del problema** a nivel internacional, los avances tecnológicos han permitido que empresas e instituciones logren automatizar sus procesos, reduzcan sus tiempos de ejecución y minimizan los errores de gestión en su información. No obstante, los beneficios no han logrado ser iguales para todas las organizaciones. Según IDB Invest (2024), las entidades de menor tamaño todavía presentan bajos niveles de madurez digital debido a las limitaciones relacionadas con la infraestructura tecnológica, el desarrollo de competencias de herramientas digitales y la inversión económica, lo que dificulta la modernización de sus procesos y afecta directamente su eficiencia operativa.

En América Latina, esta realidad es más evidente en organizaciones comunitarias y de economía popular, donde gran parte de las actividades administrativas se manejan de forma manual. Como señala Pozo Benites et al. (2025) la ausencia de acceso a las herramientas digitales y las restricciones presupuestarias, representan algunas de las principales barreras para el correcto desenvolvimiento de las herramientas digitales. Esta situación genera retrasos en el procesamiento de la información, aumenta la probabilidad de cometer errores y limita la capacidad de respuesta ante los problemas que se presentan a los usuarios.

En Ecuador, el sistema financiero formal ha avanzado mucho en cuanto a digitalización. Sin embargo, todavía hay organizaciones comunitarias que hacen las cosas de manera tradicional y son muy escasas las que están implementando tecnologías. Esto pasa sobre todo en instituciones de la Economía Popular y Solidaria, donde se siguen usando registros físicos para manejar el dinero y controlar las operaciones financieras, existen organizaciones que han implementado herramientas digitales, pero se le ha dificultado el manejo de estas por falta de capacitación y por escasez de recursos para la suscripción de estas y no correr el riesgo de obtener aplicaciones que les ocasionen problemas referentes al manejo de sus recursos.

En la parroquia José Luis Tamayo, que se encuentra en la provincia de Santa Elena, hay problemas en varios bancos comunales de ahorro y crédito, de manera particular el territorio está conformado por 29 barrios, en los cuales, mediante visitas y previos diálogos con las directivas y socios, se logró identificar 9 bancos comunales cuyos problemas son parecidos entre si al momento de realizar sus operaciones. Cuando realizan sus actividades financieras, se presentan dificultades que están relacionadas con el registro del dinero, cómo controlar los préstamos, cálculo de los intereses y cómo hacer los informes financieros. Generalmente, realizan estas actividades de forma manual, pese a que actualmente existen herramientas que pueden facilitar el manejo de la información y cálculo de los valores que le corresponde a cada socio.

Existen bancos comunales que han implementado herramientas digitales con un software básico, debido a la limitada capacitación que tienen para el manejo de estas aplicaciones y existen plataformas que cobran un recargo para su uso o se debe contratar una licencia lo que impide a los socios obtener conocimientos sobre su funcionamiento, generando causas como son un limitado uso de herramientas y un bajo nivel de alfabetización digital y escasa inversión en infraestructura tecnológica lo que ha provocado los principales efectos

como lo son dificultades para el manejo de tecnologías, y esto afecta directamente a los procesos administrativos sean más lentos obteniendo limitaciones en la modernidad institucional.

El limitado uso de herramientas digitales impide la seguridad de la información financiera, debido a que los registros son más vulnerables al deterioro, pérdida o acceso no autorizado. A ello se suma que muchos dirigentes y socios tiene un bajo conocimiento sobre el uso e implementación de las herramientas digitales, lo cual genera una resistencia al cambio y dificulta la implementación de las soluciones tecnológicas.

La transformación digital en los grupos de ahorro y crédito, incluidos los bancos comunales, presenta retos relevantes que afectan tanto a las organizaciones como a sus miembros. Mientras que algunos bancos comunales ya han iniciado procesos de digitalización e implementado herramientas tecnológicas, la tradición de mantener registros manuales sigue vigente en muchas entidades y genera una resistencia al cambio por parte del personal y los asociados. Además, la adopción de soluciones digitales suele implicar costos de licencias, suscripciones, implementación y capacitación que representan una carga significativa para las organizaciones de menor tamaño. Incluso los bancos comunales que han avanzado en tecnología enfrentan inconvenientes operativos y organizacionales: interoperabilidad limitada entre sistemas, conectividad irregular en zonas rurales, brechas en la capacitación del personal y preocupaciones por la seguridad y la privacidad de los datos.

Por lo antes mencionado, la **Formulación del problema** se plantea con la siguiente incógnita correspondiente a la formulación del problema en relación al tema de investigación. ¿De qué manera las herramientas digitales fortalecerían la eficiencia operativa en bancos comunales de ahorro, de la parroquia José Luis Tamayo?

Se complementa la **Sistematización del problema** con las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual respecto a la operatividad y el uso de herramientas digitales, en bancos comunales de ahorro de la parroquia José Luis Tamayo, año 2025?
- ¿Cuáles son las funcionalidades de las herramientas digitales que fortalecen la eficiencia operativa, en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025?

- ¿Qué herramienta digital fortalecería la eficiencia operativa en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo

El **Objetivo General** de la investigación se plantea de la siguiente forma: Analizar de qué manera las herramientas digitales fortalecerían la eficiencia operativa en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo 2025.

Seguido de los **Objetivos Específicos**:

- Analizar la situación actual respecto al uso de herramientas digitales y la operatividad en bancos comunales de ahorro de la parroquia José Luis Tamayo, año 2025.
- Identificar las funcionalidades que fortalecen la eficiencia operativa de los bancos comunales de ahorro.
- Proponer una herramienta digital que fortalecería la eficiencia operativa, en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo.

Se establece la idea a defender: La implementación adecuada de herramientas digitales fortalecerá la eficiencia operativa, en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo.

La presente propuesta se fundamenta **teóricamente** en el Modelo de Aceptación Tecnológica (Technology Acceptance Model, TAM) (Davis, 1989) y en la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT) (Venkatesh et al., 2003), ambos modelos constituyen referentes teóricos ampliamente utilizados para explicar los factores que influyen en la adopción y utilización de herramientas digitales dentro de las organizaciones.

El modelo TAM plantea que la intención de utilizar una tecnología depende principalmente de la utilidad percibida y de la facilidad de uso percibida. En otras palabras, cuando los usuarios consideran que una herramienta tecnológica mejora su desempeño y, al mismo tiempo, resulta sencilla de utilizar, aumenta significativamente su aceptación y uso.

Por su parte, la teoría UTAUT amplía esta perspectiva al señalar que la adopción tecnológica también depende de factores como la expectativa de desempeño, la expectativa de

esfuerzo, la influencia social y las condiciones facilitadoras, entre las que se encuentran la capacitación, el soporte técnico y la disponibilidad de recursos tecnológicos.

El avance tecnológico constante, en el cual las organizaciones han tenido que adaptarse a los nuevos procesos para responder de forma más eficiente a la exigencia de los usuarios, la incorporación de herramientas digitales se ha transformado en una estrategia que permite optimizar las actividades de una organización, fortalece la toma de decisiones y el manejo de la información. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2025), el uso de nuevas tecnologías digitales representa uno de los principales impulsos de la productividad y la competitividad, especialmente para las pequeñas organizaciones que buscan mejorar su desempeño y sostenibilidad.

Las herramientas digitales significan recursos que facilitan la automatización de los procesos, la organización de su información, control de sus operaciones y la comunicación, lo que permite un mejor desarrollo en las acciones de las organizaciones de manera más eficiente.

Según Giler Araujo et al. (2024) afirman que en las organizaciones la digitalización financiera mejora la orientación al momento de tomar decisiones y fortalece la eficiencia operativa, favoreciendo que sus datos sean más confiables.

En este contexto, el plan de acción propuesto no se limita a la implementación de la plataforma JuantaGo, sino que incorpora actividades de capacitación y acompañamiento técnico para fortalecer las competencias digitales de los socios y facilitar la adopción de la herramienta.

La **justificación práctica** de este estudio se basa en la insuficiencia que poseen los bancos comunales y en el requerimiento de mejorar su gestión operativa mediante la implementación de herramientas digitales. En la actualidad, el desconocimiento del uso de herramientas digitales ha dificultado los avances tecnológicos en estos grupos lo que ha generado errores, dificultades para atender a los socios y brindar información actualizada.

Esta investigación tiene como meta organizar el uso de herramientas digitales, con sus respectivos lineamientos claros, la comunicación interna sea clave para el seguimiento de las actividades, de esta forma se busca que los procesos sean más rápidos, fácil de entender y sobre todo transparentes con todos los socios.

También aportará información relevante a futuras iniciativas de modernización dentro de bancos comunales de ahorro y puede servir como referencia para otras organizaciones de economía popular y solidaria que tienen características similares.

Esta investigación está dividida en los siguientes apartados:

Se detallan los diferentes contenidos, como base una introducción detallada de la investigación, por consiguiente, el planteamiento del problema, este estudio de investigación está dividido de la siguiente forma:

El **capítulo I**, está constituido por el marco referencial en el que se desarrollan las diferentes revisiones literarias, fuentes direccionadas al tema de investigación, se incluye las bases teóricas de varios autores donde se detalla su punto de interpretación de diversos conceptos. Se considera las leyes que rigen este estudio, en el cual se incluye artículos pertinentes al tema investigado.

El **capítulo II**, se explica la metodología empleada y se detalla el diseño de la investigación que se utiliza para recolectar información. Se describe la población y muestra de la investigación, de quien se obtuvo los datos recopilados y posteriormente se refiere al procesamiento de los datos incluyendo técnicas, instrumentos, validación y confiabilidad.

El **capítulo III** se detalla el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas a los socios de los bancos comunales, seguido de la discusión de resultados.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

El estudio realizado por Domínguez Vargas & Méndez Cruz (2024), publicado en Ometepec, Guerrero, México, titulado `` *Impacto de la digitalización en la eficiencia de las cooperativas*``. El artículo científico tuvo como objetivo evaluar cuál es el impacto de la implementación de herramientas digitales en la eficiencia operativa en las cooperativas de ahorro y crédito, logrando identificar los beneficios y desafíos que se asocian al proceso de transformación digital.

La metodología, de la investigación presentó un enfoque cuantitativo y descriptivo, los autores aplicaron encuestas dirigidas a representantes y trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito, con el propósito de analizar el nivel de digitalización y su contribución en los procesos administrativos y financieros. Se utiliza un análisis estadístico descriptivo para interpretar la información obtenida.

Concluyeron en que la digitalización constituye un factor estratégico para fortalecer la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito, esto facilita la automatización de procesos, lo que mejora el manejo de información y fortalece la competitividad institucional ante los cambios tecnológicos actuales. Este antecedente permite comprobar que existe una relación directa con la presente investigación, ya que demuestra cómo las herramientas digitales pueden contribuir en los procesos administrativos y financieros en organizaciones comunitarias de ahorro.

El artículo científico llevado a cabo por el autor Cedric Merino (2023), titulada “*Impacto de las fintech en las microfinancieras del Perú: eficiencia e inclusión financiera en el 2023*”, fue realizada en Lima, Perú, y publicado en la revista científica Gaceta Científica durante el año 2025. El estudio se relaciona directamente con la presente investigación debido a que analiza cómo las herramientas digitales y tecnologías financieras contribuyen al fortalecimiento de la eficiencia operativa dentro de organizaciones microfinancieras, aspecto fundamental en el trabajo de los bancos comunales de ahorro.

El objetivo principal del estudio fue examinar el efecto de la adopción de tecnologías financieras (Fintech) en las microfinancieras del Perú durante el año 2023, analizando su influencia en la eficiencia operativa y la inclusión financiera, con especial atención en los sectores rurales y en aquellas poblaciones históricamente excluidas del sistema financiero. Los autores pretendían descubrir de qué forma la modernización de servicios financieros ayuda a optimizar los procesos administrativos y a ampliar el acceso financiero en comunidades vulnerables.

La metodología que se utilizó, para el estudio fue de un enfoque cuantitativo, descriptivo y longitudinal. Esta investigación se la desarrolló mediante un análisis de datos secundarios obtenidos de fuentes oficiales como Superintendencia de Banca, Seguros y el Banco Central de Reserva del Perú, y la Asociación de Instituciones de microfinanzas. Se utilizaron indicadores relacionados con la cartera crediticia, morosidad y los costos operativos de la cobertura geográfica. Para el procesamiento de la información obtenida se utilizó el software estadístico IBM SPSS, lo que permitió validar y analizar todos los resultados obtenidos.

Los resultados evidenciaron que la implementación de tecnologías financieras generó mejoras significativas en la eficiencia operativa de las entidades microfinancieras. Además, los créditos otorgados en zonas rurales aumentaron en un 50,7 %, demostrando que las herramientas digitales optimizaron los procesos internos y fortalecieron la inclusión financiera en sectores alejados.

El artículo científico publicado por Chávez et al. (2024) titulado ``*Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo*`` realizado en la universidad autónoma de Querétaro, en el país de México, en el año 2024, su objetivo fue el de desarrollar una aplicación móvil para facilitar la administración de su organización, el control de la información y el desarrollo de sus actividades realizadas por los grupos de ahorro.

La metodología que se empleó tuvo un enfoque de desarrollo integral, con procesos en fases, se comenzó con un bosquejo de rendimiento, especificaciones de requisitos de la aplicación mediante diagramas lógicos, y un modelo de entidad relación, por último, desarrollando la aplicación mediante una codificación en JavaScript, con la validación de las agrupaciones comunitarias que se dedican al ahorro y crédito.

Como resultado se demostró que la aplicación permitió la digitalización del registro de actividades de aportaciones, pagos y préstamos, la reducción de errores asociados a los registros manuales, una disminución en el tiempo dedicado a las actividades administrativas y la optimización al momento de tomar de decisiones mediante una información actualizada y organizada. Los autores concluyeron en que la implementación de herramientas digitales, con una aplicación móvil mejora significativamente la gestión administrativa de las agrupaciones comunitarias, además fortalece la eficiencia operativa mediante la automatización de los procesos y la disminución del tiempo de trabajo.

En el contexto Ecuatoriano, Orozco et al. (2025) realizaron la investigación titulada *“Innovación Tecnológica y Eficiencia Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2025”*, con el objetivo de analizar cómo la implementación de tecnologías influye en la eficiencia operativa de esta institución financiera. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un diseño no experimental y de corte transversal, utilizando encuestas y entrevistas para recopilar información de colaboradores y directivos de la cooperativa.

Los resultados demostraron que el uso de herramientas tecnológicas y canales digitales permitió agilizar los procesos administrativos, reducir el tiempo de atención a los socios, disminuir errores en las operaciones y mejorar la calidad del servicio. Los autores concluyen que la innovación tecnológica fortalece la eficiencia operativa y contribuye al mejor desempeño de las instituciones financieras. Este antecedente guarda una estrecha relación con la presente investigación, ya que evidencia que la implementación de herramientas digitales puede mejorar la gestión y el funcionamiento de los bancos comunales de ahorro, favoreciendo una administración más eficiente y un mejor servicio para sus integrantes.

Finalmente, los autores concluyen que la innovación tecnológica constituye un elemento estratégico para mejorar la eficiencia operativa y competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito. La investigación recomienda fortalecer la transformación digital, ampliar los canales digitales y promover programas de capacitación tecnológica para optimizar procesos administrativos y financieros. Este antecedente aporta significativamente a la presente investigación, ya que demuestra que las herramientas digitales contribuyen al mejoramiento organizacional y eficiencia operativa en instituciones financieras comunitarias similares a los bancos comunales de ahorro.

En Ecuador, Mejía Villegas, (2021) desarrolló su tesis de maestría titulada ``*Digitalización en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco LTDA.*`` de la universidad Tecnológica Indo América, tuvo como objetivo evaluar la ejecución de la digitalización en sus procesos de crédito de la cooperativa para determinar si contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La investigación se desarrolló con un enfoque mixto, el cual combina técnicas cualitativas y cuantitativas, se aplicó encuestas al personal de la oficina de matriz y de las agencias operativas, además se utilizó la observación y el análisis de indicadores que permitió evaluar el nivel de satisfacción. Como resultado se evidenció que la digitalización permitió reducir el tiempo de aprobación de créditos, disminuir el uso de documentos se evita la duplicidad de estos y pérdidas de información, lo que permite la mejora de la organización y un control más eficiente de los procesos.

En el contexto ecuatoriano, William Cadena, (2022) desarrolló la tesis de maestría titulada "*Proyecto de digitalización para una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento I*", en la Universidad de Las Américas (UDLA), Quito. El objetivo de esta investigación es determinar cómo es la digitalización en su desempeño corporativo de ahorro y crédito del segmento, se analizó como la implementación de herramientas digitales contribuye a la mejora de la eficiencia operativa para los procesos financieros la rentabilidad.

La metodología se desarrolló con un enfoque mixto, utilizando los métodos cuantitativos y cualitativos, para el análisis cuantitativo se utilizó la información de los estados financieros de cooperativas reportadas por la superintendencia de economía popular y solidaria durante el periodo 2019-2021, además se realizó entrevistas a directivos y especialistas del sector financiero.

Los resultados evidenciaron que la digitalización tiene un impacto positivo en el desempeño de las cooperativas, debido a que favorece la realización de transacciones más rápidas y seguras, optimiza los procesos operativos, mejora la rentabilidad y fortalece la inclusión financiera mediante el uso de canales digitales y nuevos medios de pago. El autor finaliza en que la transformación digital constituye una estrategia fundamental para incrementar la eficiencia operativa y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito, recomendando continuar con la implementación de herramientas tecnológicas y promover la adaptación entre los usuarios.

Desarrollo de teorías y conceptos

Herramientas digitales

Según Emilio Bringas, (2021) dice que las herramientas digitales son programas de software que orientan el aprendizaje colaborativo y activo, simplificando las tareas lo que permite constituir una herramienta de gestión del tiempo.

Las herramientas digitales son la representación de los recursos que favorecen el acceso, intercambio, producción, y la gestión de la información que promueven los procesos más eficientes e innovadores dentro de las organizaciones. (Unesco, 2018).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019) indica que las herramientas digitales constituyen un elemento fundamental para la transformación, debido a que incrementan la productividad, mejoran significativamente la calidad de los servicios y fortalecen la competitividad. Las herramientas digitales son aplicaciones que permiten un mejor intercambio de información lo que orienta a una mejor elección al momento de la toma de decisiones favoreciendo que los resultados de las organizaciones sean más eficientes.

Adaptación tecnológica

Es el proceso tecnológico en el cual las personas y las organizaciones se incorporan a las tecnologías digitales mediante sus actividades diarias, ajustando sus conocimientos, procesos y forma de trabajo para responder a las necesidades de su entorno, que se encuentra cada vez más digitalizado. Esto favorece la productividad, la innovación y la mejora continua. (OCDE, 2023).

La adaptación tecnológica hace referencia a las modificaciones de las tecnologías e incorporación en el ámbito laboral y productivo, además implica la adecuación de los procesos organizacionales para los que se utiliza la tecnología. (Ley del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación, 2021).

La adaptación tecnológica es un proceso en el cual las organizaciones se incorporan en las nuevas tecnologías que surgen con el paso del tiempo, estas facilitan los procesos y permiten un incremento en la productividad.

Nivel de conocimiento digital

El nivel de conocimiento digital se refiere al nivel de conocimiento o dominio que tiene las personas para poder utilizar tecnologías digitales, resolver problemas, gestión de

información y la comunicación mediante las herramientas tecnológicas de una forma segura y eficiente. (Unesco, 2019).

El conocimiento digital se entiende como las competencias necesarias para aprender el funcionamiento de dispositivos, plataformas digitales y aplicaciones que permiten conocer a los usuarios como desenvolverse de una manera más eficaz en los diferentes contextos laborales y personales (Global education monitoring report/ Unesco, 2023).

Se entiende por conocimiento digital a la capacidad que poseen las personas y su entendimiento al manejo de herramientas digitales o plataformas Web, los usuarios deben manejar de una manera correcta estas herramientas para que les facilite ciertas actividades que deben realizar utilizando tecnología.

Participación

La participación es la medida en que las personas interactúen de una forma proactiva dentro de los entornos y redes virtuales para la resolución de problemas colectiva (Yamazaki et al., 2026).

la participación hace referencia a la forma en que se involucran a los usuarios en el uso de las herramientas digitales para intercambiar información lo que permite contribuir a al logro de los objetivos organizacionales. (OCDE, 2023).

La participación activa de los socios es un factor determinante para el éxito de cualquier proceso de transformación digital, ya que el compromiso de los usuarios favorece la aceptación y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.

