



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

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN FINANCIERA COMUNITARIA MEDIANTE
PLATAFORMA WEB: ESTUDIO DE CASOS DE BANCOS COMUNALES,
CANTÓN SALINAS, AÑO 2025.**

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

AUTORA:

ELIZABETH KARINA REYES GUTIÉRREZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025”**, elaborado por la Srta. **Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez**, 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, Mgtr.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, 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, **Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez** con cédula de identidad número **240000969-8** 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,



.....

Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

C.C. No: 240000969-8

Dedicatoria

Dedico este presente trabajo a Dios que es mi padre celestial, por brindarme sabiduría, fortaleza y la perseverancia para culminar esta hermosa etapa. A mi esposo e hijos por su apoyo incondicional, porque son quienes confiaron en cada paso que daba. A mi madre y mi abuelita, por ser ese aliento que me daba para seguir adelante y por celebrar mis logros, a mis hermanas por alentarme cuando ya me estaba dando por vencida, a mis docentes por ser esa guía incondicional y tener paciencia al momento de bríndame parte de sus conocimientos y como último e importante me dedico este trabajo porque ahora digo, la tercera es la vencida, lo logré.

Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

Agradecimiento

Agradecida con Dios por permitirme llegar a esta recta final, por brindarme salud en todo este proceso universitario, porque es el único que mueve las piezas en la vida de cada uno de nosotros y nos dice: esfuérzate y sé valiente, que soy tu padre que nunca abandona.

A mi esposo Manuel Domínguez e hijos Emily, Jesús y Damaris, por su paciencia y tolerancia en este proceso, por siempre darme ese aliento e inclusive recalcar me aquellas palabras de que "sí se puede, mami"; a mi mami Lupe y a mi mami Tomasita, por ser ese apoyo y nunca soltarme en los momentos en que sentía que ya no podía.

A mi tutora, la Ing. Sabina Villón, por su guía y paciencia en las observaciones, que fueron fundamentales para poder culminar la tesis. En ella vi una madre incondicional que, a pesar de todo, nunca la vi enojada; siempre me daba esas directrices para poder continuar y, a la vez, me dio seguridad y confianza. Gracias a Dios por colocar en mi camino a personas tan lindas de corazón.

A mis amigas incondicionales Brittany y María José, por nunca dejarme sola, por siempre preocuparse cuando me veían triste y sacarme una sonrisa, y por darnos, entre todas, ese aliento para culminar juntas esta hermosa etapa. Gané dos hermosas amistades que, estén donde estén, estoy segura de que siempre se acordarán. Y como último e importante, va dedicado a mi yo interior, a la niña Elizabeth que, a pesar de la edad, siempre estuvo fuerte para pasar cada obstáculo que se presentaba, llorando en silencio y a escondidas. Pero después de las lágrimas vienen las risas, porque siempre estuvo esa voz del ángel celestial que decía: ya viene la recompensa.

Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



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

Ing. José Palacios Meléndez, Mgt.
PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.
PROFESOR TUTOR

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

Lic. Julissa González González, Mgt.
SECRETARIA DE LA CARRERA

Tabla de contenido

Resumen	15
Abstract.....	16
Introducción	17
Planteamiento del problema	18
Justificación Teórica	20
Justificación Práctica	21
Mapeo	22
Capítulo I.....	23
Marco Referencial	23
Revisión de la literatura	23
Desarrollo de teorías y conceptos	26
<i>Gestión Financiera</i>	26
Planificación Financiera.....	27
Créditos.....	28
Liquidez	28
Transparencia y control.....	29
Registros	29
Auditoria	30
Informes.....	31
Finanzas Comunitarias	31
Cultura Financiera	32
Inclusión Financiera	32
Participación.....	33
<i>Plataforma Web</i>	34
Funcionalidad Tecnológica	34

Facilidad	35
Funciones	35
Estabilidad.....	36
Seguridad y Accesibilidad Digital	36
Seguridad	37
Acceso	37
Confianza	38
Fundamento Legal	39
Constitución De La República Del Ecuador	39
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	39
Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos.....	39
Ley orgánica de protección de datos personales	40
Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación	41
Código Orgánico Monetario y Financiero	41
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador – Fin de la pobreza.....	42
Capítulo II.....	43
Metodología	43
Diseño de la Investigación	43
Alcance de la Investigación	43
No experimental de corte transversal	44
Métodos de la Investigación.....	44
Deductivo.....	44
Inductivo	44
Analítico	44
Sintético	44
Población y muestra.....	45

Población	45
Muestra	45
Procesamiento de los Datos.....	46
Técnicas de Investigación.....	46
Instrumentos.....	47
Validación y confiabilidad de Instrumentos	48
Capítulo III.....	49
Resultados y Discusión.....	49
Análisis de los resultados de la entrevista.....	49
Análisis de los resultados de las encuestas.....	56
Resultados en función a los objetivos específicos	89
Discusión.....	89
Propuesta.....	91
Conclusiones	97
Recomendaciones	98
Referencias.....	99
Apéndice	107

Índice de Tablas

Tabla 1	Población.....	45
Tabla 2	Integrantes de la muestra según el cargo.....	46
Tabla 3	Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 4	Sexo de los encuestados	56
Tabla 5	Edad de los encuestados.....	57
Tabla 6	Nivel de instrucción de los encuestados.....	58
Tabla 7	Tiempo como Socio	59
Tabla 8	Aporte promedio mensual	60
Tabla 9	Uso de la plataforma web.....	61
Tabla 10	Dispositivos que accede a la plataforma	62
Tabla 11	Satisfacción en la gestión financiera	63
Tabla 12	Habilidad para usar herramientas digitales.....	64
Tabla 13	Disponibilidad de internet en el dispositivo	65
Tabla 14	Planificación financiera: Registros de ahorros	66
Tabla 15	Planificación financiera: Tasas de Interés de los créditos.....	67
Tabla 16	Planificación financiera: Liquidez necesaria	68
Tabla 17	Transparencia y control: EL socio puede consultar sus saldos.....	69
Tabla 18	Transparencia y control: seguimiento del manejo de los recursos	70
Tabla 19	Transparencia y control: Se realizan informes financieros	71
Tabla 20	Finanzas comunitarias: fomentación de cultura financiera	72
Tabla 21	Finanzas comunitarias: Accesibilidad en la incorporación de nuevos integrantes ..	73
Tabla 22	Finanzas comunitarias: todos reciben el mismo trato	74
Tabla 23	Finanzas comunitarias: Los socios participan en la toma de decisiones.....	75
Tabla 24	Funcionalidad tecnológica: Fácil manejo.....	76
Tabla 25	Funcionalidad tecnológica: Las funciones se ajustan a las necesidades del banco comunal	77
Tabla 26	Funcionalidad Tecnológica: Estabilidad en la plataforma web.....	78
Tabla 27	Seguridad y Accesibilidad Digital: La plataforma web es confiable	79
Tabla 28	Seguridad y Accesibilidad: Los socios pueden acceder a los datos financieros.....	80
Tabla 29	Seguridad y Accesibilidad: La plataforma web genera confianza entre los socios ..	81

Tabla 30	Impacto de Beneficios Percibidos: El uso de la plataforma web.....	82
Tabla 31	Impacto y Beneficios percibidos: El uso de plataforma ha disminuido los errores.	83
Tabla 32	Impacto y Beneficios percibidos: información financiera sea precisa.....	84
Tabla 33	Qué función de la plataforma es útil	85
Tabla 34	Calificación del uso de la plataforma.....	86
Tabla 35	Beneficios con el uso de plataformas.....	87
Tabla 36	Aspectos de mejora	88
Tabla 37	Matriz FODA del banco comunal.....	93
Tabla 38	Estrategias con Línea Base y Metas.....	94
Tabla 39	Presupuesto	95
Tabla 40	Cronograma de ejecución de actividades	96

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo de gobernanza del grupo de ahorro y crédito comunitario	49
Figura 2 Causa-efecto de la Digitalización.....	50
Figura 3 Brecha Digital	51
Figura 4 Adopción de la plataforma.....	52
Figura 5 Capacitación.....	53
Figura 6 Problema y solución	54
Figura 7 Plataforma como apoyo - confianza.....	55
Figura 8 Sexo de los encuestados.....	56
Figura 9 Edad de los Encuestados.....	57
Figura 10 Nivel de instrucción de los encuestados	58
Figura 11 Tiempo como socio	59
Figura 12 Aporte promedio mensual.....	60
Figura 13 Frecuencia del uso de plataforma web	61
Figura 14 Dispositivos que accede a la plataforma.....	62
Figura 15 Satisfacción en la gestión financiera	63
Figura 16 Habilidad para usar herramientas digitales	64
Figura 17 Disponibilidad de internet en el dispositivo.....	65
Figura 18 Planificación financiera: Registros de ahorros.....	66
Figura 19 Planificación financiera: Tasas de Interés de los créditos	67
Figura 20 Planificación financiera: Liquidez necesaria	68
Figura 21 Transparencia y control: EL socio puede consultar sus saldos.....	69
Figura 22 Transparencia y control: seguimiento del manejo de los recursos.....	70
Figura 23 Transparencia y control: Se realizan informes financieros.....	71
Figura 24 Finanzas comunitarias: fomentación de cultura financiera.....	72
Figura 25 Finanzas comunitarias: Accesibilidad en la incorporación de nuevos integrantes	73
Figura 26 Finanzas comunitarias: todos reciben el mismo trato.....	74
Figura 27 Finanzas comunitarias: Los socios participan en la toma de decisiones	75
Figura 28 Funcionalidad tecnológica: Fácil manejo	76
Figura 29 Funcionalidad tecnológica: Las funciones se ajustan a las necesidades del banco comunal	77
Figura 30 Funcionalidad Tecnológica: Estabilidad en la plataforma web	78

Figura 31 Seguridad y Accesibilidad Digital: La plataforma web es confiable	79
Figura 32 Seguridad y Accesibilidad: Los socios pueden acceder a los datos financieros	80
Figura 33 Seguridad y Accesibilidad: La plataforma web genera confianza entre los socios	81
Figura 34 Impacto de Beneficios Percibidos: El uso de la plataforma web	82
Figura 35 Impacto y Beneficios percibidos: El uso de plataforma ha disminuido los errores	83
Figura 36 Impacto y Beneficios percibidos: información financiera sea precisa	84
Figura 37 Qué función de la plataforma es útil.....	85
Figura 38 Calificación del uso de la plataforma	86
Figura 39 Beneficios con el uso de plataformas	87
Figura 40 Aspectos de mejora	88
Figura 41 Página Principal de la Plataforma Web	92

Índice de Apéndice

Apéndice 1 Matriz de Consistencia	107
Apéndice 2 Acta de aceptación del tema de investigación	109
Apéndice 3 Guía de Entrevista.....	111
Apéndice 4 Cuestionario de Encuesta	112
Apéndice 5 Certificado de validación de instrumento.....	113
Apéndice 6 Entrevista al Líder/Especialista.....	114
Apéndice 7 Encuestas dirigida a socios.....	116
Apéndice 8 Encuesta en Google Forms dirigida a socios.....	122
Apéndice 9 Base de datos en el programa SPSS.....	122
Apéndice 10 Control de Tutorías	124
Apéndice 11 Cronograma de Actividades Tutoriales.....	125
Apéndice 12 Oficio del certificado del Anti-plagio	126
Apéndice 13 Certificado de Anti-plagio.....	127
Apéndice 14 Evidencias de Tutorías	128
Apéndice 15 Socialización del proyecto y plataforma	130
Apéndice 16 Plataformas JuntaGO	132



Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025.

Autor:

Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Resumen

En el cantón Salinas, los bancos comunales gestionan sus aportaciones, préstamos y pagos con herramientas diversas y no especializadas, como hojas de cálculo en línea (Excel), libros diarios u hojas sueltas. Esto refleja la ausencia de un sistema unificado y estandarizado, lo que genera falta de transparencia para los socios, pérdida de datos y errores de registro. Ante esta situación, el estudio tuvo como objetivo analizar cómo el uso de una plataforma web contribuye a la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas en el año 2025. La investigación se desarrolló con un enfoque mixto y un alcance descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal que combinó encuestas a socios con entrevistas a un especialista y a tres administradores de bancos comunales. La muestra estuvo compuesta por 110 socios, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional.

Los resultados indican que los socios reconocen con claridad las ventajas que tendría una plataforma web, tales como la reducción de errores administrativos, una mayor transparencia y el ahorro de tiempo. No obstante, persisten desafíos relacionados con la deficiencia en la conectividad a internet y problemas de usabilidad para los socios de mayor edad. A partir de los hallazgos, se propuso un plan de acción para implementar la plataforma JuntaGo!, que contempla la digitalización de registros financieros, mejoras tecnológicas, capacitación continua para socios y directivos, y la generación de informes automatizados. Los bancos comunales del cantón Salinas tienen la oportunidad de modernizar su gestión financiera y fortalecer la confianza y la transparencia entre sus socios mediante la adopción de la herramienta.

Palabras Claves: *Banco comunal, gestión financiera, plataforma web.*



Analysis of community financial management via a web platform: a case study of community banks in Salinas canton, 2025.

Author:

Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Abstract

In the Salinas canton, community banks manage their contributions, loans, and payments using diverse and non-specialized tools, such as online spreadsheets (Excel), ledgers, or loose-leaf sheets. This reflects the absence of a unified and standardized system, leading to a lack of transparency for members, data loss, and recording errors. Given this situation, the study aimed to analyze how the use of a web platform would contribute to the financial management of community banks in the Salinas canton by 2025. The research employed a mixed-methods approach with a descriptive scope and a non-experimental, cross-sectional design that combined member surveys with interviews of a specialist and three community bank administrators. The sample consisted of 110 members, selected through purposive non-probability sampling. The results indicate that members clearly recognize the advantages of a web platform, such as reduced administrative errors, greater transparency, and time savings. However, challenges remain related to poor internet connectivity and usability issues for older members. Based on these findings, an action plan was proposed to implement the JuntaGo! platform, which includes digitizing financial records, technological improvements, ongoing training for members and managers, and generating automated reports. Community banks in the Salinas canton have the opportunity to modernize their financial management and strengthen trust and transparency among their members by adopting this tool.

Keywords: *Community bank, financial management, web platform.*

Introducción

Organismos mundiales en materia financiera han reconocido la importancia de la inclusión financiera en la reducción de la pobreza y el desarrollo económico sostenible. La inclusión financiera es uno de los motores base para el avance económico y social, al facilitar el camino a servicios como ahorro, crédito y seguros en poblaciones que han venido siendo excluidas por años. Experiencias internacionales, como el uso de dinero móvil en Kenia, demuestran el potencial de las soluciones digitales para mejorar la inclusión financiera, reduciendo incluso la pobreza extrema en hogares liderados por mujeres (Echanique Molina , 2025).

Desde la perspectiva de García (2021) sustenta que la inclusión financiera en Perú propicia el crecimiento económico, centrándose en la población vulnerable, que facilita el ahorro, la inversión, los créditos y seguros mediante el uso y acceso a los servicios financieros. Contar con una cuenta de transacciones es el primer paso hacia una inclusión financiera más extensa, pues facilita que las personas envíen, reciban pagos y guarden dinero; esto representa una oportunidad para que las familias de bajos ingresos que se encuentran desatendidas se integren al sector bancario y accedan a los servicios financieros digitales mediante el internet.

En cuanto al sector bancario y financiero, han venido trabajando de manera importante en la utilización del blockchain en el desarrollo de sus productos, viendo en su utilización enormes posibilidades para la reducción de costos, mayor eficiencia y agilidad en las transacciones. Vargas (2021) señala que la banca móvil reduce los costos de tiempo y dinero a favor de los clientes, evitando el traslado a las oficinas del banco, y brinda la posibilidad de derribar barreras importantes para la inclusión financiera de los sectores pobres.

Los esfuerzos realizados por los diversos actores públicos y privados del Ecuador han llevado a que el país, luego de varios años, cuente con Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera (ENIF y ENEF). Con estas estrategias se oficializa y consolida el compromiso de impulsar la inclusión y la educación financiera entre los ecuatorianos, así como asegurar que mejore su bienestar financiero y económico, principalmente de las personas más vulnerables. Por lo tanto, lograr avances en este campo implica un trabajo coordinado de todos los actores que conforman el ecosistema financiero (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2025).

En la provincia de Santa Elena, el microcrédito popular y solidario ha servido para generar empleo y cubrir necesidades de personas con ingresos bajos. Entre 2018 y 2021, este

tipo de créditos creció de forma modesta pero constante, y se mantuvo incluso durante los años de la pandemia por COVID-19 (Abad Varas y otros, 2022). Ese comportamiento respalda la idea de que los modelos financieros comunitarios funcionan como mecanismos reales de inclusión y desarrollo local, y ayuda a entender el papel que cumplen los bancos comunales en la economía del cantón Salinas.

En el cantón Salinas, los bancos comunales funcionan en su mayoría bajo sistemas no regulados: las personas ahorran dinero de manera individual o colectiva, se reúnen periódicamente para contribuir con una cierta cantidad de dinero que genere una utilidad y cubra sus necesidades financieras, además de facilitar el acceso a préstamos. Estos grupos, en los que predominan los sistemas informales de ahorro, ayudan a mejorar la confianza y la transparencia entre los usuarios (Villamar, 2024).

La implementación de una plataforma web representa un paso clave para los bancos comunales. Esta herramienta permitirá un control más ordenado y accesible de las actividades que realizan sus integrantes. Al digitalizar los procesos, se logra una mejor organización que incluye registros claros y actualizados. Así mismo, se facilita la elaboración de informes que reflejen con precisión las aportaciones de cada socio. De esta manera, se reducen los errores administrativos. Por lo que, las plataformas aportan mayor agilidad para responder a las necesidades del grupo.

Planteamiento del problema

Los bancos comunales constituyen uno de los mecanismos de finanzas de base más difundidos en América Latina; pese a esta difusión, Nelson (2020) menciona que existe escasa documentación del tema, sobre sus adaptaciones, resultados y enfoques con que operan, vacío que su revisión de 68 programas en distintos países intentó cubrir. Esa carencia de evidencia se acentúa cuando estas organizaciones incorporan herramientas digitales, porque la literatura disponible se ha concentrado en la banca formal y en las cooperativas reguladas, y no en las estructuras de ahorro y crédito de menor escala.

La literatura académica sobre la Economía Popular y Solidaria en Ecuador señala que la falta de un control interno contable claro (con políticas y procedimientos para proteger los activos y garantizar la confiabilidad de los registros financieros) limita la capacidad de estas organizaciones para generar información oportuna que respalde la toma de decisiones de sus directivos (Chafra Granda y otros, 2020). Esta debilidad, documentada incluso en cooperativas y asociaciones reguladas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, resulta todavía

más crítica en estructuras de menor escala y de carácter no regulado, como los bancos comunales, que no cuentan con el respaldo técnico ni institucional propio de las entidades financieras formales del sector.

En la Provincia de Santa Elena, Abad et al. (2022) señalan que ninguna institución financiera popular y solidaria tiene su origen constituido en el territorio provincial: todas las operaciones registradas ahí provienen de entidades formadas en otras regiones. Bolívar y Poveda (2023), por su parte, documentan un escaso conocimiento sobre gestión financiera entre las micro, pequeñas y medianas empresas del territorio, cuyos responsables enfrentan dificultades para acceder a financiamiento formal, altos costos operativos y una falta de conocimientos financieros especializados. Dos opiniones, dos perspectivas distintas en la misma ubicación sin instituciones propias ni capacidad de gestión financiera consolidada.

Los bancos comunales forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario y operan bajo principios de autogestión, participación comunitaria y empoderamiento colectivo. Datos proporcionados por Fundación Inversión y Cooperación (Savinco) en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, funcionan 57 bancos comunales acompañados por la Fundación Inversión y Cooperación, que agrupan a alrededor de 1 254 socios. Estos grupos administran fondos propios mediante aportes periódicos, otorgan créditos internos y rinden cuentas en asambleas mensuales, en un contexto de ingresos irregulares vinculados a la pesca artesanal, el comercio y el turismo local.

Estos grupos han comenzado a migrar sus registros desde cuadernos físicos hacia una plataforma web que centraliza los aportes, los créditos y los pagos. La incorporación de la herramienta resolvió problemas que la directiva identificaba como recurrentes: el extravío de registros, los errores de cálculo de intereses y mora, y la demora en preparar los informes para la asamblea. Hasta aquí, la evidencia apunta a una mejora efectiva de la gestión.

Frente a este escenario, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cómo el uso de plataformas web contribuye a la gestión financiera de bancos comunales del cantón Salinas?

La sistematización del problema se expresa en las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión financiera comunitaria de bancos comunales del cantón Salinas?

- ¿Cuáles son las funcionalidades y beneficios de las plataformas web que optimizan la gestión financiera?
- ¿Qué acciones permitirían optimizar la gestión financiera con el uso de plataformas web?

Se establece el **Objetivo General**: “Analizar cómo el uso de plataformas web contribuye a la gestión financiera de bancos comunales del cantón Salinas”.

Se establecieron los siguientes **Objetivos específicos**; son base para el cumplimiento de la investigación.

- Diagnosticar la situación actual de la gestión financiera comunitaria de bancos comunales del cantón Salinas.
- Identificar las funcionalidades y beneficios de las plataformas web que optimizan la gestión financiera comunitaria.
- Proponer acciones que optimicen la gestión financiera mediante el uso de plataformas web.

Justificación Teórica

En la justificación teórica de este proyecto, mencionamos a las instituciones financieras que son aquellas compañías que actúan como intermediarios para conectar a individuos con excedentes de dinero, para que ellos puedan invertir sus fondos y general utilidad, estos grupos realizan reuniones, ahorro colectivo, apoyo mutuo, préstamos internos, promoviendo la educación y la cultura de ahorro. Cuenta con 15 a 40 miembros encargado de coordinar las actividades del grupo para llevar un control (Ordóñez Granda, 2020).

El sistema financiero, del cual estos bancos se forman parte a través del segmento popular y solidario, es uno de los pilares de la economía de un país: a través de él se movilizan el ahorro, el crédito y las demás operaciones que sostiene la producción y el bienestar de la población (Ordóñez Granda, 2020). Dentro de este sistema el segmento popular y solidario cumplen una función particular: atiende a sectores que la banca tradicional deja fuera, ya sea por falta de garantías y de historial.

La investigación propone un nuevo enfoque en analizar la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web en el banco comunal del cantón Salinas, aquellos bancos brindan servicios financieros informales, adaptándose a las necesidades que posee la comunidad y a su vez son de gran apoyo, favoreciendo a la ayuda económica, planificación y

toma de decisiones. Estudios recientes muestran que los entornos digitales mejoran la precisión del registro financiero y elevan la confianza entre los socios.

La investigación aporta al conocimiento académico porque muestra con datos si una plataforma web mejora la gestión en los bancos comunitarios. Es un campo poco estudiado en niveles locales. La información servirá como base para nuevas investigaciones sobre digitalización de economías solidarias en zonas rurales y semiurbanas. La ausencia de inclusión financiera limita la posibilidad de promover crecimiento económico, que es la prioridad para el sector rural como para aquellos grupos que no tienen acceso a servicios financieros (Alcívar, 2026).

Justificación Práctica

Los resultados de esta investigación contribuyen al fortalecimiento de la gestión financiera comunitaria en el cantón Salinas, y a que la población de bajos ingresos cuente con una herramienta digital propia para administrar sus fondos de ahorro y crédito, lo que a su vez impulsa el desarrollo económico y social local. Esta situación subraya la necesidad de evaluar qué tan eficiente resulta esta gestión en los bancos comunales que usan una plataforma web, para medir el impacto real de esa experiencia y usarlo como base.

A nivel de aplicación, esta investigación tiene importancia práctica porque se desarrolla en el cantón Salinas, donde los bancos comunales sostienen buena parte de la actividad de ahorro y crédito local. Al identificar qué funcionalidades de la plataforma web ya han demostrado ser útiles y cuáles siguen faltando, se puede diseñar una aplicación que responda a las necesidades reales de estos grupos y potencie esas mismas actividades económicas del territorio. Lo que se aprenda de estos casos no solo beneficia a los bancos estudiados: la aplicación propuesta puede convertirse en un modelo replicable para otras comunidades rurales con dinámicas similares de ahorro y crédito.

En la práctica, una plataforma web es importante porque resuelve justo lo que hace ineficiente la gestión financiera comunitaria. Cuando un banco la adopta, ese trabajo se automatiza: el sistema calcula intereses y mora sin margen de error humano, centraliza los aportes de todos los socios en un solo lugar, y genera el informe para la asamblea de forma inmediata. Esto le da a la directiva información al día para tomar decisiones, y a los socios la certeza de que sus aportes están bien registrados. Es justamente esa mejora, ya visible en los bancos comunales de Salinas que cuentan con una plataforma.

La universidad, en este estudio, cumple su función social porque vincula el aula con un caso real: en la parte académica, los estudiantes analizan cómo opera una plataforma web dentro de la gestión financiera comunitaria; en la parte investigativa, se generan datos que alimentan trabajos futuros sobre digitalización financiera comunitaria, en la parte de apoyo social se entrega una solución aplicada que mejora la gestión de recursos en un grupo local.

De igual manera, **la idea a defender** se refiere a que: el uso de plataformas web contribuirá con la gestión financiera en bancos comunales del cantón Salinas, en la medida en que se acompañe de capacitación, conectividad y comunicación efectiva.

Mapeo

El presente trabajo está compuesto por 3 capítulos:

En el capítulo I se encuentra la revisión de la literatura, en el cual se abordan conceptos relacionados al tema de investigación, también se encuentra el desarrollo de teorías y conceptos de las variables, dimensiones e indicadores, y los fundamentos legales que es el respaldo de la investigación.

El capítulo II está relacionado a la metodología de la investigación, donde encontraremos el diseño y el tipo de investigación, también se define la población y muestra a utilizar para la recolección de datos, técnicas e instrumentos para su respectivo análisis, además la validación y confiabilidad de los instrumentos.

En el capítulo III, muestra el análisis de datos recolectados, tanto de la entrevista como de la encuesta, donde se refleja el contexto actual de los bancos comunales, sus principales beneficios, hace énfasis a la propuesta de investigación, el cual se propone acciones que contribuirá de manera positiva a la investigación, permitiendo que optimice la gestión financiera mediante el uso de plataforma web de los bancos comunales de cantón Salinas, y terminamos con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

Es importante revisar artículos científicos dentro de la tesis, lo cual permitirá tener una mayor visión por parte de los autores en donde se evidencia los estudios investigativos.

El autor Chávez Alcalá et al. (2024), en el artículo de investigación titulada “Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo en México”. Tuvo como objetivo principal desarrollar una aplicación móvil que acelere y apoye el registro de información de las sesiones grupales. Se aplicó una metodología de desarrollo de software incremental. El diseño se organizó en módulos funcionales.

Se documentó su contenido, su flujo de uso y su integración con las dinámicas reales de las sesiones grupales. Los resultados obtenidos muestran que la aplicación incorpora módulos que registran aportes, préstamos y saldos. Automatiza cálculos que antes se hacían a mano y que producían errores. El uso de la herramienta reduce fallos aritméticos y acelera la sesión. El proceso mostró retos para la adopción tecnológica en zonas rurales y generó aprendizaje conjunto entre equipos sociales y de computación.

El autor Fernández et al. (2025), en el artículo titulado “Transformación Digital y accesibilidad en la Banca Cooperativa Española: un estudio del desempeño de sus páginas Webs, España 2025”. El principal objetivo del estudio fue el análisis del nivel de digitalización y accesibilidad de las páginas web de las cooperativas de crédito españolas. En lo que respecta a la metodología, se llevó a cabo un análisis tanto cuantitativo como descriptivo. Los investigadores recogieron una muestra de 60 entidades de crédito que operaban en España hasta el 31 de diciembre de 2022.

Con base en los hallazgos del cuestionario, se llevó a cabo un análisis numérico que facilitó conocer las principales fortalezas y debilidades. Las cooperativas muestran un rendimiento sobresaliente en la identificación de usuarios, la interacción, la gama de productos financieros y la seguridad de sus plataformas. Sin embargo, existen limitaciones evidentes. Se necesita incorporar herramientas de inteligencia artificial, optimizar la identificación de los usuarios. Estas dificultades impactan la accesibilidad digital y la experiencia del cliente en la banca cooperativa en España.

En el artículo de investigación de Campos Torres, (2025), titulado “El rol de la transformación digital en las microfinanzas y su impacto en la innovación y competitividad de

las microempresas artesanales en Huancayo, Perú”. Este estudio propone una metodología cuantitativa mediante un diseño descriptivo y exploratorio, con el objetivo de identificar y caracterizar el estado actual de la transformación digital en el sector microfinanciera de Huancayo y evaluar la innovación y competitividad de las microempresas artesanales.

Para la recolección de datos, se entregaron cuestionarios estructurados a los 47 microempresarios artesanales, cuya confiabilidad fue confirmada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0,97, lo que indica una excelente consistencia interna. El análisis metodológico empleó estadísticas descriptivas, análisis de clusters K-Means, reglas de asociación Apriori y Análisis de Componentes Principales (PCA). Estas herramientas permitieron clasificar a los empresarios en perfiles estratégicos basados en su adopción digital, gestión operativa y frecuencia de seguimiento.

Se detectaron deficiencias críticas en la comercialización (82,98%) y la financiación (70,21%), especialmente en los grupos de madera y cerámica, lo que puso de relieve la necesidad de intervenciones institucionales específicas. El estudio concluye que la transformación digital ofrece una oportunidad estratégica para impulsar la competitividad del sector artesanal, siempre y cuando esté respaldada por la formación técnica, la gestión administrativa a medida y las políticas públicas que tengan en cuenta las especificaciones locales.

Ruíz Cortez (2026), en el artículo de investigación titulado “Uso de aplicaciones móviles para ahorro y gestión de finanzas personales. ¿Influyen estas herramientas en hábitos de ahorro sostenibles?”. Se buscó identificar el grado de familiaridad y uso de estas herramientas, así como también analizar su efecto percibido por los usuarios activos. A través de un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, se llevó a cabo una encuesta dirigida a un grupo de 378 residentes del corregimiento de Santiago, Veraguas, Panamá, utilizando un muestreo por conveniencia.

Los resultados mostraron que hay un alto aprecio por la planificación financiera y un conocimiento moderado sobre las aplicaciones, aunque su uso activo es bajo y la mitad de los usuarios no observa una mejora en sus hábitos de ahorro. La principal dificultad identificada es la falta de conocimiento. Estos hallazgos son relevantes ya que evidencian una notable desigualdad entre el potencial tecnológico y su efecto conductual sostenible, resaltando la necesidad de que estas herramientas se desarrollen más allá del simple seguimiento, que incorpore principios de economía conductual y educación financiera.

En el artículo de investigación de Ochoa et al. (2024), titulado “La gestión financiera y la productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria” Riobamba-Ecuador 2024. Como objetivo principal establecer la relación entre la gestión financiera y productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria. El estudio se centró en un enfoque cuantitativo, dado que se obtuvo información para examinar la conexión entre la administración financiera y la eficiencia.

Se integró la investigación documental con entrevistas, lo que facilitó la obtención de datos relevantes e hizo posible identificar los elementos que influyen en la eficiencia. Los hallazgos revelan cinco elementos de la administración financiera que impactan la eficiencia: innovación tecnológica, contexto regulativo, gestión del talento humano, condiciones económicas y tácticas de mercado; mejorando así la toma de decisiones dentro de las organizaciones del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria.

