



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLATAFORMA WEB COMO ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE
LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CANTÓN SALINAS, AÑO 2025**

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

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

AUTORA:

JANELA NICOLE SANTOS ZAMBRANO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, año 2025**”, elaborado por la **Srta. Janela Nicole Santos Zambrano**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del 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, **Janela Nicole Santos Zambrano** con cédula de identidad número **2450392903** 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

Janela Santos Z.
.....
Janela Nicole Santos Zambrano
C.C. No: 2450392903

Dedicatoria

El presente trabajo va dirigido, a Dios, por darme fortaleza y la sabiduría necesaria para avanzar con cada etapa de mi vida, a mis padres quienes con amor, esfuerzo y sacrificio han sido el pilar fundamental de mi formación, a mis hermanos que fueron un apoyo esencial durante esta etapa, a mis docentes por guiarme con paciencia, compartir sus conocimientos, y brindarme orientación y compromiso como impulso en este proceso, y finalmente me la dedico porque lo logré.

Janela Nicole Santos Zambrano

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios, por darme siempre fuerzas en cada reto a lo largo de mis estudios, por guiarme en un camino de respeto y prudencia y por darme la sabiduría de mejorar día a día en mi perfil profesional.

A mi familia, en especial a mis padres, por su amor incondicional, por su apoyo permanente y por siempre creer en mí incluso en los momentos de incertidumbre.

Gracias por enseñarme con su ejemplo que la constancia, la disciplina, el esfuerzo y la fe abren caminos.

A mis amigos y compañeros, por su compañía, por las palabras de aliento, por la comprensión en momento de cansancio y por recordarme que no estaba sola en este recorrido. Su presencia hizo que este proceso fuera más liviano, más humano y más significativo.

Extiendo mi gratitud a mi tutora de tesis, por su acompañamiento, por su paciencia ante cada duda, por su guía académica y por los valiosos aportes que enriquecieron esta investigación.

A mis docentes, quienes han sido una pieza clave en mi formación profesional. Agradezco sus enseñanzas, su compromiso, y el ambiente académico que me permitió desarrollar habilidades, nuevos conocimientos y mayor responsabilidad ética frente a mi futuro como profesional.

Janela Nicole Santos Zambrano

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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

Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR TUTOR

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

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Índice de contenido

Resumen.....	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
Capítulo I.....	21
Marco Referencial.....	21
Revisión de la literatura.....	21
Desarrollo de teorías y conceptos.....	24
<i>Plataforma web</i>	24
Conocimiento tecnológico.....	25
<i>Conocimiento en el uso básico de internet.</i>	26
<i>Conocimiento en el uso de herramientas digitales.</i>	27
Seguridad.....	28
<i>Implementación de protocolos de seguridad.</i>	28
<i>Frecuencia de incidentes de seguridad</i>	30
Transparencia.....	30
<i>Accesibilidad de datos.</i>	31
<i>Comunicación clara.</i>	31
<i>Gestión eficiente</i>	32
Gestión administrativa.....	33
<i>Sistema de registro de actividades.</i>	33
<i>Control y actualización de información.</i>	34
<i>Errores administrativos.</i>	34
Optimización de procesos.....	35
<i>Seguimiento de operaciones.</i>	35
<i>Eficiencia en la ejecución de operaciones.</i>	36
<i>Automatización de procesos.</i>	36

Fundamento legal.....	37
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	37
<i>Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</i>	37
<i>Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria</i>	37
<i>Objetivos de Desarrollo Sostenible</i>	38
Capítulo II.....	40
Metodología.....	40
Diseño de investigación.....	40
Métodos de la investigación.....	41
Población y muestra.....	41
Recolección y procesamiento de los datos.....	42
<i>Técnicas de investigación</i>	42
<i>Instrumentos de investigación</i>	42
<i>Validación y confiabilidad de instrumentos</i>	43
<i>Validación</i>	43
<i>Confiabilidad</i>	43
Capítulo III.....	45
Resultados y Discusión.....	45
Análisis de los resultados de las entrevistas.....	45
Análisis de los resultados de las encuestas.....	49
Resultados acordes a los objetivos.....	68
<i>Resultados del primer objetivo específico</i>	68
<i>Resultados del segundo objetivo específico</i>	70
<i>Resultados del tercer objetivo específico</i>	70
Discusión.....	71
Capítulo IV.....	73
Propuesta.....	73

Plataforma web para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas	73
Conclusiones	85
Recomendaciones	86
Referencias.....	87
Apéndice	93

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cantidad de socios en cada grupo de ahorro y crédito</i>	42
Tabla 2 <i>Alfa de Cronbach</i>	44
Tabla 3 <i>Sexo</i>	49
Tabla 4 <i>Edad</i>	50
Tabla 5 <i>Nivel académico</i>	51
Tabla 6 <i>Emprendimiento</i>	52
Tabla 7 <i>Operadora</i>	53
Tabla 8 <i>Uso de plataformas digitales</i>	54
Tabla 9 <i>Facilidad de uso de las plataformas digitales</i>	55
Tabla 10 <i>Protocolos de seguridad en plataformas digitales</i>	56
Tabla 11 <i>Problemas de seguridad al usar plataformas digitales</i>	57
Tabla 12 <i>Acceso de los datos de las operaciones</i>	58
Tabla 13 <i>Interfaz de una plataforma web</i>	59
Tabla 14 <i>Registro digital de las actividades</i>	60
Tabla 15 <i>Confianza en la información digitalizada</i>	61
Tabla 16 <i>Las plataformas reducen los errores administrativos</i>	62
Tabla 17 <i>Seguimiento de las operaciones mediante una plataforma web</i>	63
Tabla 18 <i>Eficiencia en los procesos mediante una plataforma digital</i>	64
Tabla 19 <i>Automatización digital frente a la gestión manual</i>	65
Tabla 20 <i>Disposición a usar una plataforma web</i>	66
Tabla 21 <i>Alternativas para implementar una plataforma web</i>	67
Tabla 22 <i>Análisis FODA de los grupos de ahorro y crédito</i>	68
Tabla 23 <i>Matriz CAME</i>	69
Tabla 24 <i>Plan de acción</i>	81
Tabla 25 <i>Cronograma de ejecución de la propuesta</i>	82
Tabla 26 <i>Servicio de internet</i>	83
Tabla 27 <i>Dispositivos tecnológicos</i>	83
Tabla 28 <i>Costo de capacitación de profesional</i>	83
Tabla 29 <i>Presupuesto total</i>	84

Índice de figuras

Figura 1 <i>Tecnología según su disponibilidad comercial y materialización</i>	25
Figura 2 <i>Sexo</i>	49
Figura 3 <i>Edad</i>	50
Figura 4 <i>Nivel académico</i>	51
Figura 5 <i>Emprendimiento</i>	52
Figura 6 <i>Operadora</i>	53
Figura 7 <i>Uso de plataformas digitales</i>	54
Figura 8 <i>Facilidad de uso de las plataformas digitales</i>	55
Figura 9 <i>Protocolos de seguridad en plataformas digitales</i>	56
Figura 10 <i>Problemas de seguridad al usar plataformas digitales</i>	57
Figura 11 <i>Acceso de los datos de las operaciones</i>	58
Figura 12 <i>Interfaz de una plataforma web</i>	59
Figura 13 <i>Registro digital de las actividades</i>	60
Figura 14 <i>Confianza en la información digitalizada</i>	61
Figura 15 <i>Las plataformas reducen los errores administrativos</i>	62
Figura 16 <i>Seguimiento de las operaciones mediante una plataforma web</i>	63
Figura 17 <i>Eficiencia en los procesos mediante una plataforma digital</i>	64
Figura 18 <i>Automatización digital frente a la gestión manual</i>	65
Figura 19 <i>Disposición a usar una plataforma web</i>	66
Figura 20 <i>Alternativas para implementar una plataforma web</i>	67
Figura 21 <i>JuntaGo!</i>	75
Figura 22 <i>Inicio de plataforma JuntaGo!</i>	76
Figura 23 <i>Vista del administrador</i>	76
Figura 24 <i>Módulos principales de la plataforma JuntaGo!</i>	77
Figura 25 <i>Compra de acciones</i>	77
Figura 26 <i>Solicitar préstamo</i>	78
Figura 27 <i>Vista del grupo</i>	78
Figura 28 <i>Gestión de ahorros sobre el progreso financiero</i>	79
Figura 29 <i>Simulador de préstamos</i>	80
Figura 30 <i>Configuración general de la plataforma JuntaGo!</i>	80