Uso de plataforma digitales

El uso de plataformas digitales garantiza que la información sea mejor organizada y que al momento de realizar informes los datos están organizados por fechas lo que les facilita la gestión diaria y reduce errores. (Homero, 2025)

El uso de herramientas digitales ayuda a presentar los datos de forma ordenada y comprensible esto favorece grandemente en la toma de decisiones en espacios comunitarios, pequeñas organizaciones se ven grandemente beneficiadas

Comunicación

La comunicación digital ha fortalecido el contacto entre los miembros de la comunidad porque permite compartir avisos, recordatorios e información importante de forma inmediata sin necesidad de reunirse siempre de manera presencial, cuando se aprovechan las herramientas digitales, la coordinación interna mejora y las personas pueden participar con mayor continuidad en las actividades y proyectos del grupo, (Comunicación digital, 2022)

La comunicación clara y precisa ayuda a que las organizaciones estén al tanto de toda la información que necesitan para lograr sus objetivos, mediante la comunicación digital las personas reciben información en el menor tiempo posible facilitando la toma de decisiones

Claridad de los procesos

La claridad de los procesos de la información en el uso de tecnologías ayuda a que los procesos sean más transparentes y fáciles de seguir, ya que la información que se recibe queda registrada y se puede revisar las veces que se necesite, llevar datos de plataformas digitales reduce las confusiones, mantiene un mejor control de los registros y da mayor confianza a las personas que participan en la organización (Pérez et al., 2019).

La claridad en los procesos se trata de realizar las actividades de la forma más transparente posible, en la implementación de herramientas digitales al momento de realizar alguna transacción queda un registro lo que garantiza poder realizar consultas históricas.

Aceptación

La aceptación de plataformas digitales dependerá de qué tan sencillas y útiles sean y, sobre todo, de que respondan a las necesidades reales de los usuarios. Cuando esto ocurre, las personas se adaptan con mayor facilidad; los usuarios perciben beneficios concretos, como rapidez, organización y acceso a la información. Esto aumenta su disposición para seguir implementando las herramientas digitales. (Ureña Tormo, 2022).

Aceptación es el proceso mediante el cual, las personas se relacionan y aprenden a utilizar algo específico con la práctica esto se vuelve sencillo lo que permite que su aceptación aumente se adaptan con mayor facilidad.

Alfabetización digital

La alfabetización digital es el proceso mediante el que se transmite conocimientos básicos para manejar las tecnologías y poder desenvolverse en entornos digitales de forma segura y funcional, esto es clave porque permite reducir la brecha tecnológica, las personas

acceden a oportunidades educativas económicas y sociales (*La importancia de la alfabetización digital* | UNIR Ecuador, 2020).

La alfabetización digital ha logrado grandes beneficios para que las personas puedan desenvolverse de una mejor manera ante ambientes digitalizados de una forma segura y funcional.

Capacitación

La capacitación en competencias digitales ayuda a que las personas aprendan a usar dispositivos y plataformas con mayor seguridad facilitando la participación en proyectos comunitarios y educativos, los programas fortalecen a las comunidades porque de esta forma aprovechan mejor las tecnologías para organizarse, comunicarse y gestionar sus actividades.(Vargas-Murillo, 2019).

La capacitación es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos que les permitirán desenvolverse de una manera más efectiva lo que aumentara la participación en diversos proyectos personales o comunitarios.

Habilidades

Las habilidades digitales incluyen saber usar celulares, aplicaciones y herramientas básicas de comunicación y registro, lo cual es indispensable para interactuar en la sociedad actual (Universidad Autónoma del Perú, 2023).

Las habilidades digitales comprenden el conjunto de capacidades que permiten utilizar dispositivos tecnológicos, aplicaciones y plataformas digitales para acceder, gestionar, analizar y compartir información de manera eficiente.

Programa

Programa es la forma en la que se incluyen talleres prácticos, acompañamiento continuo y uso de recursos locales, con el objetivo de que las personas se capaciten en la tecnología y la utilicen para mejorar su educación su organización y desarrollo económico. (Farfán, 2022).

Un programa se lo puede relacionar o tratar con la alfabetización digital comunitaria es un conjunto organizado de actividades formativas diseñadas para cerrar la brecha digital en zonas rurales, fortaleciendo las competencias tecnológicas básicas de la población.

Eficiencia operativa

Eficiencia operativa según Carlos Suarez (2023) es la capacidad de una empresa para lograr incrementar su producción utilizando la menor cantidad de recursos posibles, esto es una base fundamental en la gestión empresarial, debido a que afecta directamente la rentabilidad, sostenibilidad y competitividad de una organización.

La eficiencia operativa constituye un factor fundamental para el desempeño organizacional, debido a que se relaciona con la capacidad de alcanzar resultados utilizando adecuadamente todos los recursos disponibles. (Quiñónez Rentería & Segarra Jaime, 2025).

Al referirse a la eficiencia operativa que es la relación que existe entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos en donde las instituciones financieras buscan alcanzar los objetivos mediante el empleo de diversos recursos como: humanos, financieros, tecnológicos e intangibles, se habla también de la eficacia refiriéndose las acciones que lleva a cabo una organización para alcanzar los mismos objetivos.

Control de procesos

El control de procesos se refiere a cómo las organizaciones mejoran la gestión y la calidad del servicio mediante la vigilancia continua de las actividades y la corrección de las falencias a tiempo. De esta forma, un control efectivo contribuye a la mejora continua y a un manejo responsable de los recursos. (Torres Hernández et al., 2007).

Control de procesos se refiere a la supervisión en los procesos de las actividades que realizan de esta forma los usuarios se sientan seguros generando confianza debido a que se detalla cada movimiento y se revisa constantemente.

Registro (procesamiento de datos)

El registro del procesamiento de datos es la forma en que se registran los datos lo que permite llevar un control de las transacciones y de esta forma se apoya a la toma de decisiones con datos claros y actualizados. (Normas de Control Interno, 2019).

Registro de los procesamientos de datos digitales sobre la Información reduce errores y facilita la generación de informes sobre las cuentas, movimientos y operaciones internas de esta forma las cuentas son claras y es más fácil explicar cualquier duda que se presente.

Seguimiento de actividades

El seguimiento de actividades permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y ajustar estrategias en beneficio de las organizaciones, cuando el seguimiento se apoya en herramientas digitales, es fácil supervisar los avance, retrasos y resultados en tiempo real (Morales, 2011).

Seguimiento de actividades evita errores, si algo está retrasando las actividades se puede corregir a tiempo antes de que se convierta en problema mayor y pueda afectar la funcionalidad de la organización.

Supervisión

La supervisión en organizaciones financieras ayuda a garantizar que los procedimientos se cumplan según lo establecido por las normas internas y regulaciones externas. Un buen sistema de supervisión fomenta que la transparencia se fortalezca y la confianza aumente entre los socios y directivos de una organización (Digital, 2026).

La supervisión es el proceso administrativo mediante el cual se verifica que las actividades, procedimientos y operaciones de una organización se ejecuten de conformidad con las políticas, normas internas y regulaciones externas establecidas.

Organización de recursos

La organización de recursos es el proceso mediante el cual se planifica y distribuye todos los elementos que disponen las organizaciones, la digitalización ha mejorado la organización de recursos humanos materiales y financieros (Agudelo & Saavedra, 2016).

Organización de recursos se refiere a aprovechar mejor el capital que se dispone y evitar pérdidas y la duplicidad de esfuerzos cuando se organiza bien el dinero tiempo y materiales existe menor improvisación y más capacidad de apoyo entre los socios.

Tiempo de ejecución

El tiempo de ejecución se refiere al tiempo que se tarda en realizar alguna actividad o tarea encomendada. Al automatizar ciertas tareas, las organizaciones pueden dedicar ese tiempo a otras actividades, como la atención a los socios y la planificación de estrategias (Morales, 2011).

El tiempo de ejecución de actividades es el proceso mediante el cual se designa tareas con un tiempo específico para realizarlas, esto garantiza atención oportuna a las necesidades que tenga una organización y como se cumplan en el menor tiempo.

Coordinación interna

La coordinación interna se basa en que la información compartida sea repartida a todos en el mismo tiempo de esta forma la comunicación es más fluida entre los directivos y los socios de esta forma se mejora la eficiencia y disminuye los conflictos por malentendidos (Simbaña, 2025).

La coordinación interna funciona bien cuando todos saben qué hacer y cuándo, y eso baja mucho el estrés dentro de las organizaciones debido a que todos tienen claro cuáles son las funciones o actividades que deben realizar.

Trabajo colaborativo

El trabajo colaborativo en las organizaciones permite combinar conocimientos entre todos los participantes para de esta forma lograr mejores resultados, la colaboración se refuerza cuando emplean plataformas que les facilitan compartir información, documentos y decisiones entre los colaboradores (Torres Hernández et al., 2007).

El trabajo colaborativo se refiere a la unión de un grupo de trabajadores para realizar sus actividades de una forma rápida y ágil el compartir información entre todos ayuda a tomar mejores decisiones que van por el bien de una organización.

Uso de recursos

El uso de recursos se trata de la forma en la que distribuye todos los recursos que posee la organización la optimización de estos ayuda a evitar desperdicios y mejorando la planificación de las operaciones, el uso eficiente de los recursos tecnológicos contribuye a la sostenibilidad económica de las organizaciones (Cepal, 2020).

El uso de recursos se refiere al manejo que le dan a sus bienes, cuando se cuidan los recursos, se demuestra respeto por el esfuerzo de cada socio por cada aporte se usa con responsabilidad.

Reducción de gastos

La reducción de gastos en procesos administrativos se puede llevar a cabo en menor tiempo de ejecución en actividades de forma manual, la automatización y el uso de canales digitales puede disminuir costos operativos y aumentar la rentabilidad de las organizaciones (Torres Hernández, 2026).

La reducción de gastos se refiere al proceso mediante el cual se eliminan ineficiencias y se optimizan los procesos sin afectar la calidad; al lograr reducir de forma inteligente, se puede convertir en más fondo de capital para el futuro.

Disminución de uso de papel

La disminución de uso de papel se debe a la digitalización de registros y comunicaciones ayuda a disminuir el uso de papel y hacer más sostenibles las prácticas administrativas (Ramírez Méndez et al., 2022).

Disminución de uso de papel permite centralizar la información en sistemas digitales facilitando el acceso y el respaldo de los datos también al usar menos papel se muestra un compromiso con el medio ambiente.

Implementación de sistema tecnológico

La implementación de sistemas tecnológicos en cooperativas rurales se ve como una oportunidad para modernizar la gestión y acercar los servicios a los socios mediante el uso de dispositivos móviles (Agudelo et al, 2016).

La implementación de sistemas tecnológicos en estos procesos de transformación digital requiere planificación, capacitación y adaptación a la realidad local para que sean sostenibles y realmente útiles.

Fundamento Legal

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Sistema financiero

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Constitución de la República del Ecuador , 2021).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Título I Del Ámbito, Objeto y Principios

Art. 3.- Objeto. - La presente Ley tiene por objeto:

a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;

b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;

c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro

Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales. - Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.

Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas

ODS 9 industria, innovación e infraestructura

“El Objetivo 9 pretende construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación. El crecimiento económico, el desarrollo

social y la acción por 36 el clima depende en gran medida de las inversiones en infraestructuras, el desarrollo industrial sostenible y el progreso tecnológico.”

Metas del objetivo 9

9.5 “Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores públicos y privados en investigación y desarrollo.”

Art. 91.- Cajas de ahorro.- Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito (Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, 2019).

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

La investigación es **no experimental** de **corte transversal**, debido a que no se modifican las variables, es decir no tiene ninguna modificación en la situación en la que se encuentran actualmente, se analizó su estado actual y es de corte transversal debido a que la recolección de la información se la realizó en un tiempo determinado, lo que permitió obtener características del uso de herramientas digitales y su eficiencia operativa.

El nivel de investigación que se alcanzó fue **descriptivo** y se orientó a la aplicación de herramientas que lograron describir la situación, personas y grupos que conforman el tema de estudio, por lo consiguiente, este trabajo describió los aspectos, comportamientos, actitudes de los miembros de los bancos comunales.

El proyecto tiene un enfoque **mixto**, el enfoque cualitativo está caracterizado por estar presente en el primer acercamiento de un investigador con el objetivo del estudio, para comprender las variables, dimensiones e indicadores, mediante instrumentos como son las entrevistas que consintieron obtener información relevante de los bancos comunales.

El enfoque cuantitativo se implementó la utilización de instrumentos para obtener la recolección de datos cuantificables, que es la encuesta la cual se aplicó a los socios de los bancos comunales, con el objetivo conocer y analizar sus opiniones sobre como ejecuta las actividades la empresa.

Métodos de la investigación

La aplicación del método **analítico** permitió comprender la naturaleza del objetivo de estudio, el cual analizó los datos de la información que se obtiene sobre las herramientas digitales y eficiencia operativa de los bancos comunales, lo que permitió profundizar el tema de investigación, y de esta forma, comprender la problemática que se presenta en la comunidad.

Utilizando el método **inductivo** se basó en la observación de fenómenos específicos para formular conclusiones generales que se determinan, mediante el instrumento de encuesta

a los socios de los bancos comunales, con el objetivo de obtener información importante de los socios.

Población y muestra.

La **población** que se contempla para este trabajo de investigación corresponde a los 135 socios de un total aproximado de 9 bancos comunales en la parroquia de José Luis Tamayo de acuerdo a datos obtenidos del Gobierno Autónomo Descentralizado (2023), existen 14 barrios legalmente constituidos y 15 informales dando un total de 29 barrios, quienes actualmente se encuentran activos y que utilizan una herramienta tecnológica para el registro de sus operaciones financieras, mismos que fueron distribuidos entre directivos y socios:

Tabla 1 Población de número de socios identificados en los bancos comunales

Banco Comunales	Número de socios
Grupo 1 (Cofrecito)	17
Grupo 2 (Presta Max)	16
Grupo 3 (Semilla)	25
Grupo 4 (Futuro)	13
Grupo 5 (Tesorito)	12
Grupo 6 (San ahorro)	18
Grupo 7 (Los populares)	9
Grupo 8 (Semilla crece)	13
Grupo 9 (Centavito)	12
Total	135

Nota: Población total

Muestra

Debido a que la población es pequeña, no se consideró la utilización de la fórmula estadística para el cálculo de la **muestra**. Sin embargo, el tamaño muestral se determinó bajo el criterio de la accesibilidad y la disponibilidad de los socios para otorgar la información que se requería, llegando a un total de 65, entre directivos y socios; por lo tanto, para la selección de las personas investigadas se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, 7 líderes para el desarrollo de las entrevistas debido a su mayor grado de conocimiento y experiencia sobre el manejo del banco comunal, se realizó encuesta a 58 socios, por medio del cuestionario.

Tabla 2 Muestra

Muestra

Descripción	Número de socios	Técnica
Socios	58	Encuesta
Directivos	7	Entrevista
Total	65	

Nota: muestra

Recolección y Procesamiento de los datos.

Técnicas de investigación

Entrevista: a través de esta técnica, se aplicó un banco de preguntas abiertas, dirigida a los líderes pertenecientes a los bancos comunales, con la finalidad de obtener información desde un punto de vista objetivo respecto a la experiencia conocimientos y habilidades en el control interno de los grupos y la adopción de estrategias de transformación digital.

Encuesta: Permite recolectar información de la población elegida que guarda similitud en preferencias, gustos y demás características. La encuesta es desarrollada en un cuestionario con preguntas cerradas, dirigida a los socios, con el fin de obtener datos estadísticos relevantes para el estudio, y permitir conocer la opinión respecto a las necesidades en el manejo financiero y la implementación de la transformación digital.

Instrumento de investigación

Cuestionario

El cuestionario consistió en 20 preguntas que se refieren a las herramientas digitales en los bancos comunales de ahorro. Las preguntas están dirigidas a los socios que son parte de los bancos comunales, se trató temas relacionados con el objeto de estudio de la investigación. De esta forma la información recopilada a través del cuestionario es de mucha importancia para el uso de herramientas digitales de los bancos comunales.

Guía de entrevista

La guía de entrevista está orientada acorde al tema de investigación, de esta las preguntas están orientadas a los líderes de cada banco comunal y den respuestas que fortalezcan significativamente el uso de herramientas digitales.

Procesamiento de datos

Mediante Microsoft Forms se realizó el procesamiento de datos cuantitativos, conforme a los datos recolectados, se determinó el análisis de los porcentajes a través del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), de esta forma se facilitó la incorporación de una base de datos, en el cual se representa gráficas, barras y tablas con su respectivo análisis de resultados.

Validación de instrumentos

Para la recolección de información los instrumentos se validaron conforme a la orientación de profesionales especialistas que son parte de la comunidad universitaria, de esta forma se garantiza una correcta adecuación de las preguntas que van de acuerdo con los objetivos de la investigación.

Tabla 3 Validación de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	58	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4 Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	20

Nota: fiabilidad

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de resultados de las entrevistas

Información obtenida de las entrevistas que se realizó a los directivos de los bancos comunales de la parroquia de José Luis Tamayo.

¿Cómo y por qué decidieron incorporar herramientas digitales en la gestión del banco?

Los líderes de los bancos comunales manifestaron que la implementación de herramientas digitales representó una decisión importante para fortalecer el control de las actividades financieras. No obstante, señalaron diversas dificultades durante su utilización. Entre las principales limitaciones identificadas se encuentra que varias aplicaciones ofrecen gratuitamente únicamente funciones básicas, mientras que el acceso a herramientas más avanzadas requiere el pago de una suscripción. Asimismo, algunos dirigentes indicaron que los socios poseen conocimientos limitados en el manejo de Microsoft Excel, lo que dificulta el aprovechamiento de estas herramientas. De igual manera, se evidenciaron problemas relacionados con la baja velocidad de la conexión a Internet y la insuficiencia de mobiliario y equipos necesarios para desarrollar las actividades administrativas de manera eficiente.

¿Qué costos implica estas herramientas (datos, dispositivos, plataformas) y cómo los asumen?

Los directivos de los grupos comunales manifestaron que uno de los principales recursos destinados para la gestión de las actividades financieras es el pago de un plan de datos móviles, el cual garantiza el acceso a las aplicaciones utilizadas por el banco comunal. Asimismo, indicaron que cuentan con un dispositivo móvil exclusivo para las actividades relacionadas con la organización y que utilizan la computadora de uno de los integrantes para elaborar documentos y llevar el registro del historial de las transacciones financieras. Además, señalaron que, cuando es necesario pagar la suscripción de alguna aplicación, los integrantes realizan un aporte económico conjunto para cubrir el costo, permitiendo que todos los miembros se beneficien de las funcionalidades disponibles.

¿Cómo ha sido la aceptación de las plataformas digitales por parte de los usuarios?

De acuerdo con los comentarios de los líderes de los bancos comunales, la percepción de los socios respecto al uso de las herramientas digitales es diversa. Algunos consideran que estas han facilitado el desarrollo de las actividades administrativas y el control de las operaciones financieras, debido a que permiten registrar información y acceder a los datos de manera más organizada. Sin embargo, otros manifestaron dificultades relacionadas con el manejo de estas herramientas, atribuidas principalmente al limitado conocimiento en el uso de tecnologías digitales. En este contexto, los directivos coincidieron en la necesidad de fortalecer las competencias digitales de los socios mediante procesos de capacitación que faciliten la adopción de nuevas tecnologías. Asimismo, señalaron que la implementación de una herramienta digital más segura y fácil de utilizar contribuiría a generar mayor confianza entre los socios, optimizar el control de las operaciones financieras y fortalecer la eficiencia operativa de los bancos comunales.

¿Qué procesos operativos del banco comunal (registro de ahorros y créditos, consultas, cobros, convocatorias, reportes) realizan actualmente con apoyo de herramientas digitales?

Los líderes dicen que para una comunicación más ágil utilizan WhatsApp para convocar a las reuniones, para el registro de reporte utilizan una app básica cuyas funciones son limitadas debido a que no han contratado la suscripción, un grupo está implementando el uso de Microsoft Excel para la realización de reportes les resulta práctico realizar el documento y después es compartido a los socios para que todos tengan acceso a la información y visión más amplia de cómo están llevando las cuentas.

¿Considera que la herramienta utilizada permite desarrollar los procesos de manera clara y organizada? ¿Por qué?

Uno de los líderes entrevistados manifestó que el uso de Microsoft Excel le ha permitido organizar de manera más eficiente la información financiera del banco comunal. No obstante, señaló que la persona responsable de administrar esta herramienta requiere fortalecer sus conocimientos mediante una capacitación especializada, razón por la cual los integrantes del grupo expresaron su disposición para financiar un curso de formación en el manejo de Excel. Por su parte, los demás líderes coincidieron en que la implementación de una herramienta digital más completa facilitaría el acceso al historial de cada socio, permitiendo registrar y consultar información relacionada con aportaciones, préstamos, montos, fechas de las transacciones y demás movimientos financieros. Estos resultados evidencian el interés de los

bancos comunales por incorporar soluciones tecnológicas que mejoren el control de la información, fortalezcan la gestión administrativa y contribuyan al incremento de la eficiencia operativa.