Se llega a la conclusión de que efectivamente hay una relación entre la administración financiera y la eficiencia mediante la verificación de la hipótesis, empleando la prueba t de Student. Los resultados relejaron que el valor del estadístico t (-14.17) es inferior al valor crítico (-12.71), lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

En el estudio de Solórzano (2025), Titulado “Impacto De La Gestión Operativa De La Banca Móvil En La Satisfacción Del Cliente De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Sagrario, Agencia Quevedo, Año 2023”. Se analizó cómo la gestión operativa de la banca móvil influye en la satisfacción del cliente. Tuvo un enfoque mixto, se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL a 317 participantes y una entrevista semiestructurada a un trabajador de servicios. Los datos fueron analizados mediante correlación de Pearson y regresión múltiple.

Como resultado se obtuvo una alta satisfacción. El 92% enfatizó la facilidad de uso, el 89% la velocidad de las transacciones y el 87% la seguridad. El 38% indicó falta de personalización y el 41% insatisfacción con el soporte técnico. La calidad del desempeño mostró una relación positiva con un coeficiente superior a 0,65. La confiabilidad y la seguridad más del 60% de la satisfacción general. La gestión de operaciones nos dio resultados directamente en la experiencia del usuario. Al mejorar el servicio y el soporte técnico, la experiencia digital será más completa a las necesidades.

El trabajo realizado por Paredes et al. (2025), titulado en su artículo de investigación “Estilos de gestión en finanzas populares y solidarias” Ambato-Ecuador. Tiene como objetivo estudiar los estilos de gestión. Se utilizó un enfoque cualitativo que facilitó un análisis profundo de la conexión entre la efectividad de la gestión y la sostenibilidad financiera. De acuerdo con la metodología PRISMA, se analizaron investigaciones en bases de datos académicas como Scopus, Web of Science y Google Scholar, incluyendo publicaciones desde 2010 hasta 2023.

De un total de 110 registros iniciales, fueron seleccionados 12 estudios que satisfacían los criterios de inclusión. Los descubrimientos indican que los estilos de administración tienen un efecto significativo en la sostenibilidad de estas iniciativas, aunque aún existen retos como la carencia de normativas adecuadas y la variedad en las prácticas de gestión. Esta evaluación ayuda a entender de manera profunda cómo impulsar el crecimiento económico y la inclusión social en la región.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión Financiera

Establecer parámetros de administración organizacional y gestión de la eficiencia, la gestión financiera requiere una planificación y ejecución eficientes de cada proceso que se adopte. Esto incluye realizar proyecciones basadas en el entorno y en las variables reales que rodean a cada organización. Los actores del sector rural deben emplear procedimientos contables fundamentales para monitorear el flujo de caja de las empresas que forman parte de la economía popular y solidaria, dado que es necesario implementar medidas eficaces para alcanzar el bienestar financiero (León Serrano, 2021).

El objetivo de la gestión financiera se basa en el análisis de estados financieros, la evaluación de inversiones y la gestión de riesgo es optimizar la rentabilidad, garantizar la estabilidad financiera y fomentar el crecimiento organizacional mediante la planificación, ejecución y control de las decisiones económicas (Hidalgo, 2025).

Los autores citados mencionan, que la gestión financiera es aquella que se encarga de administrar de forma eficiente los recursos económicos destinados en una empresa, su objetivo es mejorar la rentabilidad, ayudar al crecimiento y manejo de la empresa para aumentar la rentabilidad a través de una buena planificación. Por tal motivo, es necesario que las empresas manejen de manera formal la utilización de sus recursos para alcanzar los objetivos programados.

Planificación Financiera

González (2023) considera que la planificación financiera es una parte fundamental de la gestión exitosa de cualquier organización; su ejecución facilita la administración organizacional en el logro de objetivos antes de que se lleven a cabo las funciones de finanzas corporativas. Por ello, en el entorno organizacional donde se implementa dicha planificación, resulta crucial establecer métodos de evaluación y control que garanticen los mejores resultados financieros y operativos posibles.

Alcívar et al. (2023) señalan que la gestión de ingresos y gastos, la inversión, el ahorro, el manejo de deudas, la planificación de la jubilación, la gestión de riesgos y la protección financiera son solo algunos de los muchos componentes que integran la planificación financiera. Al considerar estos factores de manera integral, es posible establecer un marco sólido que facilite la toma de decisiones financieras acertadas y la optimización de los recursos disponibles.

Por lo consiguiente, estos autores recalcan que la planificación financiera es aquella que reúne información para luego detallar minuciosamente cada etapa y así cumplir el objetivo. También, es necesario que cada empresa tenga una buena planificación con el fin de establecer metas económicas y financieras, su propósito es establecer una hoja de ruta clara para alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo, garantizando liquidez y crecimiento sostenible.

Ahorros

Velásquez (2021) menciona que el ahorro es una práctica fundamental para asegurar poder de negociación, adquirir bienes y servicios sin cargos adicionales e incluso afrontar diversas adversidades. Esta nueva forma de practicar y entender el ahorro ha tenido un impacto social significativo, ha pasado de ser un medio para mejorar las condiciones de vida a convertirse en un negocio adoptado y comercializado por las instituciones financieras a través de una amplia variedad de productos.

Solís (2024) resalta que no todos los ingresos se gastan; por el contrario, una parte de ellos se reserva de manera constante. A esto se le conoce como ahorro. Estos fondos pueden invertirse en un producto financiero, depositarse en una cuenta de ahorros o conservarse en efectivo. Esta práctica es fundamental para crear un colchón financiero que puede resultar esencial ante una emergencia o al perseguir objetivos como ahorrar para la jubilación, comprar una vivienda o planificar unas vacaciones.

Estos autores manifiestan que el ahorro son reservas que la persona guarda para alguna necesidad futura, esta anexado con sus ingresos anuales, pero es una parte del dinero que se guarda con la finalidad de poder administrar bien su dinero, para esto es necesario sacar un porcentaje de lo que se consume para poder administrarlo bien, no siempre las personas ahorran porque tiene consume excesivo de su capital y esto los lleva a no tener dinero cuando más lo necesita.

Créditos

Flores et al. (2023) resaltan que el crédito es una herramienta esencial para el crecimiento económico, ya que permite a las personas y a las empresas acceder al capital necesario para participar en iniciativas rentables y generar empleo. Asimismo, el crédito puede influir positivamente en el consumo, lo que dinamiza la economía e incrementa el PIB. Es fundamental subrayar que la disponibilidad de crédito debe ser sostenible y responsable, y que las condiciones de los préstamos han de ser claras y equitativas para todas las partes.

Acebrón et al. (2025) mencionan que los créditos constituyen una fuente de financiación flexible, que permiten a las empresas disponer de fondos según sus necesidades hasta un límite preestablecido y pagar intereses únicamente sobre el importe efectivamente utilizado. Asimismo, las comisiones de apertura, mantenimiento y no utilización son solo algunos de los cargos que las entidades financieras suelen aplicar a sus clientes.

Los autores mencionados resaltan que el crédito es un préstamo que se les da al usuario con plazo necesario para que lo cancele, firmando varios requisitos haciéndose responsable de lo que ha prestado, por ende, el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. El crédito es una de las variables más importantes para que un país pueda crecer y, por ende, desarrollarse.

Liquidez

Brito y Vásconez (2022) señalan que la liquidez es la capacidad de las instituciones financieras para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y mantener recursos adecuados. La gestión de recursos por parte de las entidades es necesaria para garantizar su disponibilidad a fin de atender posibles necesidades inmediatas o a corto plazo que den lugar a riesgos de liquidez.

Sevilla (2024) afirma que la liquidez es la velocidad a la que un activo puede venderse o intercambiarse por otro. El riesgo de pérdida en la venta disminuye a medida que aumenta la liquidez de un activo, permitiendo que este se venda con mayor rapidez. El dinero es el activo

más líquido debido a su capacidad para intercambiarse fácilmente por otros activos en cualquier momento. Un mercado se considera líquido cuando en él se registra un volumen considerable de transacciones. Para un individuo o una empresa, la liquidez es la capacidad de cumplir con obligaciones inmediatas.

En definitiva, a partir de lo expuesto por los autores, se refiere que la liquidez es un concepto financiero que hace referencia a la capacidad que tiene un activo para ser convertido en dinero efectivo sin perder valor. Cuando se aplica a una familia o a una empresa, engloba el conjunto de activos, incluyendo el dinero en efectivo, de que disponen para hacer frente a sus gastos y deudas a corto plazo.

Transparencia y control

Castillo (2021) señala que la función transparencia y el control social, junto con sus entidades integrantes, es responsable de una acción institucional continua, sistemática e integral, diseñada para establecer una administración pública transparente y que rinda cuentas. Su objetivo es fortalecer la democracia mediante la implementación de mecanismos de interacción y cooperación interinstitucional destinados a prevenir y sancionar acciones irregulares e ilícitas que atenten contra los intereses y recursos públicos.

Andrade M. (2026) sostiene que todo servidor público está obligado a rendir cuentas sobre su gestión, y los ciudadanos tienen derecho a acceder a dicha información y a los documentos que la respaldan sin restricciones. Esta es la esencia de la transparencia. Si bien la actual Constitución estableció la función de transparencia y control social, la obligación de garantizar la transparencia en la administración pública no se ha cumplido plenamente. En la práctica, esta función se ha utilizado principalmente para permitir que determinados gobiernos asuman el control de los organismos de supervisión y judiciales mediante el nombramiento de funcionarios afines a sus agendas.

Los autores enfatizan que la función de transparencia y control es un conjunto de órganos constitucionales a los que se les asigna funciones para promover e impulsar el control de entidades y organismo del sector público y de las personas naturales que prestan sus servicios y desarrollen actividades de interés público, para que estas realicen con responsabilidad y transparencia, fomentando la participación ciudadana.

Registros

Santivañez (2023) expresa que el proceso de mantener un registro organizado y sistemático de documentos pertinentes a una organización, institución o individuo se denomina

gestión de registros. Este proceso conlleva la recopilación, clasificación, almacenamiento y gestión eficientes de los documentos para facilitar su recuperación, acceso y uso posterior, garantizando así la disponibilidad, integridad y accesibilidad de la información que contienen.

Candamil (2026) enfatiza que uno de los componentes más importante de cualquier organización son sus registros contables. Estos permiten a las empresas controlar sus ingresos, gastos, activos, deudas y transacciones financieras de manera organizada y conforme a la ley. Sea esta una pequeña empresa, una *startup* o una compañía consolidada, comprender la naturaleza y el funcionamiento de los registros contables le permitirá tomar decisiones más fundamentadas y mantenerse al día con sus obligaciones fiscales.

A partir de la perspectiva de los autores podemos indicar, que un registro es aquel documento donde se guarda y controla lo que va ingresando o saliendo de la empresa, aquel tiene que ser confidencial para que la información sea precisa y clara, es necesario que varias plataformas virtuales tengan registros guardados para que el usuario acceda a aquello. Es el acto de anotar, archivar o inscribir información para dejar constancia legal, administrativa o histórica de un suceso.

Auditoria

Vega (2024) señala que la prevención y detección de irregularidades dentro de la organización son funciones esenciales de la auditoría. Mediante un examen exhaustivo de los registros contables y operativos, los auditores pueden detectar irregularidades financieras, fraudes o errores involuntarios que podrían comprometer la estabilidad económica de la entidad. Este proceso permite a la dirección implementar medidas correctivas con prontitud, reduciendo así los riesgos y evitando consecuencias adversas para la organización. Asimismo, la identificación de irregularidades facilita el establecimiento de controles internos más sólidos, promoviendo así la mejora continua de las prácticas de gestión.

Rodríguez et al. (2023) mencionan que la auditoría ha evolucionado hasta convertirse en una disciplina dedicada a supervisar y evaluar los objetivos, planes, programas y la estructura organizativa de una empresa, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y reducir costos. En otras palabras, al finalizar el proceso, la auditoría debe generar un informe sobre la eficiencia administrativa de todas las áreas funcionales de la organización.

Los autores mencionan que, la auditoria se refiere a la técnica profesional de revisión, verificación, evaluación de documentos contables, de procedimientos de control y de gestión, cuyos resultados se recogen por escrito en un informe y contienen una opinión acerca de la

información auditada, emitida con un grado de certeza medible estadísticamente. Además, el proceso de auditoría permite tener cumplimiento en las normas, debido a que contribuye con el control interno y la transparencia total.

Informes

Coll M. (2022) señala que un informe es un documento diseñado para transmitir un conjunto de información recopilada y analizada previamente conforme a criterios específicos. Por consiguiente, el informe constituye una compilación de información y datos que han sido verificados y analizados por su autor. Dicha información, tras haber sido sometida a análisis, proporciona a la organización de una institución o entidad datos y respuestas pertinentes.

Ayala (2022) añade que un informe es una comunicación escrita u oral que presenta diversos aspectos de un tema incluyendo características, contexto y recomendaciones de manera organizada, objetiva y analítica. El propósito de un informe es comunicar información sobre un tema concreto, ya sea para exponer los resultados de un proyecto de investigación (de cualquier tipo) o para presentar hechos específicos y organizados con el fin de recomendar un curso de acción.

Con las definiciones impartidas por los autores, se menciona que el informe es un documento de relevancias, por ende, lleva información importante de algún tema en general, como sus estrategias, objetivos, metas planteadas que se los utiliza para poder recordarlos más adelante, debido que es un respaldo que cada empresa tiene para poder cumplir con lo planeado. Asimismo, el informe nos facilita la información confiables y veras para futuras tomas de decisiones, puesto que contribuye a la organización en los procesos para tener un debido control.

Finanzas Comunitarias

Cobos y García (2024) destacan que se requieren organizaciones sólidas, capaces, inclusivas y proactivas para prestar servicios financieros y no financieros a los miembros más pobres de la sociedad. Estas organizaciones deben ser capaces de operar de manera eficiente y eficaz mediante el uso de metodologías adecuadas que mejoren su alcance y profundidad, al tiempo que fortalecen sus propias capacidades de gestión, con el fin de fomentar el "desarrollo humano integral de las poblaciones excluidas y sus comunidades".

Arellano (2019-2021) señala que, las finanzas comunitarias son un concepto fundamental e integral para el desarrollo de programas, planes y estrategias destinados a promover la inclusión financiera de todos los segmentos de la población. Implican garantizar

que los productos y servicios financieros sean accesibles para todas las personas, independientemente de su poder adquisitivo, ya que tienen el potencial de reducir las desigualdades sociales y, en consecuencia, estimular el crecimiento económico.

Los autores mencionan que las finanzas comunitarias son programas, planes y estrategias que tienen como misión ayudar a la población a administrar de forma adecuada sus ingresos sin importar su poder adquisitivo, esto a su vez ayuda al desarrollo económico de la comunidad en general, es necesario que las personas cumplan con varios requisitos para poder pertenecer a estos programas estratégicos.

Cultura Financiera

Salamea y Álvarez (2020) señalan que, para tomar decisiones eficaces sobre la gestión del dinero, la educación financiera resulta esencial a la hora de administrar y controlar las finanzas personales. En consecuencia, alcanzar un alto nivel de educación financiera requiere adquirir conocimientos sobre productos financieros, así como ejercer control sobre los propios comportamientos y habilidades. No alcanzar este nivel de educación financiera probablemente acarrearía consecuencias adversas tanto para el individuo como para su familia.

Gómez et al. (2025) expresan que la cultura financiera es el resultado de adquirir educación financiera, proceso que generalmente comienza en el hogar y se refuerza posteriormente mediante la educación formal. Esta formación fomenta la cultura financiera en niños y adolescentes, permitiéndoles tomar decisiones sobre el uso más eficaz del dinero basándose en su propio criterio al finalizar su educación básica. El ahorro constituye un elemento fundamental de este conjunto de conocimientos sobre el sistema financiero

La cultura financiera es parte de la ética que cada persona debe tener porque es algo que se enseña desde pequeño para poder administrar bien su dinero la mayoría de las personas no tienen cultura financiera porque no ahorran solo consumen todo lo que han ganado no lo administran bien, son difíciles de poder guardar su dinero es necesario que en las empresas los trabajadores tengan cultura financiera para que también puedan mejorar sus ingresos económicos y trabajen con energía.

Inclusión Financiera

El Banco Mundial (2022) señala que el término "inclusión financiera" se refiere a la disponibilidad de una variedad de productos y servicios financieros accesibles y prácticos que satisfacen las necesidades de particulares y empresas, incluyendo transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros. Estos productos y servicios se ofrecen de manera responsable y sostenible.

Se considera que la inclusión financiera facilita considerablemente el logro de siete de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cárdenas et al. (2025) mencionan que en América Latina la educación financiera ha surgido como un componente indispensable del desarrollo económico sostenible y de la inclusión financiera. Su evolución refleja una creciente sensibilidad ante las necesidades de poblaciones diversas y los avances tecnológicos. No obstante, se enfrenta a obstáculos considerables derivados de la brecha digital, la desigualdad socioeconómica y las limitaciones estructurales.

De acuerdo a las opiniones de los autores, la inclusión financiera es importante porque ayuda a las personas que accedan a servicios financieros para solventar sus necesidades. Por otra parte, el acceso a una cuenta bancaria, permite a los agentes económicos administrar riesgos, ingresos, pagos y transferencias de forma segura y a un menor costo. Por tal motivo, la inclusión financiera incluye actividades de sensibilización y educación financiera, que da paso a que las personas utilicen el servicio de una forma responsable.

Participación

Carranco et al. (2024) refieren que la cohesión social se fomenta mediante la participación comunitaria, la cual une a las personas en torno a objetivos comunes. Los vínculos entre los miembros de la comunidad se fortalecen a través de la colaboración y la cooperación, lo que da lugar a un tejido social más resiliente y sólido. Esta unidad resulta indispensable para afrontar obstáculos compartidos y construir una comunidad más cohesionada y alentadora.

Proaño et al. (2024) mencionan que es fundamental que los miembros participen en las decisiones importantes. Esto no solo refuerza la gobernanza democrática, sino que también garantiza que las operaciones se ajusten a las expectativas y necesidades de la comunidad. Ante las crisis financieras, las cooperativas de ahorro que han establecido mecanismos eficaces de participación de los miembros como procesos de votación transparentes y asambleas periódicas han demostrado una mayor cohesión social y resiliencia.

Según varios autores la participación hace referencia al derecho que tiene cada ciudadano para poder hacerse presente en dar sus opiniones y ser partícipe de las decisiones que este afectando a la comunidad. Además, la participación busca el compromiso de sus miembros, no solo ayuda a resolver conflictos sino también a construir una comunidad unida para enfrentar desafíos.

Plataforma Web

Syllable IT (2025) señala que una plataforma web es un sistema interactivo que permite a los usuarios gestionar datos, realizar acciones y obtener resultados específicos. En otras palabras, no se trata simplemente de un sitio que se visita, sino de uno que se utiliza. Cuenta con funcionalidades sofisticadas, diseñadas específicamente para alcanzar un objetivo concreto y facilitar la interacción del usuario incluyendo transacciones, registro e inicio de sesión, y emplea bases de datos para almacenar y procesar información en tiempo real.

Santistevan Villacreses et al. (2022) mencionan que las plataformas digitales que incluyen sitios web, aplicaciones y programas sirven como repositorios para la información de una empresa. Los usuarios pueden acceder a cuentas que contienen datos exhaustivos, así como elementos tales como sistemas operativos y contenido visual (texto y vídeos). Estas plataformas permiten ejecutar múltiples funciones de forma simultánea y ofrecer el contenido específico que los usuarios buscan, incluso cuando hay numerosos usuarios conectados al mismo tiempo.

Los autores mencionan que es fundamental contar con una plataforma web para poder obtener y recopilar información de la empresa, a su vez estos son un navegador web que ayudan a que la empresa u organización se promocióne como tal, para que el usuario tenga accesibilidad de aquello, facilitando la información con un sinnúmero de contenidos que sirven para la ejecución de múltiples tareas.

Funcionalidad Tecnológica

Instituto de Datos (2024) menciona que la funcionalidad es uno de los acontecimientos que garantiza el compromiso del equipo de desarrollo con la creación de un producto de software fiable y eficaz. La funcionalidad y la experiencia de usuario se refuerzan mutuamente; la funcionalidad de una aplicación de software influye directamente en la interacción y la satisfacción del usuario.

Tigasi et al. (2025) destacan en su investigación sobre la gestión de procesos en cooperativas de crédito, destaca la importancia de la funcionalidad para establecer procesos administrativos bien definidos, una planificación eficaz y un control adecuado. El objetivo es mejorar la eficiencia y el desempeño de la organización.

Con las definiciones de los autores se concluye que una buena funcionalidad tecnológica ayuda a trabajar sin errores ni retrasos. Cuando el sistema es claro, rápido y confiable, facilita las tareas diarias y le permite concentrarse en los objetivos. La tecnología a

medida que sigue evolucionando, es fundamental utilizarla de forma responsable para maximizar sus beneficios y minimizar sus riesgos.

Facilidad

Ayerdi (2022) señala que la facilidad de uso de un programa determinado comienza antes de su implementación efectiva por parte de cualquier miembro de su organización. Si la tecnología resulta difícil de integrar en los procesos existentes o requiere horas de instalación en cada equipo, no es la solución que se busca. Una de las ventajas de utilizar software basado en la nube frente al software instalado localmente es que los usuarios pueden acceder a la información desde la nube, lo que elimina la necesidad de realizar instalaciones locales.

Medina et al. (2021) definen «facilidad de uso» como el grado en que una innovación resulta sencilla de utilizar. En este estudio, el concepto se refiere al uso eficaz de un servicio en línea concretamente, a la capacidad del ciudadano para navegar por un sitio web, teniendo en cuenta asimismo que los ciudadanos perciben el proceso de acceso a los sitios web de administración electrónica (incluido el acceso desde dispositivos móviles) como un factor que facilita la obtención de información.

Estos autores señalan que la facilidad es una aptitud natural que ha sido objeto de estudios adicionales. Se trata de la capacidad de un individuo para realizar una tarea con el mínimo esfuerzo, así como del uso de aplicaciones web que son fáciles de usar y que el usuario las conoce bien, sin recurrir a terceros, donde se evidencia que la preparación es conforme al avance tecnológico.

Funciones

Cely y Mendoza (2021) indican que las funciones administrativas son instrumentos utilizados por cualquier organización dedicada a la producción de bienes y servicios. Constituyen un componente de un proceso que delimita las diversas responsabilidades de los responsables de la gestión, las cuales se ven facilitadas por un conjunto de procedimientos y principios administrativos. Este proceso abarca la planificación, la organización, la dirección y el control que orientan la labor gerencial.

Dharmacon (2023) menciona que las funcionalidades son un componente fundamental para incrementar el valor de los productos y servicios. Su desarrollo debe supervisarse minuciosamente para garantizar que satisfagan las necesidades y las expectativas de los usuarios, porque resultan indispensables en la metodología ágil. Para desarrollar estas

funcionalidades se emplean diversas herramientas y técnicas de diseño, programación y pruebas, en función de la naturaleza de la funcionalidad y del tipo de proyecto.

En definitiva, las funciones administrativas requieren un paso a paso para tener una planificación eficiente, que permita tomar decisiones que requiere una buena organización tanto en sus recursos como en su responsabilidad. De este modo, el desarrollo de las funcionalidades como las administrativas son cruciales porque se integran para tener una excelente competitividad y así optimizar recursos que satisfagan las necesidades del usuario.

Estabilidad

Rodríguez et al. (2023) indican que la estabilidad financiera es la ausencia de desequilibrios financieros o de escenarios de crisis financiera que repercutan en la economía real. Se trata de un bien público que requiere la integración efectiva, por parte de los organismos estatales, de instrumentos de política fiscal, cambio monetario, microprudencial y macroprudencial, así como de la regulación de la conducta en el mercado.

Banco Central del Ecuador (2022) señala que la estabilidad financiera se conceptualiza como la capacidad de un sistema financiero para disipar los desequilibrios financieros que surgen de manera endógena o como consecuencia de eventos adversos graves e imprevistos, así como para facilitar el funcionamiento de la economía. Puede definirse en función de la ausencia de inestabilidad o de crisis sistémicas, o bien a partir de las condiciones previas, los agentes participantes y la identificación y gestión de las amenazas.

Cuando nos referimos a estabilidad financiera se hace referencia a que los intermediarios financieros, los mercados y las infraestructuras proporcionan de forma confiable los servicios financieros de los que dependen los hogares y las empresas, esto apoya la economía al garantizar que los hogares y las empresas tengan la capacidad y la confianza para ahorrar, pedir préstamos, invertir, contratar seguros, realizar pagos, gestionar riesgos y planificar futuro.

Seguridad y Accesibilidad Digital

López (2025) destaca que la accesibilidad digital se ha percibido como una obligación legal o una responsabilidad social. Sin embargo, la evidencia sugiere que los sistemas más accesibles son también más seguros. Por definición, un sistema diseñado para ser utilizado por personas con diversas capacidades ya sea de forma permanente o temporal es más resistente a los errores de uso, menos vulnerable a soluciones alternativas inseguras y más eficaz a la hora de validar los controles organizativos y técnicos.

Molina (2025) reitera que la accesibilidad es un factor estratégico que mejora la calidad de la interacción y amplía el alcance de las plataformas, buscando más allá del cumplimiento de normas éticas y legales. Su implementación no solo responde a las demandas sociales de equidad, sino que también aporta ventajas competitivas en un entorno digital cada vez más diverso y exigente.

La seguridad y la accesibilidad digital son los pilares fundamentales de una página web verdaderamente inclusiva y confiable. Garantizan que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, tecnológicas o cognitivas, puedan navegar e interactuar en línea de manera autónoma, equitativa y protegida contra amenazas cibernéticas. Esto a su vez ayuda a que no existan estafas o algún problema de suplantación de identidad.

Seguridad

Dromí (2020) señala que la palabra «seguridad» deriva semánticamente de las palabras latinas “securitas” o “securus”, que a su vez provienen de “sine cura”, cuyo significado es «sin cuidado», «sin preocupaciones» o «sin problemas». Podríamos definir la seguridad como la capacidad de abordar eficazmente los riesgos, peligros o vulnerabilidades, así como de estar preparados para prevenirlos, contenerlos y afrontarlos.

Mata (2024) expone que la seguridad de los sistemas informáticos y de la información es una preocupación crítica para cualquier empresa u organización que maneje información sensible o datos confidenciales. Los sistemas informáticos son un componente esencial de la infraestructura empresarial en la era digital, y cualquier vulnerabilidad en ellos podría acarrear riesgos significativos.

La seguridad es un concepto que encierra tanto la protección de las personas como la de información en medios tecnológicos. Tanto, los autores como Dromí y Mata hace énfasis en que la seguridad es crucial, en ambos escenarios la seguridad es un estado de protección y ausencia de riesgos o peligros. También, es la capacidad de prevenir, hacer frente y minimizar amenazas, garantizando el bienestar físico, psicológico.

Acceso

Banco Mundial (2022) menciona que los servicios financieros son accesibles y facilitan la vida cotidiana, permitiendo a las familias y a las empresas prepararse para diversas situaciones, tales como objetivos a largo plazo y emergencias imprevistas. Al disponer de una cuenta, las personas tienden más a utilizar otros servicios financieros incluidos el crédito y los

seguros para crear y ampliar empresas, invertir en educación o salud, gestionar riesgos y superar crisis financieras. Estas acciones pueden mejorar su calidad de vida general.

Salto (2023) resalta que es importante que todos los residentes u habitantes tengan acceso a la información pública para estar informados sobre los servicios y bienes que el Estado ofrece a la comunidad. En términos operativos, la adopción y el uso continuo de los servicios públicos digitales por parte de la ciudadanía dependen de la fiabilidad percibida de las plataformas, así como de la claridad de la información y la usabilidad.

Los autores hacen énfasis, que el acceso a la información es de suma importancia. Cuando un usuario accede a un medio digital con facilidad, tiene mayor posibilidad para administrar los recursos e inclusive realizar trámites de forma segura. Por lo tanto, es necesario que una plataforma sea clara, que genere la confianza necesaria al momento de utilizarla, no debe haber restricción ni que afecte la condición económica, todos tenemos las mismas oportunidades.

Confianza

El informe de 2022 del Foro Económico Mundial, “Earning Digital Trust” (Ganarse la confianza digital), definió la confianza digital como la garantía de que «las tecnologías y los servicios digitales y las organizaciones que los proporcionan protegerán los intereses de todas las partes interesadas y cumplirán con las expectativas y los valores de la sociedad». Cuando los líderes del desarrollo tecnológico establecen objetivos ambiciosos de seguridad y fiabilidad, garantizan la rendición de cuentas y la supervisión de sus creaciones, y abogan por la inclusión, la ética y la responsabilidad, se ganan dicha confianza (Dobrygowski, 2024)

Martínez (2020) indica que la confianza personal o confianza normativa está influida por la solidaridad social y se basa en normas, creencias y valores compartidos. La confianza basada en el prestigio depende de las capacidades y competencias de los participantes (individuos u organizaciones), así como de sus recursos económicos, informativos de conocimiento, de infraestructura organizativos, relacionales o legales.

El entorno digital requiere confianza para que las relaciones funcionen, tal como mencionan ambos autores. El Foro Económico Mundial prioriza la seguridad, la ética y la rendición de cuentas, mientras que Martínez se centra en los valores compartidos, así como en la reputación y la competencia. Se considera que la confianza digital se mantiene cuando están presentes ambos componentes.

Fundamento Legal

Constitución De La República Del Ecuador

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

[...] **19.** *“El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

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, 2008).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

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 la Economía Popular y Solidaria, 2012).

Art. 104.- “Entidades asociativas o solidarios, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. - Son organizaciones por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros”, (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos

Art. 1.- “Objeto de la ley. - Esta ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas”, (Ley de comercio electrónico, 2022) .

Art. 2.- “Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos. - Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se

someterá al cumplimiento de lo establecido en esta ley y su reglamento”, (Ley de comercio electrónico, 2022).

Art. 48.- “Consentimiento para aceptar mensajes de datos. - Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes”, (Ley de comercio electrónico, 2022).

Ley orgánica de protección de datos personales

Art. 1.- “Objeto y finalidad. - El objeto y finalidad de la presente ley es garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela”, (Ley orgánica de protección de datos personales, 2021) .

Art. 5.- “Integrantes del sistema de protección de datos personales. Son parte del sistema de protección de datos personales, los siguientes:

- 1) Titular;
- 2) Responsable del tratamiento;
- 3) Encargado del tratamiento,
- 4) Destinatario;
- 5) Autoridad de Protección de Datos Personales; y,
- 6) delegado de protección de datos personales” (Ley orgánica de protección de datos personales, 2021).

Art. 33.- “Transferencia o comunicación de datos personales. Los datos personales podrán transferirse o comunicarse a terceros cuando se realice para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del responsable y del destinatario, cuando la transferencia se encuentre configurada dentro de una de las causales de legitimidad establecidas en esta Ley, y se cuente, además, con el consentimiento del titular.

Se entenderá que el consentimiento es informado cuando para la transferencia o comunicación de datos personales el responsable del tratamiento haya entregado información suficiente al

titular que le permita conocer la finalidad a que se destinarán sus datos y el tipo de actividad del tercero a quien se pretende transferir o comunicar dichos datos” (Ley orgánica de protección de datos personales, 2021).

Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación

Artículo 39.- “Acceso universal, libre y seguro al conocimiento en entornos digitales.- El acceso al conocimiento libre y seguro en entornos digitales e informáticos, mediante las tecnologías de la información y comunicaciones desarrolladas en plataformas compatibles entre sí; así como el despliegue en infraestructura de telecomunicaciones, el desarrollo de contenidos y aplicaciones digitales y la apropiación de tecnologías, constituyen un elemento transversal de la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación y es indispensable para lograr la satisfacción de necesidades y el efectivo goce de derechos. El acceso universal, libre y seguro al conocimiento en entornos digitales es un derecho de las y los ciudadanos.