Índice de Apéndice

Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i>	93
Apéndice 2 <i>Ficha de informe de opinión de experto – Guía de entrevista</i>	95
Apéndice 3 <i>Ficha de información de opinión de experto – Cuestionario de encuesta</i>	96
Apéndice 4 <i>Certificado de validación de instrumentos</i>	97
Apéndice 5 <i>Entrevista para las líderes de los grupos de ahorro</i>	98
Apéndice 6 <i>Encuesta a los socios de los grupos de ahorro</i>	99
Apéndice 7 <i>Encuesta en Google Forms a socios de los grupos de ahorro</i>	104
Apéndice 8 <i>Base de datos en SPSS</i>	104
Apéndice 9 <i>Ficha de control de tutorías</i>	106
Apéndice 10 <i>Cronograma</i>	107
Apéndice 11 <i>Oficio de certificación de Anti-plagio</i>	108
Apéndice 12 <i>Certificado Anti-plagio</i>	109
Apéndice 13 <i>Evidencia de tutorías</i>	110
Apéndice 14 <i>Evidencia con los grupos de ahorro</i>	111



Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, año 2025

Autor:

Janela Nicole Santos Zambrano

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Resumen

En la actualidad los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas que operan con métodos manuales, enfrentan limitaciones en sus procesos, lo que dificulta la comunicación y afecta la transparencia de la información administrativa y financiera. Ante este problema, el estudio tuvo como objetivo analizar de qué manera una plataforma web contribuye con el mejoramiento de la gestión de los grupos comunitarios. Por consiguiente, se aplicó una metodología de investigación de tipo descriptiva, con enfoque mixto, que permitió la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, mediante entrevistas a líderes de los grupos de ahorro y encuestas a sus miembros. La muestra estuvo enfocada por 50 socios, mismos que fueron seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados obtenidos reflejaron una aceptación significativa hacia la implementación de una plataforma digital, destacando que esta herramienta permitirá optimizar los procesos, fortalecer la transparencia y mejorar la eficiencia en la gestión administrativa y financiera. Además, mejora eficiente del funcionamiento, satisfacción, y el compromiso de los miembros de los grupos de ahorro. En conclusión, la incorporación de una plataforma web contribuye una oportunidad de modernización para los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, promoviendo la sostenibilidad operacional, la inclusión digital y el desarrollo económico local a largo plazo, por lo tanto, representa una estrategia de gestión eficiente.

Palabras claves: Plataforma web, gestión eficiente, grupos de ahorro y crédito.



Web platform as a strategy for the efficient management of savings and credit groups in the Salinas canton, year 2025

Author:

Janela Nicole Santos Zambrano

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Abstract

Currently, savings and credit groups in the Salinas canton that operate using manual methods face limitations in their processes, which hinders communication and affects the transparency of administrative and financial information. Given this problem, the study aimed to analyze how a web platform contributes to improving the management of community groups. Therefore, a descriptive research methodology with a mixed approach was applied, which allowed for the collection of qualitative and quantitative data through interviews with leaders of the savings groups and surveys of their members. The sample focused on 50 members, who were selected through non-probabilistic convenience sampling. The results obtained reflected significant acceptance of the implementation of a digital platform, highlighting that this tool will optimize processes, strengthen transparency, and improve efficiency in administrative and financial management. In addition, it improves the functioning, satisfaction, and commitment of savings group members. In conclusion, the incorporation of a web platform contributes to an opportunity for modernization for savings and credit groups in the Salinas canton, promoting operational sustainability, digital inclusion, and long-term local economic development, therefore representing an efficient management strategy

Keywords: Web platform, efficient management, savings and credit groups.

Introducción

Hoy en día, gracias al desarrollo tecnológico y la innovación, la digitalización se ha consolidado con la transformación de la economía y la sociedad mundial, creando tanto oportunidades como retos para el desarrollo sostenible. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2025), la transformación digital permite reconfigurar los sistemas productivos, mejorar la gestión de los recursos y reducir los costos internos, por otro lado, estas tecnologías no solo fortalecen la relación del proveedor con el cliente, sino que también impulsan la innovación tanto de productos como de servicio incorporando un valor agregado, y facilitando la reorganización institucional (p. 20).

En este contexto, las tecnologías digitales generan oportunidades de mejora en todas las áreas de una empresa, es por lo que en los últimos años se la ha considerado como el desarrollo de soluciones digitales que ayudan a reducir costos, además, cada vez aumentan la infinidad de usos y aplicaciones que con el tiempo dan como resultado tecnologías más avanzadas y sostenibles (Dini et al., 2021).

Por lo que concierne, a través de las herramientas digitales surge la oportunidad de digitalización para las organizaciones. Según Jung & Katz (2023), mencionan que el uso de esta tecnología es importante para el desarrollo socioeconómico en América Latina. Adicionalmente, a través de la transformación digital de los procesos puede aumentar la eficiencia con un mejor uso de capital y mejorar la innovación aprovechando los efectos de escala por medio de plataformas y servicios en línea (World Bank, 2024).

Desde una perspectiva de solución digital, se encuentra la adopción de plataformas que son espacios en internet que satisfacen distintas necesidades desde un mismo lugar con la ejecución de aplicaciones o programas (CEPAL, 2021). Las plataformas digitales son un modelo de negocios creados por la tecnología y que actualmente están dentro del top 10 de las empresas más grandes del mundo en valor de mercado, tanto en industrias tradicionales como en no tradicionales, diseñadas con el fin de gestionar intercambios entre dos o más grupos independientes, sobrevivir y al mismo tiempo aprovechar las tendencias que impone la sociedad (Da Silva & Núñez, 2021).

En Ecuador, para aplicar una eficiente solución digital en las organizaciones, se debe dar a conocer a la ciudadanía sobre las tecnologías que facilitan la digitalización y el uso de las herramientas tecnológicas aplicables a todos los sectores (Vianna et al., 2022). Finalmente, se deben fortalecer tanto los marcos regulatorios y normativos, como la mentalidad al cambio y facilitar la reestructuración de los procesos (p. 7).

Por otro lado, las plataformas en línea han facilitado el trabajo remoto, impulsando al freelancing como una tendencia en el ámbito laboral, muchas personas desde postpandemia se han inclinado por la autonomía e independencia que estas plataformas les brindan, acoplando la flexibilidad, autonomía y los ingresos (Romero, 2024, p. 9). Haciendo que estas plataformas brinden eficiencia en la gestión de procesos en todos los ámbitos, además de recalcar que se han vuelto fundamentales en el desarrollo socioeconómico.

A nivel provincial, las plataformas digitales son muy utilizadas para crear y desarrollar aplicaciones en línea, se encuentran en un entorno en que los usuarios tienen opción a recursos y a diferentes funcionalidades, ya sea para interactuar entre grupos o coordinar diversas actividades (Rojas, 2024). Cabe mencionar que, hay varias investigaciones previas sobre plataformas, que a través de ella se han creado aplicaciones para diversos objetivos como, el manejo de la gestión financiera, monitoreo y recomendación de pacientes, almacenamiento de datos, en el ámbito educativo, en tiendas virtuales, y hasta en el proceso de grupos de ahorro y crédito.

En este contexto, el estudio se centra en los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas. Los grupos de ahorro y crédito son asociaciones comunitarias, donde personas se unen con el fin de ahorrar recursos económicos, y a su vez se otorgan créditos a sus miembros. Una plataforma digital permite que estos grupos optimicen sus procesos administrativos y financieros a través de varias funciones con las que esta herramienta cuenta, con el registro de sus transacciones, créditos, pago, reporte financiero y también facilita la transparencia de la información al instante en tiempo real.

En cuanto a, el **planeamiento del problema** los grupos de ahorro y crédito se han organizado por medio de métodos manuales para el control de sus pagos, préstamos, y fondos de actividades que realizan para generar más ingresos. Estas prácticas que llevan, con el tiempo han sido efectivas a pequeña escala, pero, asimismo les generan limitaciones para su desarrollo y transparencia en sus operaciones. Desde otro punto de vista, los grupos de ahorro y crédito sin la digitalización enfrentan problemas en su evolución administrativa, sus procesos son más complejos, menos accesible provocando desconfianza con la seguridad de la información. Es decir, la inexistencia de respaldo digital y protocolos de protección aumenta la vulnerabilidad de los registros financieros de los socios. En términos organizativos, la limitada capacitación sobre la digitalización, a los grupos dificulta la adopción de prácticas modernas de gestión, generando resistencia al cambio.