¿Cómo han influido las herramientas digitales en la gestión operativa del banco comunal?

Los líderes de los bancos comunales estuvieron de acuerdo en que la gestión operativa de sus bancos se ha visto muy beneficiada por la implementación de herramientas digitales debido a que gracias a estas las operaciones se han realizado de una manera más rápida, más eficiente y mejor organizada en cuanto al tema de la información, pese a que han tenido ciertos inconvenientes consideran que la implementación de estas herramientas es muy beneficiosa.

¿Cómo contribuyen las herramientas digitales a la comunicación entre los miembros del grupo del banco comunal?

De acuerdo a las opiniones de los líderes de los bancos comunales consideran que la comunicación entre sus miembros se ha vuelto más eficaz pese a que utilizan en su gran mayoría WhatsApp lo consideran una forma más rápida y ágil para la comunicación entre sus miembros en el cual también realizan pequeñas encuestas para verificar cómo se encuentran sus socios si están de acuerdo o no en realizar alguna actividad en beneficio de ellos mismos, consideran que es más rápido por este medio el envío de información y reportes, también se envía información con correo electrónico pero hay socios que no revisan a diario su bandeja de entrada.

¿Considera que los miembros poseen las competencias necesarias para desenvolverse en entornos digitales? ¿Han recibido alguna capacitación?

Los líderes coinciden en que no todos sus miembros poseen esta habilidad tecnológica aún tienen desconocimiento y cierta resistencia al cambio, se han realizado pequeñas capacitaciones entre ellos es decir la persona que logró comprender como funciona la aplicación hacia una presentación y les explicaba a los socios como deben usar, de esta forma se ayudan todos mutuamente, ellos consideran que tiene que mejorar muchos aspectos pero que poco a poco van avanzando como grupo para alcanzar las metas que se planteen como grupo.

¿Cómo manejan la participación de los socios sin acceso a internet o con poca experiencia digital?

De acuerdo con las opiniones de los líderes en la actualidad todos sus miembros cuentan con acceso a internet y es por esta razón que cualquier novedad o inquietud la comparten por WhatsApp, los grupos tienen planeado seguir ayudándose entre sí para las personas que tienen desconocimiento en cuanto al manejo de otras herramientas y siguen explicándole como se deben realizar la revisión de sus pagos para que no exista ningún tipo de confusión.

¿Qué recomendaciones haría para que otros grupos de ahorro de la parroquia de José Luis Tamayo implementen o mejoren el uso de herramientas digitales?

Los líderes de los bancos comunales recomiendan que deben empezar de a poco, pero que es una excelente decisión para tener un mayor control de sus registros, no deben cambiar todo de un momento a otro se debe socializar con todos los miembros y explicarle cómo será el funcionamiento y que estos cambios son beneficiosos para gestionar sus operaciones y obtener más transparencia en su gestión financiera.

Análisis de resultados de las encuestas

1. Edad

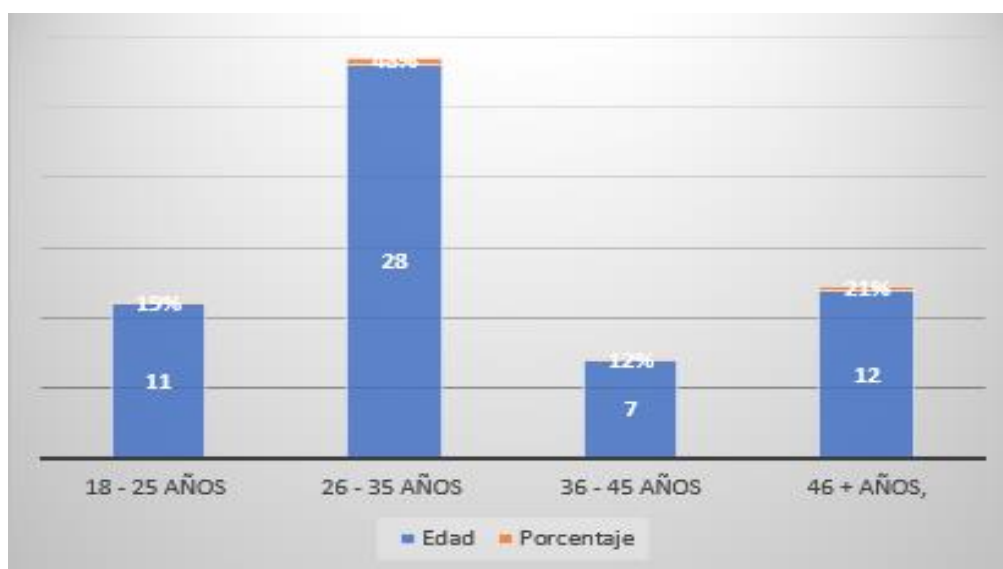
Tabla 5 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	18-25 años	11	19	19
	26-35 años	28	48	48
	36-45 años	7	12	12
	46 en adelante	12	21	21
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 1

Edad



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos la mayor proporción corresponde al grupo de 26-35 años, seguido de los que se encuentran en el grupo de 46 en adelante lo que equivale que la mayor participación es predominada por personas con experiencia laboral y financiera lo que beneficia a los grupos de ahorro para obtener una gestión eficaz y responsable de los recursos.

2. Género

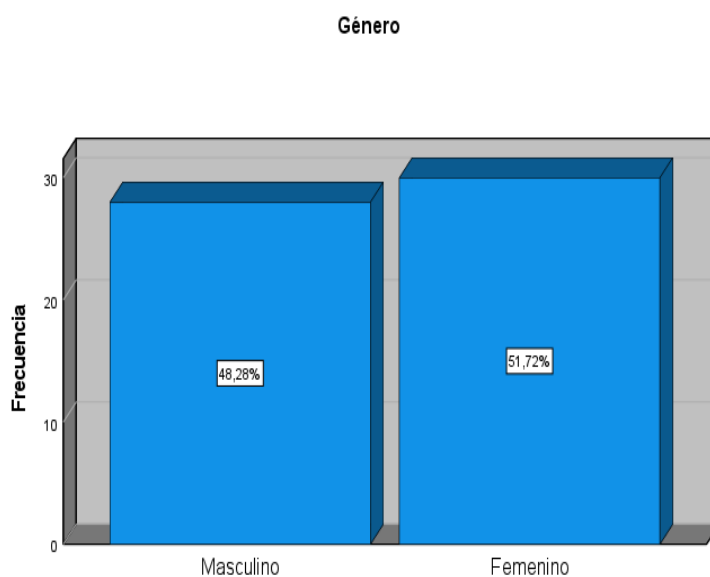
Tabla 6 Género

Género			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	28	48,3
	Femenino	30	51,7
	Total	58	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 2

Género



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

La base de datos evidencia que en 51,7% de los socios encuestados son mujeres, quienes lideran el hábito del ahorro en sus recursos financieros, aunque la diferencia es mínima del porcentaje que se obtuvo de los hombres con un 48,3 quienes también muestran interés por el ahorro.

3. Estado civil

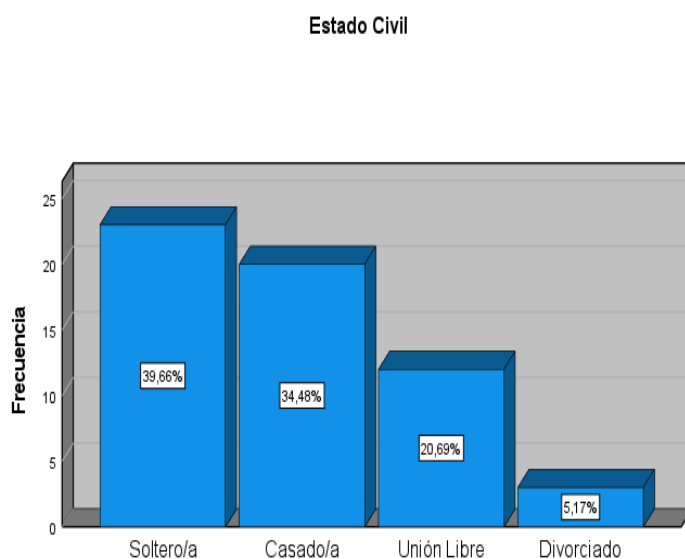
Tabla 7 Estado civil

Estado Civil			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido			Porcentaje válido
	Soltero/a	23	39,7
	Casado/a	20	34,5
	Unión Libre	12	20,7
	Divorciado	3	5,2
	Total	58	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 3

Estado civil



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

A partir de los datos obtenidos sobre el estado civil de los socios se observa que la mayoría de los miembros del banco comunal son solteros que están asegurando la obtención de préstamos de una forma más rápida para cumplir sus necesidades, existe una parte considerable de los socios que se encuentran casados legalmente y en unión libre lo que nos indica que existen familias comprometidas con mejorar sus ingresos financieros.

4. Nivel de educación

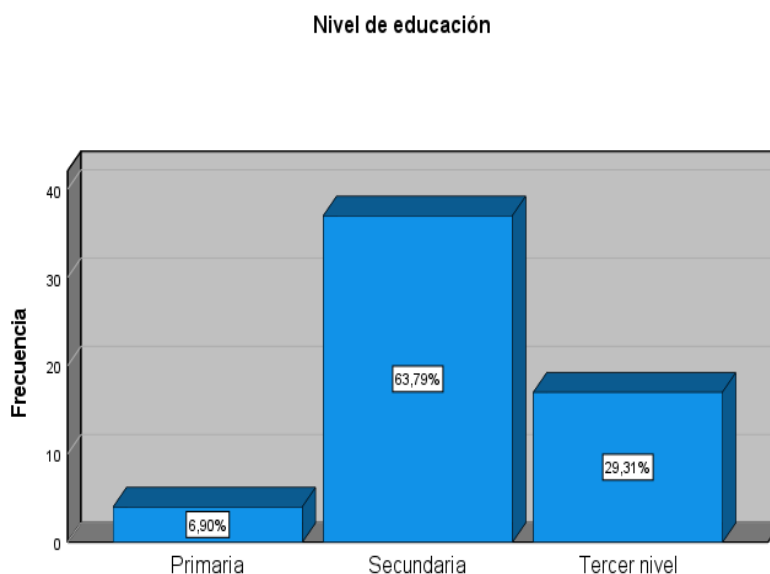
Tabla 8 Nivel de educación

Nivel de educación				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Primaria	4	6,9	6,9
	Secundaria	37	63,8	63,8
	Tercer nivel	17	29,3	29,3
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 4

Nivel de educación



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

En la encuesta realizada a los socios de los bancos comunales con nivel de educación se detalla que la mayoría de los socios tienen una formación académica en bachillerato, y otra parte posee una educación superior, son muy pocos los socios que solo tienen instrucción hasta la primaria, en su gran mayoría con estos resultados nos da una base para que las capacitaciones sean favorables en cuanto al uso de herramientas digitales debido a que poseen un nivel medio en cuanto a conocimiento académicos.

5. Tiempo como miembro del banco comunal

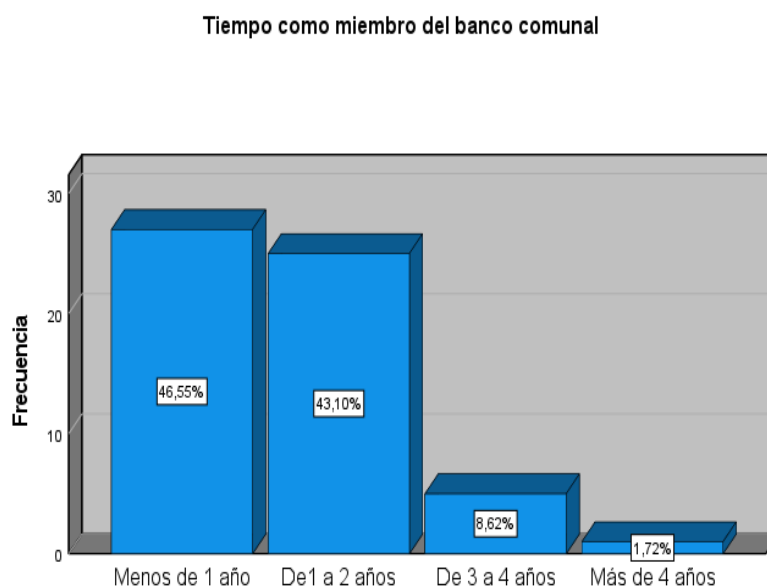
Tabla 9 Tiempo como miembro del banco comunal

Tiempo como miembro del banco comunal				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Menos de 1 año	27	46,6	46,6
	De 1 a 2 años	25	43,1	43,1
	De 3 a 4 años	5	8,6	8,6
	Más de 4 años	1	1,7	1,7
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 5

Tiempo como miembro del banco comunal



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Los resultados nos indican que en su gran mayoría los socios son nuevos con poco tiempo de estar participando en estas actividades económicas, lo que nos indica que son muchas las personas que se pueden seguir uniendo y participar activamente en los bancos comunales, es poco el porcentaje de socios que tiene muchos años participando en estas actividades económicas.

6. Monto promedio de su aporte mensual

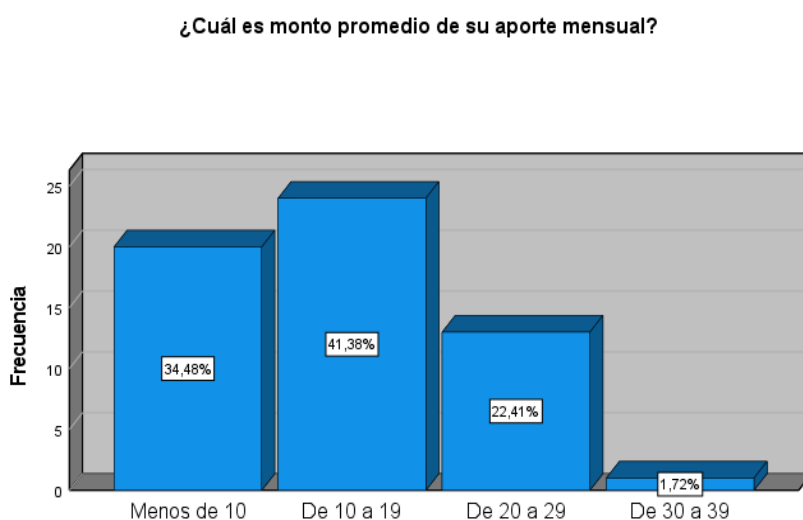
Tabla 10 Monto promedio de su aporte mensual

¿Cuál es monto promedio de su aporte mensual?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	\$ 10	20	34,5
	De 11 a 19	24	41,4
	De 20 a 29	13	22,4
	De 30 a 39	1	1,7
	Total	58	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 6

Monto promedio de su aporte mensual



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

En cuanto a su aporte mensual los participantes, se detalla que la mayoría tiene un aporte que equivale de 10-19 dólares, seguido de un grupo considerable que aporta menos de 10, cabe aclarar que esos valores que se cancelan van de acuerdo con la cantidad de dinero que han prestado incluido su interés.

7. *Me adapto con facilidad a los cambios tecnológicos*

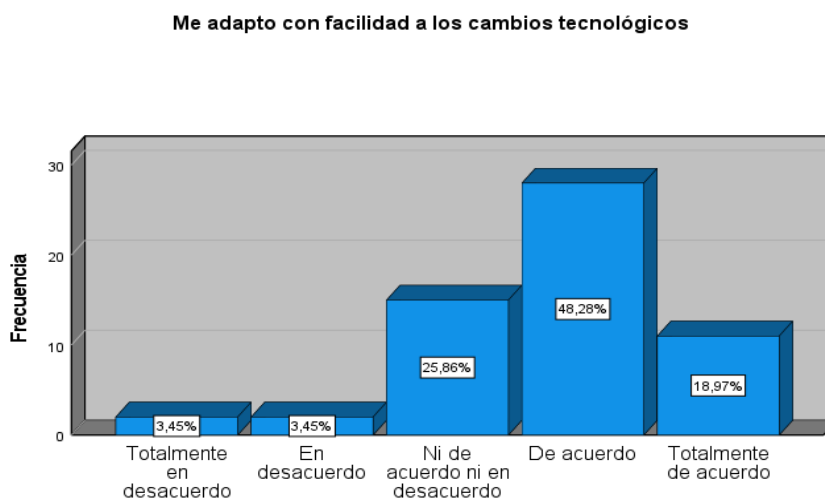
Tabla 11 Me adapto con facilidad a los cambios tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,4	3,4
	En desacuerdo	2	3,4	3,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	25,9	25,9
	De acuerdo	28	48,3	48,3
	Totalmente de acuerdo	11	19,0	19,0
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 7

Me adapto con facilidad a los cambios tecnológicos



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los socios utiliza las herramientas digitales únicamente de manera ocasional. Este hallazgo evidencia que el uso de estas tecnologías aún no se ha consolidado como una práctica habitual dentro de los bancos comunales, lo que podría estar asociado a las dificultades que presentan algunos socios para utilizar aplicaciones como Microsoft Excel.

8. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales para las actividades del banco comunal?

Tabla 11 herramientas digitales para las actividades del banco comunal

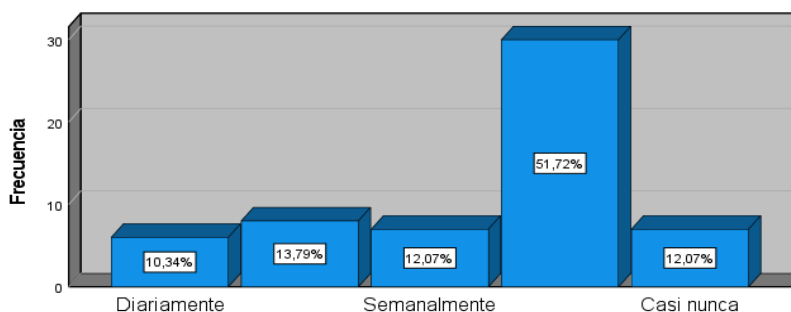
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Diariamente	6	10,3	10,3
Varias veces a la semana	8	13,8	13,8
Semanalmente	7	12,1	12,1
Ocasionalmente	30	51,7	51,7
Casi nunca	7	12,1	12,1
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 8

Herramientas digitales para las actividades del banco comunal

¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales para las actividades del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados de las encuestas, se observa que la mayoría de los encuestados utiliza ocasionalmente las herramientas digitales. Esto se debe a que algunos socios no están capacitados adecuadamente para el manejo de estas aplicaciones. Asimismo, un pequeño grupo utiliza esta herramienta digital por lo menos una vez por semana, mientras que las personas con mayor grado de conocimiento la utilizan diariamente y otras varias veces por semana.

9. *¿Qué tan fácil le resulta participar en el uso de herramientas digitales del banco comunal?*

Tabla 12 Participación de herramientas digitales

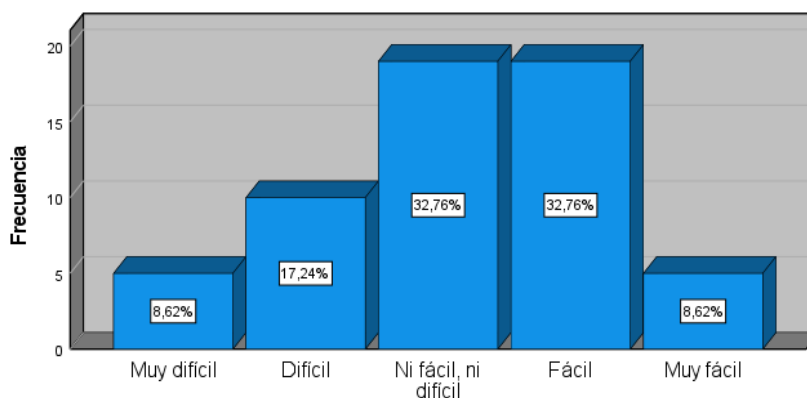
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy difícil	5	8,6	8,6
	Difícil	10	17,2	17,2
	Ni fácil, ni difícil	19	32,8	32,8
	Fácil	19	32,8	32,8
	Muy fácil	5	8,6	8,6
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figure 9

Participación de herramientas digitales

¿Qué tan fácil le resulta participar en el uso de herramientas digitales del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Los encuestados indicaron, en su gran mayoría, que sí les resulta fácil el uso de herramientas digitales. La misma cantidad de personas considera que su uso no es ni fácil ni difícil, lo que puede deberse a la frecuencia con la que utilizan estas herramientas, que en su mayoría es ocasional. Asimismo, un porcentaje considerable indicó que sí se les dificulta participar en el uso de herramientas digitales.

10. ¿Tengo la capacidad de resolver dificultades básicas cuando utilizo herramientas digitales?