El Estado generará las condiciones necesarias para garantizar progresivamente la universalización del acceso a las tecnologías de la información y comunicación, priorizando el uso de tecnologías libres, bajo los principios de: soberanía tecnológica, seguridad, neutralidad de la red, acceso libre y sin restricciones a la información y precautelando la privacidad. Estas condiciones serán respetadas sin perjuicio del proveedor del servicio. Los organismos de control competentes vigilarán que se cumplan con estas condiciones.

El Estado dirigirá y ejecutará las acciones correspondientes para precautelar la naturaleza colaborativa y participativa de las tecnologías de la información y comunicación, así como fomentar el desarrollo de redes comunitarias; y, potenciar la pluralidad y diversidad de sus usuarios” (Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación , 2016).

Código Orgánico Monetario y Financiero

Art.163.- “Sector financiero popular y solidario: El sector financiero popular y solidario está compuesto por: 1. Cooperativas de ahorro y de crédito; 2. Cajas centrales; 3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Art. 458.- “Las cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrá optar por personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la

forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán que remitir la información a la superintendencia” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Art. 459.- *Legislación Aplicable: “Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por el Código, por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las normas que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).*

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador – Fin de la pobreza

1.4.- Para 2030, *“garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básico; la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la micro financiación” (Objetivo de Desarrollo Sostenible, 2015).*

Capítulo II

Metodología

Diseño de la Investigación

Enfoque Mixto

La presente investigación se realizó con un **enfoque mixto**, dado que combinó la medición de la percepción de los socios mediante un cuestionario estructurado con la comprensión en profundidad de la experiencia de quienes administran los fondos, obtenida por entrevista semiestructurada. Los resultados de ambos instrumentos se integraron en la fase de análisis, de tal modo que los datos cualitativos permiten interpretar los patrones cuantitativos y estos, a su vez, permitieron estimar la extensión de lo expresado en las entrevistas.

En la parte **cuantitativa**, se realizaron las debidas encuestas dirigidas a los socios de los bancos comunales, esto permitió medir aspectos relacionados con la gestión financiera como son: ahorro, créditos, liquidez, registros e informes, al igual que el uso de las plataformas web. Asimismo, ver los campos que necesitan mejorar para llevar una transparencia completa.

En lo que respecta, a la parte **cualitativa**, se aplicó entrevista estructuradas a especialistas y líder del banco comunal, donde se profundizaron temas como el estado actual de la gestión financiera mediante las plataformas. Gracias a esta combinación, el análisis resultó más completo, por lo que permitió valorar tanto el estado real que se encuentra los bancos comunales, como la interpretación de los beneficios que ofrecen las plataformas para una debida automatización. Por lo tanto, ambos enfoques permitieron obtener resultados claves, para proponer acciones que fortalezcan la parte de la gestión.

Alcance de la Investigación

Descriptivo

La investigación realizada es de **alcance descriptivo**, mismo que aportó al estudio porque permitió detallar las características del proceso de gestión financiera mediante el uso de plataformas web. A través de este alcance, se identificaron las prácticas existentes, los procedimientos que se transforman, y los aspectos que mejoran o presentan dificultades. Al describir estos elementos, el estudio ofrece una comprensión concreta del impacto de la plataforma en el grupo, registro y control del ahorro colectivo en el cantón Salinas.

No experimental de corte transversal

La investigación se realizó con un **diseño no experimental**, puesto que no se manipuló ninguna variable, y de **corte transversal**, debido a que permitió registrar la información en un único momento del tiempo lo que resultó pertinente. De esta manera, se obtuvo información sobre el manejo de la gestión financiera mediante el uso de las plataformas Web.

Métodos de la Investigación

Deductivo

Se empleó el método deductivo porque permitió, partir del planteamiento general que es la gestión financiera comunitaria y la digitalización, para aplicarlas en el campo específico del banco comunal en el cantón Salinas. Por lo tanto, se tomaron como punto de partida las teorías en relación con la gestión financiera y el uso de plataformas web, donde se da a saber la relevancia que tienen los conceptos ya citados por los autores. Así, el método deductivo proporcionó un fundamento firme para comparar lo que la teoría sostiene con lo que realmente sucede en la administración del ahorro y del crédito del banco comunal.

Inductivo

Con los datos proporcionados por las encuestas y entrevista a especialista, líder y socios del banco comunal se empleó el método inductivo. Donde se analizaron la forma en que cada socio realizan sus transacciones tanto de ahorro como créditos, se pudo evidenciar el estado real de la gestión financiera mediante las plataformas web. Por ende, este método nos ayudó a que los resultados vinieran de lo que vive el banco comunal día a día, lo cual es efectivo porque sirve de guía de la parte de la experiencia y no solo por teorías.

Analítico

Se analizaron los componentes que forman parte de la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas, como es el ahorro, créditos, liquidez, los registros e informes, auditoría, al igual que el uso de las plataformas por parte de los socios. Esta parte permitió identificar las necesidades en cada uno de los datos de las encuestas, como la información proporcionada por parte de los líderes y especialistas. Por tal razón, el análisis contribuyó al cumplimiento del primer objetivo específico dirigido a el diagnóstico de la situación actual de la gestión financiera, el segundo a identificar los beneficios que brinda las plataformas

Sintético

Una vez analizados los elementos por separado, se procedió a la síntesis: se integraron los hallazgos de ambas fases, cuantitativa y cualitativa, para reconstruir una visión global del

estado de la gestión financiera comunitaria y del papel que cumplen las plataformas web en su fortalecimiento. Con este método permitió de una forma ordenada la comprensión y establecer relaciones en los distintos componentes y llegar a la conclusión y la propuesta de mejora que es fundamental para el proceso del banco comunal.

Población y muestra

Población

La población del estudio, datos proporcionados por Fundación Inversión y Cooperación (Savinco) comprende los 57 bancos comunales del cantón Salinas, conformados por un promedio de 22 socios por cada grupo, por lo tanto, la población aproximada de números de socios es de 1.254 quienes son la parte fundamental al momento de realizar sus ahorros, los créditos otorgados y el control de la gestión del banco comunal. Además, se incluye a este tamaño poblacional a un especialista quien participa de manera periódica en las reuniones, brindando asesoría, seguimiento y supervisión de las actividades desarrolladas.

Tabla 1

Población

N.º	Cargo	Cantidad
1	Especialista	1
2	Líder/Administrador	3
3	Socios	1251
Total, de la Población		1255

Nota: Base de datos de bancos comunales del cantón Salinas

Muestra

Se optó por un muestreo no probabilístico intencional; un muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95 % y un error del 5 % habría requerido 294 encuestas, cifra inalcanzable dado que la nómina completa de socios no está disponible por razones de protección de datos personales y que el acceso a los grupos depende del calendario de asambleas mensuales. En consecuencia, se trabajó con los 110 socios dispuestos a colaborar durante el periodo de recolección y aceptaron participar, aplicando como criterios de inclusión:

ser socio activo con al menos un aporte registrado y haber tenido acceso a la plataforma web, con independencia de la frecuencia con que la utilice.

Tabla 2

Integrantes de la muestra según el cargo

Cargo	N.º Socios
Especialista	1
Administrador	3
Socios	110
Total, muestra	114

Nota: Elaboración propia, con base a la información recopilada

Procesamiento de los Datos

Técnicas de Investigación

Encuestas

La encuesta permitió obtener información sobre el manejo en la gestión financiera mediante la plataforma web. se realizó un cuestionario de preguntas dirigidas a los socios del banco comunal. Esta técnica permitió conocer la planificación financiera comunitaria, transparencia y control, las finanzas comunitarias, función tecnológica, seguridad y accesibilidad digital. Los datos obtenidos permitieron conocer el proceso de gestión.

Por tal motivo los bancos comunales, resultaron importante debido a la experiencia con el manejo e incorporación de la plataforma web. Asimismo, permitió recabar la información con datos reales para entender las dificultades y beneficio que se tienen frente a la plataforma. Además, permitió que las conclusiones sean pertinentes para el campo estudiado y que los resultados reflejen la realidad local en el cantón Salinas.

Entrevista

La entrevista es una técnica importante en los estudios cualitativos porque lleva a la obtención de información exhaustiva y detallada. Las entrevistas fueron direccionadas a un especialista y un líder del banco comunal, lo que permitió obtener información de primera mano en la gestión financiera con el uso de la plataforma, con el fin de obtener criterios sobre el avance y el correcto manejo de los recursos.

Instrumentos

Cuestionario de Encuesta

En el cuestionario de encuesta se abordaron 23 preguntas con respuestas de opción múltiple, y con escala de Likert, basadas en los indicadores de las variables del estudio, se contó con la participación de los socios del banco comunal, permitiendo que todos los encuestados respondan las mismas preguntas bajo las mismas condiciones, esto facilitó el análisis estadístico y asegurando que los resultados obtenidos permitan medir objetivamente, el uso de la plataforma web en la parte financiera dentro del banco comunal.

Guía de Entrevista

En este instrumento se realizaron 12 preguntas abiertas conformadas en función a los objetivos específicos dirigidas al especialista y líderes de bancos comunales, donde permitió conocer sobre el estado actual, políticas, tasas de interés que maneja el banco comunal, el control financiero y medidas que se aplican para proteger la información de los socios. Por lo consiguiente, se consintió que el entrevistado exprese sus experiencias sin omitir algún detalle.

Herramientas Tecnológicas

Microsoft Forms

Esta herramienta digital permitió realizar encuestas en línea y obtener información segura, también facilitó visualizar el número de participantes en las encuestas, al final da un resumen en una hoja de cálculo de Excel de los datos obtenidos. Esta herramienta se la utilizó para encuestar los socios y obtener una información rápida.

Microsoft Excel:

Esta herramienta se utilizó para organizar la información recabada a través de Microsoft Forms. Excel ayudó a que la información este en orden, antes de trasladarlo al programa SPSS estadístico para el debido análisis.

Statistical Package for Science (SPSS):

Este software se utilizó para el procesamiento estadístico de los datos obtenidos en la encuesta. Permitted calcular frecuencias, porcentajes de cada variable, generar tablas y las figuras para mayor precisión al diagnóstico de la gestión financiera comunitaria de los bancos comunales en el cantón Salinas.

Validación y confiabilidad de Instrumentos

Validación

La validación cumplió las siguientes etapas de revisión: En primera instancia se presentó los instrumentos al docente tutor de titulación, donde se realizaron correcciones, luego de este paso, se presentó al especialista, quien sugirió ciertos ajustes a una pregunta y sus alternativas de respuesta, por lo demás dio su aceptación tanto a la guía de entrevista como al cuestionario de encuestas, por último, se presentó un tercer docente especializado en el tema de estudio, quien también consideró que los instrumentos son adecuados para su aplicación. Una vez revisado cumpliendo con requisitos solicitados se procedió a realizar las debidas encuestas y entrevistas.

Confiabilidad

En el presente trabajo para determinar la confiabilidad en las debidas encuestas, se aplicó una prueba piloto para obtener datos preliminares y poder calcular el Alfa de Cronbach, mediante el uso de programa de SPSS.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,976	19

Nota: Aplicación de la herramienta Alfa de Cronbach con un 0,976

Los resultados obtenidos a través de la herramienta alfa de Cronbach fueron de 0,976, calculados sobre 19 de las 23 preguntas del cuestionario. Las 4 preguntas restantes no se incluyeron en el cálculo porque no corresponden a la escala de Likert, y el alfa de Cronbach solo es aplicable a ítems que comparten una misma escala ordinal. Incluir preguntas con otro formato habría distorsión. Los valores muestran que existe un alto nivel de confiabilidad, en base a los criterios establecidos, los valores que están por encima del 0.9 son debidamente aceptables. Por tal razón, se demuestra que las encuesta son medidas de manera precisa. Así mismo se expone que el cuestionario está totalmente apto para las debidas encuesta y obtener una información clara y transparente.

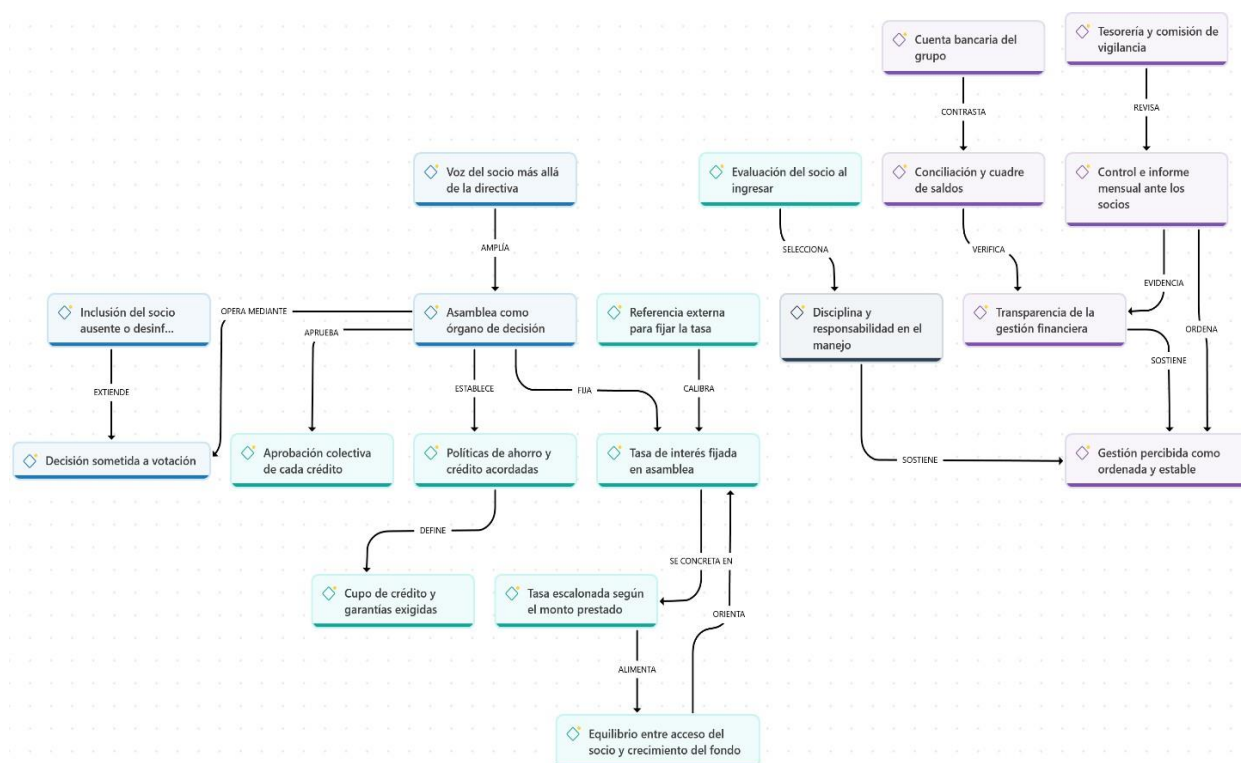
Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de la entrevista

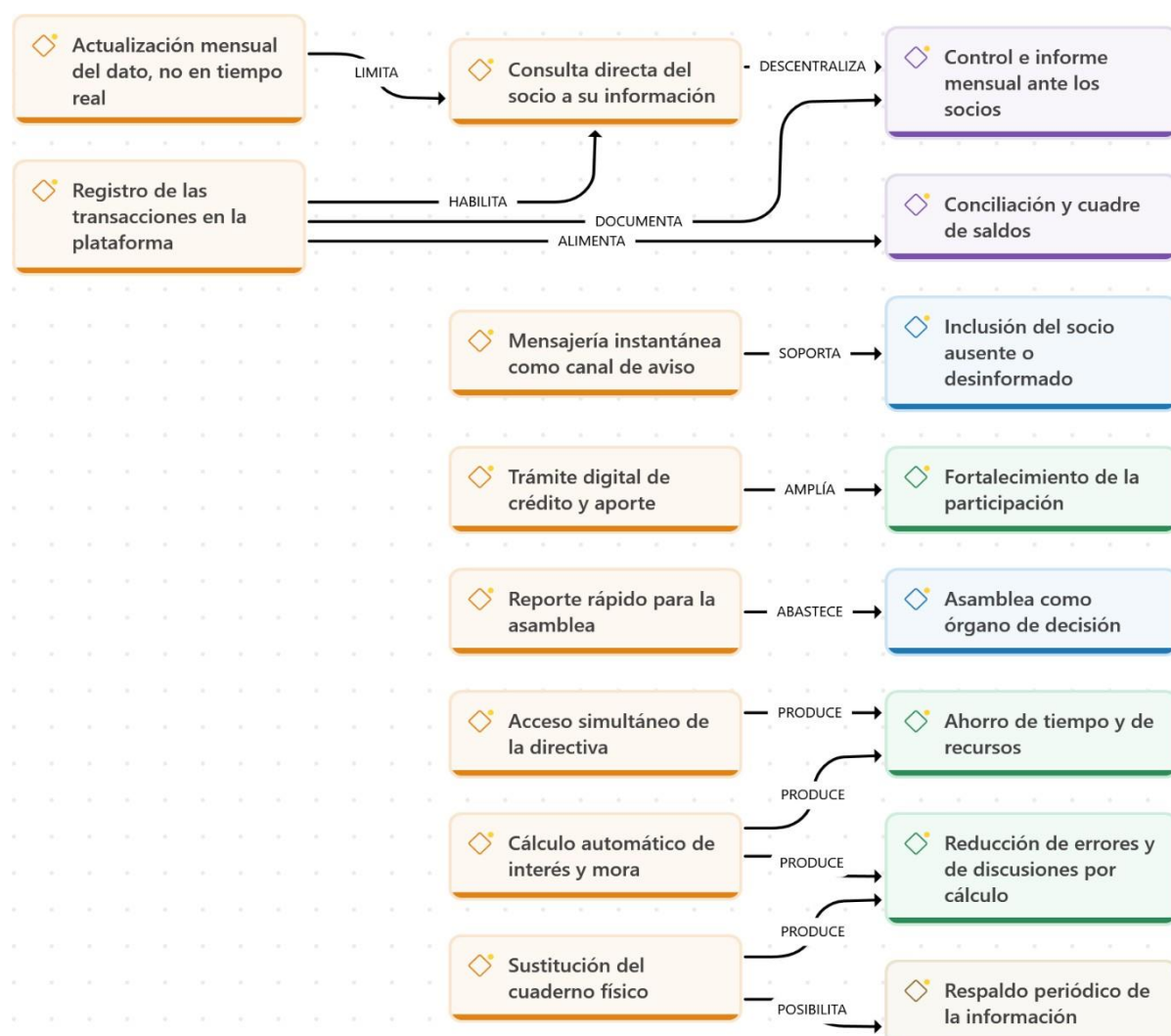
Figura 1

Modelo de gobernanza del grupo de ahorro y crédito comunitario



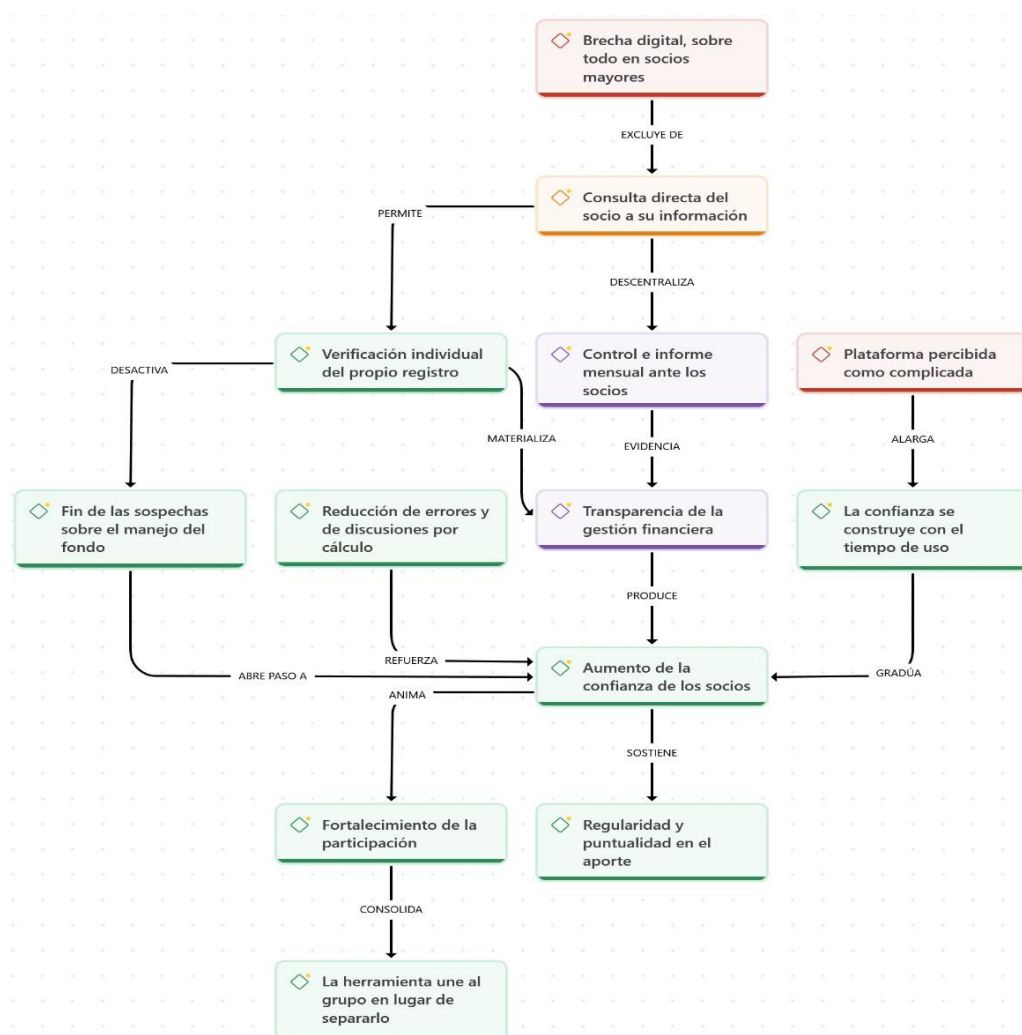
Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

La grafica 1 muestra el modelo de gobernanza del grupo de ahorro y crédito comunitario, con la asamblea como el centro de casi todo: se aprueban los créditos, se fijan las políticas de ahorro y se define la tasa de interés, tomando en cuenta referencias externas y la evaluación de cada socio al momento de ingresar. De esas decisiones salen los cupos, las garantías y las tasas escalonadas, que buscan sostener un equilibrio entre dar acceso a los socios y hacer crecer el fondo. Por otro lado, la tesorería y la comisión de vigilancia se encargan del control del dinero: concilian saldos y presentan informes mensuales, algo que sostiene la transparencia y la imagen de una gestión ordenada. Pero el mapa también deja ver 2 puntos de vulnerabilidad. Casi todo pasa por la asamblea, así que su buen funcionamiento es indispensable para que el sistema no se tambalee. Y está el riesgo de dejar fuera a los socios ausentes o desinformados, algo que el grupo intenta corregir sometiendo la decisión a votación.

Figura 2*Causa-efecto de la Digitalización*

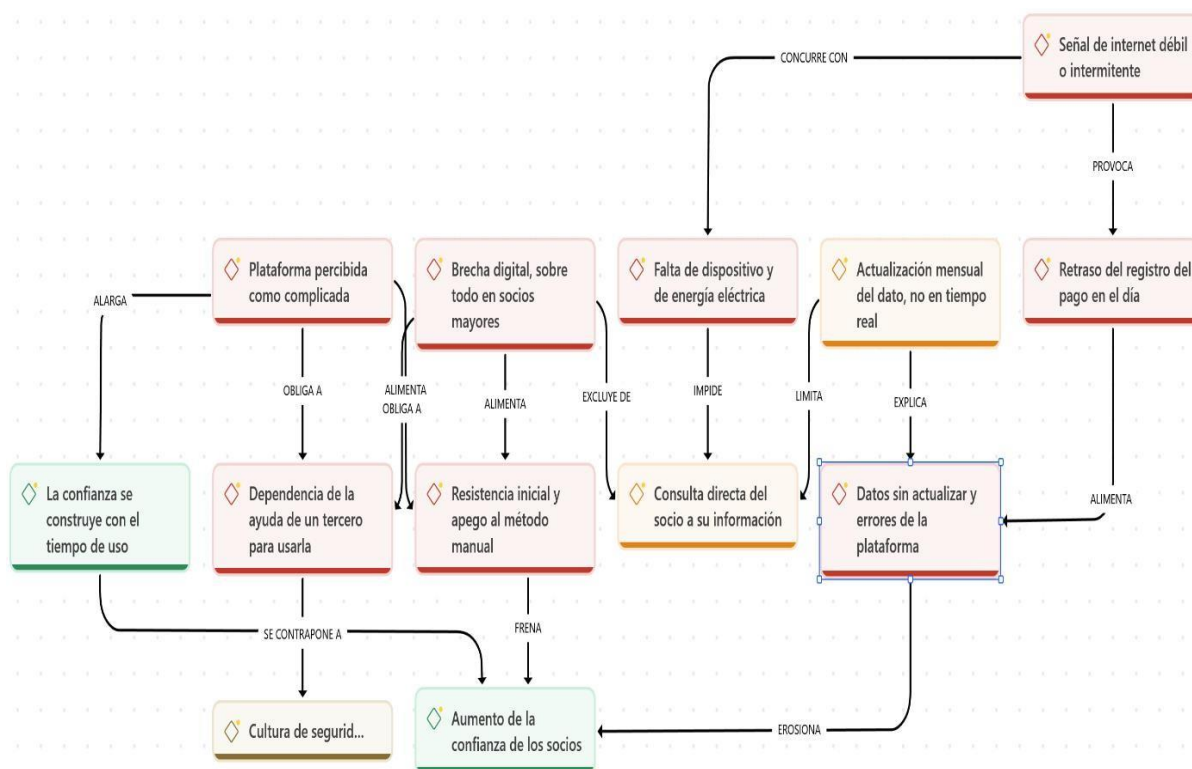
Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

El gráfico representa un mapa de relaciones causa-efecto que explica cómo la digitalización de los procesos de los grupos de ahorros. Por un lado, están cosas como el registro de transacciones, la consulta directa del socio, el trámite digital de crédito y aporte, el cálculo automático de interés y mora, o la sustitución del cuaderno físico. Por otro, los resultados: más control y transparencia (informes mensuales, conciliación de saldos), socios que antes quedaban afuera ahora incluidos, más participación, asambleas que deciden más rápido, y menos tiempo perdido y menos errores gracias a que ya no todo se hace a mano. Hay un detalle que la gráfica marca aparte: el dato no se actualiza en tiempo real, solo mes a mes, así que el socio que consulta su información no la ve al instante.

Figura 3*Brecha Digital*

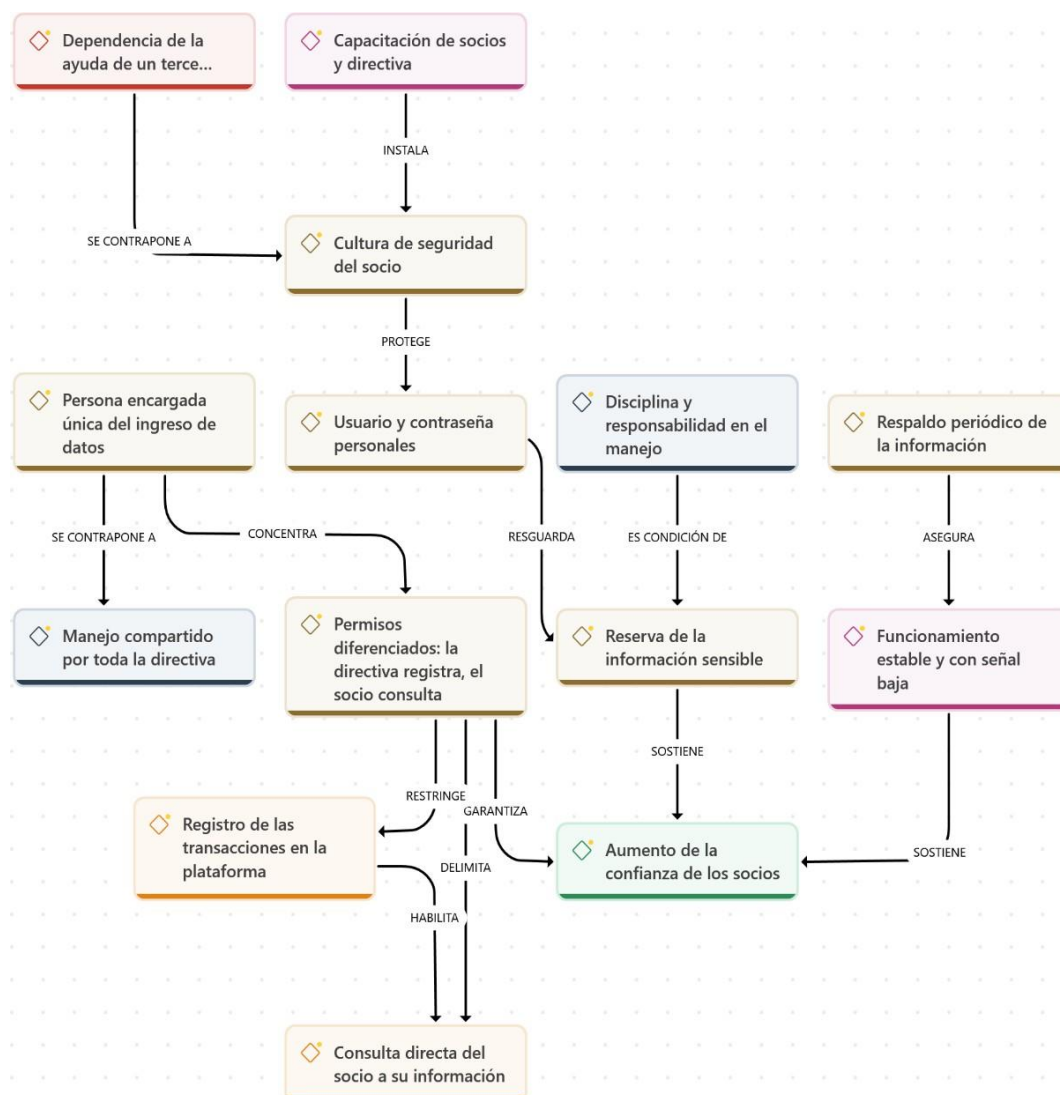
Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

Esta gráfica empieza reconociendo un problema real la brecha digital deja afuera sobre todo a los socios mayores, que quedan sin acceso a la consulta directa de su información. Pero cuando el socio sí puede revisar su propio registro, pasan dos cosas al mismo tiempo. Se acaban las sospechas sobre el manejo del fondo. Y se descentraliza el control, que junto con el informe mensual termina evidenciando transparencia en la gestión financiera. A eso se suman menos errores y discusiones por cálculo, más el hecho de que la confianza también crece simplemente con el tiempo de uso de la plataforma. Todo eso va sumando hasta un aumento real en la confianza de los socios. Y esa confianza no se queda ahí: anima a participar más y sostiene la puntualidad en los aportes al punto de que, según el diagrama, la herramienta termina uniendo al grupo en lugar de separarlo.