La digitalización es una oportunidad para impulsar la productividad, innovación y la resiliencia económica, de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en América Latina, sin

embargo, Araya et al. (2025), menciona que más del 70% de la Pymes enfrenta bajo nivel de madurez digital. En consecuencia, se “enfrentan a barreras estructurales como la limitada conectividad, la escasez de talentos calificados y el acceso restringido al financiamiento” (Pozo-Benites et al., 2025).

Con la tecnología las empresas derriban las barreras del tiempo, ya que transforman la accesibilidad de su servicio o producto a formato 24/7, es decir accesibilidad en todo momento, gracia a la incorporación de plataformas, sin embargo, las Pymes se enfrentan a desafíos, en la búsqueda de esta innovación (Morales, 2025, pp. 2–3).

Así mismo Pozo-Benites et al. (2025), mencionan que en Ecuador se detectan varias limitaciones en la infraestructura y capacidades institucionales para apoyar la digitalización en las Pymes. Dando a conocer que muchas de las empresas están pasando por estas brechas, a causa del nivel bajo en la digitalización.

Dentro de la provincia de Santa Elena, la economía en desarrollo como las microfinanzas han desempeñado un rol importante para la reducción de la pobreza y el desarrollo económico social local (León et al., 2019). Los grupos de ahorro son los que dan pie a las microfinanzas y apoyan el desarrollo financiero, dentro de la población como una oportunidad de apoyo para satisfacer las necesidades económicas.

En este contexto, los grupos de ahorro y crédito tienen una importancia notoria dentro de la economía popular y solidaria, gracia al proceso de inclusión financiera y apoyo con el que se manejan; sin embargo, muchos de estos grupos aún no han conseguido formalizarse ni fortalecer sus procesos administrativos; es decir, los desarrollan de forma manual, provocando limitaciones como: errores de cálculo, errores en registros, duplicación de información o pérdida de información, reuniones extensas, y falta de transparencia en la parte financiera. Por otra parte, al no contar con herramientas tecnológicas aumenta su riesgo de fuga de información sensible, lo que compromete la seguridad financiera y de información personal de los socios, así mismo, se dificulta la toma de decisiones y reduce la eficiencia en la gestión de procesos, limitando la capacidad de los grupos para su desarrollo y sostenibilidad, evidenciando la necesidad de adoptar soluciones modernas y sistematizada.

Por lo ya antes mencionado, la **formulación del problema** se plantea con la siguiente interrogante: ¿De qué manera una plataforma web contribuye en la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas?

Seguido, se complementa con la **sistematización del problema** que se plantea con las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo es la gestión que actualmente se aplica en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas?
- ¿Cuáles son los principales beneficios de una plataforma web para los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas?
- ¿Qué estrategia contribuirá con la mejora en la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas?

El **objetivo general** de la investigación se plantea analizar de qué manera una plataforma web contribuye en la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas.

A su vez, se plantean los siguientes **objetivos específicos**:

- Diagnosticar la gestión que actualmente aplican los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.
- Identificar los principales beneficios de una plataforma web para los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.
- Proponer la plataforma web como una estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.

A continuación, se muestra la **justificación** en donde se menciona la importancia de la investigación y sus posibles aportes:

El presente trabajo se fundamenta **teóricamente** en la necesidad de mejorar los procesos administrativos y financieros de los grupos de ahorro y crédito a través de la implementación de una plataforma web, la cual puede contribuir en la gestión eficiente de estos grupos que se encuentran en zonas rurales del cantón Salinas. Dentro del contexto de la economía popular y solidaria, estos grupos representan la inclusión financiera de los sectores rurales que suelen quedar al margen del sistema bancario tradicional. A pesar de esto, muchos de estos grupos siguen funcionando de manera manual, con registros y cálculos en papeles, lo cual puede llevar a ineficiencias, errores, falta de transparencia y mala comunicación; es así como la implementación de una plataforma web, se plantea como una alternativa para contribuir en la eficiencia, transparencia y comunicación de estos grupos.

La investigación realizada por Toledo-Orozco et al. (2025) determinaron que la incorporación de canales digitales tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa, ya que mejora la comunicación, los procesos y la toma de decisiones en tiempo real, lo cual garantiza competitividad y la satisfacción de los grupos de ahorro, permitiendo una gestión más eficiente dentro de un contexto cada vez más digitalizado.

Asimismo, Cadena (2022) menciona que con la llegada de la pandemia se aceleró el uso tecnológico como una vía eficiente y de inclusión financiera, así mismo, indican que las transacciones digitales ayudan a las instituciones financieras de manera rápida y segura, demostrando que la digitalización tiene la capacidad de responder de forma ágil y segura las necesidades en los procesos y en la sostenibilidad de los grupos de ahorro y crédito.

A pesar de haber diversos estudios previos sobre la digitalización, son propuestas para cooperativas grandes, lo cual se evidencia una brecha existente de tecnología específicamente para los grupos comunitarios de ahorro y crédito en el sector rural del cantón Salinas.

Es por eso, que esta investigación aspira llenar esa brecha de digitalización para los grupos comunitarios de ahorro y crédito en el cantón Salinas, ofreciendo evidencias empíricas en cuanto a los tiempos de operación, errores, transparencia y comunicación, por otra parte, romper barreras particulares ya sea en la resistencia al cambio y el poco conocimiento digital. Con una plataforma web se plantea una solución adaptada al contexto local con una infraestructura sencilla, bajo requerimiento técnico, un uso frecuente como herramienta de información o consulta de registros y gestión interna; dando posibilidades de implementar en otros grupos o territorios similares.

Así mismo, con lo anterior se plantea la **justificación práctica** de la investigación, se menciona que la implementación de una plataforma web en los grupos de ahorro y crédito, se presenta como una herramienta que brindará múltiples beneficios; esperando que sus procesos como registro, cálculos, estados de cuenta, control de pagos, se dejen de hacer de forma manual, para reducir errores, tiempo en los procesos, costos y duplicación de información.

Proporcionando beneficios a los dirigentes de los grupos, ya que podrán dedicar más tiempo a funciones estratégicas o actividades externas, dando paso a la transparencia con el registro en la plataforma con fecha y hora, fortaleciendo la confianza interna, también los miembros del grupo se benefician, ya que podrán visualizar los movimientos y saldos dentro de la infraestructura web, sin necesidad de esperar la reunión presencial, esto mejorará la accesibilidad de todos los miembros al mantener visibilidad en la información administrativa y financiera.

Esta plataforma brindará una atención más eficiente y accesible a los grupos de ahorro y crédito, con transacciones desde cualquier lugar y momento, teniendo mejor experiencia y confianza. También con su uso se optimizará las operaciones, su eficiencia operativa, la calidad del servicio en el grupo y así crece la sostenibilidad en el desarrollo económico y social.

Se obtendrá un impacto sobre la comunidad por la alfabetización digital, generando efecto en el desarrollo de competencias en información digital, dando como resultado una

plataforma web que aporta en conocimiento tecnológico, con una herramienta practicable y adecuada para actualizar la gestión de los grupos de ahorro y crédito en Salinas, dando paso a la inclusión financiera en el sector rural.

De igual manera, **la idea a defender** radica en que la implementación de una plataforma web contribuirá con la gestión eficiente de los procesos en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.

Mapeo

El contenido del presente estudio está estructurado en 3 capítulos:

En el capítulo I se encuentra la revisión de la literatura en la cual se abordan trabajos previos que se relacionan con el tema, así mismo 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, con las normativas.

El capítulo II comprende la metodología aplicada en la investigación, es decir, el tipo, diseño, empleado en el estudio, además se define la población y muestra a utilizar para la recolección de los datos, las técnicas e instrumentos para el análisis de los datos, además la validación y confiabilidad de los instrumentos.

Los resultados y la discusión de la investigación, se describe en el capítulo III en donde se muestra el análisis de los datos recolectados tanto en la entrevista, como en la encuesta, con el cual se muestra el contexto actual de los grupos de ahorro y crédito; y sus principales beneficios. Asimismo, se encuentran las conclusiones y recomendaciones del estudio.