Tabla 13 Capacidad básica al uso de herramientas tecnológicas

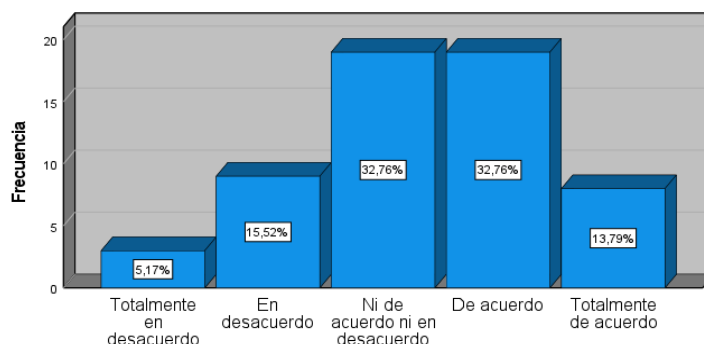
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	3	5,2	5,2
En desacuerdo	9	15,5	15,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	32,8	32,8
De acuerdo	19	32,8	32,8
Totalmente de acuerdo	8	13,8	13,8
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 10

Capacidad básica al uso de herramientas tecnológicas

¿Tengo la capacidad de resolver dificultades básicas cuando utilizo herramientas digitales?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Los encuestados indicaron en su gran mayoría que, si están de acuerdo que poseen la capacidad de resolver dificultades básicas cuando utilizan las herramientas digitales, la misma cantidad de personas consideran que ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que se puede deber por la frecuencia con la que utilizan las herramientas digitales que en su gran mayoría indicós que es ocasionalmente, un porcentaje mínimo indico que están desacuerdo lo que indica que aún no poseen las capacidades necesarias para resolver dificultades tecnológicas que se presenten en los bancos comunales.

11. ¿Las herramientas digitales permiten una mejor comunicación entre los miembros del banco comunal?

Tabla 14 Herramientas digitales brindan una mejor comunicación

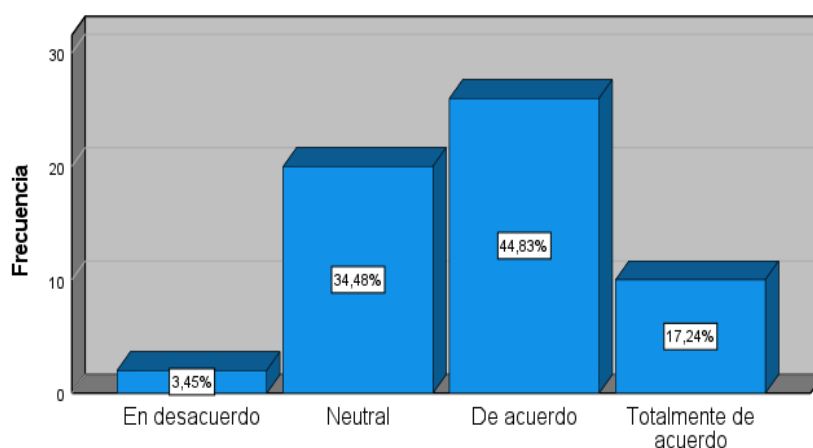
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido En desacuerdo	2	3,4	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	34,5	34,5
De acuerdo	26	44,8	44,8
Totalmente de acuerdo	10	17,2	17,2
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 11

Herramientas digitales brindan una mejor comunicación

¿Las herramientas digitales permiten una mejor comunicación entre los miembros del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, un grupo considerable, correspondiente a 36 personas, está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la implementación de herramientas digitales les ha permitido tener una mejor comunicación entre ellos y, sobre todo, más rápida, lo que beneficia la coordinación de sus actividades. Un gran porcentaje no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, se mantiene neutral, mientras que el porcentaje de personas en desacuerdo es muy bajo.

12. ¿Qué herramienta digital utiliza para gestionar las actividades del banco comunal?

Tabla 15 Herramienta digital para gestionar actividades

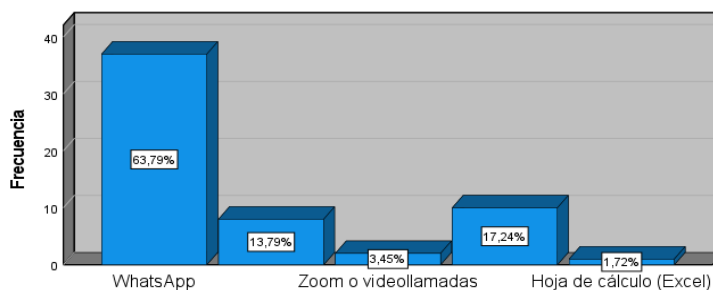
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido WhatsApp	37	63,8	63,8
Correo electrónico	8	13,8	13,8
Zoom o videollamadas	2	3,4	3,4
Aplicación o plataforma del banco comunal	10	17,2	17,2
Hoja de cálculo (Excel)	1	1,7	1,7
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 12

Herramienta digital para gestionar actividades

¿Qué herramienta digital utiliza para gestionar las actividades del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados opta por la utilización de WhatsApp para gestionar las actividades del banco comunal. Como segunda opción se encuentra la aplicación o plataforma utilizada específicamente para verificar cada movimiento que realizan. Por otra parte, Zoom y el correo electrónico presentan una menor utilización.

13. ¿Las herramientas digitales permiten registrar los ahorros y préstamos de manera más rápida que los registros manuales?

Tabla 16 Registro de ahorro y préstamos de manera eficiente

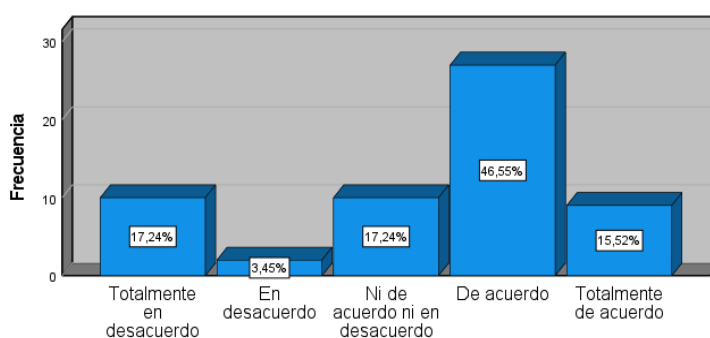
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	10	17,2	17,2
En desacuerdo	2	3,4	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	17,2	17,2
De acuerdo	27	46,6	46,6
Totalmente de acuerdo	9	15,5	15,5
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 13

Registro de ahorro y préstamos de manera eficiente

¿Las herramientas digitales permiten registrar los ahorros y préstamos de manera más rápida que los registros manuales?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Según los resultados obtenidos en las encuestas un porcentaje considerable de personas están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las herramientas digitales sí les permiten registrar de manera más rápida todas las transacciones realizadas en el banco comunal. Un pequeño grupo de personas se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, existe un porcentaje considerable de personas que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Esto podría deberse a que no están completamente capacitadas para el manejo de las herramientas digitales

14. ¿El uso de herramientas digitales reduce el tiempo necesario para realizar registros y consultas?

Tabla 17 Reducción de tiempo en los grupos de ahorro con la tecnología

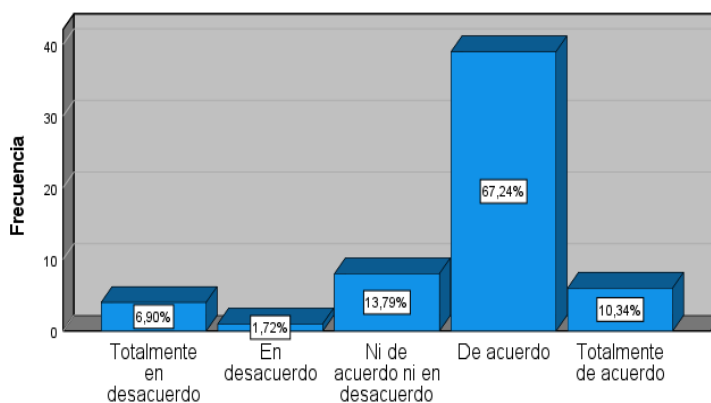
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6,9	6,9
	En desacuerdo	1	1,7	1,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13,8	13,8
	De acuerdo	39	67,2	67,2
	Totalmente de acuerdo	6	10,3	10,3
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 14

Reducción de tiempo en los grupos de ahorro con la tecnología

¿El uso de herramientas digitales reduce el tiempo necesario para realizar registros y consultas?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre si el uso de herramientas reduce el tiempo necesario para realizar consultas la mayoría de los encuestados manifestó que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto garantiza que la implementación de herramientas digitales sí les han sido de gran beneficio a los socios de bancos comunales, muy pocos encuestados están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esta opción.

15. ¿Las herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones del banco comunal?

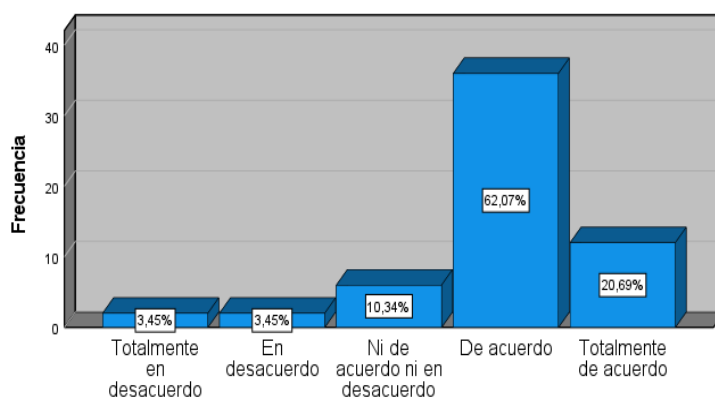
Tabla 18 Herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	2	3,4	3,4
En desacuerdo	2	3,4	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,3	10,3
De acuerdo	36	62,1	62,1
Totalmente de acuerdo	12	20,7	20,7
Total	58	100,0	100,0

Figura 15

Herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones

¿Las herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Se observa, a partir de los resultados obtenidos, que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que las herramientas digitales les han facilitado el seguimiento de las operaciones. Solo una pequeña parte mantiene una postura neutral o está en desacuerdo. Estos resultados reflejan una alta aceptación de la importancia de las herramientas digitales.

16. ¿La digitalización disminuye costos relacionados con la gestión de información?

Tabla 19 Digitalización disminuye en la gestión

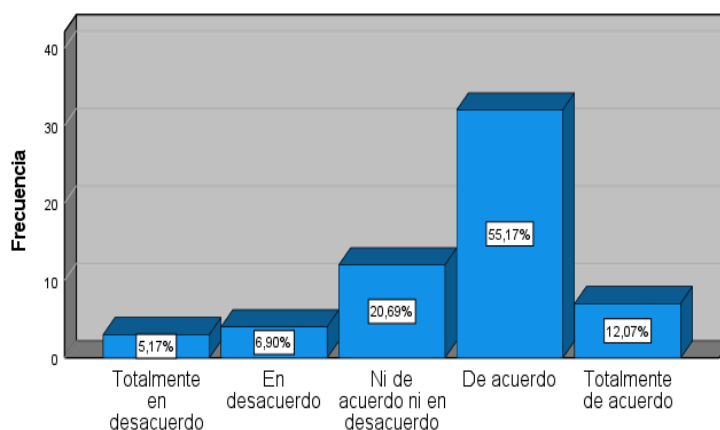
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	3	5,2	5,2
En desacuerdo	4	6,9	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20,7	20,7
De acuerdo	32	55,2	55,2
Totalmente de acuerdo	7	12,1	12,1
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 16

Digitalización disminuye en la gestión

¿La digitalización disminuye costos relacionados con la gestión de información?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que la digitalización ha disminuido los costos relacionados con la gestión de la información. Un porcentaje pequeño se mantiene neutral; por el contrario, muy pocos están en desacuerdo con esta opción.

17. ¿Las herramientas digitales permiten comprender claramente los procesos de ahorro y crédito?

Tabla 20 Herramientas digitales permiten comprender los procesos de ahorro

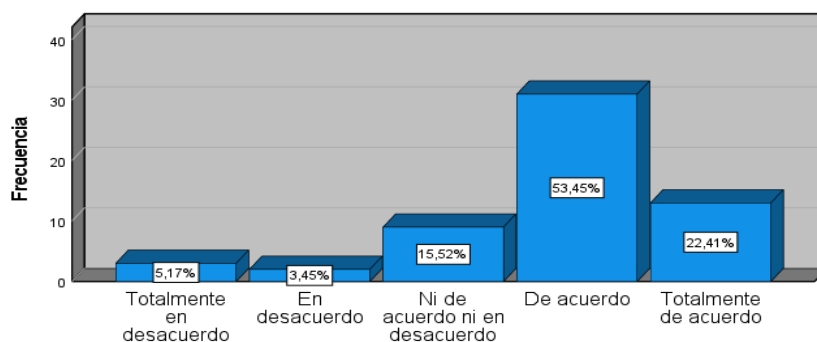
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	3	5,2	5,2
En desacuerdo	2	3,4	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,5	15,5
De acuerdo	31	53,4	53,4
Totalmente de acuerdo	13	22,4	22,4
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 17

Herramientas digitales permiten comprender los procesos de ahorro

¿Las herramientas digitales permiten comprender claramente los procesos de ahorro y crédito?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Se visualiza que los encuestados están de acuerdo con que las herramientas digitales les han permitido comprender claramente los procesos de ahorro y crédito, este resultado indica un alto índice de aceptación para las aplicaciones que están siendo implementadas, asimismo hay un pequeño porcentaje que no está de acuerdo con esta pregunta.

18. ¿Las herramientas digitales facilitan la consulta de información histórica del banco comunal?

Tabla 21 Consulta de información del banco comunal

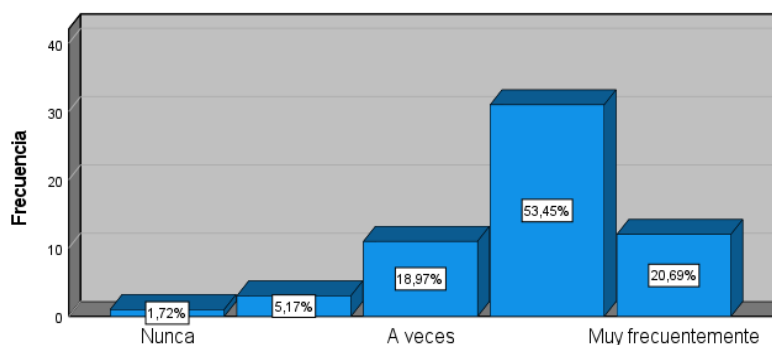
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nunca	1	1,7	1,7
	Raramente	3	5,2	5,2
	A veces	11	19,0	19,0
	Frecuentemente	31	53,4	53,4
	Muy frecuentemente	12	20,7	20,7
Total		58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 18

Consulta de información del banco comunal

¿Las herramientas digitales facilitan la consulta de información histórica del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Estos resultados evidenciaron que los encuestados reconocen que las herramientas digitales les han permitido consultar frecuentemente el historial de las diversas transacciones del banco comunal. Es muy bajo el porcentaje de encuestados que está en desacuerdo con esta afirmación. Esto podría deberse al uso de las herramientas digitales.

19. *¿El uso de herramientas digitales disminuye el uso de documentos impresos?*

Tabla 22 Documentos impresos

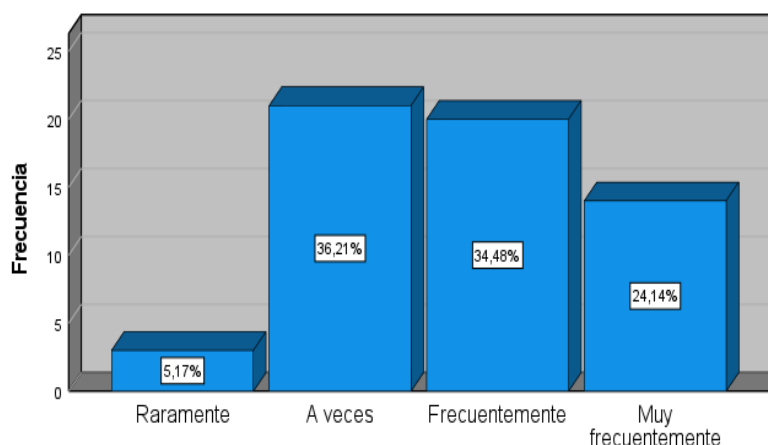
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Raramente	3	5,2	5,2
	A veces	21	36,2	36,2
	Frecuentemente	20	34,5	34,5
	Muy frecuentemente	14	24,1	24,1
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 19

Documentos impresos

¿El uso de herramientas digitales disminuye el uso de documentos impresos?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados respondió que a veces el uso de herramientas digitales sí ha disminuido el uso de documentos impresos, otro porcentaje considera que frecuentemente y muy frecuentemente, sí se han beneficiado de la implementación de herramientas digitales, asimismo un porcentaje muy pequeño considera que es raramente.

20. ¿La información registrada digitalmente es segura y confiable?

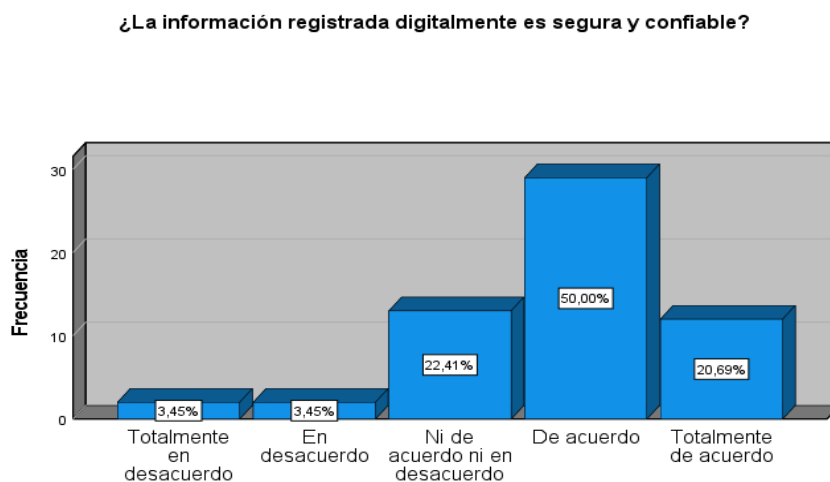
Tabla 23 Digitalización segura y confiable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	2	3,4	3,4
En desacuerdo	2	3,4	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22,4	22,4
De acuerdo	29	50,0	50,0
Totalmente de acuerdo	12	20,7	20,7
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 20

Digitalización segura y confiable



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la información registrada digitalmente es segura y confiable, lo que garantiza el uso de herramientas digitales y su confiabilidad, un porcentaje del 22.4% se mantiene en una posición neutral, y existe un porcentaje muy bajo de personas que están en desacuerdo con esta opción.

21. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las herramientas digitales que utiliza actualmente?

Tabla 24 Satisfecho con herramientas digitales

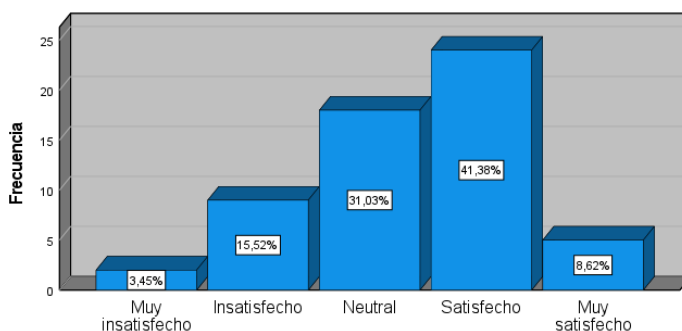
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy insatisfecho	2	3,4	3,4
	Insatisfecho	9	15,5	15,5
	Neutral	18	31,0	31,0
	Satisfecho	24	41,4	41,4
	Muy satisfecho	5	8,6	8,6
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 21

Satisfecho con herramientas digitales

¿Qué tan satisfecho se encuentra con las herramientas digitales que utiliza actualmente?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Según los datos recolectados en las encuestas aplicadas a los socios del banco comunal la mayoría se encuentran satisfechos con las herramientas digitales que están utilizando actualmente, sin embargo, el porcentaje de las respuestas neutrales e insatisfechas da una señal de la necesidad de seguir mejorando la funcionalidad de las herramientas digitales y brindar una mayor capacitación para cubrir de mejor manera las necesidades de los usuarios.

22. ¿Las herramientas digitales fortalecen la gestión operativa del banco comunal?