Figura 4*Adopción de la plataforma*

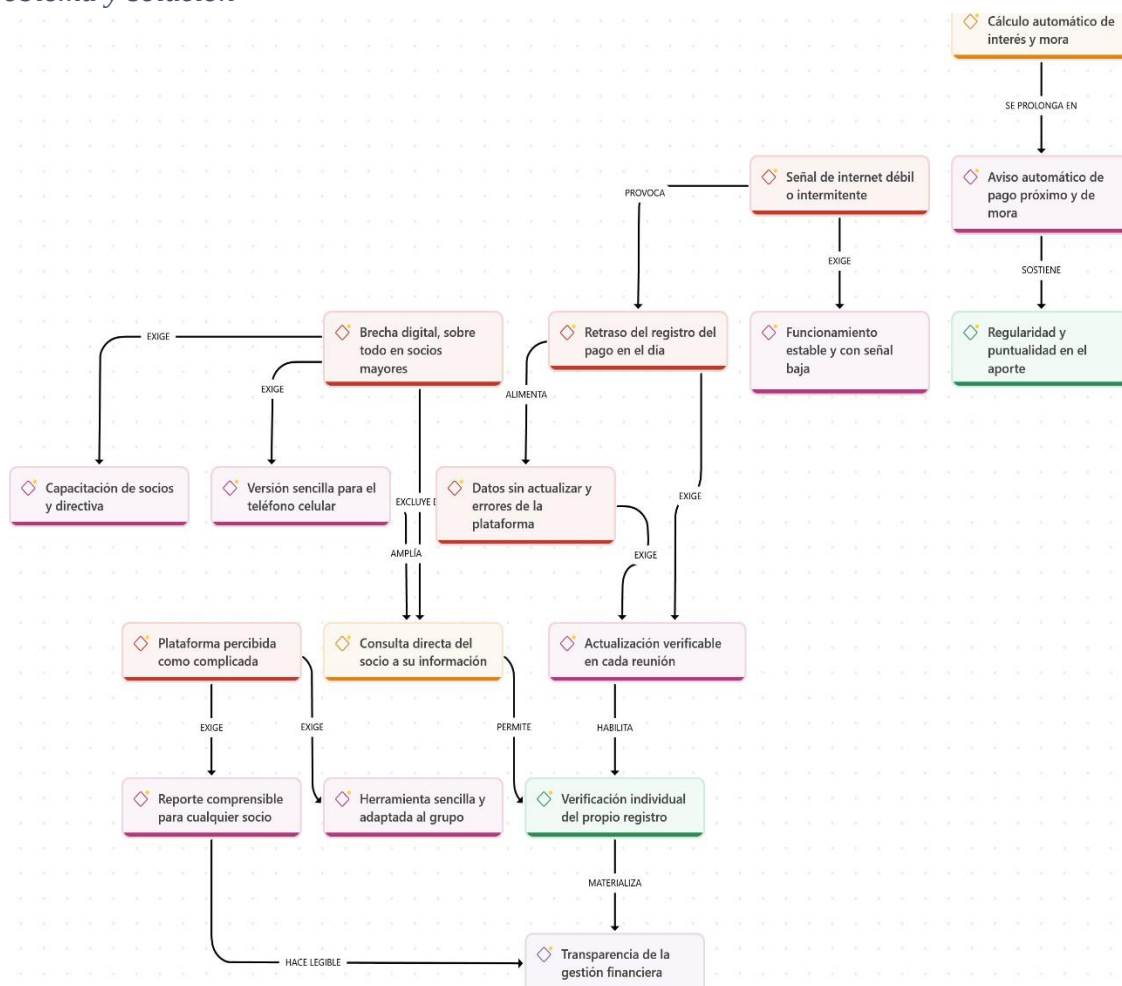
Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

La Figura 4 refleja los obstáculos que frenan la adopción de la plataforma y van directo a la confianza. Todo empieza con temas de infraestructura: señal de internet débil, falta de dispositivo o de energía eléctrica, que retrasan el registro del pago y, junto con la actualización mensual del dato, dejan la plataforma con datos sin actualizar y errores visibles. Esas mismas limitaciones falta de dispositivo, actualización mensual, brecha digital en socios mayores le cierran al socio la consulta directa a su información. Y cuando la plataforma se percibe como complicada, tarda más en generar confianza y obliga a depender de un tercero para usarla, lo que choca con una cultura de seguridad y alimenta la resistencia a soltar el método manual. Al final, esa resistencia frena y los errores de la plataforma deterioran la confianza de los socios.

Figura 5*Capacitación*

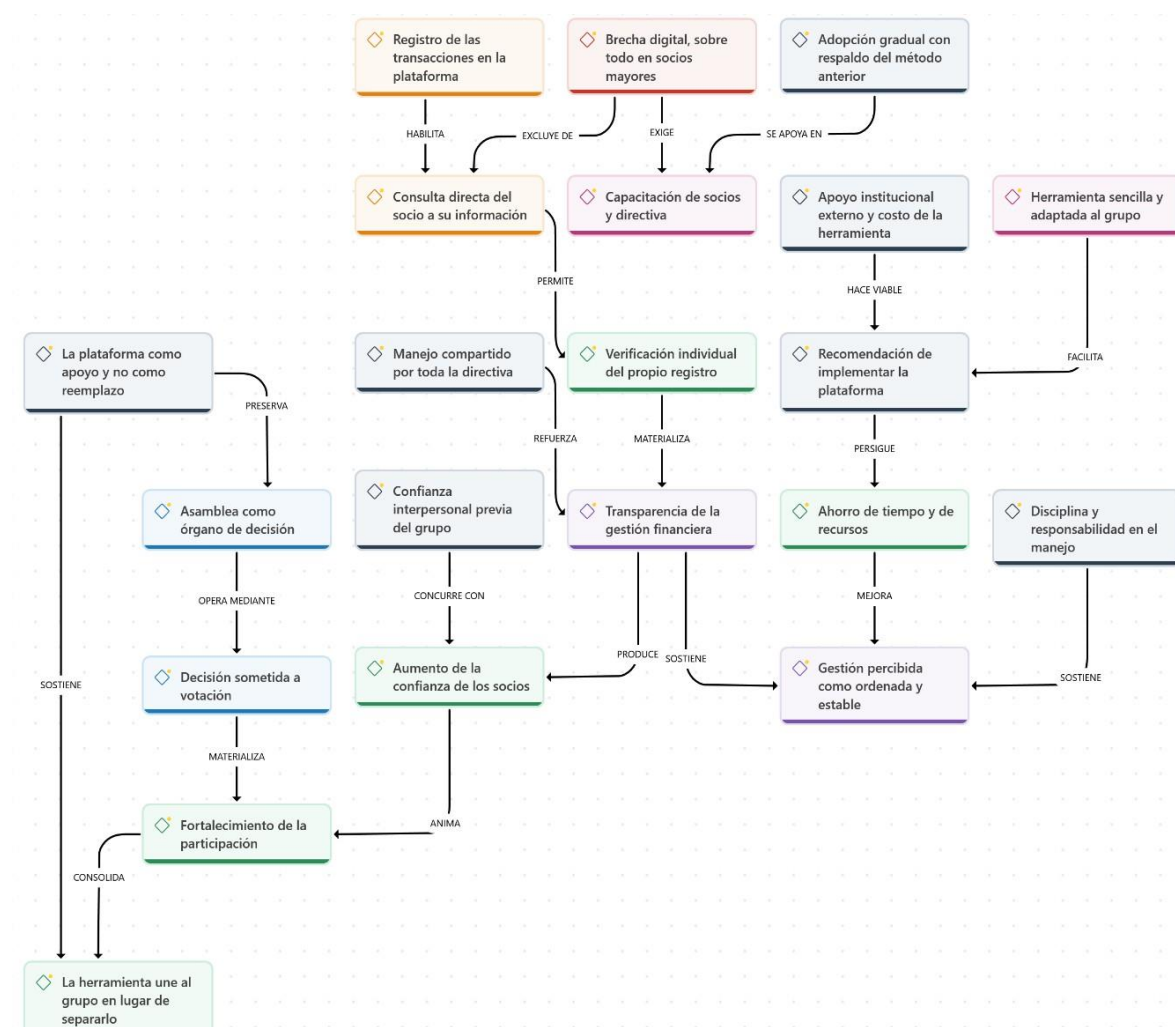
Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

La gráfica muestra que los hallazgos de los entrevistados, confiar en la plataforma no depende solo de que la herramienta exista. Depende de que varias cosas funcionen a la vez, con cuidado: capacitación que reduce la dependencia de terceros, credenciales personales, permisos repartidos entre directiva y socio, disciplina en el manejo, respaldos que evitan que el sistema falle con mala señal. Cuando todo eso funciona junto, el socio confía no porque "hay una app", sino porque siente que su información está resguardada y que ni siquiera un solo directivo tiene el control absoluto de sus datos.

Figura 6*Problema y solución*

Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

Esta gráfica funciona como un cuadro de problema y solución: cada obstáculo trae su respuesta. La brecha digital en socios mayores pide capacitación y una versión sencilla para celular, mientras la señal débil provoca retraso en el registro del pago y obliga a que la plataforma funcione, aunque la señal falle. Ese retraso mantiene datos sin actualizar, que piden una actualización verificable en cada reunión. Cuando la plataforma se percibe complicada, hace falta un reporte legible y una herramienta adaptada al grupo, lo que junto con esa actualización permite que cada socio revise su propio registro y así se materialice la transparencia.

Figura 7*Plataforma como apoyo - confianza*

Nota: Entrevista realizadas a líderes y especialista

La Figura 7 cierra la idea de que la plataforma es apoyo, no reemplazo del método anterior. El registro de transacciones habilita la consulta directa del socio, aunque a los socios mayores la brecha digital los excluye de ese acceso y por eso hace falta capacitarlos aparte. La verificación individual del registro y el manejo compartido por la directiva refuerzan la transparencia financiera, que sumada a la confianza que ya existía entre el grupo antes de la herramienta, produce más confianza en los socios. Esa confianza se sostiene también porque la gestión se percibe ordenada y las decisiones importantes no las toma un solo socio, sino que pasan por votación en la asamblea.

Análisis de los resultados de las encuestas

Sexo

Tabla 4

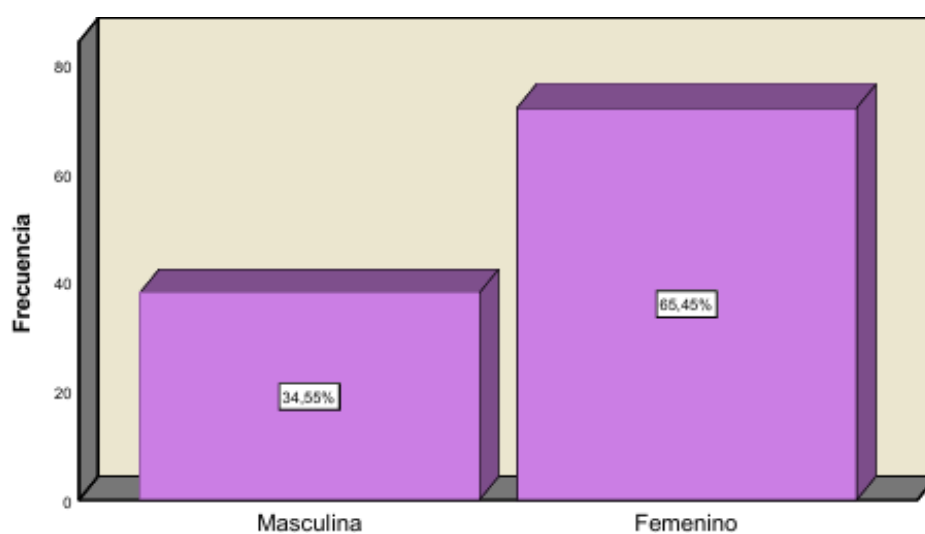
Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	38	34,5	34,5
	Femenino	72	65,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota: Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 8

Sexo de los encuestados



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Debido a los resultados de la encuesta realizadas, el rango con mayor participación en el banco comunal se obtiene en la parte femenina con 65,45% significa que las mujeres son aquellas mentoras en el ahorro familiar, dentro de lo que respecta al banco comunal, frente a un 34,55% correspondiente a la parte masculina, se evidencia que hay poco intervención e interés en la actividad de ahorro por parte de la cabeza de hogar.

Edad

Tabla 5

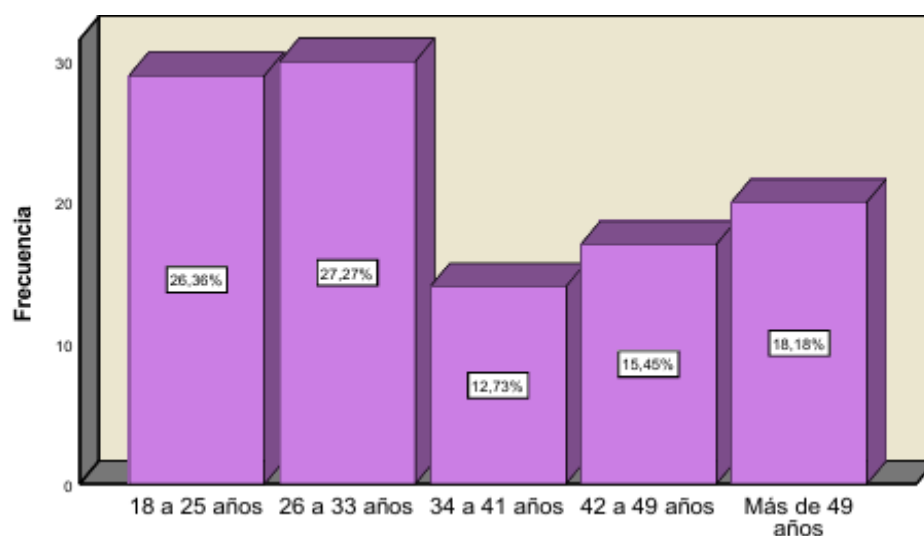
Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 a 25 años	29	26,4	26,4
26 a 33 años	30	27,3	53,6
34 a 41 años	14	12,7	66,4
Válido 42 a 49 años	17	15,5	81,8
Más de 49 años	20	18,2	100,0
Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 9

Edad de los Encuestados



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

De acuerdo con los datos obtenidos de los encuestados, la edad de los socios se concentra entre los 18 a 33 años, rango que agrupa más de la mitad con un 53,6%, da como resultado que existe un banco comunal relativamente joven. Le sigue un 28,2% en las edades de 34 a 49 años. Finalmente, un 18,2% lo que representa a mayores de 49 años. Esto implica un doble reto: mantener capacitaciones con el manejo de tecnologías y, al mismo tiempo apoyar a los socios de mayor edad, quienes necesitan ayuda para adaptarse a los medios digitales.

Nivel de Instrucción

Tabla 6

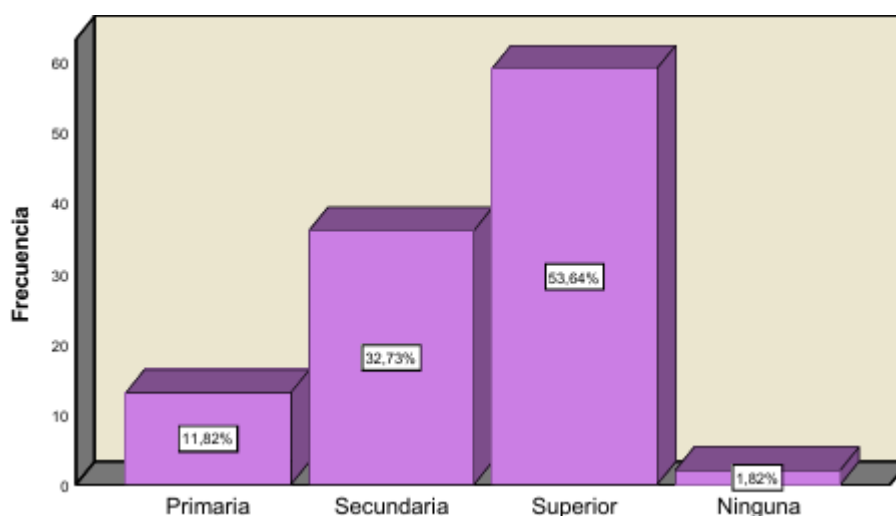
Nivel de instrucción de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	13	11,8	11,8
	Secundaria	36	32,7	44,5
	Superior	59	53,6	98,2
	Ninguna	2	1,8	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 10

Nivel de instrucción de los encuestados



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

De acuerdo con los datos obtenidos de los encuestados, en nivel de instrucción el 53,64% posee una educación superior, asimismo un 32,73% nivel secundario, lo que muestra que es un resultado favorable al momento del manejo de plataformas digitales debido a su conocimiento académico, también existen socios con instrucción primaria y otros que no cuenta con nivel de educación, por ende, indica que se debe trabajar con acompañamiento al momento de aplicar una de las plataformas digitales.

Tiempo como socio/a:

Tabla 7

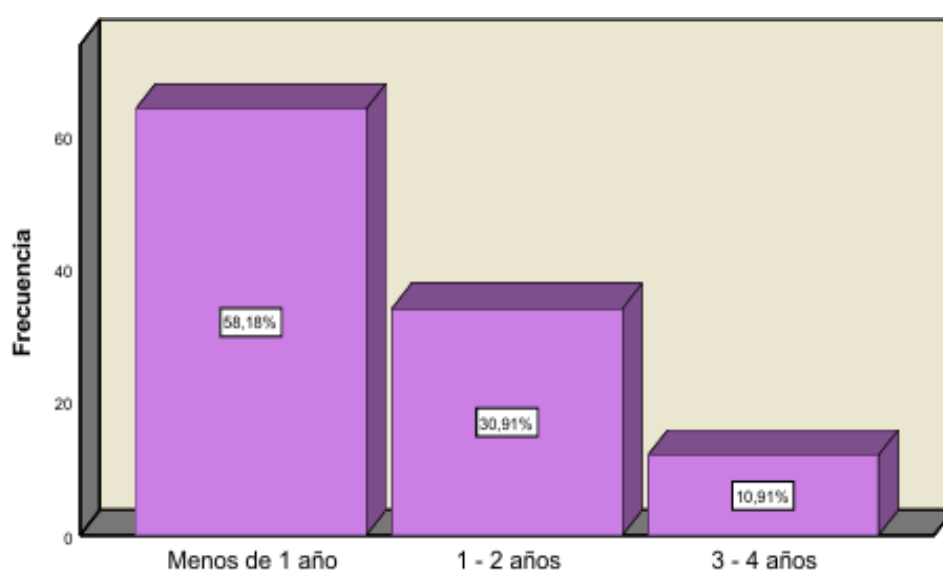
Tiempo como Socio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	64	58,2	58,2
	1-2 años	34	30,9	89,1
	3-4 años	12	10,9	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 11

Tiempo como socio



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los datos obtenidos en las encuestas realizadas el tiempo de permanencia en el banco comunal, más de la mitad de los socios se incorporó hace menos de un año, mientras que el porcentaje restante lleva entre 2 y 4 años de antigüedad. Esto conlleva una etapa de crecimiento en el banco comunal, donde se debe continuar capacitando y motivando a los socios que tienen menos tiempos, para seguir con las aportaciones sin ninguna dificultad.

¿Cuál es el monto promedio de su aporte mensual?

Tabla 8

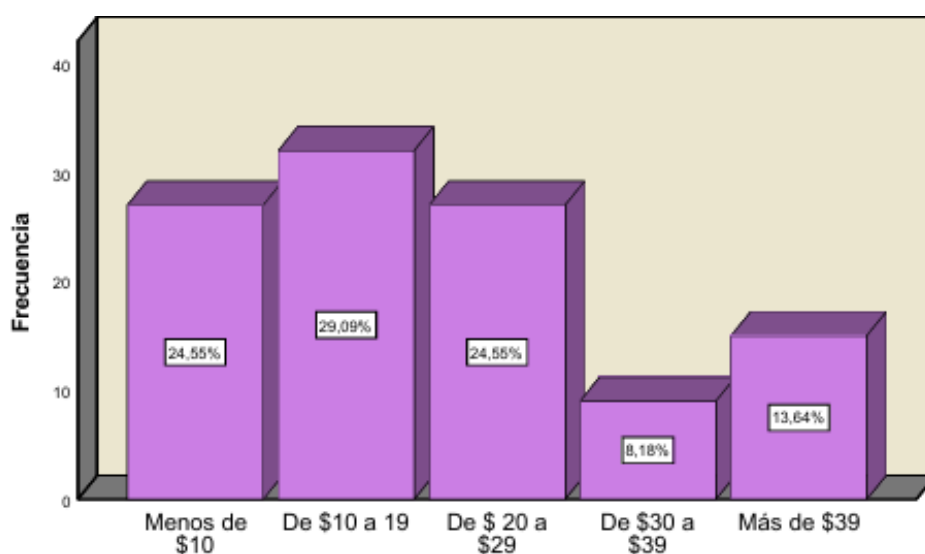
Aporte promedio mensual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de \$10	27	24,5	24,5
	De \$10 a \$19	32	29,1	53,6
	De \$20 a \$29	27	24,5	78,2
	De \$30 a \$39	9	8,2	86,4
	Más de \$ 39	15	13,6	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 12

Aporte promedio mensual



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

En cuanto al monto de aporte mensual de los socios, el rango de mayor frecuencia está en \$10 a \$19, seguido por el rango de menos de \$ 10 y de \$20 a \$29. Las aportaciones de \$30 en adelante representan menores frecuencias dentro del grupo. Esto refleja que la mayoría de los socios mantienen las aportaciones moderadas con el propósito centrado en el ahorro.

¿Con qué frecuencia usa la plataforma web del banco comunal?

Tabla 9

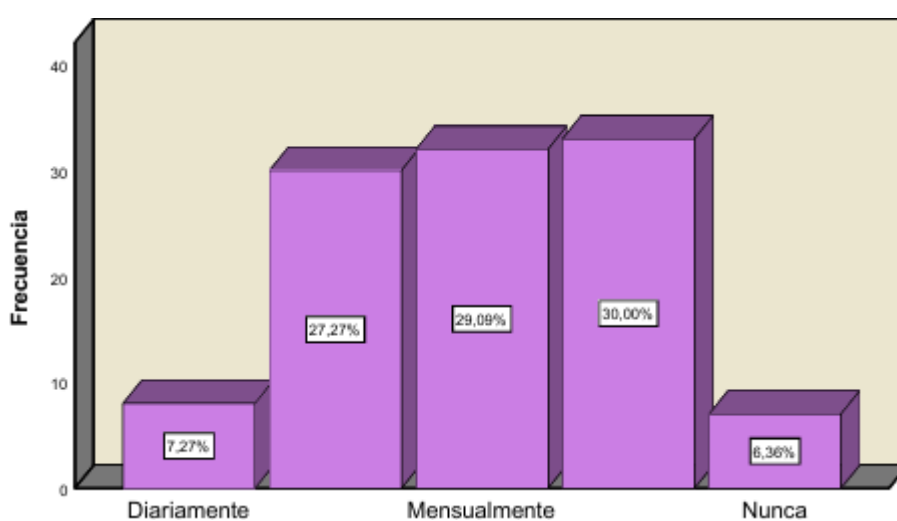
Uso de la plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Diariamente	8	7,3	7,3
	Semanalmente	30	27,3	34,5
	Mensualmente	32	29,1	63,6
	Rara vez	33	30,0	93,6
	Nunca	7	6,4	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 13

Frecuencia del uso de plataforma web



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

En cuanto a la frecuencia de uso de las plataformas web, como se muestra en la figura 6, existen resultados parejos entre el uso semanal, mensual y rara vez, mientras que el uso diario presenta la frecuencia menor, junto con un 6,36% que no utiliza las plataformas web. Esto indica que los socios no realizan una revisión diaria de sus aportes, por eso conviene motivarlos a usar la plataforma para lograr mayor transparencia y un mejor control de sus movimientos.

¿Desde qué dispositivo accede a la plataforma?

Tabla 10

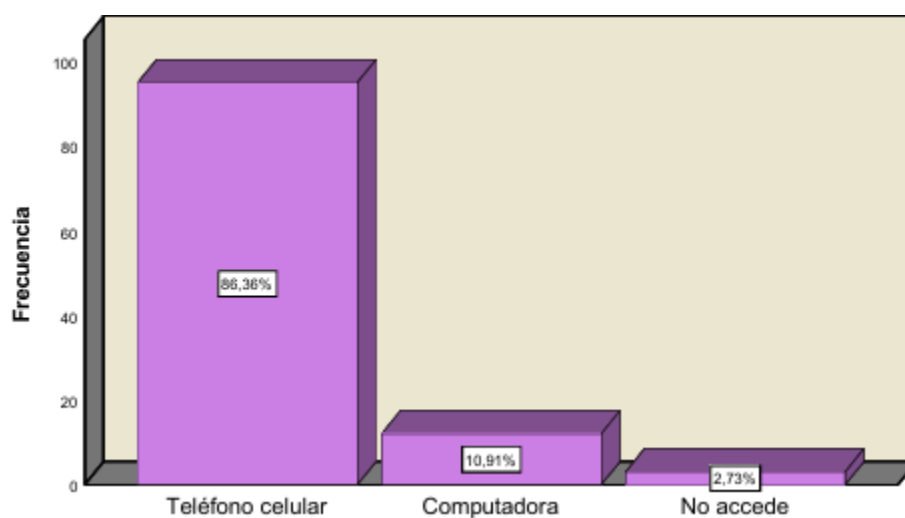
Dispositivos que accede a la plataforma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Teléfono celular	95	86,4	86,4
	Computadora	12	10,9	97,3
	No accede	3	2,7	100,0
Total		110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 14

Dispositivos que accede a la plataforma



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

En los resultados se observa que el teléfono celular tiene la mayor frecuencia de uso para acceder a las plataformas. Con un rango menor está el acceso mediante computadora, y un grupo minoritario no accede en absoluto. Esto confirma que el celular es el medio principal para los servicios digitales de cada socio dentro del banco comunal.

¿Qué tan satisfecho está con la gestión financiera del banco comunal mediante el uso de la plataforma?

Tabla 11

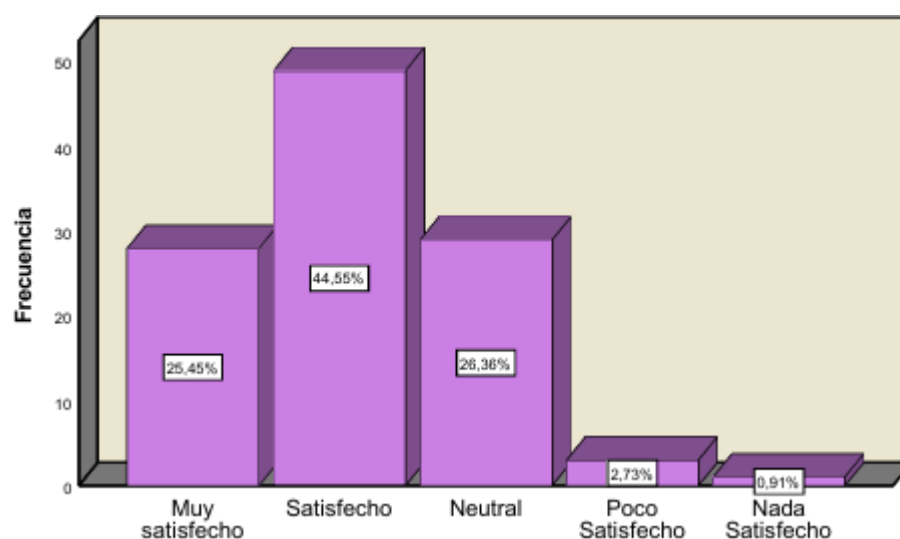
Satisfacción en la gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	28	25,5	25,5
	Satisfecho	49	44,5	70,0
	Neutral	29	26,4	96,4
	Poco Satisfecho	3	2,7	99,1
	Nada Satisfecho	1	0,9	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 15

Satisfacción en la gestión financiera



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Debido a los resultados obtenidos, el 70% de los socios se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en lo que concierne a la gestión financiera del banco comunal, por ende, muestra que el trabajo que realizan los dirigentes se encuentra de una manera correcta. Existe un grupo que se encuentra en la posición neutral, mientras que el resto se ubica en el rango de poco y nada satisfecho. Esto refleja que existe una confianza de los socios en los que es el manejo financiero.

¿Cómo califica su habilidad para usar herramientas digitales?

Tabla 12

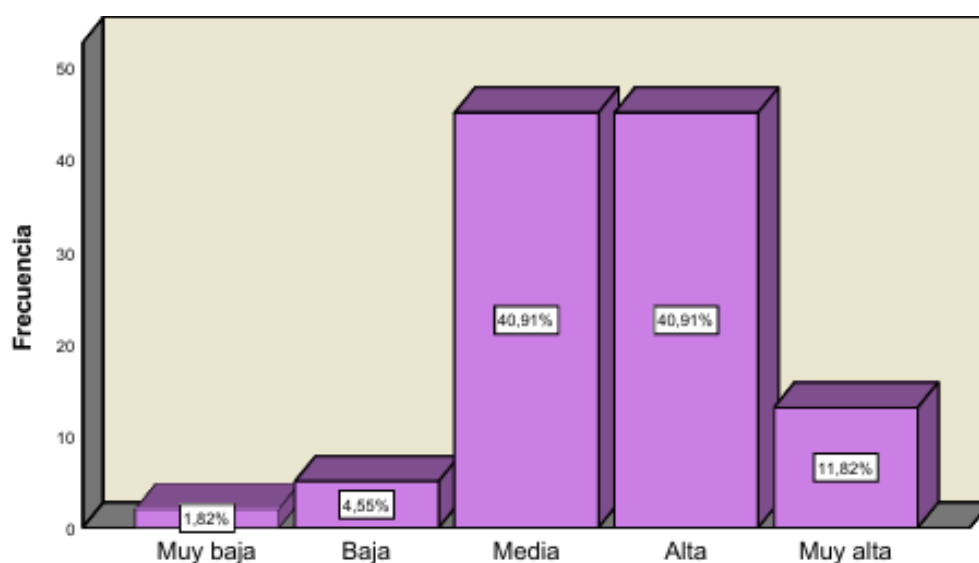
Habilidad para usar herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	1,8	1,8
	Baja	5	4,5	6,4
	Media	45	40,9	47,3
	Alta	45	40,9	88,2
	Muy Alta	13	11,8	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 16

Habilidad para usar herramientas digitales



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

La mayoría de los socios encuestados se ubica en el rango medio o alto de habilidad para el uso de herramientas digitales. El rango muy alto también representa un porcentaje minoritario, al igual que los niveles bajo y muy bajo, que en conjunto reúnen la menor proporción de socios. Aun así, quienes presentan dificultades: conviene informar al dirigente para encaminar una capacitación digital que, más adelante, permita obtener resultados favorables.

Disponibilidad de internet en el dispositivo móvil

Tabla 13

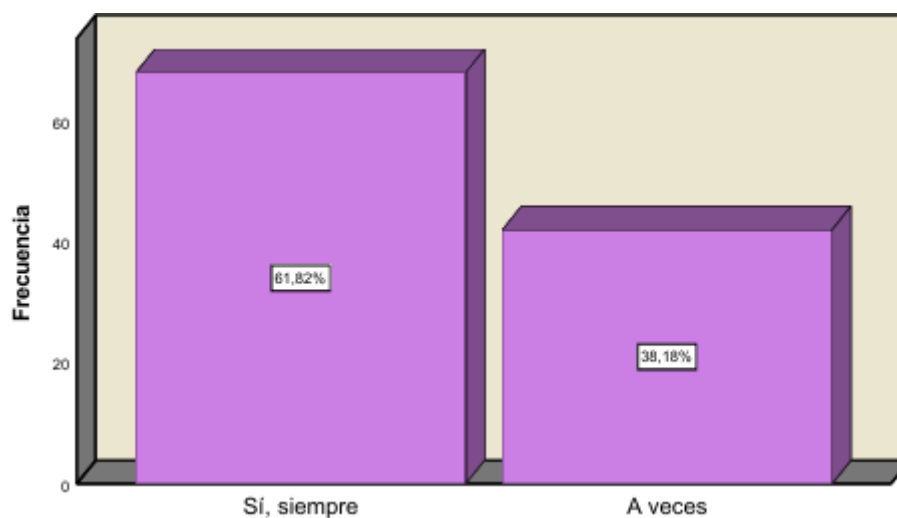
Disponibilidad de internet en el dispositivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si, siempre	68	61,8	61,8
	A veces	42	38,2	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 17

Disponibilidad de internet en el dispositivo



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

En lo que respecta a los resultados de las encuestas a los socios, se visualiza la mayor puntuación en la disponibilidad de internet, con un acceso constante, donde hay una base para el fortalecimiento de las plataformas web. Mientras el otro porcentaje, tienen conexión solo por momentos. Lo que significa que no están totalmente desconectados, y es punto favorable para el banco comunal.