En el capítulo IV se presenta la propuesta de la investigación, en la cual se describe la estrategia que contribuirá con la mejora en los procesos permitiendo la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

En el artículo científico, llevado a cabo por Chávez et al. (2024), con el título de “*Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo*”, realizado en la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), México, tuvo como objetivo desarrollar una aplicación móvil para agilizar y respaldar el registro de información en las sesiones grupales, así como reducir la cantidad de errores aritméticos, optimizando con ello el funcionamiento de las agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo acompañadas por la UAQ.

La metodología empleada fue de desarrollo integral, con un proceso en el cual se incluyen fases, empezando con un bosquejo de rendimiento, seguido de la especificación de los requisitos de la aplicación mediante diagramas lógicos y un modelo entidad-relación, continuando con el desarrollo de la aplicación la cual se realizó una codificación en JavaScript, y por último la validación con cuatro agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo, dentro de la retroalimentación de la aplicación participaron 25 personas que pertenecían a cuatro grupos de ahorro y préstamo los cuales tuvieron una representación del 17% de los socios activos en el programa de UAQ.

Como resultados se obtuvo una aplicación móvil llamada *Cosecha Colectiva*, la cual cuenta con 5 sub-módulos: Log in, registro de usuarios y grupo; inicio de sesión; fase de entradas; fase de salidas; y cierre de sesión. Al ser aplicada los usuarios reportaron que la aplicación permitió ahorrar tiempo durante las reuniones y que su uso era muy fácil, asimismo reportaron fallas como errores de cálculo y visualización, también sugirieron un cierre automático por inactividad, ajustes en acuerdos y permisos, entre otros; se concluyó que el uso de la aplicación móvil fortaleció la transparencia, redujo errores aritméticos y mejoró la eficiencia de las sesiones, además, la investigación evidenció que la tecnología social puede llegar a ser una herramienta importante que impulsa la autogestión, la confianza y la autonomía en el proceso colectivo de sus recursos económicos.

En el artículo científico realizado por Duran et al. (2024), titulado “*Evaluación de una propuesta tecnológica basada en la aplicación de Blockchain para la inclusión financiera en grupos de ahorro*”, desarrollado en El Salvador, centrado en el grupo de ahorro “Las primaveras” del municipio de Teotepeque, con el objetivo de diseñar y evaluar una propuesta

tecnológica basada en sistemas descentralizados, basada en Blockchain que mejore la inclusión financiera de grupos de ahorro, considerando factores sociales, técnicos y de accesibilidad.

La metodología desarrollada fue exploratoria, por ser un tema poco investigado en el contexto local, utilizando tres técnicas de investigación: la observación, observación participante y entrevista, así mismo, aplicaron la Matriz de Decisión con un peso ponderado para comparar alternativas de propuesta tecnológica, también analizaron cuatro posibles alternativas para el diseño de la red base: Blackchain Pública, Blackchain Privada, Capa L2 y desarrollo de una DApp.

Entre los resultados se identificaron discrepancias en los registros manuales y dificultades de gestión en el grupo de ahorro, resultando que es necesario un sistema confiable, que por medio de un análisis, la mejor alternativa fue la implementación de un protocolo en base a una Dapp (aplicación descentralizada), por su costo, su escalabilidad, su seguridad inherente y facilidad de desarrollo y mantenimiento, demostrando que la tecnología Blockchain permite generar un registro inmutable, transparente y compartido entre los miembros, minorando errores y fortaleciendo la confianza; finalmente concluyeron que la propuesta tecnológica basada en DApp es la solución más viable para grupos de ahorro por los criterios antes mencionados, además Blockchain complementa y se adapta a las funciones de estos grupos, brindando herramientas de gerencia, microcréditos, votación, control financiera, fortaleciendo la autonomía y la inclusión financiera en comunidades.

En el artículo científico de la investigación de Domínguez & Méndez (2024), titulada “*Impacto de la digitalización en la eficiencia de las cooperativas*”, realizado en el municipio de Ometepec, Guerrero, México, con el objetivo de evaluar el impacto de la implementación de plataformas digitales en la eficiencia operativa y la satisfacción en las cooperativas de ahorro y préstamo de la ciudad de Ometepec, Guerrero, con el fin de identificar las mejores prácticas i desafíos asociados a la transformación digital en ese sector.

Su metodología que utilizó fue de un diseño de investigación cuantitativo, con encuestas a seis representantes de cada cooperativa en Ometepec, analizando los datos con estadística descriptiva para interpretar la digitalización.

Los resultados reflejaron que la digitalización ayuda a mejorar significativamente en la eficiencia operativa al disminuir los costos, mejorar la productividad, y fortaleciendo la seguridad de los datos, asimismo reveló que el software de gestión de proyectos y tareas es una herramienta de las más utilizadas para mejorar la eficiencia operativa, además los encuestados recalcaron que mejoraron la toma de decisiones, teniendo mayor accesibilidad a la información, y por ende mejor experiencia, pero también destacaron el beneficio a la reducción de costos,

ya que los principales desafíos fueron el alto costo de implementación y la resistencia cultural al cambio; llegando a la conclusión que la digitalización transforma significativamente la eficiencia y competitividad de las cooperativas de Ometepe, a pesar de que existen barreras económicas y culturales, al invertir en capacitación digital y financiamiento obtendrán resultados claves para la adopción tecnología, y para futuras implementaciones de herramientas avanzadas como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para que las cooperativas se mantengan sostenibles en la era digital

En el estudio elaborado por Toledo-Orozco et al. (2025), titulado “*Innovación tecnológica y eficiencia operativa en la cooperativa de ahorro y crédito señor de Girón, los 2025*”, se realizó en la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, con el Objetivo de evaluar la relación entre la innovación tecnológica y la eficiencia operativa de la cooperativa de ahorro y crédito señor de Girón, analizando cómo esta puede optimizar procesos y satisfacer las necesidades de sus socios.

La metodología fue de un enfoque exploratorio, descriptivo y correlacional, y asimismo con un enfoque mixto, con un diseño transversal o transaccional, además se consideró que fue un estudio no experimental, ya que no existió manipulación intencional de las variables, se basaron en la observación y análisis, por otro lado para la recolección de datos utilizaron la técnica de encuesta a los colaboradores y entrevista a los directivos, con instrumento validado con Alfa de Cronbach de 0,918 mostrando alta fiabilidad.

Los resultados obtenidos muestran que la incorporación de canales digitales tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa de la cooperativa, y también revela que la digitalización de procesos no mostró un impacto significativo en la eficiencia operativa y asimismo el uso de herramientas de análisis de datos obtuvo menor significancia estadística, asimismo se evidenció una reducción en los costos administrativos, mayor productividad del personal y mayor satisfacción de los socios; finalmente concluyeron que la transformación digital es un factor esencial para mejorar la productividad de la cooperativa, priorizando los canales digitales y fortaleciendo la capacitación del personal, esto ayuda a optimizar sus procesos, superando la resistencia al cambio y garantizando un crecimiento sostenible dentro del sector financiero.

En el trabajo de tesis de maestría en Finanzas, mención en Mercado de Valores y Banca, de Cadena (2022), titulado “*Proyecto de digitalización para una cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1*”, realizada en la Universidad de las Américas, Quito, con el objetivo de determinar el impacto económico de la adopción del mecanismo de digitalización en los procesos operativos de una cooperativa del segmento 1, evaluando su efecto sobre los

rendimientos financieros, indicadores deficiencia y ahorro en gastos operativos, en la ciudad de Quito para el año 2022.

La metodología de la investigación es de enfoque mixto, dentro de la parte cualitativa se realizaron entrevistas a directivos de la cooperativa con una revisión bibliográfica y análisis documental sobre digitalización y banca electrónica; por otro lado, dentro de la parte cuantitativa fue con un análisis vertical y horizontal de los estados financieros, aplicando los indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad y cobertura. Asimismo, realizaron una regresión lineal múltiple y proyecciones a 5 años con series de tiempo y flujos descontados.