Tabla 25 Fortalecen la gestión operativa

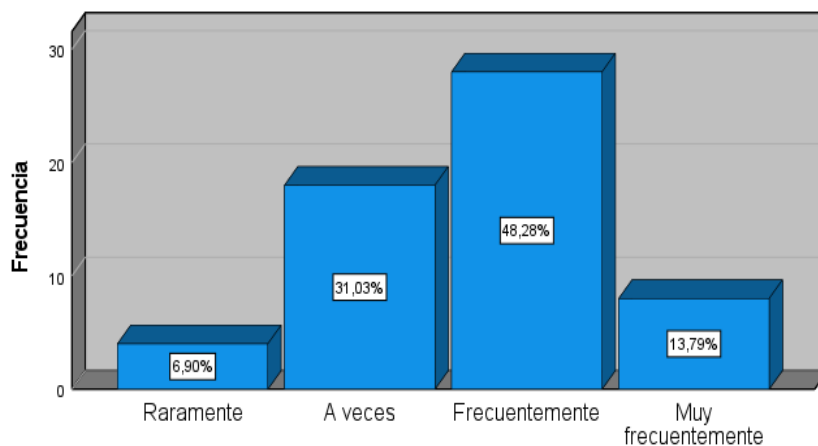
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Raramente	4	6,9	6,9
	A veces	18	31,0	31,0
	Frecuentemente	28	48,3	48,3
	Muy frecuentemente	8	13,8	13,8
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 22

Fortalecen la gestión operativa

¿Las herramientas digitales fortalecen la gestión operativa del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidenció que los encuestados reconocen el aporte de las herramientas digitales al fortalecimiento de la gestión operativa en bancos comunales, lo que mejora el funcionamiento y la organización de las actividades administrativas, sin embargo, existen respuestas intermedias lo que refleja que existen aspectos que aún se deben fortalecer para lograr mejorar la gestión operativa.

23. ¿Las herramientas digitales facilitan la elaboración de reportes del banco comunal?

Tabla 26 Facilitan la elaboración de reportes

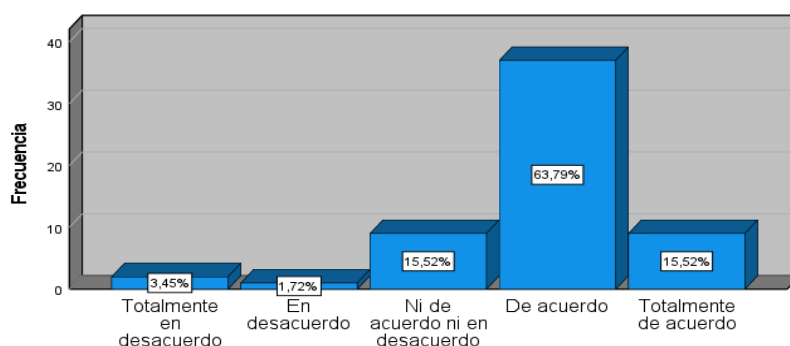
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,4	3,4
	En desacuerdo	1	1,7	1,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,5	15,5
	De acuerdo	37	63,8	63,8
	Totalmente de acuerdo	9	15,5	15,5
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 23

Facilitan la elaboración de reportes

¿Las herramientas digitales facilitan la elaboración de reportes del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

De acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que las herramientas digitales si facilitan la elaboración de reportes en los bancos comunales esto contribuye a tener una información organizada y oportuna al momento de la toma de decisiones, asimismo es muy bajo el nivel de personas que están en desacuerdo con esta alternativa.

24. ¿Cuál es su principal dificultad para usar herramientas digitales?

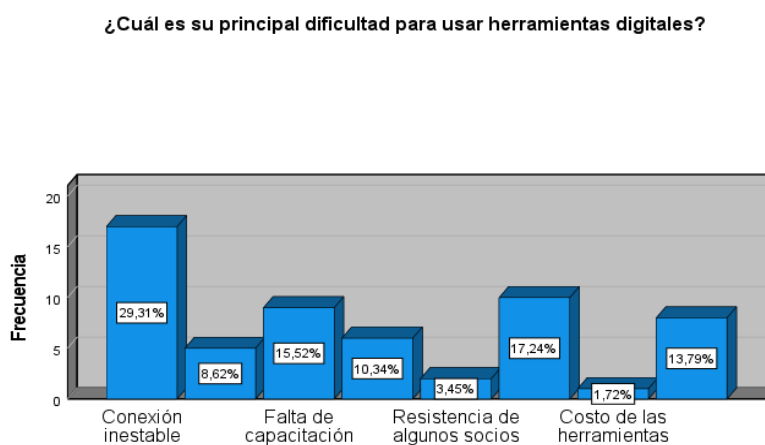
Tabla 27 Dificultad en las herramientas digitales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Conexión inestable	17	29,3	29,3
Costo de datos móviles	5	8,6	8,6
Falta de capacitación	9	15,5	15,5
Equipos limitados	6	10,3	10,3
Resistencia de algunos socios	2	3,4	3,4
Desconfianza en la seguridad	10	17,2	17,2
Costo de las herramientas	1	1,7	1,7
Ninguna	8	13,8	13,8
Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 24

Dificultad en las herramientas digitales



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los socios nos manifestaron que su principal dificultad para el uso de herramientas digitales es la conexión inestable, seguido de la desconfianza en la seguridad, la falta de capacitación es una gran barrera para el uso de herramientas digitales, al superar estas dificultades se podrá lograr una mejor adopción de estas aplicaciones.

25. ¿Qué aspecto considera que se necesita para mejorar la eficiencia operativa del banco comunal?

Tabla 28 Eficiencia Operativa

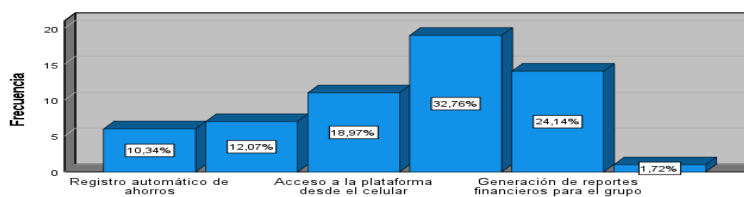
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Registro automático de ahorros	6	10,3	10,3
	Estado de créditos y saldos pendientes	7	12,1	12,1
	Acceso a la plataforma desde el celular	11	19,0	19,0
	Conocimiento para usar el sistema sin ayuda	19	32,8	32,8
	Generación de reportes financieros para el grupo	14	24,1	24,1
	Ninguna mejora	1	1,7	1,7
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 25

Eficiencia Operativa

¿Qué aspecto considera que se necesita para mejorar la eficiencia operativa del banco comunal?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

El hallazgo de que el 32,8% de los socios prioriza “contar con conocimiento para usar el sistema sin ayuda” señala que la disponibilidad de soporte y capacitación es tan determinante para el uso efectivo de una tecnología como su diseño o funcionalidad; sin condiciones facilitadoras adecuadas, incluso una plataforma bien diseñada.

26. ¿Si existiera una herramienta digital más fácil y segura, ¿estaría dispuesto a cambiar la que utiliza actualmente?

Tabla 29 Herramienta fácil y segura

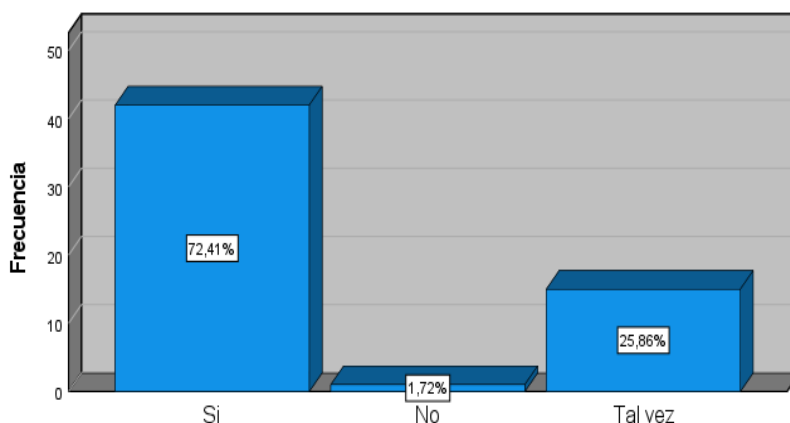
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Si	42	72,4	72,4
	No	1	1,7	1,7
	Tal vez	15	25,9	25,9
	Total	58	100,0	100,0

Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

Figura 26

Herramienta fácil y segura

¿Si existiera una herramienta digital más fácil y segura, ¿estaría dispuesto a cambiar la que utiliza actualmente?



Nota: información obtenida de las encuestas a los bancos comunales

La alta disposición al cambio (72,4%) es consistente con el planteamiento de Domínguez Vargas y Méndez Cruz (2024), quienes sostienen que la digitalización constituye un factor estratégico para la eficiencia operativa. Sin embargo, la intención declarada no garantiza la adopción real si no se refuerzan simultáneamente la utilidad percibida y las competencias digitales de los usuarios.

Discusión

El presente trabajo de investigación constituye una propuesta orientada a fortalecer la eficiencia operativa de los bancos comunales mediante la implementación de una herramienta digital que responda a sus necesidades administrativas y financieras. De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, la mayoría de los socios manifestó una actitud favorable hacia la adopción de una nueva herramienta digital, al considerar que esta facilitaría el registro de las operaciones, el control de la información y la elaboración de reportes.

Los bancos comunales que formaron parte del objeto de estudio están conformados principalmente por mujeres, existiendo una diferencia mínima con respecto al número de hombres que integran estas organizaciones. Asimismo, se evidenció que la mayoría de los socios posee un nivel de educación media. De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los participantes manifestaron que el uso de herramientas digitales ha facilitado la comprensión de los procesos administrativos, el acceso al historial de información y el fortalecimiento de la gestión operativa en diversas actividades relacionadas con la administración y el control financiero de los bancos comunales.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Domínguez Vargas & Méndez Cruz (2024), en su artículo científico denominado `` *Impacto de la digitalización en la eficiencia de las cooperativas* `` donde se obtiene como resultado que la digitalización constituye un factor estratégico para el fortalecimiento de la eficiencia operativa en las cooperativas de ahorro y crédito esto ha facilitado la automatización en sus procesos, estos resultados tiene relación con la investigación de Cedric Merino (2023), titulada “*Impacto de las Fintech en las microfinancieras del Perú: eficiencia e inclusión financiera en el 2023*”, los resultados evidenciaron que la implementación de herramientas tecnológicas financieras ha generado cambios significativos, los créditos que otorgaban aumentaron en 50,7%, lo que demuestra que la correcta implementación de estas aplicaciones ha fortalecido sus procesos internos y la inclusión financiera en sectores alejados.

Los resultados evidenciaron que existen factores que han limitado el aprovechamiento de las herramientas digitales, como principal barrera la conexión inestable a internet, desconfianza en la seguridad de las aplicaciones, y la falta de capacitación para su correcto manejo son las principales dificultades, estos aspectos se relacionan con lo expuesto por Orozco et al. (2025) realizaron la investigación titulada “*Innovación Tecnológica y Eficiencia Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2025*”, quienes sostiene

que la digitalización de los bancos comunales no solo corresponde a la disponibilidad de herramientas digitales, se debe implementar capacitaciones para los socios esto garantizara una adopción efectiva para su correcto uso.

El estudio desarrollado por William Cadena, (2022) titulada *"Proyecto de digitalización para una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento I"*, resalta que la digitalización contribuye a la mejora de la eficiencia operativa para los procesos financieros de rentabilidad, favorece la realización de transacciones más seguras y rápidas, lo que se alinea con la percepción de los líderes entrevistados, que consideran que la implementación de herramientas digitales les ha favorecido significativamente para mejorar sus procesos internos, control de registro con las transacciones realizadas, ha mejorado su comunicación significativamente. Igualmente, en las encuestas realizadas los participantes están de acuerdo con que la digitalización les ha permitido mejorar sus procesos internos, y han demostrado una aceptación significativa ante la implementación de herramientas digitales.

En relación con el objetivo general de la investigación, los resultados permitieron determinar que la implementación de herramientas digitales constituye un recurso estratégico para fortalecer la eficiencia operativa de los bancos comunales. Su utilización contribuye a optimizar los procesos administrativos mediante la reducción de errores en el registro de la información, la mejora de la comunicación entre los socios y la disponibilidad de información confiable y actualizada para apoyar la toma de decisiones. En consecuencia, la digitalización representa una alternativa viable para incrementar la eficiencia, la organización y el control de las actividades financieras de estas organizaciones.

Finalmente, los resultados evidenciaron que los socios de los bancos comunales de la parroquia José Luis Tamayo mantienen una actitud favorable hacia la implementación de una nueva herramienta digital que les brinde mayores niveles de seguridad y funcionalidad en la gestión de sus actividades financieras. Aunque aún enfrentan limitaciones relacionadas con sus competencias en el uso de herramientas tecnológicas, tanto los líderes como los socios manifestaron una disposición positiva para adoptar la plataforma JuantaGo, al considerar que facilitará el control de las operaciones financieras, la generación de reportes y la organización de la información, contribuyendo así al fortalecimiento de la eficiencia operativa de los bancos comunales.

Capítulo IV

Propuesta

Plan de acción para la implementación de una herramienta digital que contribuya con la eficiencia operativa en bancos comunales, parroquia José Luis Tamayo

Introducción

El plan de acción se elabora como propuesta del estudio “Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo”, tiene como finalidad orientar la implementación de herramientas digitales que contribuyen a optimizar los procesos operativos, fortalecer la comunicación de los bancos comunales y el desarrollo de las competencias básicas de la alfabetización digital para los socios de los bancos comunales que participaron en este estudio. El plan se divide en funciones a los hallazgos de la investigación y que se orienta a mejorar la eficiencia operativa, el registro de operaciones, uso de sus recursos y sobre todo el control de sus procesos.

Justificación

El plan de acción surge de la necesidad de fortalecer la eficiencia operativa de los bancos comunales mediante la implementación de una herramienta digital que permita un mejor manejo de los recursos y procesos de información, reduciendo tiempos de respuesta y errores de registro.

Este plan resulta viable porque propone estrategias que sean de fácil implementación, utilizando herramientas digitales de acceso gratuito, y su aplicación contribuirá a mejorar la gestión administrativa, mediante la implementación de esta herramienta digital se promueve una cultura de innovación tecnológica lo cual fortalecerá la transparencia en el manejo de sus recursos.

JuntaGo! es una plataforma digital creada para facilitar la administración eficiente de las actividades financieras de grupos comunitarios su diseño se enfoca en ofrecer una herramienta adaptada a las necesidades específicas de los bancos comunales garantizando que sea una plataforma amigable con facilidad de uso, control total y transparencia en las operaciones.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Ejecutar el plan de acción, basado en una herramienta digital (JuntaGo!) que optimice la eficiencia operativa de los bancos comunales de ahorro en la parroquia José Luis Tamayo.

Objetivo específico

- Socializar la plataforma JuntaGo! y sus funcionalidades, con directivos y socios de los bancos comunales
- Capacitar a los socios en el manejo de la plataforma JuntaGo!
- Implementar la plataforma web JuntaGo!

Matriz FODA

Tabla 30 Matriz FODA

Análisis de la situación actual de los bancos comunales

Fortaleza			Oportunidad		
•	Conocimientos básicos en		•	Capacitaciones en herramientas digitales	
•	Acceso a dispositivos tecnológicos		•	Invitación a más socios	
•	Acceso a internet		•	Aceptación de los socios para las herramientas digitales	
Debilidades			Amenazas		
•	Carencia de conocimiento tecnológico		•	Poca estabilidad de internet y datos móviles	
•	Riesgo de pérdida de información		•	Poco acceso a capacitaciones tecnológicas	
•	Error en el registro de la información		•	Desconfianza en la seguridad	

Nota: Información relacionada con las entrevistas y encuestas

Matriz cruzada-estrategias

Tabla 31 Matriz cruzada

Cruce	Estrategias
FO (Fortalezas + Oportunidades)	Aprovechar los conocimientos básicos de los socios, el acceso a dispositivos tecnológicos y la disponibilidad de internet para implementar programas de capacitación en herramientas digitales, promoviendo la adopción de la plataforma digital y fortaleciendo la participación de nuevos socios en los bancos comunales.
DO (Debilidades + Oportunidades)	Desarrollar un programa de capacitación continua que fortalezca las competencias tecnológicas de los socios, reduzca los errores en el registro de la información y promueva el uso eficiente de herramientas digitales, aprovechando la disposición de los socios para adoptar nuevas tecnologías.
FA (Fortalezas + Amenazas)	Utilizar los dispositivos tecnológicos disponibles y el acceso a internet para implementar mecanismos de respaldo y seguridad de la información, reduciendo los efectos de la inestabilidad de la conectividad y fortaleciendo la confianza de los socios en el uso de las herramientas digitales.
DA (Debilidades + Amenazas)	Implementar una plataforma digital con protocolos de seguridad, copias de respaldo y procesos permanentes de capacitación tecnológica, con el propósito de disminuir los errores en el registro de la información, reducir la desconfianza en la seguridad de los datos y minimizar el impacto de la limitada conectividad.

Nota: matriz cruzada

Plataforma web (JuntaGo!)

JuantaGo! es una herramienta digital que fue creada para facilitar la gestión administrativa eficiente de actividades económicas de los bancos comunales. Su diseño se caracteriza por ofrecer un servicio que se adapta a las necesidades específicas de los bancos comunales garantizando una plataforma amigable, fácil de usar y que es transparente en las operaciones.

Figura 27

JuntaGo

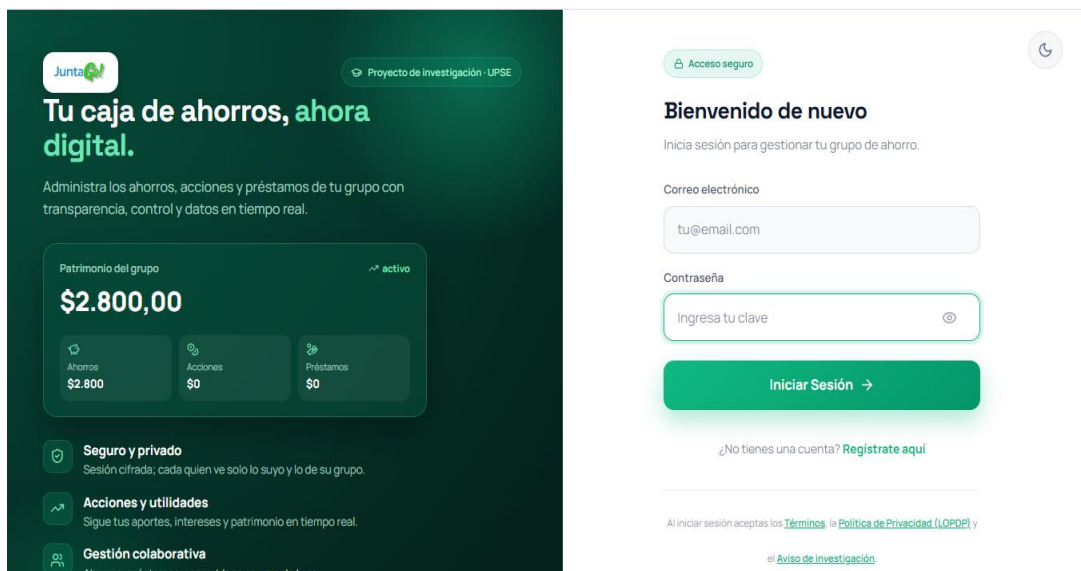
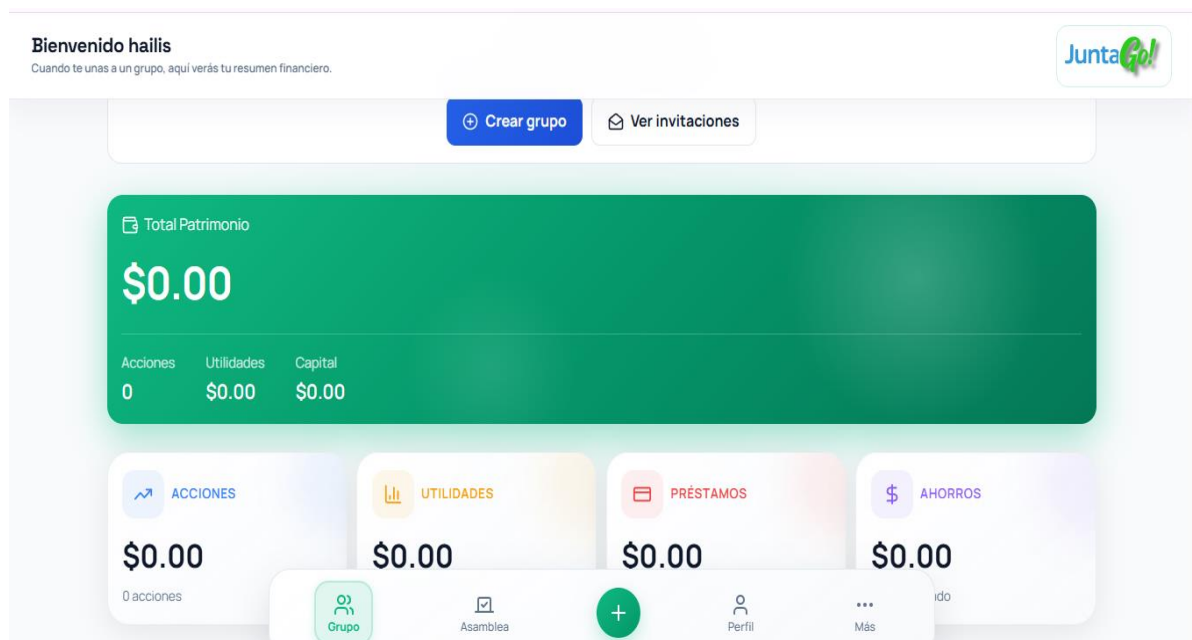
*Nota: Junta Go***¡Funcionalidad de la plataforma JuntaGo!****Figura 28***Inicio de la plataforma**Nota: funcionalidad*