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

1. Los registros de ahorro del grupo se gestionan de manera ordenada

Tabla 14

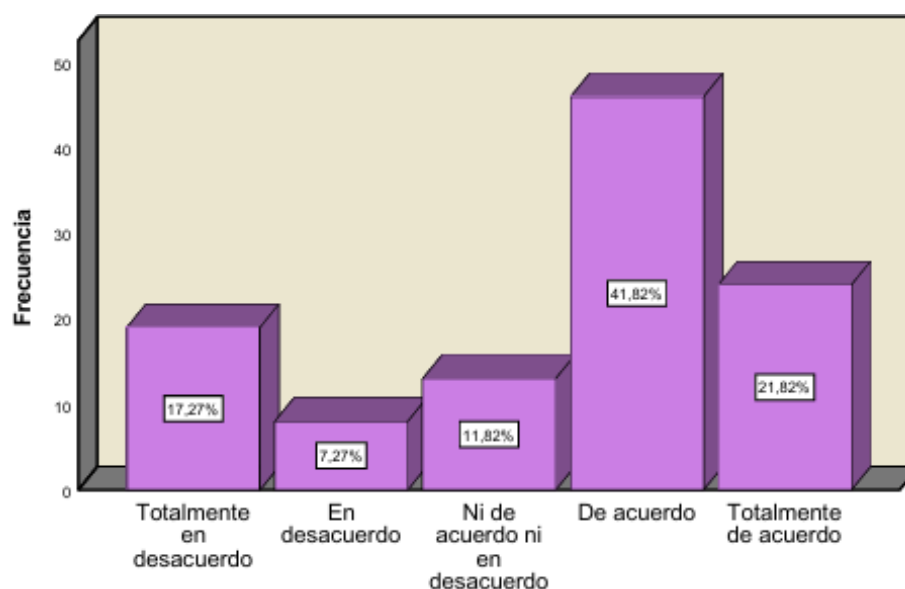
Planificación financiera: Registros de ahorros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	17,3	17,3
En desacuerdo	8	7,3	24,5
Ni de acuerdo ni en	13	11,8	36,4
Válido desacuerdo			
De acuerdo	46	41,8	78,2
Totalmente de acuerdo	24	21,8	100,0
Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 18

Planificación financiera: Registros de ahorros



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los datos obtenidos, el 63,64% de los socios están de acuerdo o totalmente de acuerdo en los registros de ahorro, donde se evidencia que el banco comunal lleva una buena organización. Sin embargo, existe una minoría en desacuerdo, lo que significa que no todos los socios manejan el registro de los aportes; esto podría deberse al desconocimiento de las plataformas web.

2. La información sobre la tasa de interés de los créditos es clara para los socios

Tabla 15

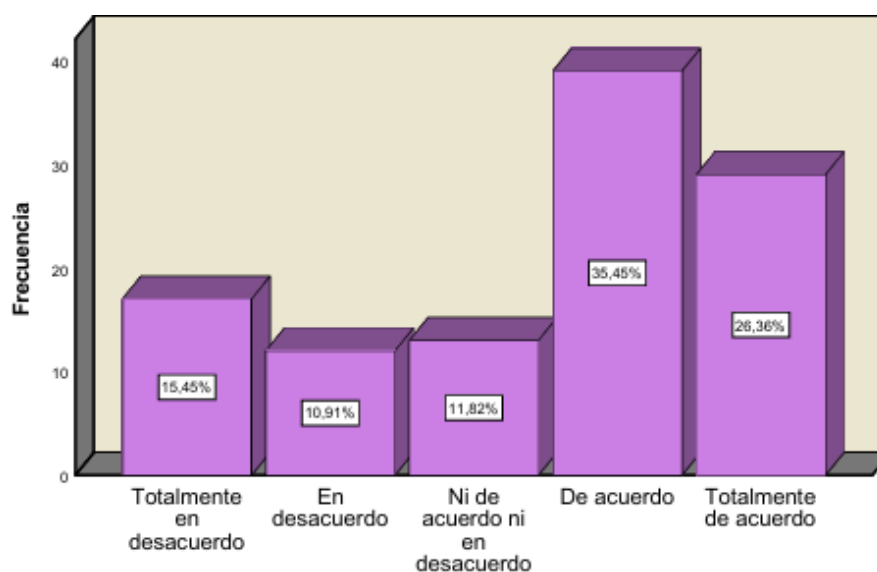
Planificación financiera: Tasas de Interés de los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	15,5	15,5
	En desacuerdo	12	10,9	26,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,8	38,2
	De acuerdo	39	35,5	73,6
	Totalmente de acuerdo	29	26,4	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 19

Planificación financiera: Tasas de Interés de los créditos



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

El 61,9% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que existe claridad en la información sobre las tasas de interés. Sin embargo, también hay un porcentaje en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que indica que la comunicación sobre este tema no llega de la misma manera a ese grupo de socios. En definitiva, se debe reforzar la comunicación sobre la tasa de interés, para reducir ese porcentaje que se encuentra en desacuerdo.

3. El banco comunal cuenta con la liquidez necesaria para atender las necesidades financieras de los socios.

Tabla 16

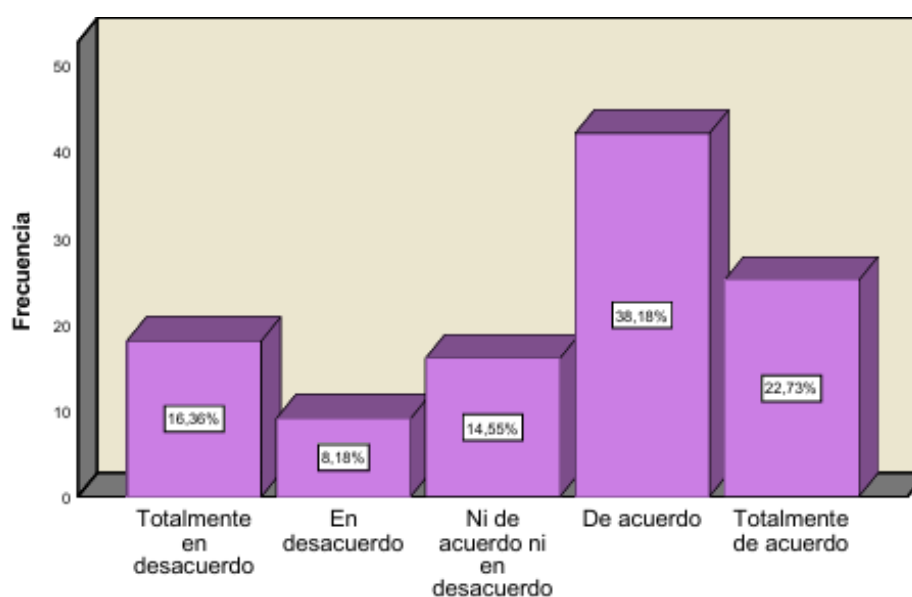
Planificación financiera: Liquidez necesaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	16,4	16,4
	En desacuerdo	9	8,2	24,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,5	39,1
	De acuerdo	42	38,2	77,3
	Totalmente de acuerdo	25	22,7	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 20

Planificación financiera: Liquidez necesaria



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

De acuerdo con las encuestas realizadas, el banco comunal tiene la liquidez suficiente para funcionar con normalidad. Esto refuerza con el hecho de que las respuestas en desacuerdo son claramente menos numerosas que las respuestas a favor de esta afirmación. Como la liquidez es uno de los elementos esenciales que mantienen la confianza de los socios en cualquier sistema de ahorro, estos resultados tienen relevancia para la investigación.

TRANSPARENCIA Y CONTROL

4. El socio puede consultar sus movimientos contables cuando lo requiere.

Tabla 17

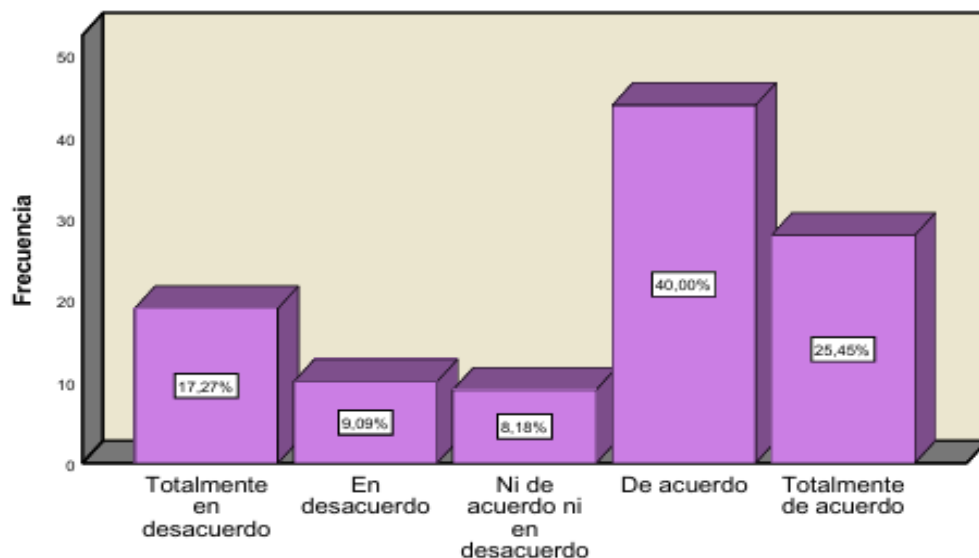
Transparencia y control: EL socio puede consultar sus saldos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	17,3	17,3
	En desacuerdo	10	9,1	26,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,2	34,5
	De acuerdo	44	40,0	74,5
	Totalmente de acuerdo	28	25,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 21

Transparencia y control: EL socio puede consultar sus saldos



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los resultados de los encuestados, se evidencia un porcentaje positivo de parte de los integrantes del banco comunal, que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en consultar los movimientos en la plataforma web. No se descarta que existe un porcentaje menor que se encuentran en desacuerdo, totalmente desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo. En definitiva, sería por problemas técnicos de cómo funciona la plataforma. Por tal razón, exponer este comentario en el banco comunal, serviría para un mejoramiento en la aplicación para llevar la transparencia adecuada.

5. Existe un seguimiento que asegure el manejo adecuado de los recursos del banco comunal.

Tabla 18

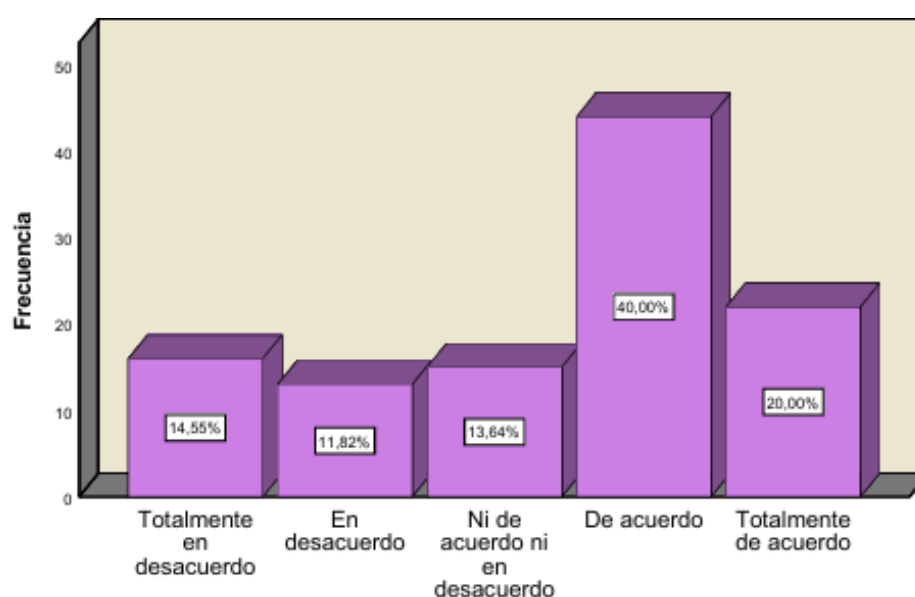
Transparencia y control: seguimiento del manejo de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	14,5	14,5
En desacuerdo	13	11,8	26,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	13,6	40,0
De acuerdo	44	40,0	80,0
Totalmente de acuerdo	22	20,0	100,0
Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 22

Transparencia y control: seguimiento del manejo de los recursos



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados obtenidos de las encuestas presentan un porcentaje positivo entre las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto significa que hay un seguimiento que asegura el manejo adecuado de los recursos. Asimismo, un grupo de socios están en desacuerdo. Aunque los datos sean positivos, no quiere decir que el seguimiento sea total. Por tal razón, se debe mantener la comunicación entre los socios para que no queden dudas.

6. Se realizan informes financieros de los movimientos del grupo de ahorro.

Tabla 19

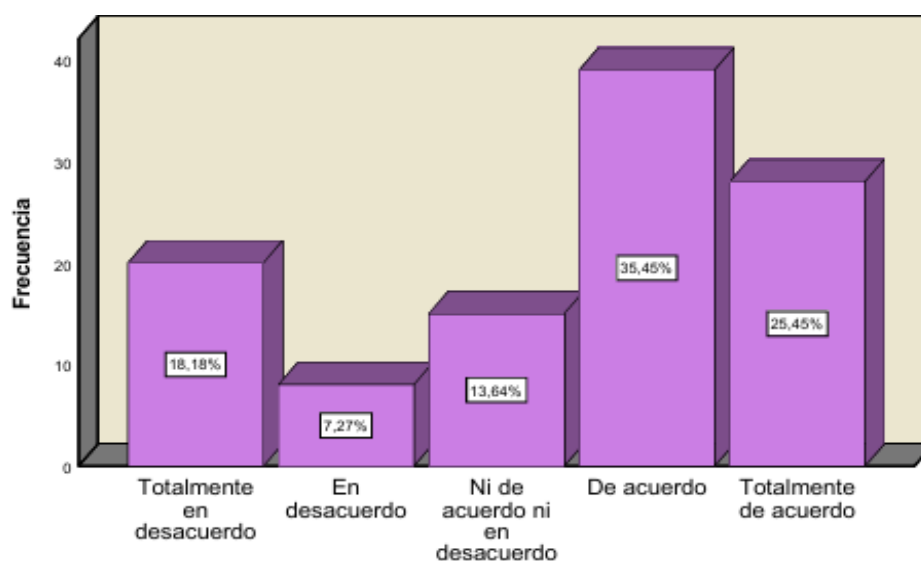
Transparencia y control: Se realizan informes financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	18,2	18,2
	En desacuerdo	8	7,3	25,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	13,6	39,1
	De acuerdo	39	35,5	74,5
	Totalmente de acuerdo	28	25,5	100,0
		110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 23

Transparencia y control: Se realizan informes financieros



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los socios en su mayoría mencionaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el informe financiero que emite el banco comunal. Sin embargo, los socios que están en desacuerdo, aunque sea menor el porcentaje, es significativo y debe ser considerado. Este hallazgo reafirma que el informe de rendición de cuentas es reconocido por los integrantes, lo que es un fundamental para mantener la confianza.

FINANZAS COMUNITARIAS

7. El banco comunal fomenta la cultura financiera entre sus socios. (ahorro, inversión).

Tabla 20

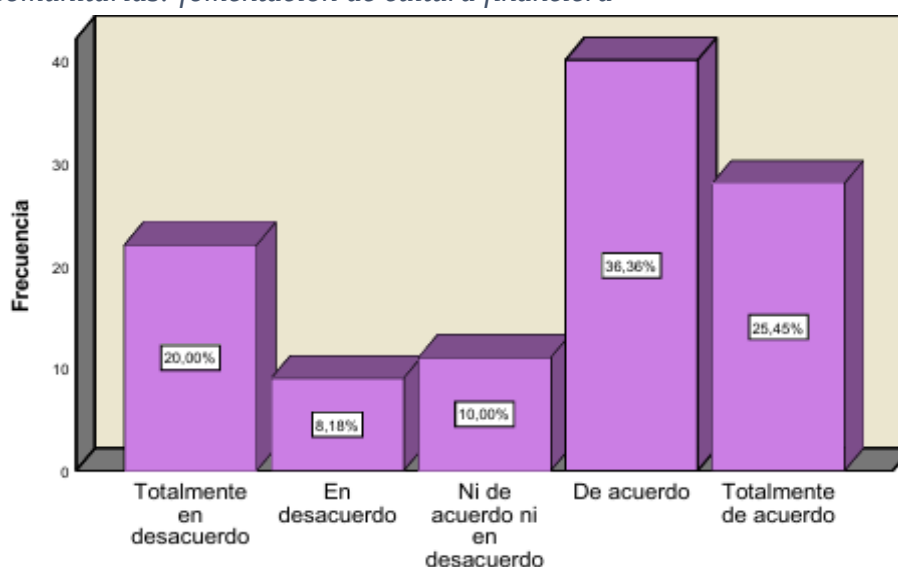
Finanzas comunitarias: fomentación de cultura financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	20,0	20,0
	En desacuerdo	9	8,2	28,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,0	38,2
	De acuerdo	40	36,4	74,5
	Totalmente de acuerdo	28	25,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 24

Finanzas comunitarias: fomentación de cultura financiera



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los datos obtenidos, se visualiza que el banco comunal promueve la inclusión financiera entre los socios, lo que significa que se está cumpliendo con el propósito. Sin embargo, se muestra en la figura 17 que existe un porcentaje menor en desacuerdo. Esta discrepancia indica que, aunque existe inclusión financiera, no todos los socios la perciben de la misma forma.

8. La incorporación de nuevos integrantes en el banco comunal es accesible.

Tabla 21

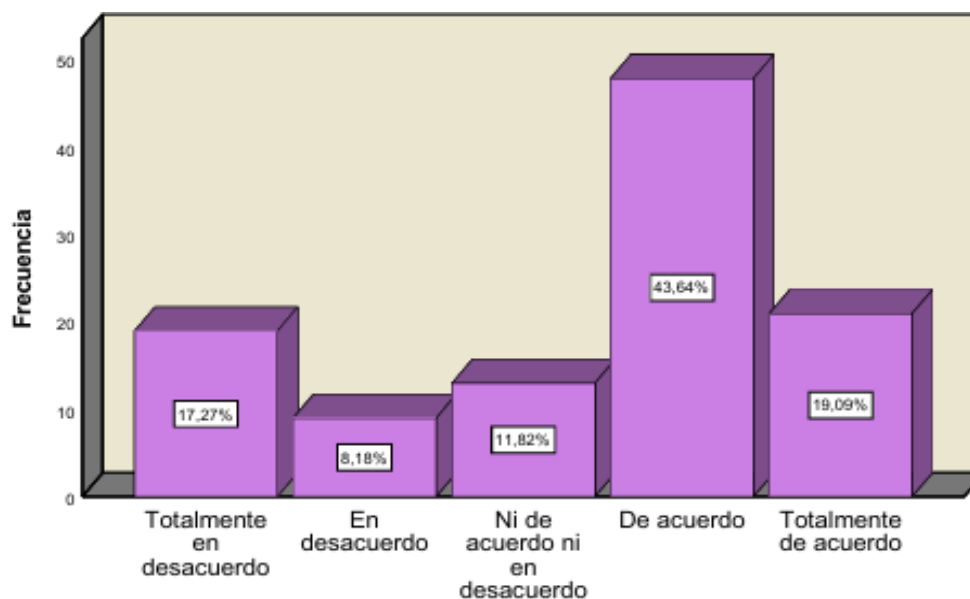
Finanzas comunitarias: Accesibilidad en la incorporación de nuevos integrantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	17,3	17,3
	En desacuerdo	9	8,2	25,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,8	37,3
	De acuerdo	48	43,6	80,9
	Totalmente de acuerdo	21	19,1	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 25

Finanzas comunitarias: Accesibilidad en la incorporación de nuevos integrantes



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

En lo que respecta a la incorporación de nuevos integrantes el porcentaje mayoritario de las encuestas estuvieron de acuerdo que es totalmente accesible. En cuanto a los socios que están en desacuerdo es menor, este hallazgo señala que este proceso de ingreso al banco comunal no representa un obstáculo para los que integran el grupo. Es importante señalar, y conservar la apertura para crecer, como banco comunal.

9. Todos los socios reciben el mismo trato dentro del banco comunal.

Tabla 22

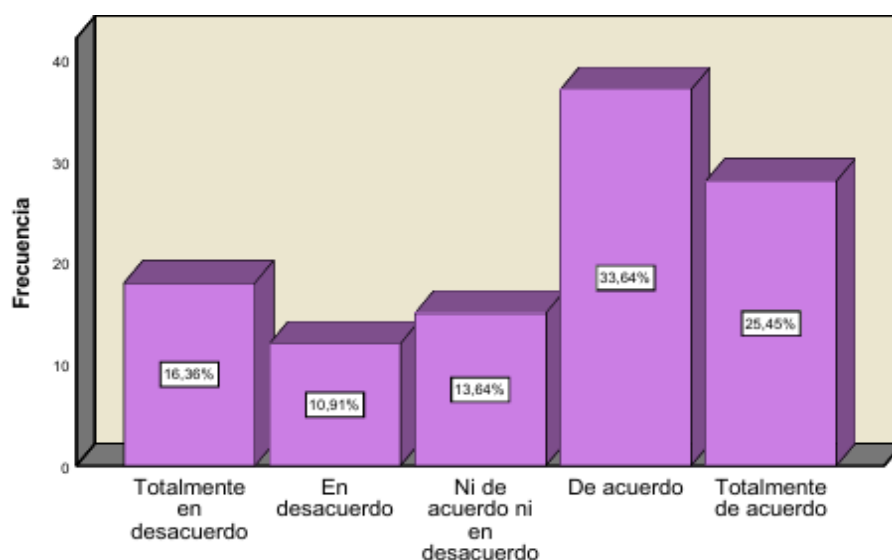
Finanzas comunitarias: todos reciben el mismo trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	16,4	16,4
	En desacuerdo	12	10,9	27,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	13,6	40,9
	De acuerdo	37	33,6	74,5
	Totalmente de acuerdo	28	25,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 26

Finanzas comunitarias: todos reciben el mismo trato



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados obtenidos de las encuestas, se refleja un trato equitativo entre los socios con un porcentaje equivalente al 59,1%. Esto indica que, aunque en su mayoría siente que existe igualdad de trato, hay un grupo que no tiene el mismo criterio. Es importante tener en consideración este punto, porque la equidad deber ser un componente importante dentro del banco comunal.

10. Los socios participan en la toma de decisiones financieras dentro del banco comunal.

Tabla 23

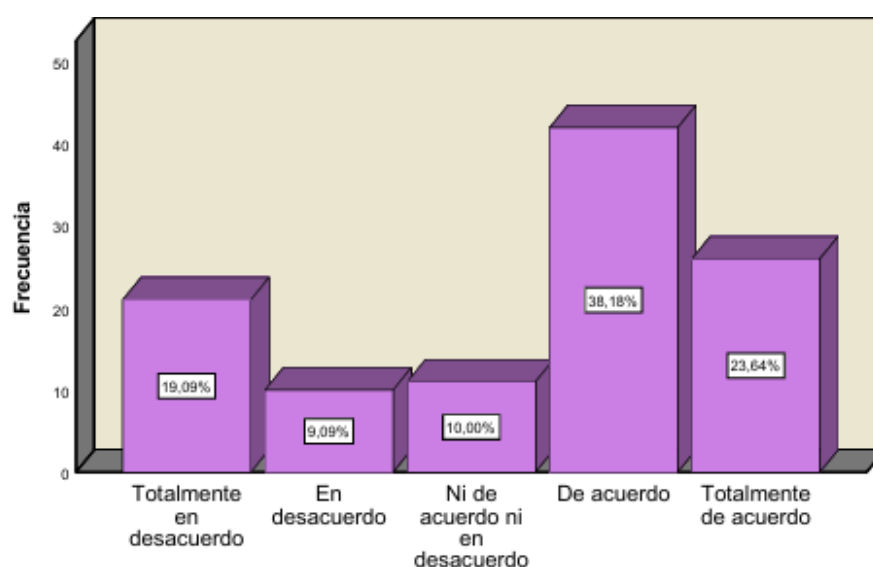
Finanzas comunitarias: Los socios participan en la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	19,1	19,1
	En desacuerdo	10	9,1	28,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,0	38,2
	De acuerdo	42	38,2	76,4
	Totalmente de acuerdo	26	23,6	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 27

Finanzas comunitarias: Los socios participan en la toma de decisiones



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados de los encuestados, en un 61,28% están de acuerdo con la participación en la toma de decisiones, lo que representa un funcionamiento democrático dentro del banco comunal. Existe el grupo que está en desacuerdo, lo que conviene prestar atención a quienes siente que su opinión no es debidamente escuchada, por tal razón, aunque es un grupo minoritario representa un riesgo, y puede ser un problema más adelante sino se toma las debidas precauciones.

FUNCIONALIDAD TECNOLÓGICA

11. La plataforma web que utiliza el banco comunal es fácil de manejar

Tabla 24

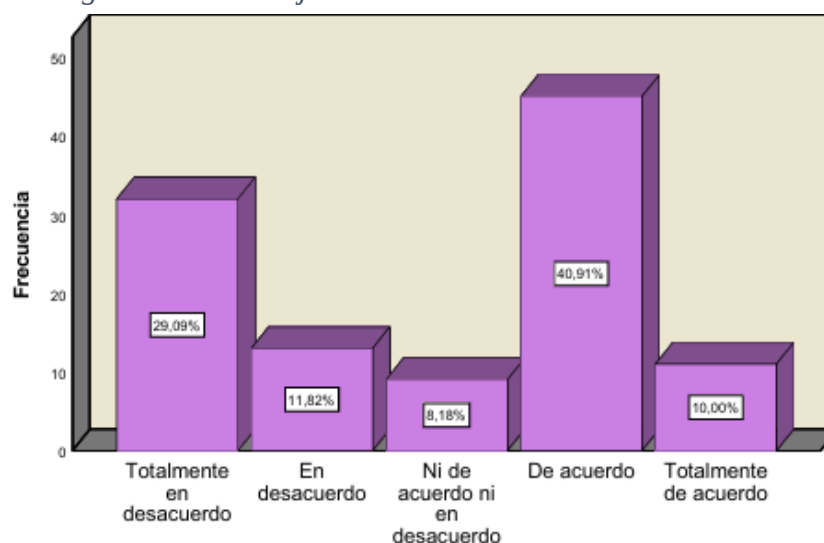
Funcionalidad tecnológica: Fácil manejo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	29,1	29,1
	En desacuerdo	13	11,8	40,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,2	49,1
	De acuerdo	45	40,9	90,1
	Totalmente de acuerdo	11	10,0	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 28

Funcionalidad tecnológica: Fácil manejo



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

De acuerdo con la figura 21, la mitad de los socios en las encuestas realizadas mencionan que la plataforma es fácil de usar. Sin embargo, un grupo considerable opinan lo contrario. Estos resultados muestran que la facilidad de uso es un tema que más divide a los socios. En definitiva, para obtener mejoras conviene revisar el diseño de la plataforma y buscar una estrategia que permite que sea fácil y simples de emplear. Así buscamos que los socios mejoren la experiencia.

12. Las funciones disponibles en la plataforma se ajustan a las necesidades de gestión del banco comunal.

Tabla 25

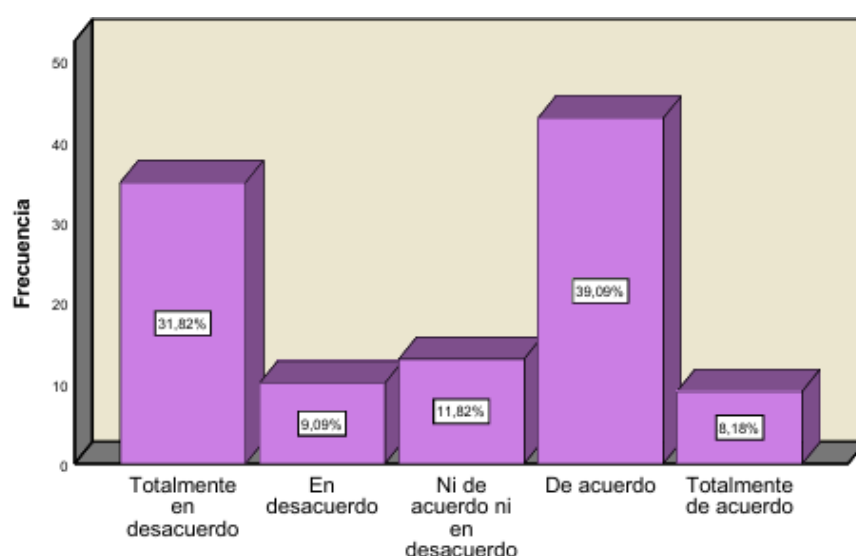
Funcionalidad tecnológica: Las funciones se ajustan a las necesidades del banco comunal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	35	31,8	31,8
	En desacuerdo	10	9,1	40,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,8	52,7
	De acuerdo	43	39,1	91,8
	Totalmente de acuerdo	9	8,2	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 29

Funcionalidad tecnológica: Las funciones se ajustan a las necesidades del banco comunal



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los datos recolectados de las encuestas, se encontró que los socios tienen opiniones divididas, donde una parte de los socios menciona que las funciones de la plataforma sirven para el manejo del banco comunal, mientras que el otro porcentaje que representa la mitad de los encuestados que piensan lo contrario. Esta diferencia indica que la herramienta cumple con lo básico, pero aún no hay un convencimiento total por parte de los socios que están en desacuerdo.

13. La plataforma web funciona de forma estable y sin interrupciones.

Tabla 26

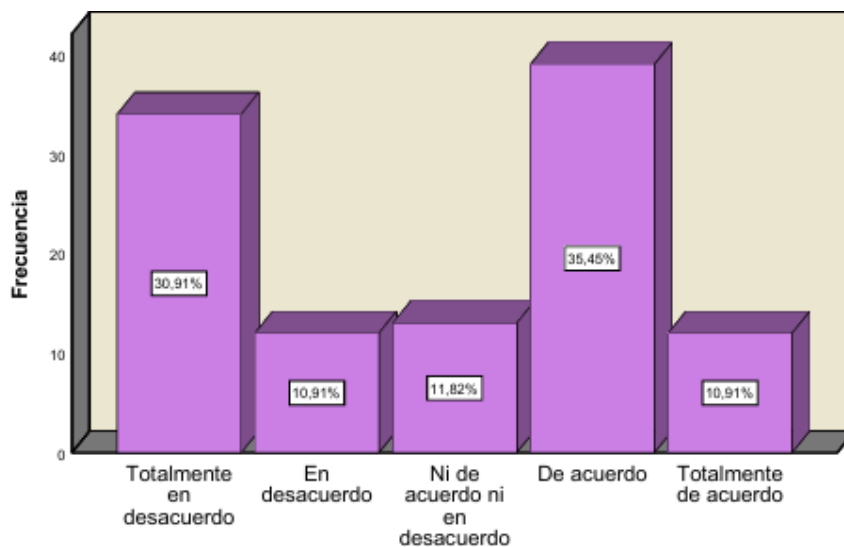
Funcionalidad Tecnológica: Estabilidad en la plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	30,9	30,9
	En desacuerdo	12	10,9	41,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,8	53,6
	De acuerdo	39	35,5	89,1
	Totalmente de acuerdo	12	10,9	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 30

Funcionalidad Tecnológica: Estabilidad en la plataforma web



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

En cuanto a la estabilidad de la plataforma, los resultados se encuentran divididos. Aunque la mayoría de los socios está de acuerdo, casi el mismo porcentaje está en desacuerdo. Esto indica que las fallas en el sistema, pueden afectar la confianza de los socios que usan a diario la plataforma. En conclusión, se debe buscar una solución a los inconvenientes, porque la estabilidad es un punto clave en el ámbito tecnológico.

SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD DIGITAL

14. La plataforma web es confiable y segura para la información del banco comunal.

Tabla 27

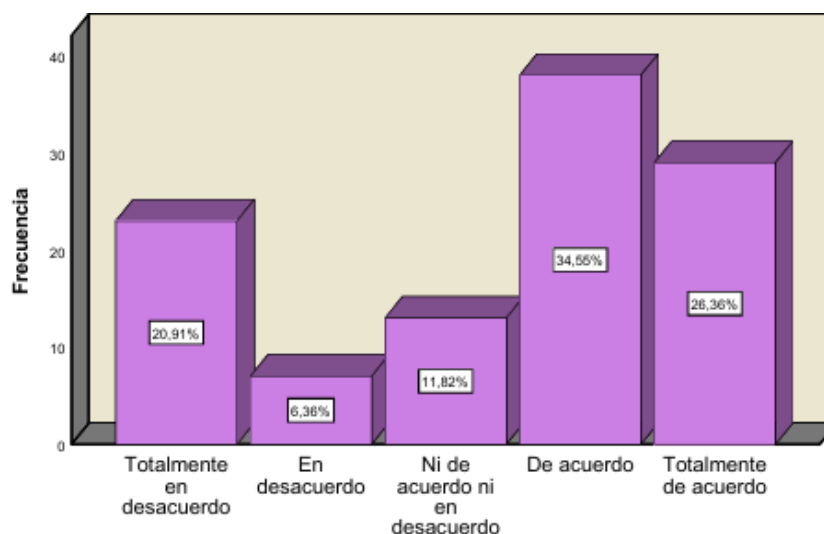
Seguridad y Accesibilidad Digital: La plataforma web es confiable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	20,9	20,9
En desacuerdo	7	6,4	27,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,8	39,1
De acuerdo	38	34,5	78,6
Totalmente de acuerdo	29	26,4	100,0
Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 31

Seguridad y Accesibilidad Digital: La plataforma web es confiable



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los resultados de la encuesta, se evidencia que la mayor parte de los socios están el rango de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la plataforma es segura y confiable. Sin embargo, un porcentaje menor está en desacuerdo. Esto refleja, que, aunque la herramienta tenga aceptación, todavía existen dudas relacionado con la seguridad o con el manejo del sistema. Para que exista mayor confianza se tiene que explicar con mayor claridad el funcionamiento de la plataforma, de modo que su uso diario resulte comprensible.

15. Los socios pueden acceder a los datos financieros desde sus dispositivos móviles.

Tabla 28

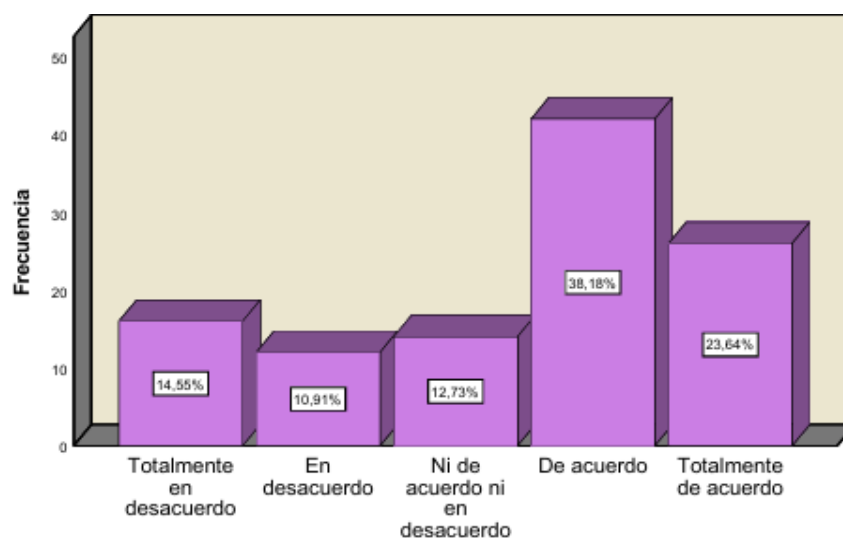
Seguridad y Accesibilidad: Los socios pueden acceder a los datos financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	14,5	14,5
	En desacuerdo	12	10,9	25,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	12,7	38,2
	De acuerdo	42	38,2	76,4
	Totalmente de acuerdo	26	23,6	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 32

Seguridad y Accesibilidad: Los socios pueden acceder a los datos financieros



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas, la mayoría de los socios no tienen problemas para consultar los datos financieros. Sin embargo, hay un porcentaje menor en que no está de acuerdo, debido a que son personas que no manejan plataformas digitales. Es importante recalcar que los socios visualicen la información de forma fácil y rápida, lo que ayuda a tener confianza y que exista transparencia en los datos financieros.

16. La plataforma web genera confianza entre los socios sobre la gestión de sus recursos.

Tabla 29

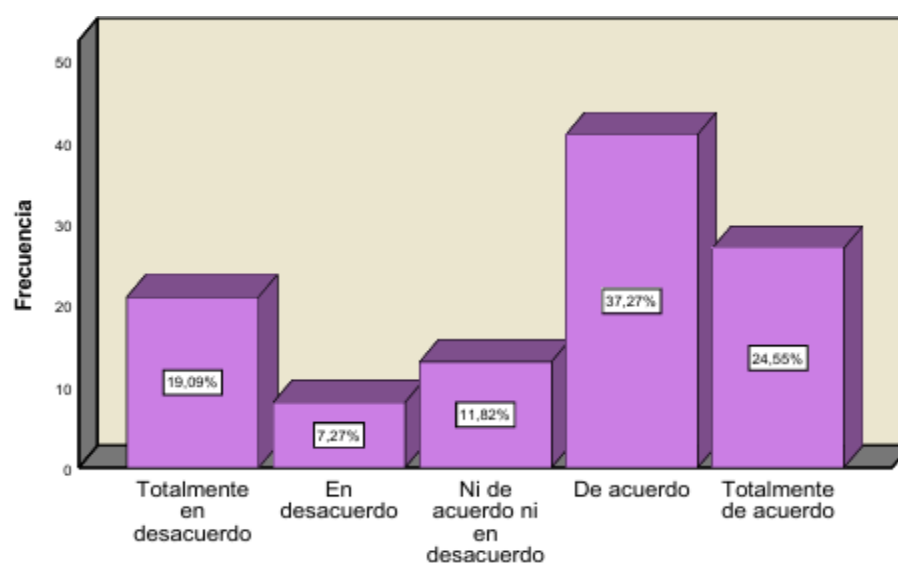
Seguridad y Accesibilidad: La plataforma web genera confianza entre los socios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	19,1	19,1
	En desacuerdo	8	7,3	26,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,8	38,2
	De acuerdo	41	37,3	75,5
	Totalmente de acuerdo	27	24,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 33

Seguridad y Accesibilidad: La plataforma web genera confianza entre los socios



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados de la encuesta resaltan que la mayoría de los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la plataforma genera confianza. Existe un porcentaje menor que están en desacuerdo, y el resto prefirió no opinar. Los resultados son positivos debido a que se logra que la mayoría de los socios se sientan seguros con el sistema que se maneja. Asimismo, conviene tener un plan b, para actuar de manera rápida ante alguna falla.

IMPACTO Y BENEFICIOS PERCIBIDOS

17. El uso de la plataforma web ha agilizado los procedimientos administrativos del banco comunal.

Tabla 30

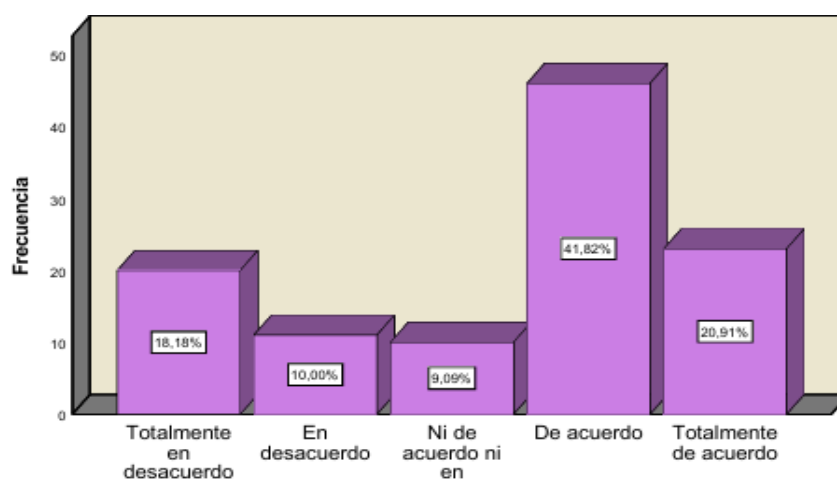
Impacto de Beneficios Percibidos: El uso de la plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	18,2	18,2
	En desacuerdo	11	10,0	28,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9,1	37,3
	De acuerdo	46	41,8	79,1
	Totalmente de acuerdo	23	20,9	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 34

Impacto de Beneficios Percibidos: El uso de la plataforma web



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados reflejan que la mayor parte de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, que el uso de la plataforma ha acelerado los trámites administrativos en el banco comunal. En lo que concierne a las respuestas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo existe un menor porcentaje. Podemos concluir que, a pesar de los problemas técnicos, la digitalización ha producido un impacto positivo en el funcionamiento diario.

18. El uso de la plataforma web ha disminuido los errores en el registro de operaciones financieras.

Tabla 31

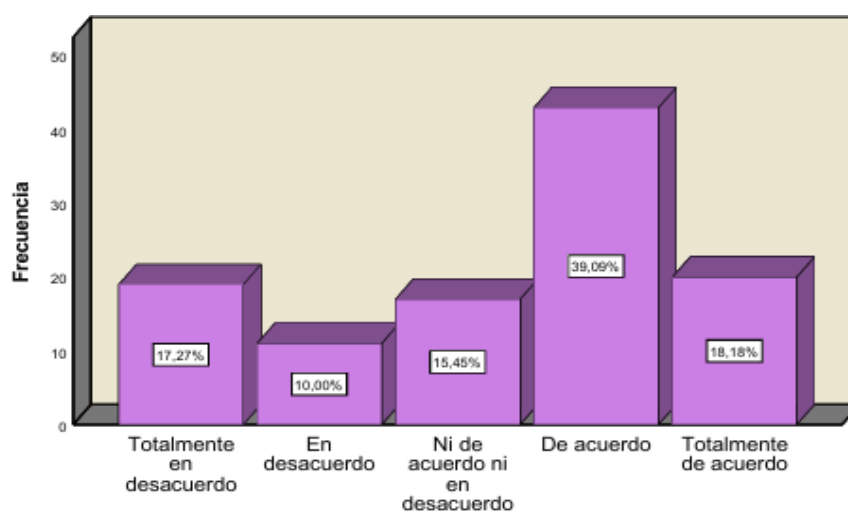
Impacto y Beneficios percibidos: El uso de plataforma ha disminuido los errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	17,3	17,3
	En desacuerdo	11	10,0	27,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	15,5	42,7
	De acuerdo	43	39,1	81,8
	Totalmente de acuerdo	20	18,2	100,0
		110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 35

Impacto y Beneficios percibidos: El uso de plataforma ha disminuido los errores



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados indican que la mayoría los socios están de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que la plataforma ha disminuido los errores en cuanto a los registros de los movimientos financieros. Mientras unos están en total desacuerdo otro grupo prefieren no opinar. Estos resultados son importantes para el banco comunal, porque cuando existe un manejo de recursos de varias personas, la confianza depende de que los movimientos estén siempre claros y correctos.

19. La plataforma contribuye a que la información financiera sea más precisa.

Tabla 32

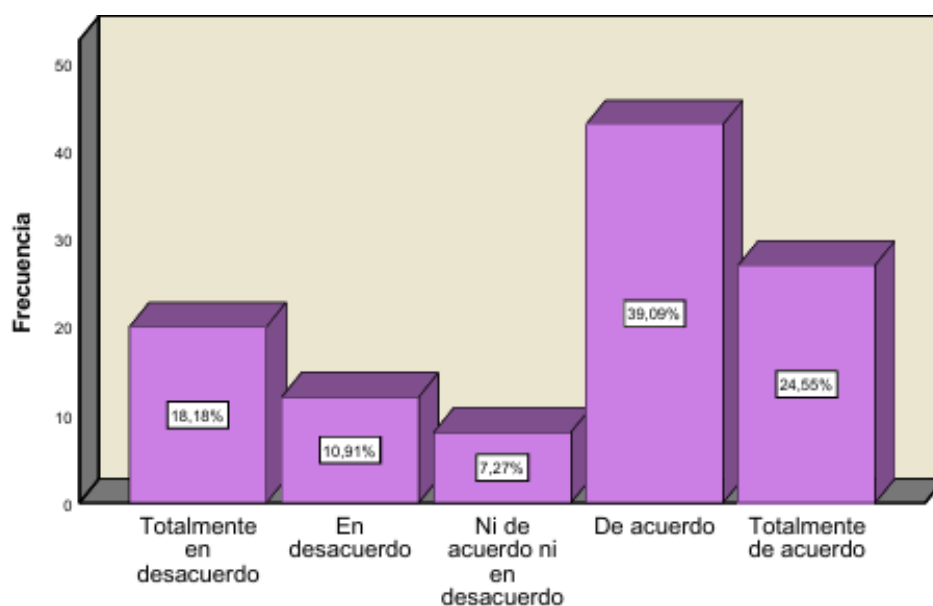
Impacto y Beneficios percibidos: información financiera sea precisa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	18,2	18,2
	En desacuerdo	12	10,9	29,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,3	36,4
	De acuerdo	43	39,1	75,5
	Totalmente de acuerdo	27	24,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 36

Impacto y Beneficios percibidos: información financiera sea precisa



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Con los resultados obtenidos, muestra que los socios están de acuerdo en que la plataforma ayuda a manejar la información diaria con mayor precisión y menos errores dentro del banco comunal. Sin embargo, existe resultados desfavorables lo que indica que la experiencia no es totalmente uniforme. Esto muestra que hay que seguir fortaleciendo aspectos como la agilidad y la exactitud de los registros.

20. ¿Qué función de la plataforma es más útil para usted?

Tabla 33

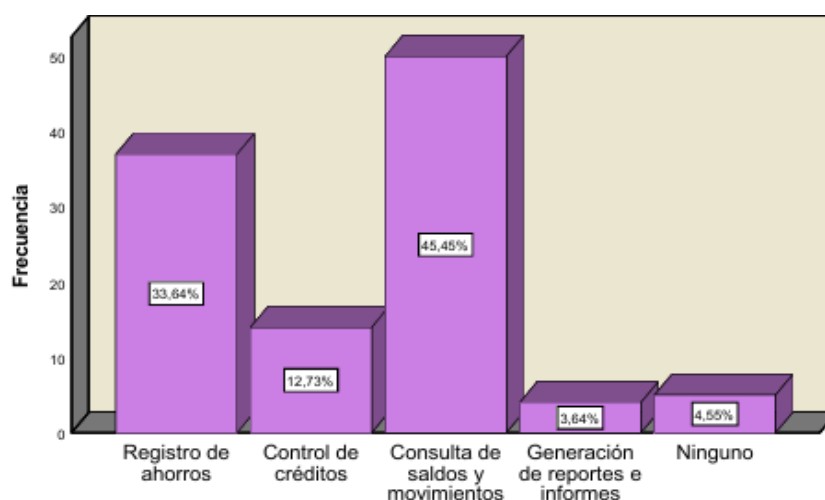
Qué función de la plataforma es útil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Registros de ahorro	37	33,6	33,6
Control de créditos	14	12,7	46,4
Consulta de saldos y movimientos	50	45,5	91,8
Generación de reportes e informes	4	3,6	95,5
Ninguno	5	4,5	100,0
Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 37

Qué función de la plataforma es útil



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados evidencian que la función más útil para los socios es la consulta de saldos y movimientos, seguido por el registro de ahorros. El control de créditos esta función ocupa el tercer lugar dentro de las preferencias de los socios, mientras que la generación de reportes e informes esta como una opción menos utilizada. Asimismo, existe una minoría que no utiliza ninguna función. Esto confirma que los socios utilizan las funciones que les permita verificar los estados de ahorro.

21. ¿Cómo calificaría el uso de la plataforma web del banco comunal?

Tabla 34

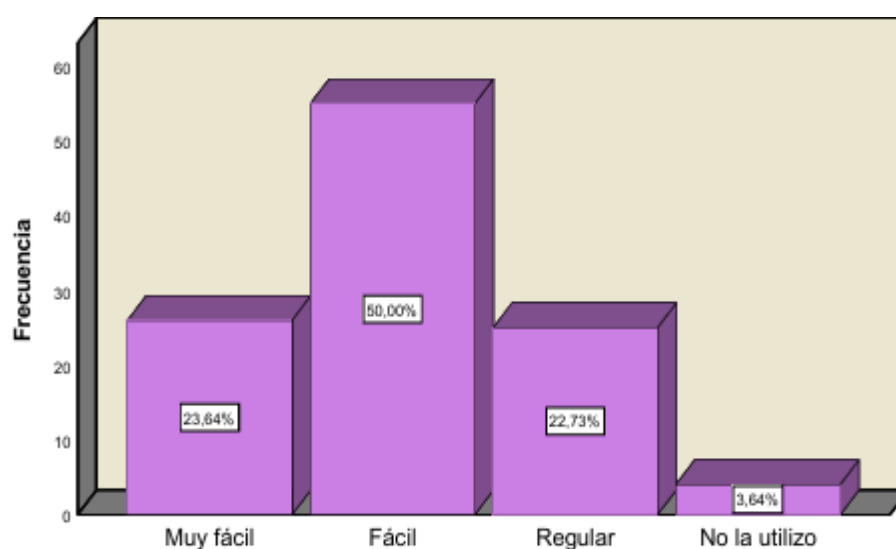
Calificación del uso de la plataforma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy fácil	26	23,6	23,6
	fácil	55	50,0	73,6
	Regular	25	22,7	96,4
	No la utilizo	4	3,6	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 38

Calificación del uso de la plataforma



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Debido a los resultados obtenidos, muestra que los socios califican a la plataforma como fácil de usar y un grupo adicional percibe como muy fácil. Esto representa a la mayoría que le da el visto bueno al manejo de la herramienta. Sin embargo, hay socios que lo ven regular y pocos reconocen que no la utilizan directamente. A pesar de los problemas que se puedan dar, en su mayoría siguen sintiendo que la experiencia con la plataforma es positiva.

22. ¿Qué beneficios ha observado con el uso de la plataforma web en el banco comunal?

Tabla 35

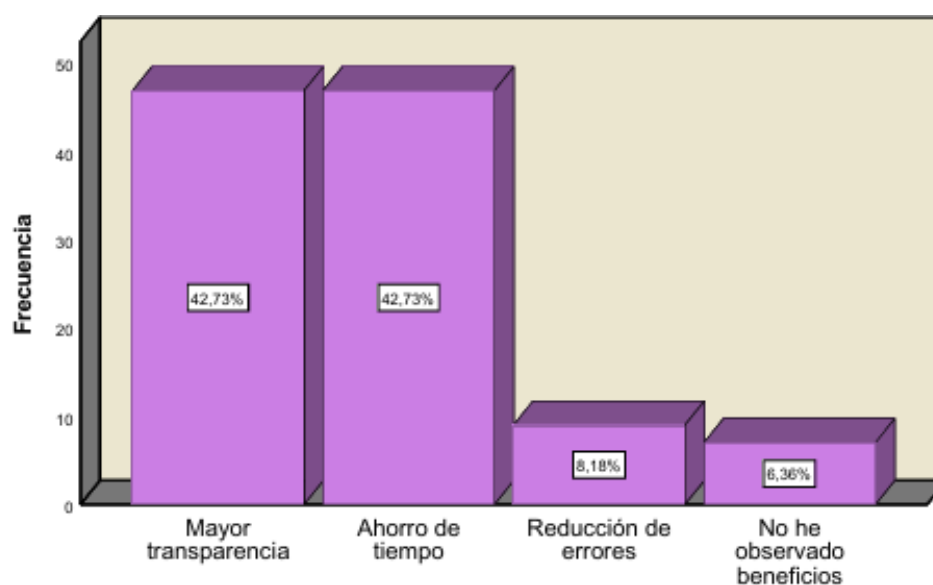
Beneficios con el uso de plataformas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Mayor transparencia	47	42,7	42,7
	Ahorro de tiempo	47	42,7	85,5
	Reducción de errores	9	8,2	93,6
	No he observado beneficios	7	6,4	100,0
		110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 39

Beneficios con el uso de plataformas



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta realizada, existen dos rangos con un mayor porcentaje como lo es; en la transparencia y el ahorro de tiempo, ambos con el mismo porcentaje, seguido de reducción de errores y con una minoría en lo que respecta a que no ha observado beneficios. Estos resultados confirman que los socios valoran la transparencia en sus ahorros y mediante la digitalización se ha logrado a que el socio se sienta seguro.

23. ¿Qué aspecto considera que se necesita mejorar con mayor prioridad en la gestión financiera del banco comunal?

Tabla 36

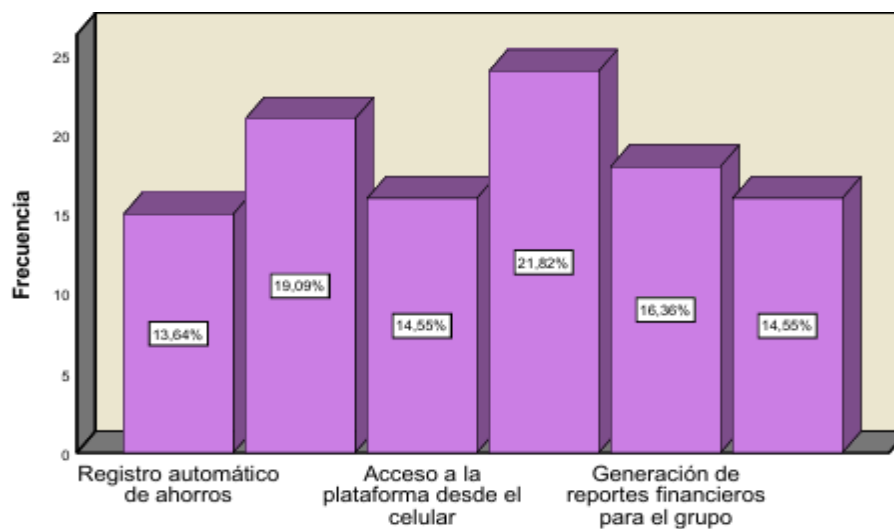
Aspectos de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Registro automático de ahorros	15	13,6	13,6
	Estado de créditos y saldos pendientes	21	19,1	32,7
	Acceso a la plataforma desde el celular	16	14,5	47,3
	Conocimiento para usar el sistema sin ayuda	24	21,8	69,1
	Generación de reportes financieros para el grupo	18	16,4	85,5
	Ninguna mejora	16	14,5	100,0
	Total	110	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Figura 40

Aspectos de mejora



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los integrantes de los bancos comunales.

Los resultados reflejan, que la principal necesidad es contar con mayor conocimiento para usar el sistema sin depender de ayuda de terceros. Le sigue el estado de créditos y saldos, después la generación de reportes financieros, y por último el acceso a la plataforma desde el celular. Esto confirma que la plataforma en sí no es el problema, sino que existe una falta de capacitaciones para los socios, para que todos manejen la herramienta sin dificultad.

Resultados en función a los objetivos específicos

El diagnóstico indica que los bancos comunales del cantón Salinas mantienen un entorno organizado, mediante las reuniones periódicas y la supervisión de los recursos a cargo de la tesorería. No obstante, según lo señalado por los líderes entrevistados, el sistema del que disponen se ve obstaculizado por problemas de conectividad en ciertas zonas y por las dificultades de manejo tecnológico que ellos observan en los socios de mayor edad. Estos hallazgos permiten alcanzar el objetivo inicial, al ofrecer una visión general de la gestión financiera y la sostenibilidad operativa del banco comunitario, así como los desafíos pendientes relacionados con la digitalización.

Mediante entrevistas y encuestas se identificaron las funcionalidades de la plataforma, entre las que destacan el registro de aportaciones, préstamos y pagos, la consulta de saldos e historiales de transacciones y la generación de informes. Los socios resaltaron ventajas como la reducción de errores administrativos, una mayor transparencia en la gestión de los recursos y el ahorro de tiempo en los procesos. La característica más valorada fue la posibilidad de que los socios consulten su propia información de manera autónoma, sin depender de terceros, lo que le brinda mayor tranquilidad respecto al estado de sus ahorros. Esto permite cumplir el segundo objetivo al identificar las funciones operativas de la herramienta y los beneficios tangibles que aporta a la administración del banco comunitario.

Los resultados sugieren que es posible optimizar la administración financiera del banco comunal fomentando el uso de la plataforma web, siempre que dicha medida vaya acompañada de capacitación para los miembros con menores conocimientos tecnológicos. Asimismo, se identificó la necesidad de mejorar el acceso móvil, simplificar los informes financieros y garantizar el funcionamiento del sistema en condiciones de conectividad limitada. La propuesta desarrollada para atender estos requerimientos se fundamenta en los hallazgos obtenidos.

Discusión

Los hallazgos del banco comunal del cantón Salinas coinciden, en varios puntos, con lo reportado por investigaciones previas sobre digitalización de las finanzas comunitarias y populares. Chávez Alcalá et al. (2024), en su estudio sobre una aplicación móvil para grupos de ahorro y préstamo en México, encontraron que automatizar los cálculos que antes se hacían a mano reduce los errores aritméticos y agiliza las sesiones grupales, algo muy parecido a lo que describe el especialista entrevistado en Salinas, quien pasó de un cuaderno con registros que se traspapelaban a un control mensual respaldado por la plataforma.

El punto débil detectado en la funcionalidad tecnológica, con cerca del 41 % de los socios en desacuerdo respecto a la facilidad de uso y la estabilidad de la plataforma, guarda relación con lo que Fernández et al. (2025) hallaron al analizar la banca cooperativa española: las entidades obtienen buen desempeño en identificación de usuarios y seguridad, pero muestran limitaciones al incorporar herramientas de inteligencia artificial y optimizar la identificación de los usuarios.

En Salinas ocurre algo parecido a menor escala, la base de seguridad (usuario, contraseña, permisos por rol, respaldos) funciona, pero la experiencia de uso todavía no convence a los socios. Solórzano (2025), en su estudio sobre banca móvil en la Cooperativa El Sagrario, encontró un patrón semejante: alta satisfacción por la facilidad de uso y la seguridad, pero insatisfacción notable con la personalización y el soporte técnico. La coincidencia entre los tres estudios sugiere que la seguridad y el acceso básico suelen resolverse primero, mientras que la calidad de la experiencia y el soporte al usuario quedan pendientes.

También hay una semejanza con Ruíz Cortez (2026), quien halló en Veraguas, Panamá, que, pese al aprecio por la planificación financiera y cierto conocimiento de las aplicaciones, su uso activo es bajo, y la mitad de los usuarios no percibe mejoras reales en sus hábitos de ahorro. En Salinas ocurre algo similar: solo el 7,3 % de los socios usa la plataforma a diario, aunque la mayoría reconoce sus beneficios en transparencia y ahorro de tiempo. Esa brecha entre lo que la herramienta ofrece y su uso real se repite en ambos contextos y respalda la idea de que estas plataformas deben ir más allá del simple registro de movimientos.

La experiencia del banco comunal de Salinas confirma algo que se repite en casi todos los antecedentes revisados: la tecnología no resuelve por sí sola la gestión financiera comunitaria, la fortalece cuando se combina con capacitación, con una estructura de control que ya funcionaba antes de la plataforma y con canales presenciales que no se abandonan. El especialista lo resume mejor que cualquier marco teórico cuando recomienda a otros grupos de ahorro no dejar de lado las reuniones presenciales, porque, como él mismo dice, "la plataforma es un apoyo, no un reemplazo de la organización del grupo".

Propuesta

Plan de acción para la optimización de la gestión financiera, mediante el uso de plataforma web en bancos comunales del cantón Salinas.

Introducción

Una de las modalidades más extendidas de financiación de base y solidaria en Ecuador son los bancos comunitarios. Son fundamentales en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, porque ofrecen servicios de ahorro y crédito a personas que rara vez son atendidas por la banca tradicional, especialmente mujeres que trabajan en la economía informal, la pesca artesanal y el turismo local.

Según el diagnóstico realizado, los bancos comunales del cantón Salinas cuentan con su propio sistema para gestionar aportaciones, préstamos e intereses, pero este presenta limitaciones que afecta la confiabilidad de la información. Ante este escenario, el presente plan de acción propone una plataforma web como nueva alternativa para fortalecer la gestión financiera, optimizando procesos como el seguimiento de préstamos, el registro de aportaciones, el cálculo de intereses y la generación de reportes. Con ello se espera reducir errores, agilizar las reuniones y facilitar el acceso a información financiera actualizada, tanto para la junta directiva como para los socios.

El plan de acción incluye la capacitación tanto de los líderes y de los socios en general, un proceso de implementación por etapas, y el presupuesto que cada banco comunal puede financiar con los propios recursos.

Justificación

Los bancos comunales del cantón Salinas se encarga de gestionar los fondos de los socios mediante aportaciones, depósitos y préstamos. Por consiguiente, la gestión organizada de esta información resulta fundamental para preservar la confianza de los socios. Actualmente, cuentan con su propio sistema informático, pero esto es vulnerable a la pérdida de datos, a errores de registro y a retrasos en la emisión de estados de cuenta, debido a que la información se almacena en un único equipo informático, sin respaldo ni posibilidad de acceso conjunto.

Ante este escenario, se propone una plataforma web como JuntaGO! Como una nueva alternativa tecnológica que permitiría registrar transacciones desde cualquier dispositivo con conexión a internet, generar informes con mayor rapidez y monitorear el estado de los préstamos y ahorros de cada socio. Asimismo, facilitaría al comité de vigilancia la revisión

eficiente de los datos financieros y daría cumplimiento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la cual exige llevar un registro organizado a las organizaciones de esta índole.

El presente plan de acción propone estrategias que permita fortalecer la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas, mediante la plataforma web JuntaGo!.