Los resultados obtenidos detallan que la digitalización permite reducir gastos operativos que se realizaban en la apertura de agencias y contratación de personal, también se evidenció un impacto positivo en la rentabilidad y eficiencia operativa en la transición del servicio digital, también se evidenció crecimiento sostenido de sus activos, principalmente en fondos disponibles y cartera de crédito, con un mejor manejo de riesgo y mayor liquidez, con una implementación de una aplicación móvil y servicios electrónicos fortalecieron la inclusión financiera y su competitividad; finalmente confluyeron que la digitalización en la cooperativa de ahorro y crédito evidenció una estrategia clave, por medio de una gestión tecnológica adecuada alcanzaron beneficios para los socios y la institución; por otro lado se recomienda investigaciones futuras en cuanto al crecimiento de las transacciones digitales en Ecuador y su impacto en el sector de economía popular y solidaria.

Desarrollo de teorías y conceptos

Plataforma web

Las plataformas web son sistemas de información que garantizan la gestión simultánea, combinada y sinérgica de datos y procesos, así mismo es un instrumento digital donde diferentes usuarios acceden con perfiles definidos, interactuando entre ellos, con datos y roles determinados por la arquitectura de la plataforma, con esto la plataforma y su modelo de datos e interacción es de “forma digital” con el proceso que adoptan, los cuales pueden ser más o menos complejos dependiendo de las funciones y soluciones técnicas empleadas (Spettu et al., 2024).

Por consiguiente, son modelos de negocios con infraestructura en línea para facilitar la interacción entre grupos; con la implementación de algoritmos sofisticados y análisis de datos para la automatización de procesos, mejorar la accesibilidad, fomentar la comunicación y la eficiencia operativa (Gibson, 2024).

Así mismo abarcan una amplia gama de actividades como: mercado en línea, redes sociales, ventas de contenido, aplicaciones de tiendas, sitios web, plataformas de economía colaborativa y motores de búsqueda; compartiendo particularidades claves en la utilización de información tecnológica y en la comunicación, la recopilación y el uso de datos de interacciones, los efectos de red, y la capacidad de crear y establecer mercados nuevos en línea con tratos más eficientes (Cheng et al., 2023).

En otras palabras, una plataforma web es un ecosistema que ofrece diversos servicios, es decir son varias aplicaciones conectadas entre ellas para crear una aplicación mucho mayor, puede escalar para atender a toda una gama de usuarios y además de esto se conecta a otros servicios y tecnologías externas para ampliar sus funcionalidades.

Las plataformas digitales cuentan con varias características que mejoran su funcionalidad y atractivo:

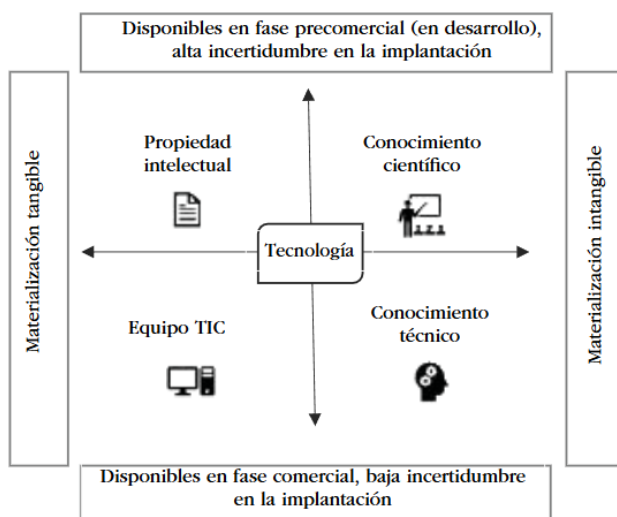
- Crean y gestionan transacciones sin aumentar costos significativos. Esta escalabilidad ayuda a expandir el alcance del mercado con una infraestructura empresarial mínima.
- La accesibilidad. Las plataformas digitales operan continuamente y son accesibles independientemente de la zona horaria o la ubicación geográfica; y así impulsando la participación con interacciones y transacciones en tiempo real.
- Agilizan los procesos comerciales y automatizan tareas complejas. Esto reduce la necesidad del aumento del trabajo manual, minimiza los costos operativos y mejora la gestión de recursos (Gibson, 2024).

Conocimiento tecnológico

La tecnología es muy compleja y multifacética de definir, abarca diversas áreas del conocimiento humano y su aplicación, como ordenadores, procesos industriales, secretos comerciales, bienes y explotación de recursos naturales (Cáceres, 2024) , la tecnología según su accesibilidad comercial y su nivel de realización se clasifica de la siguiente manera:

Figura 1

Tecnología según su disponibilidad comercial y materialización



Nota. tomada de Cáceres (2024).

En el eje vertical se encuentra la fase de desarrollo, donde la tecnología se encuentra en una fase precomercial, es decir, aún no aplicada; y la tecnología en fase comercial es decir están probadas y disponibles en el mercado. En el eje horizontal se encuentra el grado de materialización, con la tecnología tangible, es decir, que se puede tocar y manipular físicamente, y la tecnología intangible, relacionada con el conocimiento o la información.

La generación de nuevos conocimientos es el desarrollo de tecnologías duras que son artefactos y tecnologías blandas que es el conocimiento científico tecnológico, en base a distintos hábitos y sectores de la sociedad, que son los que ayudan de alguna forma a solucionar problemas y mejorar la calidad de vida (Mora et al., 2020).

El conocimiento tecnológico es el saber aplicar las técnicas, habilidades y comprensión sobre cómo usar la tecnología para transformar, enseñar y mejorar la vida, esto no es dominar herramientas, sino comprender su impacto, propósito y aplicación efectiva en distintos ámbitos ya sea educativo, científico y social (J. León, 2024).

La tecnología es la complementación de la aplicación práctica del conocimiento científico con particularidades que deben ser consideradas para comprender cuando algo puede ser considerado tecnología es decir no solo se entiende como un conjunto de herramientas o técnicas, sí no como un proceso dinámico y pragmático que convierte el conocimiento científico en soluciones prácticas con impacto social

Conocimiento en el uso básico de internet.

En el diccionario de la lengua española el internet se define como “una red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación” (Real Academia Española, 2025).

El internet también conocido como “la red de redes”, es una red gigante utilizada para transmitir todo tipo de información digital, ya sea texto, audio, video, etc; por lo que en un reporte digital 2024 de We Are Social, mencionan que el internet es utilizado por más de 5.350 millones de habitantes en todo el mundo, es decir más del 66% de toda la población mundial, lo utiliza como un medio global de comunicación (Movistar, 2024).

Por consiguiente, tener conocimiento básico en internet se define como una habilidad básica necesaria para realizar tareas en computadoras y en línea, las cuales son esenciales para reducir brechas en su uso (Audrin et al., 2024). Internet implica navegación, uso de correos electrónicos y búsqueda de información, por ende, fortalecer este conocimiento es de gran importancia para obtener beneficios reales de la red.

Conocimiento en el uso de herramientas digitales.

El uso de herramientas digitales excede el conocimiento básico y esencial, en otras palabras, se refiere a la capacidad de los individuos para usar eficazmente herramientas digitales, tecnologías y plataformas (Mejías-Acosta et al., 2024). Por ello nace la necesidad de que las personas conozcan de herramientas digitales para incrementar la productividad y reducir el tiempo de respuesta en las empresas.

Las herramientas digitales han evolucionado significativamente, y están marcados por hitos tecnológicos claves en la transformación de la interacción humana, como:

- Invención del telégrafo (1833): comunicación por medio de señales eléctricas desde distancia.
- Computadora ENIAC (1945): automatización de cálculos y desarrollo del software.
- Microprocesadores (1971): creación de dispositivos accesibles.
- Nacimiento del internet (1983): red de intercambio de información global.
- World Wide Web (1991): democratizó el acceso al conocimiento.
- Web 2.0 (2000): impulsó la interacción y creación de contenido.
- Apps educativas y dispositivos móviles (2010 en adelante): revolucionó el aprendizaje con acceso a contenidos en línea y en tiempo real (López & Sandoval, 2024).

Las herramientas digitales son recursos tecnológicos desarrollados para optimizar actividades, tanto personales, profesionales y educativas; para esto se hace uso de software, plataformas y aplicaciones para facilitar la búsqueda de información de forma rápida y eficiente, elaboración de contenidos digitales, la comunicación en tiempo real y la colaboración

en línea, y muchas más funcionalidades (López & Sandoval, 2024). Con estas herramientas se potencia un aprendizaje interactivo, mayor acceso al conocimiento y así desarrollan competencias digitales que son para la sociedad.