Figura 29

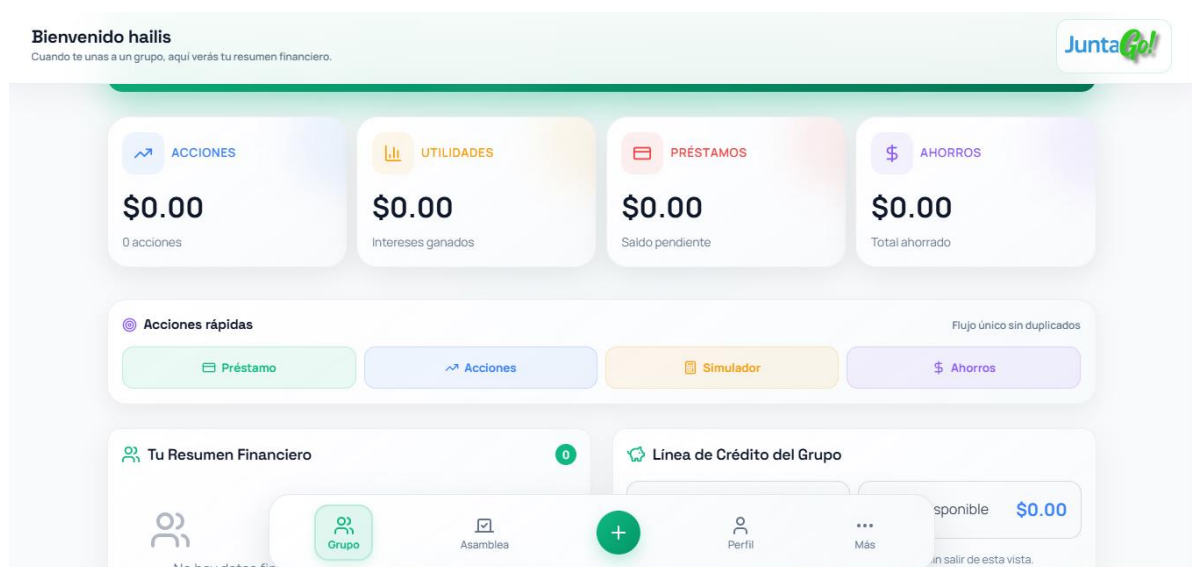
Vista de administrador, puede registrar a los socios de su banco comunal



Nota: vista del administrador

Figura 30

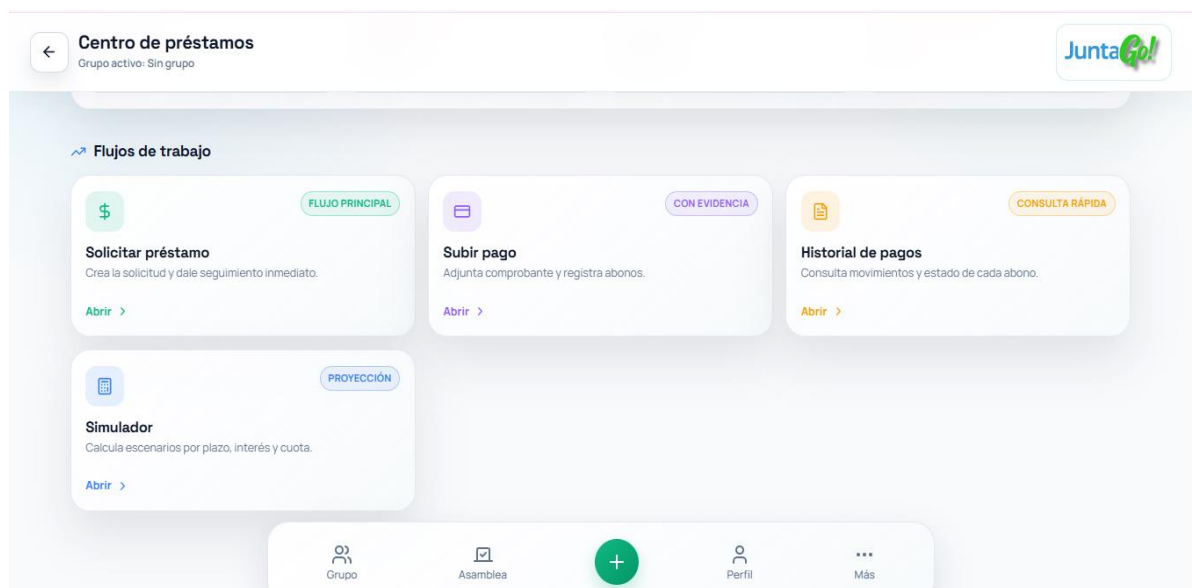
Módulos principales de la herramienta digital JuntaGo



Nota: módulos principales

Figura 31

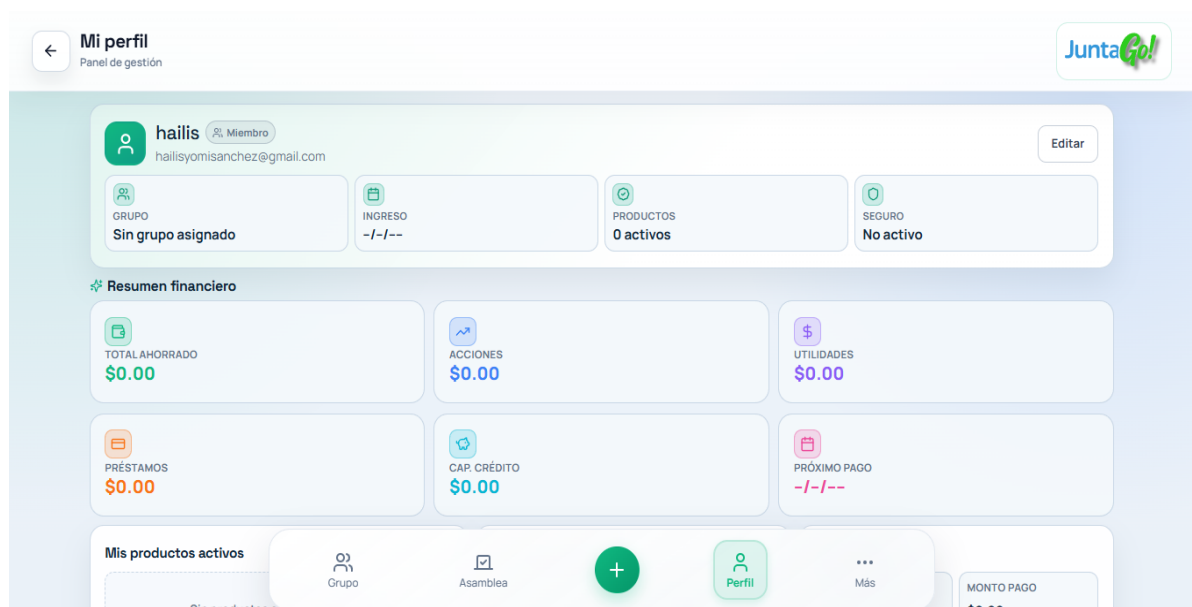
Solicitud de préstamo permite solicitar, hacer seguimiento de los pagos



Nota: préstamos seguimiento

Figura 32

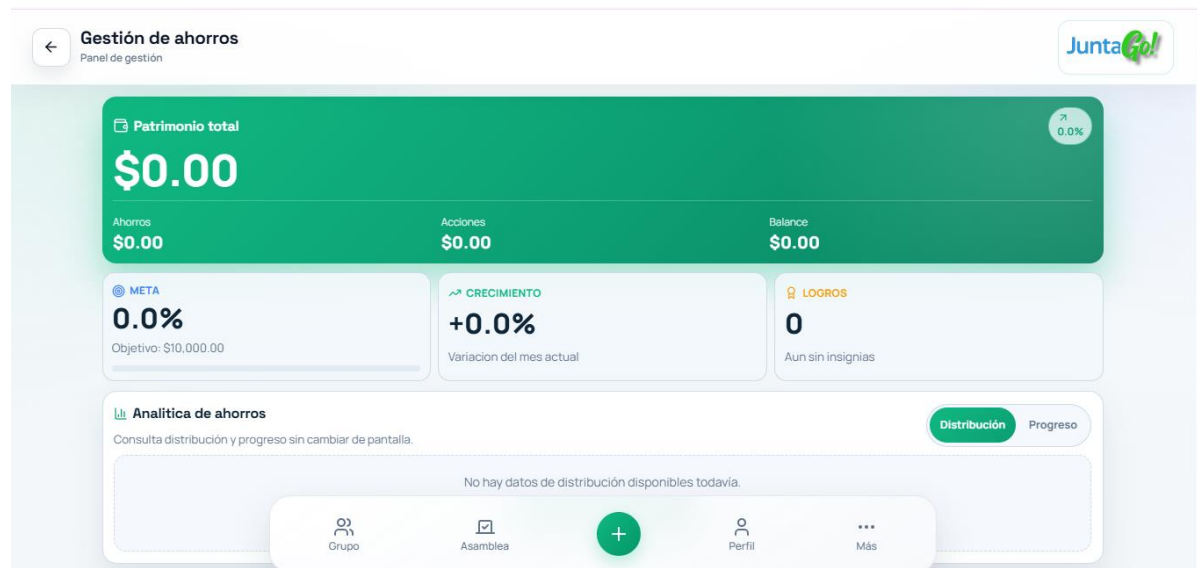
Vista general donde los socios pueden visualizar la situación financiera en tiempo real, monitorear acciones, utilidades, préstamos y conocer su patrimonio actual



Nota: vista general

Figura 33

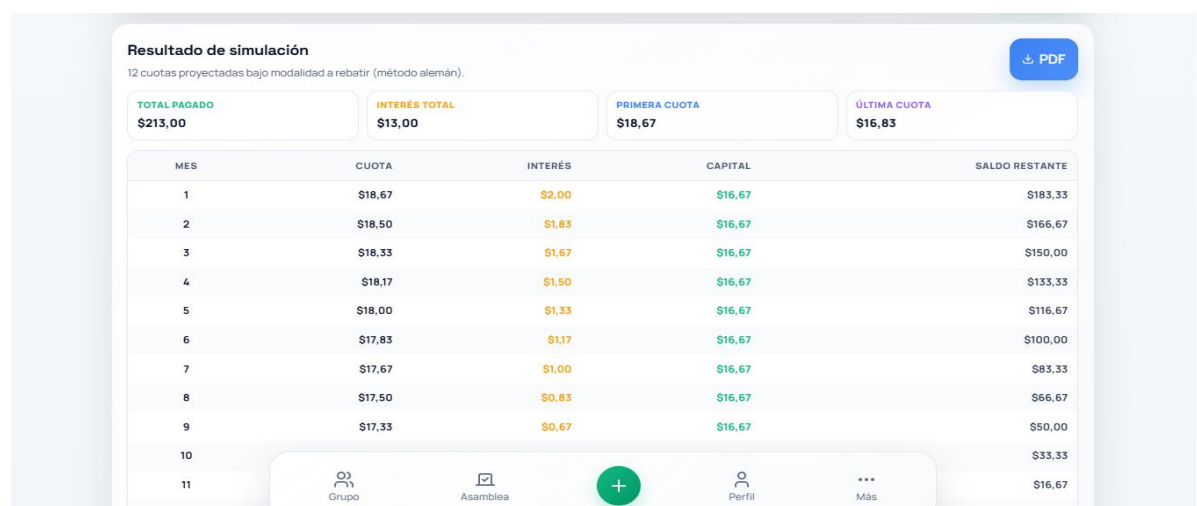
Vista de la gestión de ahorro se monitorea el patrimonio total y su evolución



Nota: gestión de ahorro

Figura 34

Vista de simulador de préstamo donde se conoce el monto a solicitar, el plazo, la tasa de interés y la modalidad de pago.



Nota: simulador de préstamo

Herramientas y aplicación necesaria para la digitalización

- **Dispositivo móvil:** la mayoría de los bancos comunales utilizan celulares porque son de gran utilidad lo que les facilitará el acceso rápido al momento de consultar sus datos financieros en tiempo real, y estar pendiente de cada movimiento de sus ingresos, además de verificar la participación de los socios
- **Computadora o laptops:** estos aparatos son importantes y necesarios para ejecutar los reglamentos y realizar verificaciones, en caso de que no se cuente con un dispositivo móvil, se puede acceder y descargar la aplicación donde podrán verificar sus datos.
- **Datos móviles o internet:** fundamental para acceder a la descarga de la aplicación móvil y mantenerse comunicado con los socios del grupo

Plan de acción

Tabla 32 Plan de acción

Fase	Actividad	Descripción	Responsable	Duración
Socialización	Presentar la plataforma JuntaGo! a directivos y socios de los bancos comunales	Acta de socialización firmada por los bancos comunales	Coordinador del proyecto y directivos	1 semana
	Explicar funcionalidad y beneficios de la plataforma	Acta de socialización firmada por los bancos comunales	Coordinador del proyecto y directivos	1 semana
Capacitación	Ejecutar talleres prácticos sobre el uso de JuntaGo!	Registro y creación de cuenta en la plataforma	Coordinador del proyecto	2-3 semanas
	Capacitación continua sobre el uso de la plataforma	80% de los asistentes registra una transacción sin ayuda.	Coordinador del proyecto	

Implementación	Aplicar la plataforma en los bancos comunales	100% de las operaciones del mes registradas en la plataforma	Directivos de cada banco y coordinador	4- semanas
	Verificación de uso correcto de la plataforma	Resolución ante dificultades	Directivos de cada banco y coordinador	
Seguimiento y evaluación	Aplicar encuesta de satisfacción y adopción al finalizar la implementación	Informe de resultados con nivel de satisfacción igual o mayor al 72,4% inicial	Coordinador del proyecto	1 semana

Nota: plan de acción bancos comunales

Tabla 33 Cronograma

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PROPUESTA									
		MES 1				MES 2			
N	ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentación de la plataforma								
2	Elaboración del cronograma de actividades								
3	Ejecución de talleres prácticos								
4	Aplicar la plataforma en los bancos comunales								
5	Aplicar encuestas de satisfacción								

Nota: cronograma de actividades

Presupuesto

Tabla 34 Presupuesto

Presupuesto total

Categoría	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Servicio de internet	Pago mensual	3 meses	\$ 32,00	\$ 96
Dispositivos tecnológicos	Dispositivo móvil	2 dispositivos	\$ 220	\$ 440
	Laptop	1 unidad	\$ 700	\$ 700
Logística y transporte	Visitas de campo y refrigerios	3 visitas	\$ 30	\$ 90

Capacitación	Capacitación herramienta digital	3 talleres de capacitación 2 horas cada taller	\$ 20 cada hora	\$ 120
Soporte técnico	Asistencia y mantenimiento digital	2 sesiones	\$ 50	\$ 100
Plataforma JuntaGo	Uso de la plataforma (acceso gratuito)	1	\$00	\$00
Total				\$ 1.546

Nota: presupuesto para la gestión e implementación de la transformación digital en los bancos comunales.

Financiamiento de la propuesta

La implementación de la propuesta será financiada mediante los recursos disponibles de los bancos comunales y el aporte de sus socios. Los gastos correspondientes al servicio de internet, logística, transporte, capacitación y soporte técnico serán cubiertos mediante contribuciones de los bancos comunales, mientras que los dispositivos tecnológicos disponibles serán aprovechados como parte de los recursos existentes de cada organización. La plataforma JuantaGo no representa un costo adicional, debido a que es de acceso gratuito, lo que favorece la viabilidad económica y la sostenibilidad de la propuesta. Este esquema de financiamiento permite optimizar los recursos disponibles y facilita la implementación de la transformación digital sin generar una carga económica significativa para los bancos comunales.

Conclusiones

- El presente estudio permitió diagnosticar el manejo de los recursos de los bancos comunales de la parroquia José Luis Tamayo, evidenciando que estas organizaciones han incorporado herramientas digitales para gestionar sus operaciones financieras. Sin embargo, se identificaron diversas limitaciones relacionadas con su implementación, entre ellas el acceso restringido a funcionalidades, el limitado conocimiento tecnológico de algunos socios y dificultades de conectividad. Estos hallazgos reflejan la necesidad de implementar una herramienta digital que responda a las necesidades de los bancos comunales, fortaleciendo el control interno, la elaboración de reportes financieros y la gestión de la información. Asimismo, se determinó que el éxito de su implementación dependerá del desarrollo de procesos de capacitación que permitan a los socios adquirir las competencias necesarias para utilizarla de manera eficiente y aprovechar sus beneficios en la gestión administrativa.
- El estudio permitió identificar las funcionalidades de las herramientas digitales que contribuyen al fortalecimiento de la eficiencia operativa de los bancos comunales de ahorro de la parroquia José Luis Tamayo. Entre las funcionalidades más relevantes se encuentran el registro y control de préstamos, la automatización del cálculo de intereses y cuotas, la generación de reportes financieros, el respaldo seguro de la información, el seguimiento de pagos y la consulta de datos en tiempo real. Estas funcionalidades permiten optimizar los procesos administrativos, reducir errores derivados de los registros manuales y mejorar el control interno en la gestión financiera de los bancos comunales.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, se elaboró un plan de acción que contempla la implementación de una herramienta digital orientada a optimizar el tiempo y los recursos, fortaleciendo la organización de los bancos comunales. Esta propuesta constituye una alternativa viable y sostenible para impulsar la digitalización de estas organizaciones, beneficiando su funcionamiento mediante la elaboración de reportes, el cálculo de préstamos y la incorporación de un simulador que permita determinar los valores exactos a cancelar, incluido el impuesto correspondiente. Asimismo, esta estrategia no solo busca implementar una herramienta digital, sino también promover un cambio organizacional que favorezca una participación más eficiente y sostenible de los socios, potenciando la productividad y la competitividad de los bancos comunales a largo plazo.

Recomendaciones

- Para asegurar que la digitalización implementada se mantenga funcional a largo plazo, se recomienda que los bancos comunales continúen desarrollando programas de capacitación básica en tecnologías dirigidos a todos sus socios. Estas capacitaciones deben fortalecer los conocimientos sobre el uso de herramientas digitales y su aplicación en dispositivos móviles, permitiendo a los integrantes utilizar de manera adecuada las plataformas tecnológicas. De esta forma, se favorecerá el desarrollo de competencias digitales, una mayor adaptación a los procesos de transformación tecnológica y un mejor aprovechamiento de las herramientas implementadas para fortalecer la eficiencia operativa de los bancos comunales.
- Se recomienda priorizar la implementación de una herramienta digital que incorpore las funcionalidades identificadas durante la investigación, tales como el registro y control de préstamos, el cálculo automático de intereses, la generación de reportes financieros, el respaldo seguro de la información y el seguimiento de pagos. Estas funcionalidades deben responder a las necesidades reales de los bancos comunales, permitiendo optimizar los procesos administrativos, fortalecer el control interno y mejorar la confiabilidad de la información financiera.
- Como último punto, se recomienda la implementación de la plataforma JuntaGo como una estrategia para fortalecer la eficiencia operativa de los bancos comunales. Esta herramienta debe incorporarse como parte de un proceso de transformación digital que contribuya a optimizar la gestión administrativa y financiera de estas organizaciones. Asimismo, se sugiere que su implementación forme parte de un plan integral que combine programas de capacitación, evaluación continua e innovación tecnológica, con el propósito de garantizar su adecuado funcionamiento. Como primera etapa, se recomienda realizar pruebas piloto antes de su incorporación definitiva en los bancos comunales, con la finalidad de evaluar su desempeño, realizar los ajustes necesarios y fortalecer las competencias de los socios en el manejo de la herramienta digital, favoreciendo así una implementación exitosa y sostenible.