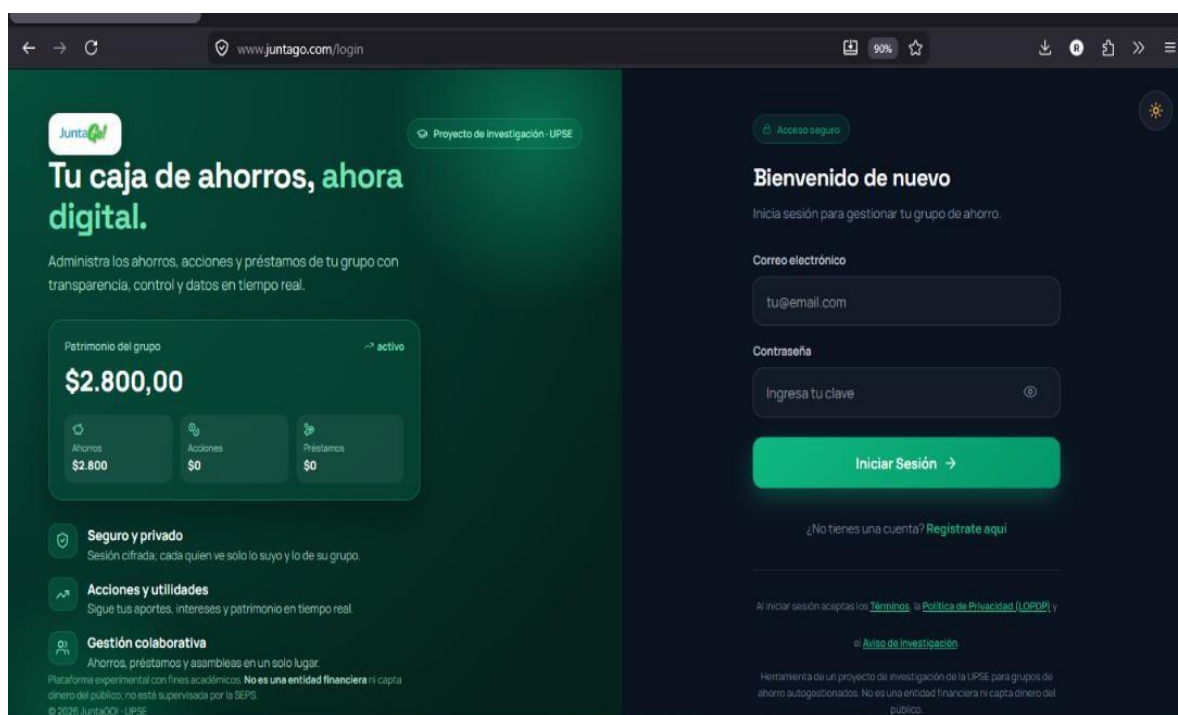
Plataforma Web (JuntaGo!)

JuntaGO! es una plataforma web pensada para que los bancos comunales gestionen sus ahorros y préstamos grupales de forma más sencilla. Permite registrar los aportes y los créditos de cada socio, actualizar los saldos automáticamente y generar reportes financieros que la directiva puede compartir con los socios, sin necesidad de elaborar un informe a mano.

El diseño de la plataforma responde a la forma real de trabajo de cada grupo de los bancos comunales. Por eso, el grupo conserva el control sobre sus funciones, sus datos y su configuración, sin depender de terceros. Cada movimiento financiero queda registrado y se puede rastrear en cualquier momento, un punto importante cuando se maneja el dinero de varias personas. Además, la plataforma está pensada para adaptarse a medida que cambian las necesidades del grupo, en lugar de quedar desactualizada con el paso del tiempo.

Figura 41

Página Principal de la Plataforma Web



Objetivo General

Fortalecer la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas, mediante el uso de plataformas web.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias necesarias en la optimización de la gestión financiera de los bancos comunales.
- Capacitar a directivos y socios, de los bancos comunales, en el manejo de la plataforma Junta Go! Para una posterior evaluación del nivel de satisfacción.

Línea base

La línea base constituye el diagnóstico de la situación actual que tuvo como resultado la investigación a los bancos comunales del cantón Salinas, de los cuales se destacan las fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas presentadas en la tabla No 38.

Tabla 37

Matriz FODA del banco comunal

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Organización administrativa	1. Capacitación en herramientas digitales
2. Control de recursos financieros	2. Mejora de la plataforma web
3. Registros digitales seguros	3. Incorporación de nuevos socios
4. Transparencia en la gestión financiera	4. Mayor uso de servicios digitales
5. Cultura de ahorro entre los socios	5. Alternativa de nueva plataforma (JuntaGo!)
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Limitaciones en las habilidades tecnológicas de algunos socios	1. Problemas de conexión a internet
2. Lenta adaptación al sistema digital	2. Fallos en la plataforma tecnológica
3. Necesidad de mayor capacitación	3. Riesgos de ciberseguridad
4. Uso limitado de algunas funciones de la plataforma	4. Cambios tecnológicos constantes
5. Poco seguimiento a los resultados de las actividades realizadas	5. Competencia de otros bancos comunales con mejores plataformas digitales

Nota: Diagnóstico de la situación actual

Estrategias con línea base y metas

Tabla 38

Estrategias con Línea Base y Metas

Estrategia	Brecha que atiende	Línea base (diagnóstico)	Meta
E1. Consolidación del uso efectivo de la plataforma	Un tercio de los socios usa la plataforma rara vez o nunca	34,6 % usa la plataforma a diario o semanalmente	60 % de uso diario o semanal
E2. Usabilidad y continuidad operativa	La calidad de la herramienta es el punto peor valorado	41,8 % en desacuerdo con la estabilidad; 40,9 % con la facilidad de uso	Reducir ambos indicadores por debajo del 20 %
E3. Comunicación de las decisiones financieras	Los propios responsables describen la política de tasas de manera distinta	26,4 % en desacuerdo con la claridad de las tasas	Tabla oficial de tasas publicada y desacuerdo por debajo del 15 %
E4. Alfabetización digital diferenciada	La capacitación uniforme no atiende niveles distintos de competencia	2,7 % no accede a la plataforma; 36,4 % la usa rara vez o nunca	Disminuir el número de socios sin acceso

Nota. La línea base procede de las tablas 10, 16, 25, 27 y 35 de los resultados de la investigación.

Acciones por cada estrategia

E1. Consolidación del uso efectivo

- Modificar la frecuencia de actualización de la plataforma, de mensual a semanal como mínimo, de modo que consultarla tenga sentido para el socio.
- Activar notificaciones de aporte próximo, cuota pendiente y confirmación de registro, tal como solicitan el 19,1 % de los socios en la Tabla 37.
- Sustituir la lectura verbal de saldos en asamblea por la consulta en la plataforma durante la propia reunión, con acompañamiento de la directiva a quien lo requiera.

E2. Usabilidad y continuidad operativa

- Levantar con los socios que reportan dificultad las tareas concretas donde se traban.

- Incorporar reportes gráficos legibles para la asamblea, requerimiento planteado por ambos entrevistados.

E3. Comunicación de las decisiones financieras

- Resolver y documentar la política de tasas en asamblea, dejando constancia en acta de la estructura vigente.
- Publicar en la plataforma la tabla oficial de tasas, montos máximos, plazos y sanciones por atraso.

E4. Alfabetización digital diferenciada

- Clasificar a los socios en tres niveles según la autoevaluación de habilidad digital que ya recoge la Tabla 13, y diseñar un itinerario para cada uno en lugar de una capacitación única.
- Designar socios mentores, dos o tres por grupo, entre quienes declaran habilidad alta, para acompañar a los demás durante el primer ciclo de ahorro.

Presupuesto

El presupuesto estimado para la ejecución del plan de acción contempla los recursos necesarios para fortalecer el uso de la plataforma JuntaGo!. capacitar a los socios y garantizar el seguimiento de las actividades propuestas.

Tabla 39

Presupuesto

Rubro	Descripción	Cant.	Costo unitario (USD)	Total (USD)
Material de capacitación	Guías impresas y material de apoyo	22	2,00	44,00
Talleres de capacitación	Facilitador (6 jornadas)	6	50,00	300,00
Actualización de la plataforma	Configuración de notificaciones y mejoras de usabilidad	1	50,00	50,00
Seguimiento y evaluación	Reuniones de monitoreo y evaluación	3	50,00	150,00
Imprevistos	10 % del presupuesto	1	100,00	100,00
Total				554,00

Nota: Elaboración Propia

Cronograma de ejecución

El plan de acción se ejecutará durante un período de seis meses.

Tabla 40

Cronograma de ejecución de actividades

Actividades	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Ene.	Feb.
Elaboración y entrega del material de capacitación	✓					
Talleres de capacitación a los socios	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Actualización y mejoras de la plataforma	✓	✓				
Seguimiento al uso de la plataforma		✓	✓	✓	✓	✓
Evaluación del cumplimiento de las estrategias			✓		✓	✓
Gestión de imprevistos (según necesidad)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nota: Elaboración Propia

Conclusiones

- ✓ El diagnóstico de la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas muestra una organización con controles establecidos; las decisiones sobre montos, plazos y sanciones se adoptan por consenso en asamblea y quedan asentadas en acta, la tesorería y la comisión de vigilancia realizan revisiones mensuales. Los grupos, cuentan con más mujeres que hombres y varios socios nuevos, lo que indica que seguirá creciendo. No obstante, algunos socios aún plantean dudas menores sobre la fijación de tasas de interés y la gestión de la liquidez. En otras palabras, el problema no radica tanto en el control en sí, sino en la forma en que se comunica a los socios.
- ✓ La plataforma web ofrece ventajas claras para la gestión financiera comunitaria; los socios valoran la posibilidad de supervisar sus transacciones sin depender del comité directivo. Las funciones más utilizadas son la consulta de saldos y el registro de aportaciones, siendo los teléfonos móviles el principal medio de acceso. Sin embargo, es evidente que no todos se sienten cómodos utilizándola a diario a pesar de reconocer sus beneficios cuando falla la señal o la plataforma deja de funcionar. Las barreras identificadas son la conectividad intermitente, la usabilidad de la herramienta y una capacitación que no distingue entre niveles de competencia digital.
- ✓ A partir de los hallazgos y resultados se formuló un plan de acción organizado en cuatro estrategias, consolidación del uso efectivo, usabilidad y continuidad operativa, comunicación de las decisiones financieras y alfabetización digital diferenciada, cada una con su línea base tomada del diagnóstico, su meta verificable a seis meses, actividades, responsables, cronograma y presupuesto.
- ✓ El uso de plataformas web contribuye a la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas: ordena la información, hace más visibles los registros y les da a los socios control directo sobre lo que antes solo manejaba el comité. Sin embargo, es necesario fortalecer la capacitación de los socios y optimizar la conectividad y usabilidad de la plataforma. De esta manera los bancos comunales podrán aprovechar por completo lo que la tecnología ya la está ofreciendo.

Recomendaciones

- ✓ Reforzar la comunicación hacia los socios sobre cómo se fijan las tasas de interés y como se maneja la liquidez, con explicaciones breves en cada asamblea. La evidencia muestra que el control ya existe y funciona; lo que falta es que esa información llegue con claridad a quienes participan en los bancos comunales.
- ✓ Mejorar la conectividad y la usabilidad de la plataforma web, además de dividir la capacitación según el nivel de manejo tecnológico de cada socio. En zonas donde la señal falla con frecuencia, podría evaluarse un punto de acceso fijo o un modo de consulta que funcione sin conexión constante. La capacitación, por su parte, debería separar a quienes ya usan la plataforma sin problema de quienes recién se están familiarizando con ella, para que ambos grupos tengan un avance progresivo.
- ✓ Ejecutar el plan de acción definido en sus cuatro estrategias: consolidación del uso efectivo, usabilidad y continuidad operativa, comunicación de las decisiones financieras y alfabetización digital diferenciada. Cada estrategia ya cuenta con su línea base, su meta a seis meses, actividades, responsables, cronograma y presupuesto, por lo que corresponde ahora respetar esos plazos y asignaciones tal como fueron planteados. Un responsable designado debería verificar el avance de cada estrategia conforme se cumplan los seis meses establecidos.
- ✓ Dar seguimiento al uso de la plataforma una vez aplicadas estas medidas, para confirmar si la conectividad, la usabilidad y la capacitación efectivamente mejoraron. Este seguimiento puede hacerse a través de encuestas cortas a los socios o revisando los registros de uso de la plataforma cada cierto tiempo. De esta manera, los bancos comunales podrán ajustar lo que no esté funcionando y aprovechar por completo lo que la tecnología ya les ofrece.

Referencias

- Abad Varas, M., Mendoza Rodríguez, J., & García Espinoza, L. (2022). El microcrédito popular-solidario en la provincia de Santa Elena, estudio descriptivo del segmento cooperativo 1. *Konrad Lorenz Suma de Negocios*, 13(29), 124-131. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2022.V13.N29.A5>
- Acebrón Ortega, M. d., Hernández Martínez, J. C., Pérez Ibáñez, M., & Román Ruiz, J. (2025). *Contabilidad y fiscalidad*. Macmillan Iberia, S.A. <https://0410n3xnr-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/287989?page=212>
- Alcívar Soria, E. E., Suárez Núñez, M. V., Valencia Vargas, G. M., & Solano Gutiérrez, G. A. (2023). La planificación financiera como herramienta para el desarrollo socioeconómico: Una revisión de enfoques teóricos. *Fipcaec*, 9(2), 317-335. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i1>
- Alcívar, M. P. (2026). “*El rol de la inclusión financiera en el desarrollo económico: Caso Nuevo Israel, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*”. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/9274/1/Torres%20Alc%c3%advar%20Mayra%20Patricia.pdf>
- Andrade Trujillo, M. (2026). *Transparencia y control social*. El Universo. <https://www.eluniverso.com/opinion/cartas-al-director/transparencia-y-control-social-nota/>
- Arellano Vázquez, D. L. (2019-2021). *Inclusión Financiera a partir de la Implementación de Finanzas Comunitarias en el Municipio de Puebla 2019-2021*. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/10c98574-f5a5-467b-aff0-8d00ca033f53/content>
- Ayala, M. (2022, agosto 18). Informe. Lifeder. <https://www.lifeder.com/informe/>
- Ayerdi, A. (2022, agosto 22). ¿Qué hace que un software sea fácil de usar? DocuWare. <https://start.docuware.com/es/blog/que-hace-que-un-software-sea-facil-de-usar>
- Banco Central del Ecuador. (2022, septiembre). Estabilidad financiera en el Ecuador: Propuesta conceptual. BCE. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae70.pdf>

- Banco Mundial. (2022, marzo 29). Inclusión financiera. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Bolivar Manrriquez, A., & Poveda Guevara, A. (2023). Gestión Financiera y Nivel de Endeudamiento en las MiPymes: Caso Provincia de Santa Elena, 2022. *Ciencia Latina*, 7(3), 2037-2050. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6334
- Brito C., D. A., & Vásconez A., L. G. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y. *Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VII. (7), 404-429. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Campos Torres, M. L. (2025). El rol de la transformación digital en las microfinanzas y su impacto en la innovación y competitividad de las microempresas artesanales en Huancayo, Perú. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3, 1-14. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.277>
- Candamil, A. (2026, mayo 12). ¿Qué son los registros contables? Guía completa para empresas y emprendedores. Libre Gestión. <https://web.libregestion.com/que-son-los-registros-contables/>
- Cárdenas Pérez, A. d., Espin Salambay, N. J., Lascano López, M. B., & Ramón Suárez, A. A. (2025). Educación Financiera: impacto en la Inclusión financiera en América Latina. *Runas*, 6(11), 1-11. <https://doi.org/10.46652/runas.v6i11.239>
- Carranco Madrid, S. d., Vélez Santana, A. G., Cortez Coroso, J. E., Daza Loor, M. A., & Suconota Pintado, A. L. (2024). *Participación Comunitaria y Desarrollo local*. Dspace. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4efed4e4-2716-44bc-83e7-da1918133bd5/content>
- Castillo, M. R. (2021). Transparencia y control social en la contratación pública en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S2), 385-391. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2324>
- Cely Castro, B. P., & Mendoza García, J. (2021). Análisis de las funciones administrativas esenciales de la Cooperativa de Producción Agropecuaria de Chone Ltda., Provincia Manabí. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(5), 1184-1201. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2305>

- Chafila Granda, J., Solís Morejón, V., Sánchez Salazar, M., & Sánchez Chávez, R. (2020). La aplicación del control interno en las organizaciones de sector no financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(2,6), 464-480. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.592>
- Chávez Alcalá, M. J., Luna Sánchez, E., & Vargas Díaz, J. A. (2024). Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo. *Transdigital*, 5(10). <https://doi.org/10.56162/transdigital260>
- Cobos Céleri, D. H., & García Espinoza, M. V. (2024). Impacto de las Finanzas Sociales en los Procesos de Desarrollo Local. *Estudio y Perspectiva Revista Científica y Académica*, 4(4), 1512-1560. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i4.748>
- Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación. (2016, diciembre 9). Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (Código Ingenios). Portal Único de Trámites Ciudadanos. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/CODIGO-ORGANICO-DE-LA-ECONOMIA-SOCIAL-DE-LOS-CONOCIMIENTOS.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014, septiembre 12). Código Orgánico Monetario y Financiero. Gob.ec. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf
- Coll M., F. (2022, noviembre 24). Informe. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/informe.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Dharmacon. (2023, julio 18). Descifrando las funcionalidades: Claves para agregar valor en proyectos ágiles. Dharmiconsulting. <https://dharmacon.net/2023/07/18/descifrando-la-funcionalidad-claves-para-agregar-valor-en-proyectos-agiles/>
- Dobrygowski, D. (2024, noviembre 26). ¿Qué es la confianza digital en la era inteligente? World Economic Forum. <https://es.weforum.org/stories/2024/11/explicado-que-es-la-confianza-digital-en-la-era-inteligente/>

- Dromí , R. (2020). *Seguridad. Diferencia entre Seguridad Pública y Seguridad Comunitaria. Características*.
<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71284/345881/>
- Echanique Molina , V. L. (2025). “*Transformación digital como estrategia de inclusión financiera: políticas públicas para sectores rurales y marginados en la provincia de Pichincha entre los años 2020 – 2024*”.
<https://www.dsplace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/67718/1/T-115679%20POSTG142%20MOLINA%20VERONICA.pdf>
- Fernández Torres, Y., Gutiérrez Fernández, M., & Palomo Zurdo, R. (2025). Transformación Digital y accesibilidad en la Banca Cooperativa Española: un estudio del desempeño de sus páginas Webs. *Dialnet*, 150, 1-20.
<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/103422>
- Flores J., E., Flores F., A., & Aldaz H., A. (2023). *Contabilidad Bancaria. Análisis Operativo y Contable*. Quito: Doxa Edition. https://itq.edu.ec/wp-content/uploads/2023/04/2023-04-01_contabilidad_bancaria_analisis_operativo_y_contable.pdf
- Gómez, G., Poma C., H. D., & Márquez M., L. A. (2025). Cultura Financiera y Cultura de Ahorro de las Familias en Perú. *Semestre Económico*, 28(64), 1-22.
<https://doi.org/10.22395/seec.v28n64a4755>
- González Cova, G. (2023). Planificación financiera como metodología para el logro de los objetivos financieros. *Ethos*, 14, 82-98. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14276637>
- Hidalgo, N. R. (2025, abril). Gestión financiera en la empresa: Conceptos básicos y su aplicación en la toma de decisiones.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16898/24263>
- Instituto de Datos. (2024, febrero 23). La importancia de la funcionalidad en la ingeniería de software. *Institutedate*. https://www-institutedata-com.translate.goog/blog/functionality-in-software-engineering/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=rq
- León Serrano, L. A. (2021). Gestión financiera de los actores rurales de la Economía Popular y Solidaria. *Indexada Latindex Catálogo* 2.0, 14.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n2.2021.254>

- Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos. (2022, abril 17). Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2025-11/Ley%20de%20Comercio%20Electr%C3%B3nico%2C%20Firmas%20y%20Mensaje%20de%20Datos.pdf>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2012, febrero 27). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Suplemento del Registro Oficial. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CompletoSinConcordanciaspdf92306_-_LEY_ORGA%CC%81NICA_DE_LA_ECONOMI%CC%81A_POPULAR_Y_SOLI-1.pdf
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. (2021, mayo 26). Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Portal Único de Trámites Ciudadanos. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-08/Ley-Org%C3%A1nica-Protecci%C3%B3n-Datos-Personales.pdf>
- López, C. (2025, junio). Ciberseguridad accesible: El acento en la inclusión como pilar estratégico de la seguridad digital. <https://www.fundaciongoodjob.org/wp-content/uploads/2025/06/Articulo-Accesibilidad-Revista-SIC.pdf>
- Martínez Polo, J. (2020). *Confianza y reputación online en los usuarios de plataformas digitales colaborativas de acceso compartido y bajo demanda*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=293255>
- Mata García, A. E. (2024). *Seguridad de Equipos Informáticos*. Rama(España). <https://content.e-bookshelf.de/media/reading/L-24168075-c47f1e3470.pdf>
- Medina Quinteros, J. M., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Scielo*, 5(127), 22-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Molina, M. H. (2025). Impacto de la accesibilidad web en la experiencia del usuario en la era digital. *Revista Cubanas de Ciencias Informáticas*, 19(4), 20-35. <https://rcci.uci.cu/index.php/RCCI/article/view/13162/922>
- Nelson, C. (2020). *Bancos Comunes La practica mundial*. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-008.pdf>

- Objetivo de Desarrollo Sostenible. (2015). *Ecuador y la Agenda de Desarrollo 2030*.
<https://www.local2030.org/library/239/Ecuador-y-la-Agenda-de-Desarrollo-2030.pdf>
- Ochoa-Cislema, F. R., Paula-Alarcón, G. V., & Moreno-Castro, M. A. (2024). La gestión financiera y productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria. *Esprint Investigación*, 96-110. <https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.84>
- Ordóñez Granda, E. M. (2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*.
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Paredes Cruz, R. E., Viteri Medina, J. L., Ibarra Sandoval, F. L., & Godoy Garzón, E. R. (2025). Estilos de gestión en finanzas populares y solidarias. *Impulso, Revista de Administración*, 10(5), 259-273. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i10.115>
- Proaño Altamirano, G. E., Rosero Jimenez, D. A., & Proaño Altamirano, J. C. (2024). Cajas de Ahorros del Ecuador: Un Enfoque desde la Perspectiva Financiera y Economía Popular y Solidaria. *Mlaj*, 2(3), 242-261. <https://doi.org/10.62131/MLAJ-V2-N3-015>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2025, junio). La inclusión financiera en el Ecuador. <https://www.rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-374.pdf>
- Rodríguez, A., González, A., & Jaramillo, J. (2023). La auditoría: Disciplina fundamental en el proceso para evaluar la evidencia en el ámbito administrativo. *Faeco Sapiens*, 6(2), 85-102. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v6n2.a4012>
- Rodríguez Cairo, V., Saldaña Pacheco, R. Á., Yancari Cueva, J., & Ramos Reyes, J. I. (2023). Estabilidad financiera y gestión del riesgo sistémico en economías avanzadas y Alianza del Pacífico. *Venezolana de Gerencia*, Año 28(103), 1001-1020. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.6>
- Ruiz Cortez, P. (2026). Uso de aplicaciones móviles para ahorro y gestión de finanzas personales. ¿Influyen estas herramientas en hábitos de ahorro sostenibles? *Revista Social Fronteriza*, 6(1), 1-23. [https://doi.org/10.59814/resofro.2026.6\(1\)1047](https://doi.org/10.59814/resofro.2026.6(1)1047)
- Salamea C., P. A., & Álvarez P., D. S. (2020). Estudio de la cultura financiera de la ciudad de Cuenca. *Polo de Conocimiento*, 5(6), 260-295.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518078>

- Salto Ruíz, G. R. (2023). Plataformas digitales públicas y acceso equitativo a servicios. *Saber Estratégico Internacional*, 1(1), 1-17. <https://doi.org/10.70577/s.e.v1i1.1>
- Santistevan Villacreses , K. L., Sánchez Chávez, S. B., & Arias Haro , J. L. (2022). Las plataformas digitales y su impacto en las ventas de las pequeñas empresa del canton Pajan. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 204-218. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383401>
- Santivañez, S. (2023, agosto 8). ¿Cuál es la importancia del registro de documentos? Exact. <https://www.exact.com.pe/noticias/cual-es-la-importancia-del-registro-de-documentos>
- Sevilla Arias, A. (2024, junio 26). Liquidez: Qué es, ratios y ejemplos. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Solís Cámara, P. (2024, octubre 25). El ahorro y sus orígenes. RappiCard. <https://rappicard.mx/2024/10/25/ahorro-y-sus-origenes/>
- Solórzano Burgos , G. G. (2025). *Impacto a la gestión operativa de la Banca móvil en la satisfacción del cliente de la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrari, Agencia Quevedo, año 2023*. Repositorio Uteq. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ed16f815-92d3-4e52-ab3e-7a67ef33a728/content>
- Syllable IT. (2025, abril 15). Diferencia entre página web y plataforma web. Syllable IT. <https://syllableit.com/blog/diferencia-entre-pagina-web-y-plataforma-web>
- Tigasi Huashca, K. G., Bautista Bautista, A. A., Alajo Anchatuña, A. L., & Jácome Segovia, D. F. (2025). Análisis de la gestión por procesos para la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Un estudio de caso. *Zenodo*, 10(1), 219-238. <https://zenodo.org/records/14713586>
- Vargas García, A. H. (2021, agosto 11). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/816/81669876005/>
- Vega Castillo, P. (2024). *GUÍA GENERAL DE AUDITORÍA FINANCIERA 1*. Quito: Doxa Edition. <https://itq.edu.ec/wp-content/uploads/2025/02/ITQ-24-GP2-CB-01-Guia-general-de-Auditoria-Financiera-I.pdf>

- Velásquez Murillo, M. (2021, octubre 9–10). El ahorro como forma de consumo. *Aprendamos Administración Activa*. <https://aprendamosadministracionactiva.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/10/wp-1633461440573.pdf#page=10>
- Villamar, T. R. (2024, febrero 28). Georreferenciación de las cajas de ahorro de las parroquias: Carlos Espinoza Larrea y Santa Rosa, Salinas, 2023. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3f569e51-4256-493d-8534-188e3e69fca4/content>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataformas web: Estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025.	Formulación Del Problema ¿Cómo el uso de plataformas web contribuye la gestión financiera de bancos comunales, cantón Salinas?	General Analizar como el uso de plataformas web contribuye a la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas	El uso de plataformas web contribuirá con la gestión financiera en bancos comunales del cantón Salinas, en la medida en que se acompañe de capacitación, conectividad y comunicación afectiva.	V1: Gestión financiera comunitaria	Planificación Financiera	Ahorros	ENFOQUE
						Créditos	Mixto
						Liquidez	ALCANCE
						Registros	Descriptivo
					Transparencia y control Finanzas comunitarias	Auditoría	MÉTODOS
						Informes	Deductivo
						Cultura Financiera	Inductivo
						Inclusión Financiera	Analítico Sintético

Sistematización del problema específico	Específicos	V2: Plataforma web	Funcionalidad Tecnológica	Participación	
				Facilidad	POBLACIÓN
¿Cuál es la situación actual de la gestión financiera comunitaria de bancos comunales del cantón Salinas?	Diagnosticar la situación actual de la gestión financiera comunitaria de bancos comunales del cantón Salinas.			Funciones	57 bancos comunales del cantón Salinas (1254 socios)
				Estabilidad	MUESTRA
				Seguridad	114
¿Cuáles son las funcionalidades y beneficios de las plataformas web que optimizan la gestión financiera?	Identificar las funcionalidades y beneficios de las plataformas web que optimizan la gestión financiera comunitaria.				TECNICAS E INSTRUMENTOS
			Seguridad y accesibilidad digital	Acceso	Encuestas /Cuestionario
					Entrevista /Guía de entrevista
¿Qué acciones permitirían optimizar la gestión financiera con el uso de plataformas web?	Proponer acciones que optimicen la gestión financiera mediante el uso de plataformas web			Confianza	

Apéndice 2

Acta de aceptación del tema de investigación



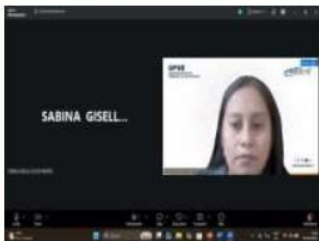
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

001 – TT – SGVP – ADE – 2026

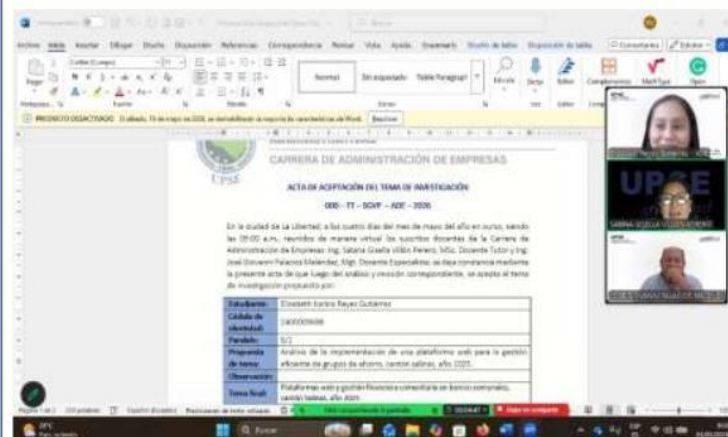
En la ciudad de La Libertad, a los cuatro días del mes de mayo del año en curso, siendo las 09:00 a.m., reunidos de manera virtual los suscritos docentes de la Carrera de Administración de Empresas: Ing. Sabina Gisella Villón Perero, MSc. Docente Tutor y Ing. José Giovanni Palacios Meléndez, Mgt. Docente 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:	Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez
Cédula de identidad:	2400009698
Paralelo:	8/2
Propuesta de tema:	Análisis de la implementación de una plataforma web para la gestión eficiente de grupos de ahorro, cantón Salinas, año 2025.
Observación:	Se deja constancia que se mantuvo la reunión virtual, donde el especialista realizó observaciones al tema inicialmente planteado: "Análisis de la implementación de una plataforma web para la gestión eficiente de grupos de ahorro, cantón Salinas, año 2025". Asimismo, se reestructuró quedando como tema final "Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataformas web: Estudio de caso del banco comunal, cantón Salinas, año 2025"
Tema final:	Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, 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,

 SABINA GISELLA VILLÓN PERERO Docente Tutor	 JOSE GIOVANNI PALACIOS MELENDEZ Docente Especialista	 Elizabeth Reyes Gutiérrez Estudiante
Ing. Sabina Villón Perero, MSc. DOCENTE TUTOR	Ing. José Palacios Meléndez, Mgt. DOCENTE ESPECIALISTA	Elizabeth Reyes Gutiérrez ESTUDIANTE

C.c.: Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA. – Coordinador de la Comisión de Titulación
 Archivo

Apéndice 3

Ficha del Informe de opinión de expertos - Guía de Entrevista



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025".

Autor del Instrumento: Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

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	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, 22 de junio de 2026



Firmado digitalmente por:
FAUSTO VINICIO
CALDERON PINEDA

Firma del Experto Informante
Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

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

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 4

Ficha del Informe de opinión de expertos - Cuestionario de Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025".

Autor del Instrumento: Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

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, 22 de junio de 2026



Firmado electrónicamente por:
FAUSTO VINICIO CALDERON PINEDA

Firma del Experto Informante
Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

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

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 5

Certificado de validación de instrumento



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: **“Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025”**, planteado por el/la estudiante **Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez** con cédula de identidad # **240000969-8**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Guía de Entrevista
2. Cuestionario de Encuesta

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a 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 el estudiante.

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

La Libertad, 22 de junio de 2026.