Seguridad

La seguridad de la información se define como la protección de la información y de las formas que va en contra del acceso, la modificación, la forma de uso, la información y la divulgación no autorizada, con el propósito de proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de las funciones y datos (Yungán & Narváez, 2022).

Así mismo, la seguridad digital son medidas, prácticas y tecnologías que se diseñan para garantizar un entorno virtual seguro, para los individuos y organizaciones, ya que en la actualidad existe una gran dependencia de dispositivos conectados, redes y servicios en línea, que necesitan estar en alerta para posibles amenazas emergentes y vulnerabilidades.

Se debe tener en cuenta que la seguridad digital no solo se trata de la protección de sistemas informáticos, sino también de salvaguardar la información personal, financiera y corporativa, el cual tiene componentes fundamentales como:

- **Confidencialidad:** la información tenga exclusiva accesibilidad para usuarios autorizados ya sea por medio de controles de acceso o técnicas de cifrado.
- **Integridad:** mantener la exactitud y confiabilidad de los datos, evitando modificaciones no autorizadas.
- **Disponibilidad:** la información y servicio debe estar disponible en el momento en el que se lo requiera, por medio de estrategias de redundancia y recuperación ante desastres (Martinez, 2025).

Con estos componentes se podrá tener la capacidad de eliminar riesgos y prevenir daños que pueden tener consecuencias económicas y de gran importancia, así mismo también se debe tener formación de personal, protocolos claros y procesos de respuesta ante imprevistos, debido a que la mayor causa de incidentes se debe a fallos humanos, por configuraciones débiles, es por eso, que se deben implementar estrategias o protocolos de seguridad.

Implementación de protocolos de seguridad.

Los protocolos de seguridad son un conjunto de normas, esto se entiende como una serie de reglas que permiten el procesamiento de datos, y así mismo comprenden políticas de contraseñas, autenticación, cifrado de datos, control de acceso por roles, y un proceso de respaldo y recuperación, esto con la recomendación que se revisen periódicamente comprenden políticas de contraseñas, autenticación, cifrado de datos, control de acceso por roles, y un

proceso de respaldo y recuperación, esto con la recuperación que se revisen periódicamente (Castaño & Jurado, 2025).

El conjunto de protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol – Protocolo de control de transmisiones/Protocolo Internet), se encarga de que los dispositivos conectados a internet se comuniquen entre si e intercambien datos; estos protocolos estructuran la comunicación por medio de capas para asegurar el intercambio de datos, las cuales son:

Capas del modelo TCP/IP

- Enlace de datos: se encarga de desarrollar la interfaz física (cable de Ethernet, adaptador de red, controladores, etc....)
- Red: asume los paquetes de datos a través de la red.
- Transporte: se encarga de la conexión entre los dispositivos.
- Aplicación: se encarga de las aplicaciones (por ejemplo, gestor de correo electrónico) (Castaño & Jurad, 2025)

Los protocolos más comunes de TCP/IP son:

- Protocolo Internet (IP)

Proporciona servicios para la entrega de paquetes de datos.

- Protocolo de control de mensajes de Internet (ICMP)

Regula la transmisión de mensajes de error y control entre los *hosts* y los *routers*

- Protocolo de resolución de direcciones (ARP)

Asigna direcciones internet a direcciones físicas

- Protocolo de resolución de dirección por réplica (RARP)

Asigna direcciones físicas a direcciones internet

- Protocolo de control de transmisión (TCP)

Proporciona servicios de envío de flujos fiables entre los clientes

- Protocolo de datagrama de usuario (UDP)

Proporciona servicios de entrega de *datagramas* no fiables entre clientes

- Protocolo de transferencia de archivos (FTP)

Proporciona servicios de nivel de aplicación para la transferencia de archivos

- TELNET

Proporciona un método de emulación de terminal

- Protocolo abrir la vía más corta primero (OPSF)

Permite el intercambio de información de rutas de Estado de enlace entre *routers*

- Protocolo de información de encaminamiento (RIP)

Permite el cambio de información de rutas de vectores de distancia entre *routers*

- Protocolo Gateway Externo (EGP)

Permite el intercambio de información de rutas entre *router* externos (Castillo, 2025).

Estos protocolos son esenciales para prevenir accesos no autorizados, ataques cibernéticos y hasta pérdidas de datos, para garantizar un funcionamiento seguro y confiable en los sistemas.

Frecuencia de incidentes de seguridad

La frecuencia de incidentes es un indicador de riesgo operacional. Los informes regionales y encuestas realizadas a empresas indican que muchas de ellas, reportan incidentes (BID & OEA, 2020); sin embargo, cuando existe el riesgo se observa la importancia entre la madurez que de adquiere para poder controlar los números de eventos, con su registro y categoría estos incidentes pasaran hacer un nuevo aprendizaje y experiencia para fortalecer controles.

Un reciente estudio realizado en organizaciones de diversos sectores económicos en Latinoamérica reveló que en la mayoría de las organizaciones reportan haber enfrentado entre 1 a 5 incidentes durante el año, recalando que la ocurrencia de incidentes es inevitable en un entorno de amenazas dinámicas (ACIS, 2025), entre los tipos de incidentes más frecuentes se encuentra los errores humanos, seguido por incidentes de phishing (suplantación de identidad o fraude electrónico) y acciones de ingeniería social.

Al conocer la frecuencia de los incidentes ayuda a priorizar controles y estrategias de protección tecnológica, así como capacitaciones en ciberseguridad para mitigar riesgos con medidas preventivas, de la misma forma se resalta la necesidad e importancia de robustecer la infraestructura digital y promover una cultura de seguridad integral en todos los ámbitos organizacionales.

Transparencia

La transparencia conlleva que la información con mayor interés sea accesible, comprensible y verificable por todos los usuarios y las organizaciones para su control, por medio de iniciativas de open data y plataformas públicas de demuestran cómo la accesibilidad de datos públicos mejora la rendición de cuentas y confianza ciudadana, asimismo, en el ámbito financiero la transparencia digital puede reducir desproporción de información entre los socios y la administración (Patricia, 2025).

La transparencia en procesos es cuestionada con frecuencia, ya que alude a un significado sencillo pero que encierra múltiples interpretaciones, desde otra perspectiva se la define como la honestidad en la comunicación, la claridad de los procesos y la rendición de

cuentas (Skerritt, 2024). Al abarcar varias ideas y significados se debe a su naturaleza multifacética e intrínseca por aspectos de la gobernanza, sociedad y gestión.

Accesibilidad de datos.

La accesibilidad es la facilidad con que las persona, pueden localizar, obtener, interpretar, utilizar, compartir y analizar datos o información de manera efectiva, para garantizar que los datos estén disponibles para todos, a su vez la accesibilidad es un componente esencial para la continuidad del trabajo relacionado con los datos (Colón et al., 2023).

Por consiguiente, se entiende que la accesibilidad de datos es la manera sencilla de encontrar, recuperar y utilizar los datos, así mismo, los datos deben estar disponibles y sin barreras para quien los vaya a necesitar o hacer uso de ellos, permitiendo tomar decisiones informadas y mejorar la eficiencia de los procesos en una organización.

Existen componentes claves de la accesibilidad a los datos los cuales implica varias dimensiones que se deben tomar en cuentas como:

- La facilidad de recuperación: permite y garantiza la localización rápida de la información solicitada.
- La comprensibilidad de los formatos de datos: permite entender y utilizar los datos de manera eficaz.
- La eliminación de obstáculos al acceso: garantiza el acceso a la información y al mismo tiempo establece una cultura basada en datos accesibles dentro de la organización (CelerData, 2024).

Por medio de estos componentes se podrá crear y mantener un ambiente en donde los datos no solo estén disponibles en cualquier momento que se los necesite, sino que también sean útiles.

Comunicación clara.

La comunicación clara se entiende por dar a conocer la información de forma fácil, eficaz y comprensible para el que la recibe, pero desde lo digital se transmite en un entorno online, teniendo en cuenta la velocidad, interfaz, dispositivos, brevedad, que este medio brinda.

No obstante, la comunicación con la evolución de la tecnología se ha visto en la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de compartir información, hasta en el momento es mediada por plataformas digitales que facilitan la interacción bidireccional entre el emisor y receptor, es decir los encargados de comunicar la información lo hacen a través de contenidos

multimedia, y lo distribuyen por redes sociales, de la misma forma reciben retroalimentaciones al instante del transmitir la información (Jaime, 2025).