Referencias

- Barradas Martínez, M. d., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2023). *Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición*. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Efeoglu, A., & Møller, C. (11 de junio de 2025). Resolver los retos de la gestión estratégica con Design Thinking: examinando su idoneidad y eficacia como método de gestión. *Revista de Innovación y Emprendimiento volumen*, 61. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13731-025-00469-w>
- López-Figueroa, J. C., Ochoa Jiménez, S., Palafox-Soto, M. O., & Hernández Muñoz, D. S. (2025). Liderazgo digital: una revisión sistemática de la literatura. *Adm. Sci.* . <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci15040129>
- Méndez Romero, R. A., Páez Gabriunas, I., & Sanabria, M. (2022). *La transformación digital de las organizaciones* . [https://www.researchgate.net/publication/361165854_La_transformacion_digital_de_las_organizaciones#:~:text=\(PDF\)%20La%20transformaci%C3%B3n%20digital%20de%20las%20organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/361165854_La_transformacion_digital_de_las_organizaciones#:~:text=(PDF)%20La%20transformaci%C3%B3n%20digital%20de%20las%20organizaciones)
- Asencio Suarez, L. S., & Carrion Neira, A. F. (2023). *Diseño de estrategias para la exportación de camarón ecuatoriano*. UNIVERSIDAD TECNICA SALECIANA: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26482/1/UPS-GT004848.pdf>
- Barney, J. B. (2020). *Gaining and sustaining competitive advantage*. unite state: pearson .
- Beltrón, C. O. (2022). [https://doi.org/ https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4278](https://doi.org/https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4278)
- Bringas, E. C. (2021). *Herramientas digitales para el desarrollo de aprendizajes*. <https://vinculando.org/educacion/herramientas-digitales-para-el-desarrollo-de-aprendizajes.html>
- Cabrera, W. R. (2022). *Proyecto de digitalizacion para una cooperativa de ahorro y credito del segmento I* . repositorio UDLA escuela de negocios: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14412/1/UDLA-EC-TMFMV-2022-12.pdf>

- Cañas-Mejía, S. A. (2023). *Variables de medición del desempeño para la toma de decisiones en organizaciones*. <https://www.redalyc.org/journal/2654/265475272016/html/>
- Carrera Santos, L. J. (2023). *DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA BASADO EN EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA UNA EMPRESA ACUÍCOLA DEDICADA A LA PRODUCCIÓN DE JUVENILES O SEMILLA DE LENGUADO*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Proyectos de : https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7626/UNFV_EUPG_Carrera_Santos_Lili_Jannet_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casal, A. M. (JUNIO de 2004). *EL CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v10_n19_05.pdf
- Chasipanta, C. A. (2019). *NDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO: <https://dspace.esPOCH.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/6a6bb40c-6ccf-4bd2-a3df-9b8ccf51e7d9/content>
- Chávez Alcalá, M. J., Luna Sánchez, E., & Vargas Díaz, J. A. (2024). Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo. *Revista Transdigital*. <https://doi.org/https://doi.org/10.56162/transdigital260>
- Constitución de la República del Ecuador . (2021). *Constitución de la República del Ecuador* . https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Dominguez Vargas, M., & Méndez Cruz, C. P. (2024). Impacto de la Digitalización en la Eficiencia de las Cooperativas. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN* , volumen 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v9i27.265>
- Domínguez Vargas, M., & Méndez Cruz, C. P. (30 de DICIEMBRE de 2024). Impacto de la Digitalización en la Eficiencia de Las Cooperativas. *Trascender, Contabilidad y Gestión*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v9i27.265>

- Durango Pazmiño, H. D. (2024). *Análisis del Impacto de los Costos de Producción de Larvas de Camarón en la Rentabilidad del Laboratorio Duolab*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28938>
- Febles Acosta, & Oreja Rodríguez, J. (2008). *Factores Externos E Internos Determinantes De La Orientación De La Cultura Estratégica De Las Empresas*. Literatura economica : <https://ideas.repec.org/a/idi/jiedee/v14y2008i1p13-32.html>
- Gad Jose Luis Tamayo. (2023). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial parroquia Jose Luis Tamayo*. Gobierno Autónomo Descentralizando Parroquial Rural “José Luis Tamayo”: https://gadmanglaralto.gob.ec/media/gadjlmtmuey/rendicion_archivos/PDOT_ARCHIVO_FINAL.pdf
- García, E., & León, M. (2021). ¿Evolución o expansión? Del Marketing tradicional al Marketing. *Alcance Revista Cubana de información y comunicación*, 10(26), 37-52. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v10n26/2411-9970-ralc-10-26-37.pdf>
- Giler Araujo, J. J., Alvarado Cagua, K. J., Yela Burgos, R. T., Choez Muñiz, F. V., & Garcia Salazar, J. A. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, Vol. 5 (5), 936 – 953. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2658>
- Giler Araujo, J. J., Alvarado Cagua, K. J., Yela Burgos, R. T., Choez Muñiz, F. V., & Joel Alexander Garcia Salazar, J. A. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 936-953. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2658>
- Global education monitoring report/ Unesco. (2023). *Can technology solve the most important challenges in education?* <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385723>
- Gomez, S. (23 de Julio de 2021). *iProUP*. Como posicionar la marca de una startup: <https://www.iproup.com/startups/24642-como-posicionar-la-marca-de-una-startup>

- González Garcia, W. d., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- González Varona, J. M., López Paredes, A., Poza, D., & Acebes, f. (2020). Creación y desarrollo de una competencia organizativa para la transformación digital en las PYMES. *Revista oF IndustriaMotor de ialoyendo uny Gestiónent*. <https://doi.org/https://doi.org/10,3926/jem.3279>
- González, B. L. (2020). *situacion actual*. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_1/LECTURAS/Analisis_de_la_situacion_actual.pdf
- Gonzalo, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2018). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones*. <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/html/>
- IDB Invest. (2024). *La madurez digital de las instituciones financieras es clave para el acceso de las poblaciones vulnerables a servicios financieros*. Miembro del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo: <https://idbinvest.org/es/medios-y-prensa/la-madurez-digital-de-las-instituciones-financieras-es-clave-para-el-acceso-de-las>
- Kumari, S., & Sinha, P. (2024). Transformación digital en las microfinanzas: impactos en el alcance y la ef. *International Journal of Economics and Public Policy*. . International Journal of Economics and Public Policy. : <https://ijeponline.com/index.php/journal/article/view/968/849>
- La Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. (2020). <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-07/151%20Exp%C3%ADdase%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Emprendimiento%20e%20Innovaci%C3%B3nLey%20Org%C3%A1nica%20de%20Emprendimiento%20e%20Innovaci%C3%B3n.pdf>
- Ley de Defensa del consumidor . (2022). *Ley de Defensa del consumidor* . <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganica delConsumidor.pdf>

- Ley del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación. (2 de julio de 2021). *Ley del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (SINACTI)*. Diario oficial del bicentenario el Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1968664-1>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (28 de Abril de 2011). <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Lozano, B. V., Toro, M. F., & Calderón, D. J. (2021). El marketing digital: herramientas y tendencias actuales. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(6), 907-921.
- Macetas Porras, M. N., & Carchuancho-Mendoza, I. M. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Revista Espacios*. <https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08>
- Medina-Vidal, A., Vazquez-Parra, J. C., Cruz-Sandoval, M. A., & Clavijo-Loor, M. A. (2023). Complex thinking and its relationship with gender and age in a group of Mexican students. *Learning and Motivation*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lmot.2023.101937>
- Merino, C. V. (2023). Impacto de la tecnología en las instituciones financieras de Perú: eficiencia y inclusión financiera en 2023. *Gaceta Científica*, vol. 11 (2). <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.11.2.2440>
- Ministerio de Producción, C. E. (2023). *Informe de gestión institucional*. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/04/INFORME-DE-GESTION-MPCEIP-2023.pdf>
- Miranda, V. F. (2019). *LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DEL CULTIVO DE CAMARÓN EN LA COMPAÑÍA GAMBALIT S.A. DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2017 – 2018*. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d602772d-74b2-423f-8f21-03f0682f1184/content>
- Misael, Q. V. (2011). *Objetivos de la investigación científica*. Revista de Actualización Clínica Investiga: http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700003&script=sci_arttext&tlng=es

- Monazzam, A., & Nilsson, F. (27 de Mayo de 2025). El papel de los informes de sostenibilidad en la gestión estratégica. *Journal of Applied Accounting Research*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JAAR-04-2024-0155>
- Nieto, P., & Valenia, L. (2015). *Plan estratégico para el proceso de producción de camarón en cautiverio para la empresa asociativa de trabajo "Eat Mapia" del municipio de San Andrés de Tumaco para el periodo 2011-2014*. Plan estratégico para el proceso de producción de camarón en cautiverio para la empresa asociativa de trabajo "Eat Mapia" del municipio de San Andrés de Tumaco para el periodo 2011-2014. Informe final de Trabajo de Grado. Universidad de Nariño, San Juan d: [https://sired.udenar.edu.co/1381/#:~:text=Nieto%2C%20Pili%20Y%20Valencia%2C%20Leidy%20\(2015\)%20Plan,Universidad%20de%20Nari%C3%B1o%2C%20San%20Juan%20de%20Pasto.](https://sired.udenar.edu.co/1381/#:~:text=Nieto%2C%20Pili%20Y%20Valencia%2C%20Leidy%20(2015)%20Plan,Universidad%20de%20Nari%C3%B1o%2C%20San%20Juan%20de%20Pasto.)
- Noguera Hidalgo, Barbosa Ramírez, Á., & Castro Ríos, D. (2014). *Estrategia organizacional: una propuesta de estudio*. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21231108007.pdf>
- Ocaña, B. N. (2023). ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN ENTIDADES DE SALUD. *10*(1), 80-90. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2474>
- OCDE. (11 de marzo de 2019). *Hacia lo digital: dando forma a las políticas, mejorando vidas*, OCDE Publishing, París. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: https://www.oecd.org/en/publications/going-digital-shaping-policies-improving-lives_9789264312012-en/full-report.html
- OCDE. (11 de JULIO de 2023). *Dar forma a la educación digital: factores facilitadores para la calidad, la equidad y la eficiencia*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/bac4dc9f-en> .
- Ormeño Salazar, A. M. (2013). *Diseño organizacional para los laboratorios de larvas de camarón lobo marino del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2013*. UPSE : <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1321>
- Ortiz Riaga, M. C., & Mendoza-Torres, M. R. (2007). *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. https://www.researchgate.net/publication/28141930_El_Liderazgo_Transformacional_Dimensiones_e_Impacto_en_la_Cultura_Organizacional_y_Eficacia_de_las_Empre

sas#:~:text=Analisis%20Budaya%20Organisasional%20Terhadap%20Komitmen%20Kerja%20Karyawan%20Dalam%20Pen

- Pinoargote, J. C. (2019). *Planeación Estratégica y la Creación de VALOR EN LAS ORGANIZACIONES*. <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2019/planeacion-estrategica-de-las-organizaciones.pdf>
- Pozo Benites, K. B., Guadalupe Sánchez, Guadalupe Sánchez, K. W., Peñarreta Barrera, E. E., & Meza Salvatierra, J. K. (2025). Transformación digital de las PYMES en América Latina: barreras, oportunidades y estrategias para la competitividad. *Multidisciplinary Latin American Journal*, 236-255. <https://doi.org/https://doi.org/10.62131/MLAJ-V3-N2-015>
- Praia Bezerra, J., Santos Oliveira, E., Gonçalves, E., Barros de Oliveira, P. C., & Nascimento, D. (2024). Gestión estratégica: una revisión de la literatura científica utilizando el método bibliográfico conceptual. *GeSec - Revista de Gestão e Secretariado*, 324-355. <https://doi.org/https://doi.org/10.7769/gesec.v15i1.3354>
- Puentes, N. (06 de Septiembre de 2021). *EL TIEMPO*. Mayor alcance y posicionamiento de la mano del marketing digital: <https://www.eltiempo.com/mas-contenido/mayor-alcance-y-posicionamiento-de-la-mano-del-marketing-digital-616073>
- Quiñónez Rentería, M. A., & Segarra Jaime, H. P. (2025). La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitada. *Revista científica multidisciplinar G-NERANDO*, Pág. 6414. <https://doi.org/https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.710>
- Quiñónez Rentería, M. A., & Segarra Jaime, H. P. (2025). La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitada. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*,, Pág. 6414. <https://doi.org/https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.710>
- Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. (2019). https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf

- Rodríguez-Restrepo. (2020). ¿Cómo gerenciar un proyecto social a través de la matriz Vester en planificación estratégica? *Dialnet-ComoGerenciarUnProyectoATravesDeLaMatrizVester*, 63-84.
- Rojas-Salvatierra, W., Chiriboga-Mendoza, M., & Pacheco-Vergara, J. (07 de 10 de 2010). *COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS*. REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10>
- Sánchez, J., & Barraza, L. (2015). *PERCEPCIONES SOBRE LIDERAZGO*. Ra Ximhai, 11(4),161-170.: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596010.pdf>
- SOMOZA RÍOS, J. A. (11 de 2020). *Desarrollo de un modelo de gestión organizacional hacia la sustentabilidad en la producción de camarón*. Universidad Autónoma de Nayarit: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/7789980?show=full>
- Suarez, C. F. (2023). *METODOLOGÍAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS POR MEDIO DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DIGITALES*. : <https://repositorio.uees.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/d55cbe8e-1d20-48f5-a921-8bd495751d90/content>
- Toledo Orozco, E. F., Cisneros Quintanilla, D. P., & Ramon Poma, G. M. (2025). Innovación Tecnológica y Eficiencia Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2025. *Religacion*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46652/rgn.v10i45.1427>
- Torres, J. O. (2023). *Desarrollo de nuevos productos y su aplicabilidad en contabilidad* . http://jotvirtual.ucoz.es/COSTOS/LA_CONTABILIDAD_DE_COSTOS.pdf
- Unesco. (2018). *UNESCO ICT Competency Framework for Teachers*. https://teachertaskforce.org/sites/default/files/2020-07/ict_framework.pdf
- Unesco. (2019). *Instituto de estadística* . Ciencia, Tecnología e Innovación Supervisar el progreso hacia la mejora de la investigación científica y el fomento de la innovación.: <https://www.uis.unesco.org/en/themes/science-technology-innovation>
- Villegas, G. L. (2021). *DIGITALIZACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA*.

UNIVERSIDAD

TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA:

<https://repositorio.uti.edu.ec/server/api/core/bitstreams/79725889-d22d-48e9-ab01-8752a0edaed1/content>

Wheelen, T., Hunger, J., Hoffman, & Bamford, C. (2018). *Strategic management and business policy: globalization, innovation, and sustainability*. United States of America: pearson .

Yamazaki, K., Hewitt, L., Torres, L., Colón Vázquez, K., Rogers, P., y Wang, G. (5 de enero de 2026). *Acceso a la tecnología, alfabetización digital y preferencias de apoyo a la inscripción en un centro de salud federalmente calificado: estudio transversal*. <https://formative.jmir.org/2026/1/e78850/authors>

Agudelo, C. A. M., & Saavedra, M. R. B. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. Revista Científica «Visión de Futuro», 20(2), 1-20.

Comunicación digital. (2022). Editorial UOC. https://www.editorialuoc.com/comunicacion-digital_2

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. <https://dx.doi.org/10.2307/249008>

DIGITAL, N. U. N. (2026, julio 30). Superintendencia de Bancos destaca modernización e inclusión financiera. N Digital. <https://n.com.do/2026/07/30/superintendente-bancos-avances-gestion-2020-2026/>

Farfán, M. (2022). Competencias digitales en la docencia universitaria. Revista Latinoamericana Ogmios, 2, 95-101. <https://doi.org/10.53595/rlo.v2.i3.026>

Homero, O. Z. A. (2025). Desarrollo de plataforma E-commerce para gestionar los procesos operativos de la PyMe GSCURVAS S.A. mediante metodología Scrum. <https://repositorio.ecotec.edu.ec/handle/123456789/1712>

Importancia De Las Habilidades Digitales En Comunicaciones. (2023, noviembre 6). Universidad Autónoma del Perú. <https://www.autonoma.pe/blog/importancia-habilidades-digitales-comunicaciones/>

- La importancia de la alfabetización digital | UNIR Ecuador. (2020). Universidad Virtual. | UNIR Ecuador - Maestrías y Grados virtuales. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/la-importancia-de-la-alfabetizacion-digital/>
- Morales, P. M. M. (2011). Control and tracking: A tool for the effectiveness of international development cooperation.
- Normas de Control Interno. (2019).
- Pérez, M. A. C., Vinueza, M. A. P., Yupangui, H. R. A., & Parra, A. D. A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 44-59.
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., Ojeda López, R. N., Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Simbaña, K. A. V. (2025). Automatización de procesos administrativos y adopción de nuevas tecnologías: Su influencia en la eficiencia organizacional y la retención de clientes en Empresas Modernas. *RECIMUNDO*, 9(Especial), 47-56. [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(esp\).mayo.2025.47-56](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(esp).mayo.2025.47-56)
- Torres Hernández, Z., Yarto Sánchez, M. A., Torres Hernández, Z., & Yarto Sánchez, M. A. (2007). Un indicador de mejora continua. Mejorando la mejora continua. *Investigación administrativa*, 36(100), 89-108.
- Ureña Tormo, C. (2022). El enfoque por proyectos en la enseñanza del español con fines específicos mediante una propuesta aplicada al español del turismo. *Foro de profesores de E/LE*, (18), 231-246.
- Vargas-Murillo, G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. *Cuadernos Hospital de Clínicas*, 60(1), 88-94.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View1. <https://dx.doi.org/10.2307/30036540>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER		DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA		
“Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025	¿De qué manera las herramientas digitales fortalecen la eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo 2025?	GENERAL	La implementación adecuada de herramientas digitales fortalecería la eficiencia operativa, en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo	V/1 herramientas digitales	Adaptación tecnológica	Nivel de conocimiento digital	ENFOQUE		
		Analizar de qué manera las herramientas digitales fortalecería la eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo 2025				Participación	Mixto		
						Uso de plataforma digitales	Comunicación	ALCANCE	
							Claridad de los procesos	Descriptivo	
		SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROBLEMAS ESPECÍFICOS				ESPECIFICOS	Alfabetización digital	Aceptación	MÉTODOS
	Capacitación recibida			Método Inductivo Método Analítico					
	¿Cuál es la situación actual respecto a la operatividad y el uso de herramientas digitales, en bancos comunales de ahorro de la parroquia José Luis Tamayo, año 2025?	Analizar la situación actual respecto al uso de herramientas digitales y la operatividad en bancos comunales de ahorro de la parroquia José Luis Tamayo, año 2025.		V/2 Eficiencia operativa	Control de procesos	Registro (procesamiento de datos)	POBLACIÓN		

	¿ Cuáles son las funcionalidades de las herramientas digitales que fortalecerían la eficiencia operativa , en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025?	Identificar las funcionalidades de las herramientas digitales que fortalecerían la eficiencia operativa de bancos comunales de ahorro.				Seguimiento de actividades	Muestra
						Supervision	65
							TECNICAS E INSTRUMENTOS
	¿Qué herramientas digitales fortalecería la eficiencia operativa en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo?	Proponer una, herramienta digital que fortalecería la eficiencia operativa, en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo.			Organización de recursos	Tiempo de ejecución	Encuestas/ cuestionario
						Coordinación interna	Entrevista/ guía de entrevistas
						Trabajo colaborativo	
	Uso de recursos	Reducción de gastos					
		Disminución de uso de papel					
		Implementación de sistema tecnológico					

Apéndice 2

Solicitud aprobación de tema



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

002 – TT – SGVP – ADE – 2026

En la ciudad de La Libertad, a los cuatro días del mes de mayo del año en curso, siendo las 8:30 a.m., reunidos de manera virtual los suscritos docentes de la Carrera de Administración de Empresas: Ing. Sabina Villón, MSc. Docente Tutor y Lcdo. José Xavier Tomalá, MSc. Docente Especialista; se deja constancia mediante la presente acta de que luego del análisis y revisión correspondiente, se acepta el tema de investigación propuesto por:

Estudiante:	HAILIS YOMIRA SÁNCHEZ RIVERA
Cédula de identidad:	0955578661
Paralelo:	8/2 VESPERTINO
Propuesta de tema:	"Gestión estratégica y desempeño organizacional en la empresa Acusateca comuna san Pablo provincia de Santa Elena, año 2025"
Observación:	Cambio de tema repetición de UIC
Tema final:	"Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025"
Evidencia:	



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

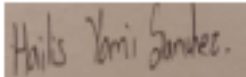
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Esta propuesta se da luego de haber verificado la viabilidad académica y metodológica del tema, en concordancia con los lineamientos establecidos por los trabajos de titulación de la carrera, contando con el visto bueno de los firmantes.