Presiona para validar la firma digital
FAUSTO VINICIO
CALDERÓN PINEDA

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 6

Entrevista al Líder/Especialista



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Líder/Especialista

Tema: “Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: Estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025”

Responsable: Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: Presencial

Fecha de aplicación: 24/6/2026

Estimado/a participante:

Le invitamos cordialmente a colaborar en esta investigación académica cuyo objetivo es (Analizar como el uso de plataformas web contribuye a la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas). 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 entrevista, 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 ☐



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DATOS DEL ENTREVISTADO

Grupo / Banco comunal: _____

Número total de socios: _____ Hombres: _____ Mujeres: _____

Año de creación: _____

Monto mínimo de aporte mensual: _____

Fondo acumulado actual (aproximado): _____

Tasa de interés mensual, aplicada a los préstamos: _____

Porcentaje aproximado de socios con atrasos: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

1. ¿Cómo describe usted el estado actual de la gestión financiera en su banco comunal?
2. ¿Como se organizan para definir las políticas de ahorro y crédito dentro del banco comunal?
3. ¿Cómo determinan la tasa de interés de los créditos que otorgan?
4. ¿Cómo aseguran el control financiero y la transparencia dentro del banco comunal?
5. ¿De qué manera fomenta la participación de los socios en la toma de decisiones?
6. ¿Qué ventajas ha aportado la plataforma web a la administración financiera del grupo?
7. ¿De qué manera el uso de una plataforma web ha influido en la confianza de los socios, respecto a la gestión financiera?
8. ¿Con qué obstáculos o dificultades se han encontrado al utilizar la plataforma web?
9. ¿Qué medidas o protocolos aplica la plataforma para proteger la información financiera y personal de los socios?
10. ¿Qué mejoras cree que son importantes para que la administración financiera del banco comunal sea más eficiente con el apoyo de plataformas web?
11. ¿Considera que de una la plataforma web puede fortalecer la confianza, transparencia y la participación de los socios?
12. ¿Qué recomendaciones haría para que otros grupos de ahorro del cantón Salinas implementen o mejoren el uso de plataformas web?

Apéndice 7

Encuestas dirigida a socios



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a Socios de bancos comunales, cantón Salinas

Tema: “Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: Estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025”

Responsable: Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: Presencial

Fecha de aplicación: 26/6/2026

Estimado/a participante:

Le invitamos cordialmente a colaborar en esta investigación académica cuyo objetivo es Analizar como el uso de plataformas web contribuye a la gestión financiera de los bancos comunales del cantón Salinas). 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.

En los ítems tipo Likert, utilice la siguiente escala de valoración:

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



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DATOS DEL ENCUESTADO

Sexo:

- ☐ Masculino
☐ Femenino

Edad:

- ☐ 18 a 25 años
☐ 26 a 33 años
☐ 34 a 41 años
☐ 42 a 49 años
☐ Más de 49 años

Nivel de Instrucción:

- ☐ Primaria
☐ Secundaria
☐ Superior
☐ Ninguna

Tiempo como socio/a:

- ☐ Menos de 1 año
☐ 1-2 años
☐ 3-4 años

¿Cuál es el monto promedio de su aporte mensual?

- ☐ Menos de \$10
☐ De \$10 a 19
☐ De \$ 20 a \$29
☐ De \$30 a \$39
☐ Más de \$39

¿Con qué frecuencia usa la plataforma web del banco comunal?

- ☐ Diariamente
☐ Semanalmente
☐ Mensualmente
☐ Rara vez
☐ Nunca



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

¿Desde qué dispositivo accede a la plataforma?

- ☐ Teléfono celular
- ☐ Computadora
- ☐ Tablet
- ☐ No accede

¿Qué tan satisfecho está con la gestión financiera del banco comunal mediante el uso de la plataforma?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Poco Satisfecho
- ☐ Nada Satisfecho

¿Cómo califica su habilidad para usar herramientas digitales?

Muy baja

Baja

Media

Alta

Muy alta

Disponibilidad de internet en el dispositivo móvil

- ☐ Sí, siempre
- ☐ A veces
- ☐ No tengo acceso



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTIÓN FINANCIERA COMUNITARIA Y EL USO DE PLATAFORMAS WEB

N.º	Ítem de encuesta	1	2	3	4	5
Planificación Financiera						
1	Los registros de ahorro del grupo se gestionan de manera ordenada	☐	☐	☐	☐	☐
2	La información sobre la tasa de interés de los créditos es clara para los socios	☐	☐	☐	☐	☐
3	El banco comunal cuenta con la liquidez necesaria para atender las necesidades financieras de los socios.	☐	☐	☐	☐	☐
Transparencia y Control						
4	El socio puede consultar sus movimientos contables cuando lo requiere.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Existe un seguimiento que asegure el manejo adecuado de los recursos del banco comunal.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Se realizan informes financieros de los movimientos del grupo de ahorro.	☐	☐	☐	☐	☐
Finanzas Comunitarias e inclusión						
7	El banco comunal fomenta la cultura financiera entre sus socios. (ahorro, inversión).	☐	☐	☐	☐	☐
8	La incorporación de nuevos integrantes en el banco comunal es accesible.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Todos los socios reciben el mismo trato dentro del banco comunal.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Los socios participan en la toma de decisiones financieras dentro del banco comunal.	☐	☐	☐	☐	☐



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº	Ítem de encuesta	1	2	3	4	5
Funcionalidad Tecnológica (Plataforma Web)						
11	La plataforma web que utiliza el banco comunal es fácil de manejar	☐	☐	☐	☐	☐
12	Las funciones disponibles en la plataforma se ajustan a las necesidades de gestión del banco comunal.	☐	☐	☐	☐	☐
13	La plataforma web funciona de forma estable y sin interrupciones.	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad y Accesibilidad Digital						
14	La plataforma web es confiable y segura para la información del banco comunal.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Los socios pueden acceder a los datos financieros desde sus dispositivos móviles.	☐	☐	☐	☐	☐
16	La plataforma web genera confianza entre los socios sobre la gestión de sus recursos.	☐	☐	☐	☐	☐
Impacto y beneficios percibidos						
17	El uso de la plataforma web ha agilizado los procedimientos administrativos del banco comunal.	☐	☐	☐	☐	☐
18	El uso de la plataforma web ha disminuido los errores en el registro de operaciones financieras.	☐	☐	☐	☐	☐
19	La plataforma contribuye a que la información financiera sea más precisa.	☐	☐	☐	☐	☐

20. ¿Qué función de la plataforma es más útil para usted?

- ☐ Registro de ahorros
- ☐ Control de créditos
- ☐ Consulta de saldos y movimientos
- ☐ Generación de reportes e informes
- ☐ Ninguna



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

21. ¿Cómo calificaría el uso de la plataforma web del banco comunal?

- ☐ Muy fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Regular
- ☐ Difícil
- ☐ No la utilizo

22. ¿Qué beneficios ha observado con el uso de la plataforma web en el banco comunal?

- ☐ Mayor transparencia
- ☐ Ahorro de tiempo
- ☐ Reducción de errores
- ☐ Mayor confianza entre socios
- ☐ No he observado beneficios

23. ¿Qué aspecto considera que se necesita mejorar con mayor prioridad en la gestión financiera del banco comunal?

- ☐ Registro automático de ahorros
- ☐ Estado de créditos y saldos pendientes
- ☐ Acceso a la plataforma desde el celular
- ☐ Conocimiento para usar el sistema sin ayuda
- ☐ Generación de reportes financieros para el grupo
- ☐ Ninguna mejora

Apéndice 8

Encuesta en Google Forms dirigida a socios

Preguntas Respuestas 110 Configuración



Sección 1 de 2

Encuesta dirigida a los Socios del banco comunal

La presente encuesta forma parte del trabajo previo a la obtención del Título "Licenciada en Administración de Empresas". Le invitamos cordialmente a colaborar en esta investigación académica. Su participación es de carácter voluntario y las respuestas que brinde serán anónimas y confidenciales, utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Objetivo: Analizar como el uso de plataformas web fortalece la gestión financiera del banco comunal del cantón Salinas.

Lea detenidamente cada pregunta antes de responder. Seleccione la opción que mejor refleje su opinión o experiencia.

Apéndice 9

Base de datos en el programa SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Marcatemp...	Cadena	18	0	Marcatemporal	Ninguno	Ninguno	18	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Sexo	Cadena	9	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguno	9	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Edad	Cadena	14	0	Edad	{1, 18 a 25 ...	Ninguno	14	Izquierda	Ordinal	Entrada
4	NiveldelInstr...	Cadena	10	0	NiveldelInstruccin	{1, Primaria}	Ninguno	10	Izquierda	Nominal	Entrada
5	Tiempocom...	Cadena	14	0	Tiempocomosocia	{1, Menos d...	Ninguno	14	Izquierda	Ordinal	Entrada
6	Culeselmon...	Cadena	13	0	Culeselmontopromediode...	{1, Menos d...	Ninguno	13	Izquierda	Ordinal	Entrada
7	Conqfrecu...	Cadena	12	0	Conqfrecuenciausalaplat...	{1, Diariame...	Ninguno	12	Izquierda	Nominal	Entrada
8	Desdequdis...	Cadena	16	0	Desdequdispositivoacced...	{1, Teléfono ...	Ninguno	16	Izquierda	Ordinal	Entrada
9	Qutansatisf...	Numérico	15	0	Qutansatisfchoestconlag...	{1, Muy sati...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Cmocalifica...	Numérico	8	0	Cmocalificasuhabilidadpar...	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Disponibilid...	Cadena	15	0	Disponibilidaddeintemet...	{1, Sí, siem...	Ninguno	15	Izquierda	Nominal	Entrada
12	Planificacin...	Numérico	30	0	PlanificacinFinanciera1 L...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Planificacin...	Numérico	30	0	PlanificacinFinanciera2 L...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Planificacin...	Numérico	30	0	PlanificacinFinanciera3 El...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Transparenc...	Numérico	30	0	TransparenciayControl4 E...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Transparenc...	Numérico	30	0	TransparenciayControl5 E...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Transparenc...	Numérico	30	0	TransparenciayControl6 S...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
18	FinanzasCo...	Numérico	30	0	FinanzasComunitariasein...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
19	FinanzasCo...	Numérico	30	0	FinanzasComunitariasein...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
20	FinanzasCo...	Numérico	30	0	FinanzasComunitariasein...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
21	FinanzasCo...	Numérico	30	0	FinanzasComunitariasein...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Funcionalid...	Numérico	30	0	FuncionalidadTecnologica...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Funcionalid...	Numérico	30	0	FuncionalidadTecnologica...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Funcionalid...	Numérico	30	0	FuncionalidadTecnologica...	{1, Totalme...	Ninguno	30	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Marca temporal	Sexo	Edad	Nivel de Instrucción	Tiempo como socio	Cuáles el monto promedio de su aporte mensual	Con qué frecuencia usa la plataforma web del banco	Desde qué dispositivo accede a la plataforma	¿Qué tan satisfecho está con el servicio financiero del banco?	Categoría
6/27/2026 20:37:06	Femenino	18 a 25 años	Secundario	1 - 2 años	De \$10 a 19	Mensualmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	
6/30/2026 19:40:44	Femenino	18 a 25 años	Secundario	Menos de 1 año	De \$10 a 19	Mensualmente	Computadora	Neutral	
6/30/2026 19:44:30	Femenino	34 a 41 años	Superior	1 - 2 años	Más de \$39	Semanalmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	I
6/30/2026 19:46:09	Masculina	18 a 25 años	Secundario	Menos de 1 año	De \$10 a 19	Semanalmente	Teléfono celular	Neutral	
6/30/2026 19:56:21	Femenino	Más de 49 años	Superior	1 - 2 años	De \$ 20 a \$29	Semanalmente	Teléfono celular	Satisfecho	
6/30/2026 19:59:27	Masculina	18 a 25 años	Secundario	Menos de 1 año	De \$ 20 a \$29	Mensualmente	Teléfono celular	Satisfecho	
6/30/2026 20:00:11	Femenino	42 a 49 años	Primaria	1 - 2 años	De \$10 a 19	Mensualmente	Teléfono celular	Satisfecho	
6/30/2026 20:15:29	Femenino	18 a 25 años	Superior	Menos de 1 año	Menos de \$10	Rara vez	Computadora	Neutral	
6/30/2026 20:16:09	Masculina	Más de 49 años	Superior	Menos de 1 año	De \$ 20 a \$29	Rara vez	Teléfono celular	Muy satisfecho	
6/30/2026 20:17:30	Femenino	26 a 33 años	Secundario	Menos de 1 año	Más de \$39	Rara vez	Teléfono celular	Muy satisfecho	M
6/30/2026 20:20:25	Femenino	42 a 49 años	Primaria	Menos de 1 año	De \$10 a 19	Rara vez	Teléfono celular	Neutral	
6/30/2026 20:23:27	Femenino	34 a 41 años	Secundario	1 - 2 años	De \$10 a 19	Semanalmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	
6/30/2026 20:31:51	Masculina	42 a 49 años	Secundario	3 - 4 años	De \$ 10 a 19	Mensualmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	I
6/30/2026 20:31:51	Femenino	26 a 33 años	Secundario	1 - 2 años	De \$10 a 19	Mensualmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	I
6/30/2026 20:39:40	Masculina	26 a 33 años	Superior	Menos de 1 año	Menos de \$10	Nunca	Teléfono celular	Satisfecho	
6/30/2026 20:41:49	Femenino	Más de 49 años	Primaria	3 - 4 años	De \$ 20 a \$29	Mensualmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	I
6/30/2026 20:44:23	Masculina	Más de 49 años	Primaria	3 - 4 años	De \$ 20 a \$29	Mensualmente	Teléfono celular	Muy satisfecho	I
6/30/2026 22:11:15	Femenino	18 a 25 años	Secundario	Menos de 1 año	Menos de \$10	Semanalmente	Teléfono celular	Satisfecho	
6/30/2026 22:18:45	Femenino	34 a 41 años	Secundario	Menos de 1 año	Menos de \$10	Nunca	Teléfono celular	Poco Satisfecho	I
6/30/2026 23:18:22	Femenino	18 a 25 años	Secundario	Menos de 1 año	De \$10 a 19	Semanalmente	Teléfono celular	Satisfecho	
7/1/2026 8:24:34	Femenino	Más de 49 años	Secundario	Menos de 1 año	Más de \$39	Mensualmente	Teléfono celular	Satisfecho	

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	19

Apéndice 10

Control de Tutorías



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: Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez

Paralelo: 8/2 Vespertino

No.	FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO
		INICIO	FIN		
1	28/4/26	15:30	16:30	Socialización del Tema	Se presento el tema a tutora, donde compartió su opinión para mejoras en el tema.
2	4/5/26	09:00	10:00	Revisión del Tema con el tutor y especialista	Con la opinión del especialista se hicieron observaciones y se pudo delimitar el tema de investigación.
3	6/5/26	11:30	12:30	Revisión de la matriz de Consistencia	Se realizaron los ajustes pertinentes, logrando coherencia entre variables y objetivos.
4	13/5/26	11:00	12:00	Revisión de Introducción, planteamiento del problema y matriz de consistencia	Conforme a las correcciones señaladas, se mejoro el tema de introducción y el planteamiento
5	28/5/26	08:33	09:33	Revisión de avance de tesis	Mediante las observaciones del tutor se corrigió tema de la justificación, revisión literaria, desarrollo de teorías y conceptos.
6	15/6/26	09:06	10:06	Lineamientos sobre avances, metodología	Se aplicaron los lineamientos metodológicos para continuar con el desarrollo en la investigación.
7	19/6/26	10:05	11:05	Revisión de Instrumentos	Se realizaron ajuste antes de la validación, por parte de un Especialista en el tema de investigación.
8	2/7/26	08:00	09:00	Instrucción para la redacción del marco metodológico	Se estructuró el marco metodológico siguiendo las directrices por parte del tutor.
9	16/7/26	09:30	10:30	Revisión de la Metodología-avance de los resultados de las encuestas y entrevista	Se realizaron correcciones en la parte de la redacción y solicitó continuar con la siguiente fase.
10	24/7/26	09:30	10:30	Revisión de los Resultados de la Encuestas, entrevista y propuesta	Mediante el análisis de los resultados de las entrevistas encuestas, la discusión se estructuró la propuesta a partir de los hallazgos encontrados. Continuando así con la ultima parte de las conclusiones y recomendaciones

Apéndice 12

Oficio del certificado del Anti-plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 27 de julio de 2026

010-TUTOR-SGVP-2026

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Análisis de la gestión financiera comunitaria mediante plataforma web: estudio de casos de bancos comunales, cantón Salinas, año 2025.", elaborado por la estudiante Elizabeth Karina Reyes Gutiérrez, 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 Licenciado 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 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
SABINA GISELLA
VILLÓN PERERO

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

C.I.: 0914849112

DOCENTE TUTOR

Apéndice 13

Certificado de Anti-plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis.



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

4%

Overall Similarity

Date: jul. 27, 2026 (04:35 p. m.)
Matches: 794 / 19732 words
Sources: 5

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

Verify Report:
Scan this QR Code



Sources

1	http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200099 INTERNET 2%
2	http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000100277 INTERNET 1%
3	https://www.researchgate.net/publication/396479554_Uso_de_Herramientas_Digitales_en_el_Proceso_de_Aprendizaje_de_Estudiantes_Universitarios INTERNET 1%
4	https://triboo.io/transparencia-en-asociaciones/ INTERNET <1%
5	https://www.oecd.org/es/publications/guia-para-rendicion-de-cuentas-y-transparencia-para-empresas-de-propiedad-del-estado_9789264214231-es.html INTERNET <1%

EXCLUDE CUSTOM MATCHES OFF

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec

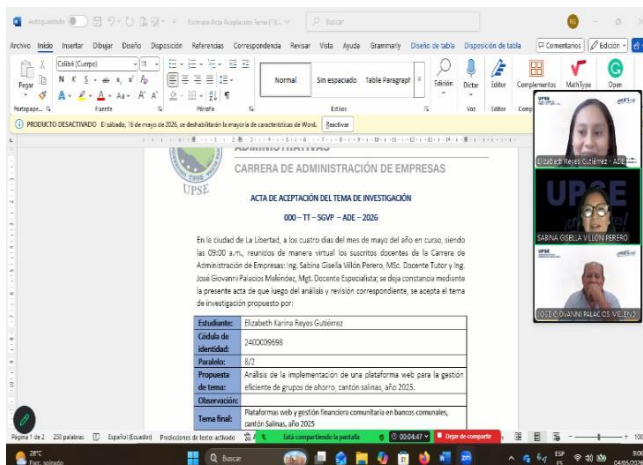


Apéndice 14

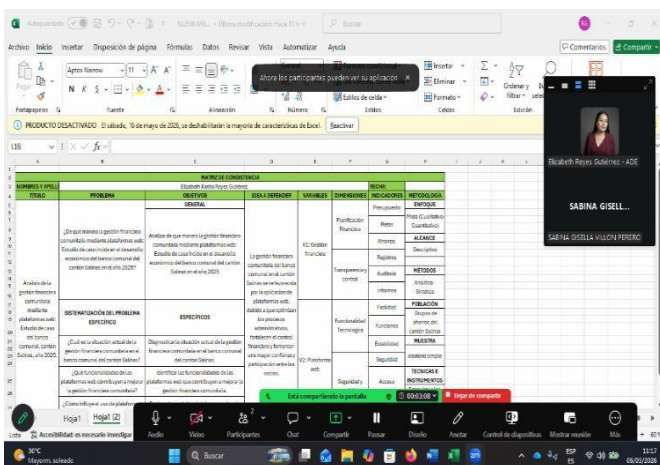
Evidencias de Tutorías



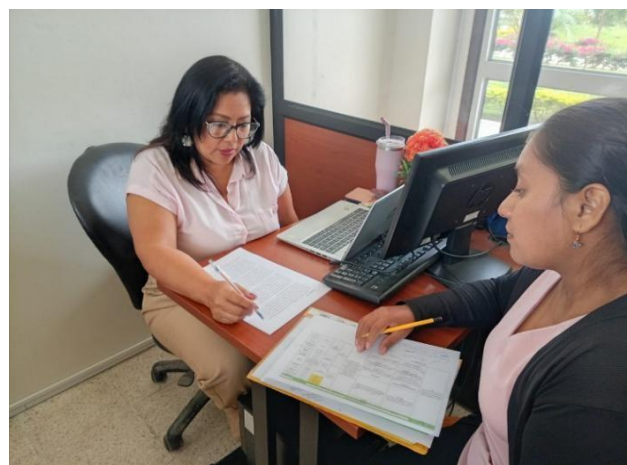
Nota: Socialización del Tema de Titulación



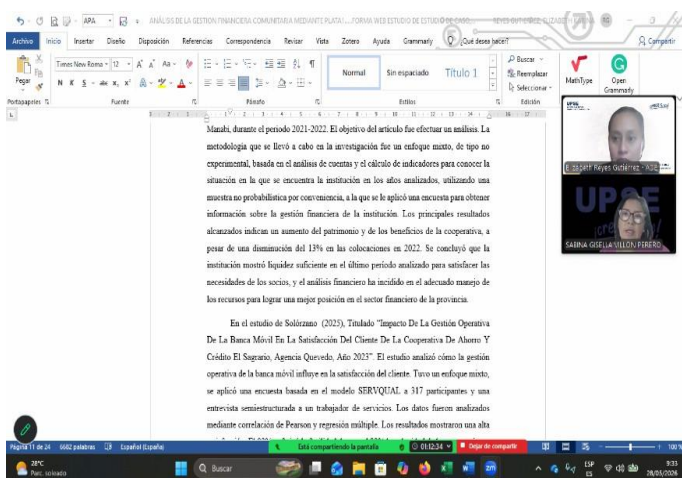
Nota: Revisión del Tema con tutor y Especialista



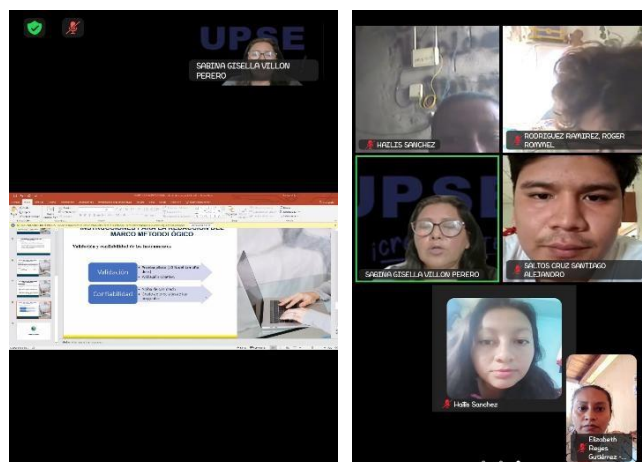
Nota: Revisión de Matriz de Consistencia



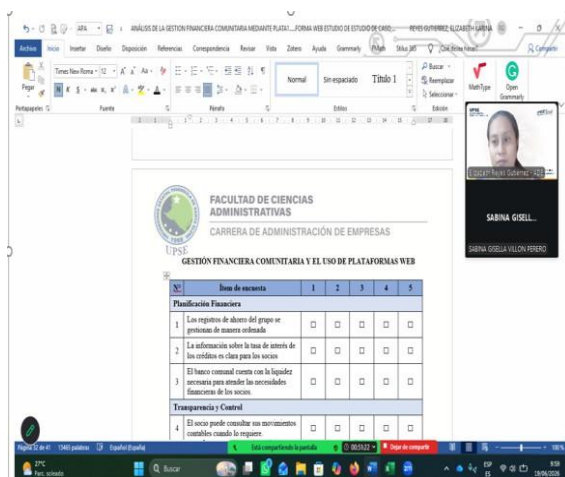
Nota: Revisión de Introducción



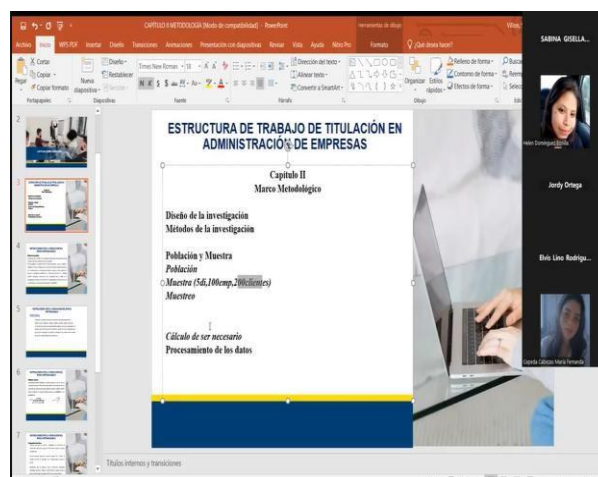
Nota: Revisión de avances



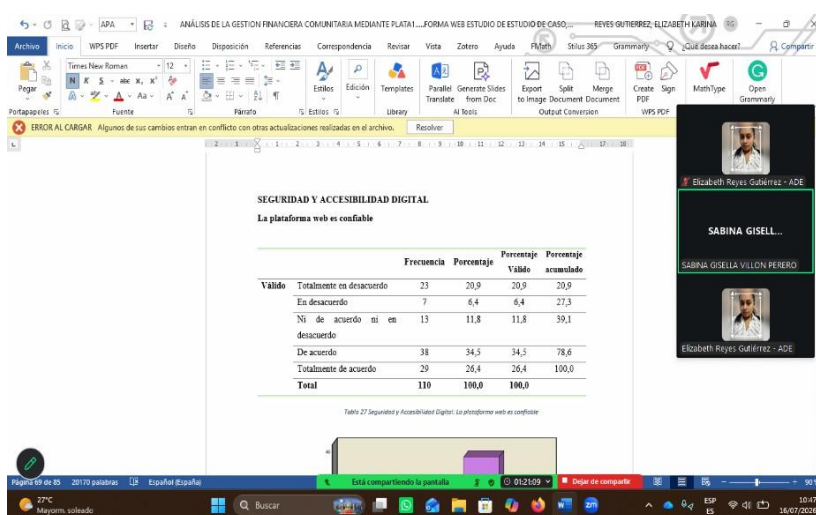
Nota: Lineamientos sobre avances



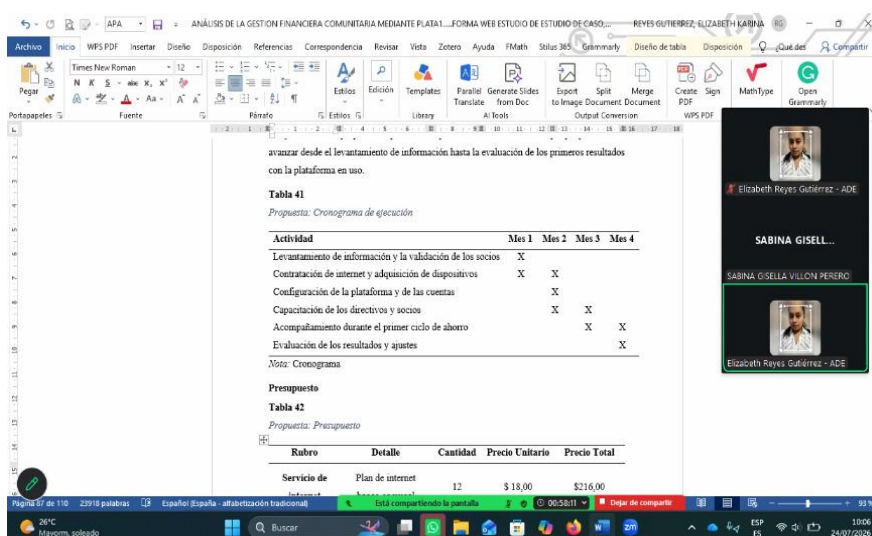
Nota: Revisión de Instrumentos



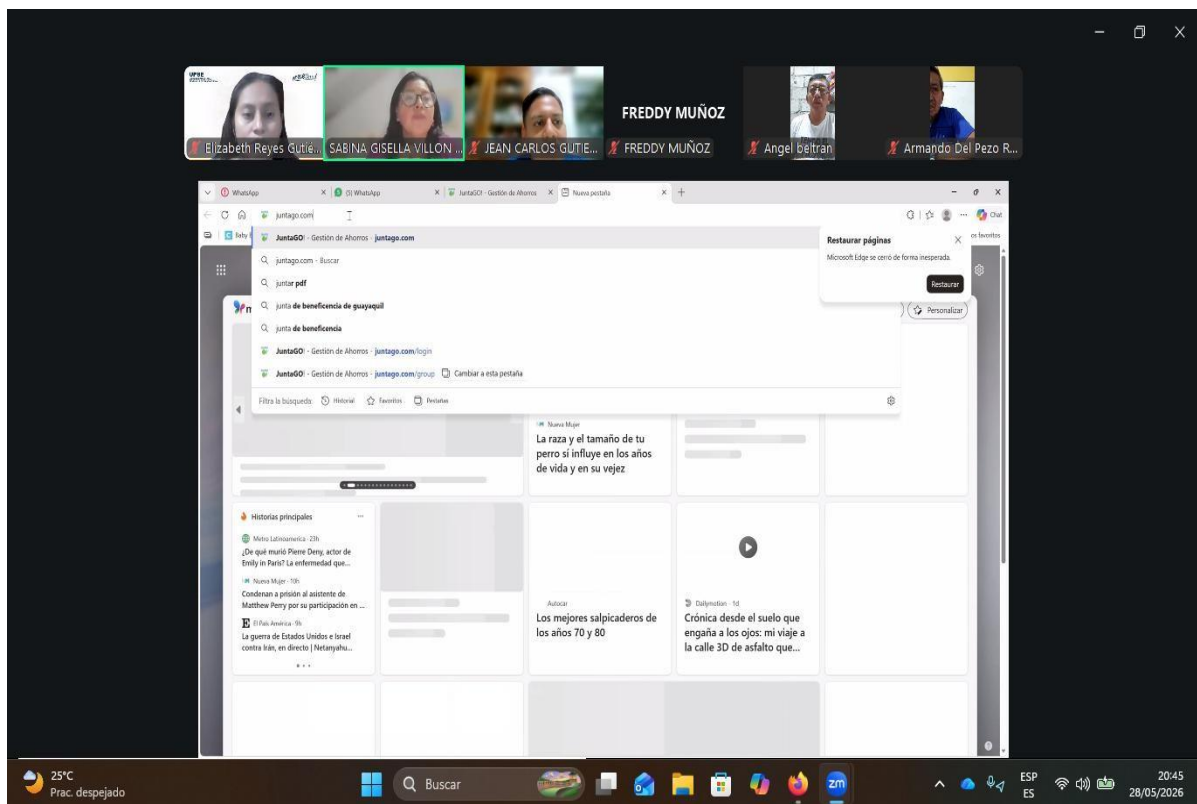
Nota: Instrucción parte metodológica



Nota: Avances de la encuestas y entrevistas



Nota: Revisión de la Propuesta-Conclusión y recomendación



zoom Workplace Reunión Pantalla de SABINA GISELLA VILLON

REC 00:19:48

Elizabeth Reyes Gutiérrez SABINA GISELLA VILLON JEAN CARLOS GUTIERREZ FREDDY MUÑOZ Angel Beltrán Armando Del Pezo R...

Bienvenido sgbg

Total Patrimonio \$0.00

Acciones	Utilidades	Capital
0	\$0.00	\$0.00

ACCIONES \$0.00 0 acciones

UTILIDADES \$0.00 Intereses ganados

PRÉSTAMOS \$0.00 Saldo pendiente

AHORROS \$0.00 Total ahorrado

Acciones rápidas: Préstamo, Acciones, Simulador, Ahorros

Tu Resumen Financiero Linea de Crédito del Grupo

Audio Video Participantes Chat Reaccionar Compartir Herramientas de anfitrión Más Abandonar

zoom Workplace Reunión Grupo de Ahorro: Socialización de plataforma web

REC 00:45:16

Angel Beltrán Elizabeth Reyes Gutiérrez - ADE Armando Del Pezo Roca Gabriela Lainez SABINA GISELLA VILLON PERERO

JEAN CARLOS GUTIERREZ GOMEZ Manuel Domínguez Kevin Tobar Alba Clemente Adrian

Estefanía Quinde María Gutiérrez Clemente Lupe Lourdes Pílay Jessica Del Pezo Samsung SM-A346M

FREDDY MUÑOZ Wilson Orrala Ca...

Brittany Lisbeth Borbor Suarez FREDDY MUÑOZ Adri Tomalá Prudente Wilson Orrala Calderon

Audio Video Participantes Chat Reaccionar Compartir Herramientas de anfitrión Más Abandonar

25°C Prac. despejado 20:55 28/05/2026

Apéndice 16

Plataformas JuntaGO