Algunos conceptos son esenciales en el ámbito del cambio de la comunicación en la transformación digital como:

- Redes sociales: Son plataformas digitales que facilitan la interacción y el intercambio de contenido por medio de internet, por ejemplo, Instagram, Facebook, LinkedIn, X, WhatsApp, entre otras.
- Plataformas digitales: Son espacios en línea diseñados para alojar herramientas y servicios, los cuales con diferentes actividades distribuyen contenidos o proyectos colaborativos, por ejemplo, YouTube, TikTok, Slack, Trello, etc.
- Herramientas tecnológicas: Son aplicaciones o sistema que están diseñados para actividades específicas como en el ámbito de la comunicación, en el diseño gráfico, en la programación de publicaciones o el análisis de métricas, por ejemplo, Canva, Google Analytics, etc (Jaime, 2025).

Estas herramientas digitales permiten que la comunicación sea más clara eficiente, y que llegue a gran escala, y así los encargados de transmitir la información tengan nuevas oportunidades de crear, distribuir y gestionar su contenido, también optimizan sus procesos y amplían su alcance en el entorno digitalizado que cada vez es más competitivo.

Gestión eficiente

La gestión eficiente es la forma de administrar los recursos que tiene una empresa, para que sus procesos se realicen en el tiempo adecuado, con menor costo y error. La eficiencia se la obtiene en el momento que se determinan los objetivos apropiados, es decir, que estén direccionados en buscar lo mejor para la entidad, con la cantidad correcta de los recursos disponibles (Cabanilla et al., 2023).

La eficiencia puede aplicar en distintas formas unas de ellas son:

- En término output (salida-producción): obtener el máximo nivel de producción a partir de la cantidad determinada de recursos.
- En término input (entrada-recursos): minimizar los recursos utilizados para obtener una determinada producción (León-Ruiz & Romero-Vélez, 2023).

La eficiencia puede, además considerarse desde otros puntos de vista:

- a) Eficiencia técnica. Se enfoca en los métodos y recursos para producir un producto o servicio de alta calidad, es decir se refiere a la idoneidad de los métodos, instalaciones, máquinas y equipos utilizados en el proceso de trabajo.

- b) Eficiencia administrativa. Se centra en las etapas del proceso administrativo, la planeación, organización, dirección, coordinación y control.
- c) Eficiencia personal. Se refiere al “arte” de administrar. Se basa en la combinación de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas individuales, así como la vocación y el entusiasmo en el trabajo (Ramírez, n.d.).

Estos tipos de eficiencia buscan lograr un producto bien elaborado o un servicio de óptima calidad.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es el proceso en el que una organización define la planeación y organización que se va a integrar, dirigir y controlar de manera eficiente, las actividades realizadas, es decir se basa en la sistematización de las actividades y procesos de una organización (Muñoz et al., 2022).

Las herramientas para la gestión administrativa se definen dependiendo de las características la información, sin embargo, en su evaluación se debe considerar:

- Perspectiva financiera: es un enfoque tradicional en los sistemas de gestión, y este permite tener un conocimiento de todos los eventos económicos que la organización.
- Perspectiva del cliente: tiene relación con el segmento del mercado, los indicadores para medir la satisfacción, retención, adquisición y rentabilidad de los clientes y también la cuota de mercado de los segmentos seleccionados.
- Perspectiva del proceso interno: es la identificación de los procesos internos que necesitan mejorar para brindar mayor satisfacción al cliente, en dirección con los objetivos financieros.
- Perspectiva de formación y crecimiento: es la identificación de la estructura que la empresa debe construir hacia el futuro, para el crecimiento y desarrollo (Muñoz et al., 2022).

Por último, la gestión administrativa es importante para alcanzar el rendimiento y éxito de cualquier organización, porque con la estructura y dirección adecuada se llevan a cabo de la mejor manera las actividades de forma coherente, eficiente, eficaz y direccionadas para lograr los objetivos propuestos (Proaño & Ponce, 2024).

Sistema de registro de actividades.

Un sistema permite la recopilación de datos e información de cualquier persona y empresa, optimizando los procesos y los hace eficientes, hacen uso de elementos relacionados

entre sí como: hardware (computadora, sus componentes internos como memoria, y todos los componentes que se conecten en el hardware), software (sistema operativo, aplicaciones y las bases de datos) y usuario (es el que requiere de la información procesada) (Zambrano, 2022).

Los registros deben establecerse y mantenerse como evidencia de las operaciones, así mismo deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables, este documento es el que presenta los resultados obtenidos y sirve como prueba que se realizaron las actividades, entonces un registro es considerado un documento el cual debe evidenciar los resultados obtenidos de las actividades que así mismo deben ser claras y fácil de identificar (Cabezas, 2020).

En efecto, un sistema de registro de actividades es una herramienta diseñada para documentar, controlar y organizar las actividades realizadas en un proceso, empresa o proyecto, dicho de otra manera, este sistema permite llevar un registro detallado y ordenado de las actividades, y de ese modo, mejora la eficiencia y facilita el manejo de la información para la toma de decisiones basadas en informes precisos.

Control y actualización de información.

El control se define como un proceso integral, el cual se lleva a cabo para evaluar procesos o avances en una determinada organización, este proceso es uno de los componentes principales de un sistema de control interno efectivo, se refiere a los procedimientos utilizados para localizar, recopilar y transmitir de manera adecuada la información pertinente, conforme a los parámetros establecidos por la administración con el fin de cumplir los objetivos de reporte financiero de la entidad (Musah et al., 2022).

El control y actualización periódica de la información es esencial para la velocidad en que se da a conocer la información y la confianza, un sistema con controles de validación de datos y procesos de conciliación automatizados presenta menos discrepancia y además con actualizaciones reducen el riesgo de decisiones con datos obsoletos

Una base de datos limpia, reduce errores contables y facilita revisiones, en instituciones financieras señalando una mejoría en la calidad de sus datos tras la implementación de controles y rutinas de sincronización.

Errores administrativos.

Los errores administrativos son fallos o descuidos por parte de los participantes de los procesos de una organización, y estos errores muchas veces son a causa de una mala comunicación, deficiencia en la estructura, falta de formación y hasta la sobre carga de trabajo,

pueden tener consecuencias costosas, causar desorden o frustración y afectar negativamente tanto en la productividad y en la reputación de la empresa.

Además, al contar con información en tiempo real y actualizada, se disminuyen los errores durante la planificación y ejecución de los procesos administrativos, así mismo, con el acceso inmediato de los datos y su continua actualización permite que los responsables administrativos tomen decisiones más precisas e informadas (Morales, 2024).

Es decir, la reducción de errores administrativos tiene que ver con el proceso de corregir una mala ejecución en la administración, y es clave para mejorar la eficiencia y calidad de los procesos en una organización.

Optimización de procesos

La optimización involucra identificar, analizar y mejorar los procesos aplicados para eliminar desperdicios, disminuir costos, aumentar la productividad y mejorar la calidad de servicio. En este sentido, la optimización de procesos es un proceso continuo y en evolución, que promueve una cultura organizacional que valora la mejora continua y que motiva a los empleados a identificar oportunidades e ideas innovadoras (Valenzuela et al., 2024).

Seguimiento de operaciones.

El seguimiento de operaciones dentro de una organización es el proceso de supervisar y controlar la ejecución de actividades o tareas para garantizar que los objetivos establecidos se cumplan, se mantenga la eficiencia y se detecten posibles desviaciones o problemas que puedan afectar el resultado final, y así poder tomar medidas para corregir si es necesario.

Se puede describir en diferentes términos el seguimiento como estrategias, procedimientos y tareas.

- Las estrategias abarcan actividades de resúmenes continuos o periódicos sobre la carga de trabajo y la supervisión de cargas normales o máximas, ya que con estas se puede identificar restricciones y prever el comportamiento futuro del sistema.
- Los procedimientos, como las buenas prácticas de documentación, sirven de vínculo entre las estrategias y las tareas de supervisión, facilitando una gestión efectiva
- Las tareas comprenden el uso de herramientas de medición del rendimiento, la clasificación de los resultados obtenidos y el análisis de tendencias para evaluar el desempeño (CICS, 2025).