En virtud de lo anterior, se solicita al señor Director de la carrera se sirva continuar con el trámite correspondiente ante el Consejo de Facultad para su respectiva aprobación.

Sin otro particular, firman la presente acta los suscritos para los fines pertinentes.

Atentamente,

		
Ing. Sabina Villón, MSc. DOCENTE TUTOR	Ldo. José Xavier Tomalá, MSc. DOCENTE ESPECIALISTA	Hailis Sánchez Rivera ESTUDIANTE

C.c.: Ing. Raimundo Gutiérrez Contreras, MBA. – Coordinador de la Comisión de Titulación
Archiva

Apéndice 3

Ficha de opinión de expertos- Guía de entrevista y cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025"

Autor del Instrumento: Hailis Yomira Sánchez Rivera

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLÓGICA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ☒ El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 26 de junio de 2026



Firma del Experto Informante
 Ldo. Freddy Enrique Tigreño Suárez, MSc.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE *¡crece contigo!*

f @ www.upse.edu.ec



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025"

Autor del Instrumento: Hailis Yomira Sánchez Rivera

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ☒ El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 26 de junio de 2026



Firma del Experto Informante
Ldo. Freddy Enrique Tigrero Suárez, MSc.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE *¡crece Sinces!*

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 4

Certificado de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo, año 2025", planteado por la estudiante **Hailis Yomira Sánchez Rivera** con cédula de identidad **0955578661**, doy por validados los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base en los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además, se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por la estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando al peticionario a dar el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 26 de junio de 2026.



Ldo. Freddy Enrique Tigrero Suárez, MSc.
DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 5

Entrevista para los líderes de los bancos comunales



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de entrevista para los líderes de los bancos comunales

Objetivo: Recopilar información sobre el uso de herramientas digitales y su aporte a la gestión operativa del banco comunal, desde la perspectiva de su directiva.

Estimado/a participante:

Esta entrevista tiene fines académicos e investigativos. La información será tratada de forma confidencial y utilizada exclusivamente para el desarrollo del proyecto. Su participación es voluntaria; puede abstenerse de responder o retirarse en cualquier momento. Agradecemos su tiempo y colaboración.

Datos generales

Cargo en el banco comunal: _____

Tiempo en el cargo: _____

Nombre del Banco comunal: _____

1. ¿Cómo y por qué decidieron incorporar herramientas digitales en la gestión del banco?
2. ¿Qué costos implican estas herramientas (datos, dispositivos, plataformas) y cómo los asumen?
3. ¿Cómo ha sido la aceptación de las plataformas digitales por parte de los usuarios?
4. ¿Qué procesos operativos del banco comunal (registro de ahorros y créditos, consultas, cobros, convocatorias, reportes) realizan actualmente con apoyo de herramientas digitales?
5. ¿Considera que la herramienta utilizada permite desarrollar los procesos de manera clara y organizada? ¿Por qué?
6. ¿Cómo han influido las herramientas digitales en la gestión operativa del banco comunal?



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

7. ¿Cómo contribuyen las herramientas digitales a la comunicación entre los miembros del grupo del banco comunal?
8. ¿Considera que los miembros poseen las competencias necesarias para desenvolverse en entornos digitales? ¿Han recibido alguna capacitación?
9. ¿Cómo manejan la participación de los socios sin acceso a internet o con poca experiencia digital?
10. ¿Qué recomendaciones haría para que otros grupos de ahorro de la parroquia de José Luis Tamayo implementen o mejoren el uso de herramientas digitales?

Apéndice 6

Encuesta dirigida a los socios



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a socios de los bancos comunales

Tema: "Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo"

Responsable: Hailis Yomira Sanchez Rivera

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: En línea

Fecha de aplicación: 1/7/2026

Objetivo: Recopilar información sobre el uso de herramientas digitales y su contribución a la gestión operativa del banco comunal.

Estimado/a participante:

Le invitamos cordialmente a colaborar en esta investigación académica cuyo objetivo es Analizar de qué manera las herramientas digitales fortalecen la eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo 2025 . Su participación es de carácter voluntario y las respuestas que brinde serán anónimas y confidenciales, utilizadas exclusivamente con fines académicos. No existen riesgos físicos ni psicológicos asociados a su participación.

Usted puede abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la encuesta, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leído y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato."

Si ☐ No ☐

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta antes de responder. Marque con una "X" o seleccione la opción que mejor refleje su opinión o experiencia. No existen respuestas correctas o incorrectas; responda con total sinceridad. En caso de dudas, solicite apoyo al encuestador o revise el ejemplo incluido al inicio del cuestionario. La información recopilada se analizará de forma agrupada y no permitirá identificar individualmente a los participantes.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

ENCUESTA

PREGUNTAS DEMOGRÁFICAS

Edad:

.....

Género:

1. Masculino
2. Femenino
3. Otro / Prefiero no decirlo

Estado Civil:

1. Soltero/a
2. Casado/a
3. Unión Libre
4. Divorciado
5. Otro

Nivel de educación

1. Primaria
2. Secundaria
3. Tercer nivel
4. Cuarto nivel

Tiempo como miembro del banco comunal

1. Menos de 1 año
2. De 1 a 2 años
3. De 3 a 4 años
4. Más de 4 años

¿Cuál es monto promedio de su aporte mensual?

1. Menos de 10
2. De 10 a 19
3. De 20 a 29
4. De 30 a 39
5. Más de 39

1. Me adapto con facilidad a los cambios tecnológicos

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales para las actividades del banco comunal?

1. Diariamente
2. Varias veces a la semana
3. Semanalmente
4. Ocasionalmente
5. Casi nunca

3. ¿Qué tan fácil le resulta participar en el uso de herramientas digitales del banco comunal?

1. Muy difícil
2. Difícil
3. Ni fácil, ni difícil
4. Fácil
5. Muy fácil

4. ¿Tengo la capacidad de resolver dificultades básicas cuando utilizo herramientas digitales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

5. ¿Las herramientas digitales permiten una mejor comunicación entre los miembros del banco comunal?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo



UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

6. ¿Qué herramienta digital utiliza para gestionar las actividades del banco comunal?

1. WhatsApp
2. Correo electrónico
3. Zoom o videollamadas
4. Aplicación o plataforma del banco comunal
5. Hoja de cálculo (Excel)
6. otras

7. ¿Las herramientas digitales permiten registrar los ahorros y préstamos de manera más rápida que los registros manuales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

8. ¿El uso de herramientas digitales reduce el tiempo necesario para realizar registros y consultas?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

9. ¿Las herramientas digitales facilitan el seguimiento de las operaciones del banco comunal?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

10. ¿La digitalización disminuye costos relacionados con la gestión de información?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

11. ¿Las herramientas digitales permiten comprender claramente los procesos de ahorro y crédito?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

12. ¿Las herramientas digitales facilitan la consulta de información histórica del banco comunal?

1. Nunca
2. Raramente
3. A veces
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente

13. ¿El uso de herramientas digitales disminuye el uso de documentos impresos?

1. Nunca
2. Raramente
3. A veces
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

14. ¿La información registrada digitalmente es segura y confiable?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

15. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las herramientas digitales que utiliza actualmente?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Neutral
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

16. ¿Las herramientas digitales fortalecen la gestión operativa del banco comunal?

1. Nunca
2. Raramente
3. A veces
4. Frecuentemente
5. Muy frecuentemente

17. ¿Las herramientas digitales facilitan la elaboración de reportes del banco comunal?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

18. ¿Cuál es su principal dificultad para usar herramientas digitales?

1. Conexión inestable
2. Costo de datos móviles
3. Falta de capacitación
4. Equipos limitados
5. Resistencia de algunos socios
6. Desconfianza en la seguridad
7. Costo de las herramientas
8. Ninguna

19. ¿Qué aspecto considera que se necesita para mejorar la eficiencia operativa del banco comunal?

1. Registro automático de ahorros
2. Estado de créditos y saldos pendientes
3. Acceso a la plataforma desde el celular
4. Conocimiento para usar el sistema sin ayuda
5. Generación de reportes financieros para el grupo
6. Ninguna mejora

20. ¿Si existiera una herramienta digital más fácil y segura, ¿estaría dispuesto a cambiar la que utiliza actualmente?

1. Sí
2. No
3. Tal vez

Apéndice 7

Ficha control de tutoría



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE CONTROL DE TUTORÍAS DEL T.I.C.

Modalidad de Titulación: Trabajo de Integración Curricular

Docente: Ing. Sabina Villón Perero, MSc. ☒ Tutor ☐ Especialista

Estudiante: Hailis Yomira Sánchez Rivera

Paralelo: 8/2 Vespertino

No.	FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO
		INICIO	FIN		
1	4/5/26	8:30	9:30	Revisión del tema y de la propuesta de investigación	Importancia de la investigación ajuste al tema para un mejor entendimiento
2	13/5/26	12:30	2:00	Revisión y ajuste matriz de consistencia	Desarrollo de relación dimensión e indicadores
3	13/5/26	15:00	16:00	Revisión teorías y conceptos	Mejorar redacción de los diversos conceptos de teorías y concepto
4	27/5/26	10:30	12:00	Revisión de redacción de la introducción problemática y justificación práctica y teórica	Mejorar redacción y profundizar en la problemática
5	10/6/26	12:30	14:30	Visita de campo	Visita a los diversos bancos comunales, invitación a la socialización de la herramienta digital.
6	16/6/26	15:00	16:00	Revisión de redacción general de la tesis	Explicación de las normas Apa y su aplicación en el documento.
7	18/6/26	14:30	15:30	Revisión de preguntas de entrevista y encuestas	Orientación sobre redacción de las preguntas y su relación con dimensiones e indicadores.
8	2/7/26	10:00	11:00	Revisión del capítulo 3	Revisión de la metodología.
9	2/7/26	19:30	21:00	Socialización con los líderes de grupo de los bancos comunales de José Luis Tamayo	Reunión con los líderes y socios de los bancos comunales para una breve explicación del funcionamiento de la herramienta digital.
10	7/7/26	11:00	12:00	Revisión de los resultados de entrevista y encuesta	Análisis de los resultados obtenidos mediante entrevista y encuesta.
11	16/7/26	11:00	12:30	Revisión y corrección de avance de tesis	Comprensión y análisis de la estructura de la tesis.
12	23/7/26	14:00	15:30	Revisión y corrección de avance de tesis	Revisión de redacción y su respectiva corrección
13	28/7/26	20:00	21:00	Revisión y ajuste de avance de tesis	Comprensión de la conclusión y recomendación.

Apéndice 8

Certificado de Antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 30 de julio de 2026

040-TUTOR SGVP-2026

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **"Herramientas digitales y eficiencia operativa: Caso de estudio en bancos comunales de ahorro, parroquia José Luis Tamayo"**, elaborado por la estudiante **Hailis Yomira Sanchez Rivera**, de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 6% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Ing. Sabina Gisella Villón Perero, MSc.

C.I.: 0914849112

DOCENTE TUTOR



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

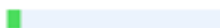
Reporte de análisis.



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

6%



Overall Similarity

Date: jul. 29, 2026 (09:50 a. m.)
Matches: 840 / 13855 words
Sources: 13

Remarks: Low similarity detected, consider making necessary changes if needed.

Verify Report:
Scan this QR Code



Apéndice 9

Cronograma de actividades UIC 2026



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES 2026-1

Estudiante: Hailis Yomira Sánchez Rivera

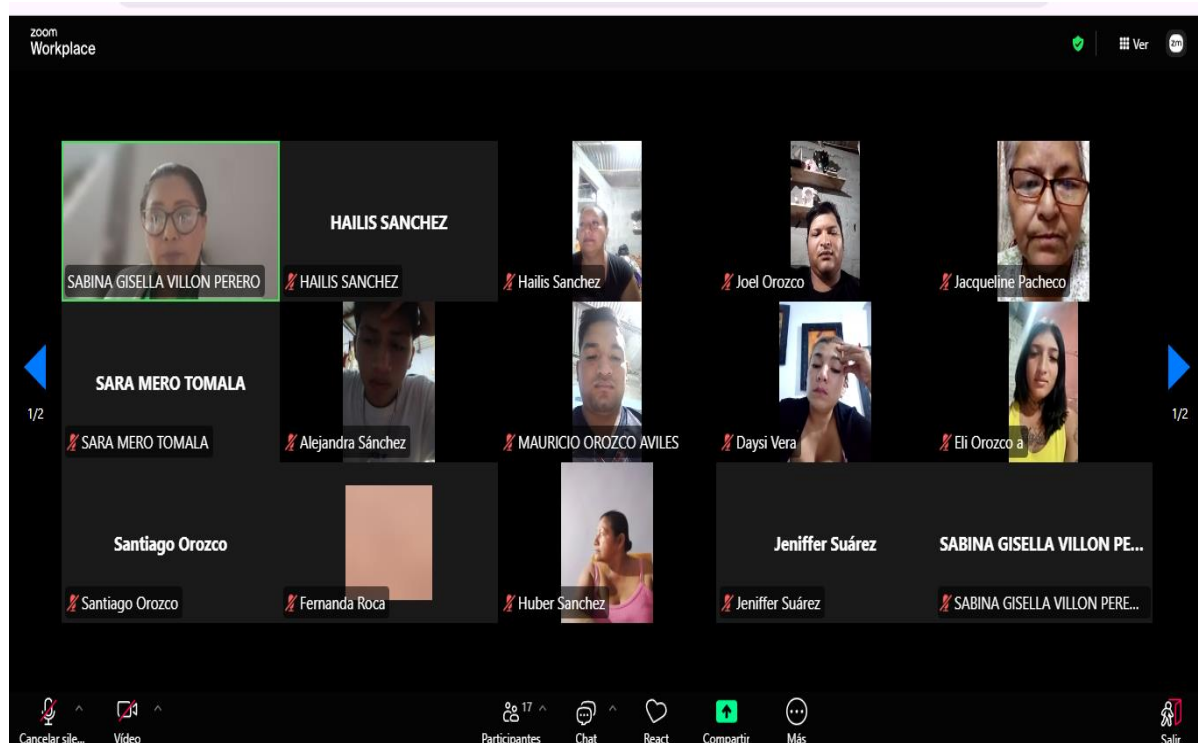
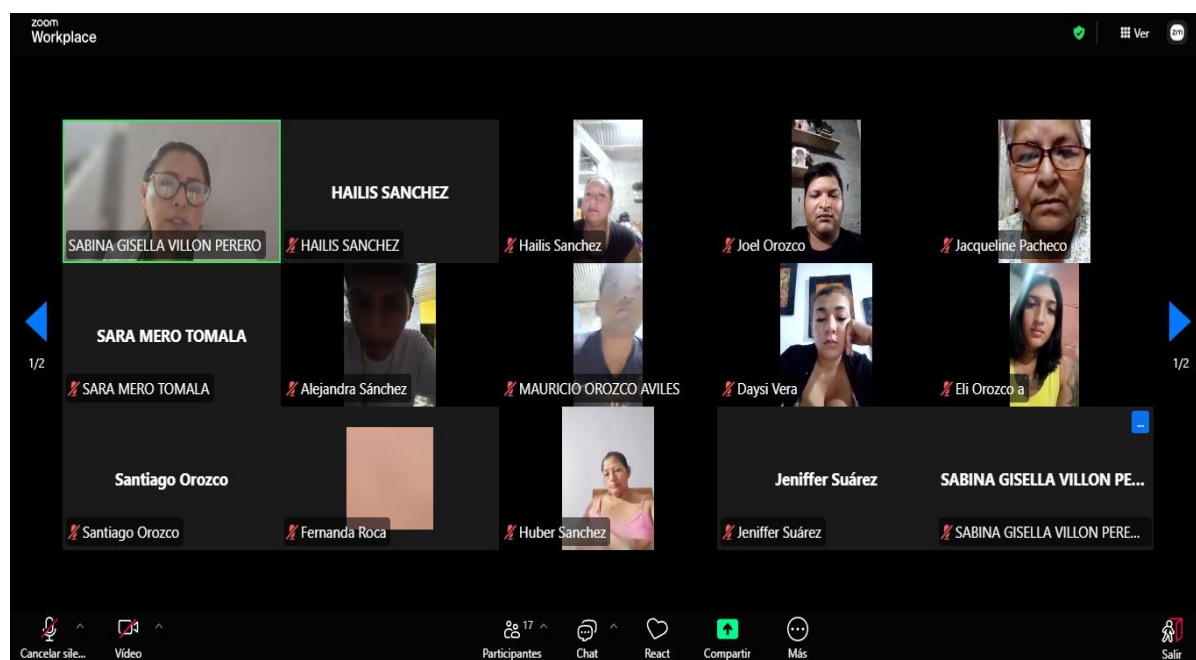
Modalidad de Titulación: Trabajo de Integración Curricular

Tutor: Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

[illegible]

Apéndice 10

Evidencia socialización con los directivos y socios de los bancos comunales.



zoom Workplace

Usted está viendo la pantalla de SABINA GISELLA VILLON PERERO

Ver opciones

Bienvenido sgbg

Cuando te conectas al grupo, aquí puedes ver tus finanzas

Total Patrimonio

\$0.00

Acciones	Utilidades	Capital
0	\$0.00	\$0.00

ACCIONES \$0.00 Cuentas

UTILIDADES \$0.00 Intereses ganados

PRESTAMOS \$0.00 Saldo pendiente

ANEXOS \$0.00 Total patrimonio

Acciones rápidas

Prestame Acciones Simular Ahorros

Tu Resumen Financiero

Línea de Crédito del Grupo

zoom Workplace

Participantes (17)

Encontrar un participante

Santiago Orozco

Noemi Orozco

Santiago Orozco

Fernanda Roca

SABINA GISELLA VILLON PERERO

SM SARA MERO TOMALA

SO Santiago Orozco

JO Joel Orozco

E Eli Orozco a

Noemi Orozco

JP Jacqueline Pacheco

Fernanda Roca

AS Alejandra Sánchez

HS Huber Sanchez

JS Jeniffer Suárez

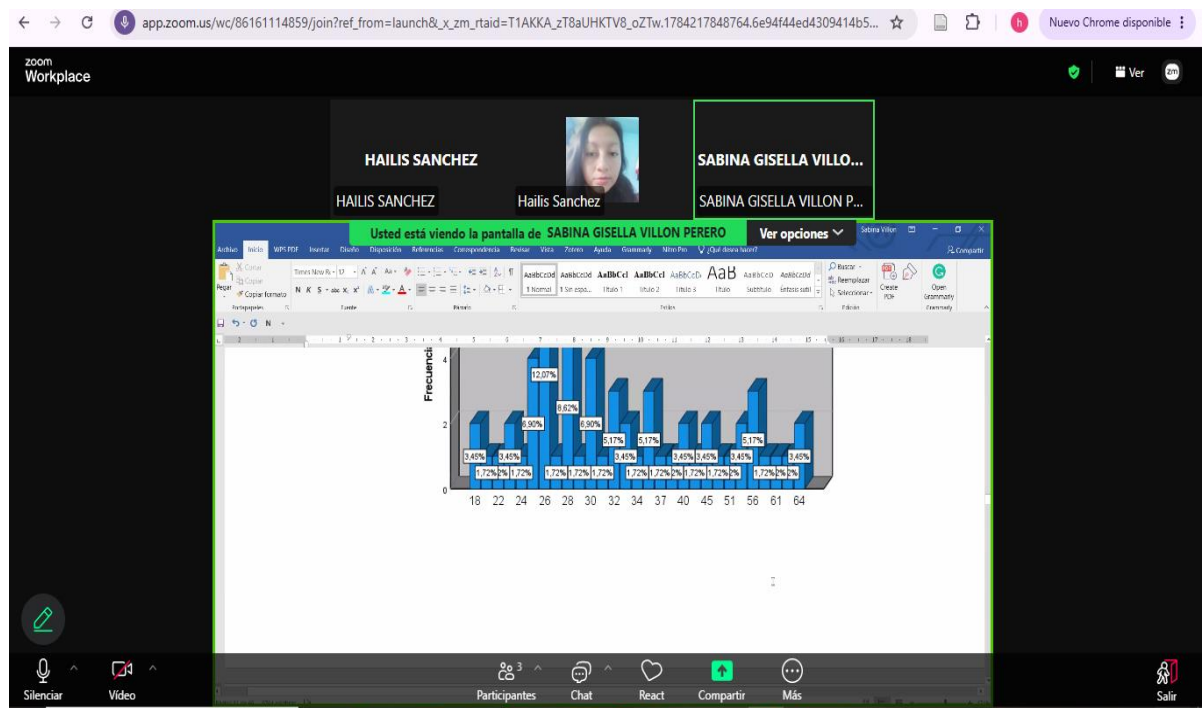
SG SABINA GISELLA VILLON PERERO

L Lety

Más

Invitar

Cancelar silencio



Apéndice 12

Evidencia de la entrevista a los líderes del banco comunal