Eficiencia en la ejecución de operaciones.

La eficiencia en los procesos administrativos es fundamental para la ejecución organizacional, abarcando el inicio de la planificación hasta el final con la revisión, para que tenga continuidad siguiendo un orden y no haya la necesidad de improvisar algún proceso, es importante para que cada uno tenga conocimiento de lo que tiene que hacer, en qué momento y cómo (Quiñónez & Segarra, 2025).

Ser eficiente ejecutando las operaciones no es solo laborar más rápido, sino hacerlo de forma inteligente, para lograr mejores resultados con el uso de recursos adecuados y menor posible. Esto requiere tener claro los procesos, estandarizar procedimientos, y capacitación para procesos coherentes y eficientes, con el fin de lograr las metas de forma ágil, económica y sin desperdicio de recursos.

Automatización de procesos.

La automatización implica la reducción o eliminación parcial o total de la participación humana en la realización de distintas actividades, ya sea de tipo industrial, agrícola, doméstica, administrativa o científica. Este proceso puede aplicarse en tareas simples, como el control de la temperatura de un horno o la operación secuencial de una máquina, de la misma forma a procesos complejos, como el control computarizado de una planta química o la administración automática de un sistema bancario (García, 2020).

La automatización de procesos de cualquier actividad va a permitir a las organizaciones diseñar, ejecutar, observar y supervisar de forma continua los procesos, sustituyendo las actividades realizadas de manera manual, por la adopción de la tecnología (Punina, 2021).

Existen factores críticos para que la automatización de procesos en cualquier área sea exitosa como: la metodología, la alineación estratégica, la gestión de proyectos y cambios, la gobernanza, el desempeño en la gestión, las TI (tecnología de la información), el personal, la cultura y la comunicación; estos factores son accesibles para organizaciones en cualquier sector. Cabe mencionar que existen muchas más consideraciones para la automatización de procesos (Moreira et al., 2023).

La automatización de procesos es de gran relevancia para el ciclo de vida digital en los procesos que se encuentran relacionados con los trabajadores y con los sistemas de software, así mismo se considera un facilitador fundamental para mantener la competitividad.

Fundamento legal

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Sistema financiero

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

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Título I

Del Ámbito, Objeto y Principios

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

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

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

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

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

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

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

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

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

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 8 trabajo decente y crecimiento económico

El objetivo 8 pretende promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Diversas crisis amenazan gravemente la economía mundial. Se prevé que el crecimiento real del PIB mundial per cápita se desacelere en 2023. Las difíciles condiciones económicas empujan a más trabajadores al empleo informal. Se ha producido un incremento de la productividad laboral y un descenso de la tasa de desempleo en escala mundial. No obstante, es necesario seguir avanzando para mejorar las oportunidades de empleo, especialmente entre jóvenes, reducir el empleo informal y la desigualdad en el mercado laboral (sobre todo en lo que respecta a la brecha salarial entre hombres y mujeres), promover entornos de trabajo seguros y protegidos y mejorar el acceso a los servicios financieros para garantizar un crecimiento económico sostenido e inclusivo.

Metas del objetivo 8

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

ODS 9 industria, innovación e infraestructura

El objetivo 9 pretende construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación. El crecimiento económico, el desarrollo social y la acción por el clima dependen en gran medida de las inversiones en infraestructuras, el desarrollo industrial sostenible y el progreso tecnológico. Hoy ante la rápida evolución del panorama económico mundial y el aumento de las desigualdades, el crecimiento sostenido debe implicar una industrialización que, en primer lugar, haga accesible las oportunidades a todas las personas y, en segundo lugar, se opone en la innovación y en infraestructuras resistentes.

Metas del objetivo 9

9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos en los sectores públicos y privados en investigación y desarrollo (ODS, 2024).

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

El tipo de investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, es decir, se basa en la descripción de la situación actual del objeto de estudio, su enfoque es realizar un análisis del comportamiento o manejo en la actualidad, y así se detalla la problemática a investigar para encontrar posibles soluciones.

El presente trabajo de investigación es de **alcance descriptivo**, ya que se busca analizar cómo funcionan actualmente los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, identificando sus prácticas de gestión; y de ese modo evaluar si la implementación de una plataforma web funciona como una estrategia de mejora en la gestión eficiente de estos grupos.

Este trabajo de investigación fue realizado bajo el diseño **no experimental y de carácter transversal**, ya que no se modificaron las condiciones en las que se encuentra el desarrollo de las prácticas de gestión en los grupos de ahorro y crédito, es decir, no se manipularon las variables de la investigación, por el contrario se analizó su diagnóstico, sus características en su estado actual; y asimismo, fue de carácter transversal debido a que la recolección de los datos se realizó en un único periodo de tiempo, lo que permitió obtener una caracterización precisa del uso de una plataforma web como estrategia para mejorar la gestión eficiente.

La investigación tiene un **enfoque mixto**, es decir cuantitativa y cualitativa, con la meta de usar las fortalezas de ambos enfoques y tener una indagación profunda, ya que este enfoque representa procesos sistemáticos, empíricos y críticos, que implican la recolección y análisis de datos para un mejor desenvolvimiento de la investigación; este método no busca reemplazar ambos enfoques, sino combinarlos de manera que se conserve su estructura y procedimiento original.

El enfoque **cuantitativo** se realizó por medio de una encuesta dirigida a los socios de los grupos de ahorro y crédito, el cual permitió identificar la aceptación y perspectivas de sus procesos de gestión al implementar una plataforma web y si existen aspectos desfavorables que necesiten atención o mejora en la gestión administrativa; asimismo el enfoque **cualitativo** se aplicó por medio de una entrevista estructurada, hacia los directivos o líderes de los grupos de ahorro y crédito, con el cual se profundizó el manejo actual de sus procesos internos y

administrativos, y su necesidad específica de aplicar la digitalización, al combinar ambas técnicas se obtuvo una descripción sobre el manejo actual y la comprensión cualitativa que enfrentan los grupos, aportando una base sólida sobre la estrategia de una plataforma web.

Métodos de la investigación

La presente investigación se sustenta bajo el **método analítico-sintético**, ya que se comprende de forma integral el objeto de estudio. Por medio del método analítico, se descompusieron los elementos que forman parte en el proceso de gestión de los grupos de ahorro y crédito, entre ellos el proceso administrativo, la transparencia, por ende, se conoció el manejo en la gestión actual.

Posteriormente, con los resultados obtenidos del análisis cuantitativo y cualitativo se aplicó el método sintético, con el fin de realizar conclusiones generales para comprender como la implementación de una plataforma web puede convertirse en una estrategia de mejora para la gestión eficiente de estos grupos. De tal manera que no solo se conoce la realidad de los grupos sino también se propone una estrategia de digitalización para mejorar sus procesos.

Población y muestra

La **población** de este estudio está conformada por grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, de acuerdo con la investigación de Sandoval (2024), se localizaron 13 grupos con un promedio de 27 personas por grupo, sin embargo, ocho ya trabajan con asesoría de Savinco y utilizan una aplicación móvil, los cinco restantes trabajan con métodos manuales por lo tanto el tamaño poblacional alcanza un total de 135 socios.

Por consiguiente, para la **muestra**, se tomó como referencia a los cinco grupos que trabajan con método manual; sin embargo, debido a limitaciones existentes para acceder a los grupos, principalmente por motivos de seguridad y la necesidad de proteger la confidencialidad de la información personal y financiera de los integrantes, el proceso de recopilación de datos es restringido. Así que, se optó por un **muestreo no probabilístico por conveniencia**; por medio de esta técnica se seleccionó a dos grupos que estuvieron dispuestos a colaborar voluntariamente con el estudio, esto permitió obtener información pertinente y confiable sobre la situación actual y las posibles mejoras en la eficiencia de los grupos a través del uso de una plataforma web.

Los dos grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas mencionaba anteriormente, están conformadas por un total de 50 socios, por lo tanto, esta cantidad comprende el tamaño de la muestra, como a continuación se detalla:

Tabla 1

Cantidad de socios en cada grupo de ahorro y crédito

Grupos de ahorro	N° de socios
Grupo 1 (Estrella)	30
Grupo 2 (Banquito Familiar)	20
Total	50

Nota. Base de datos

Recolección y procesamiento de los datos

La recolección y procesamiento de datos dirigido a los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, para conocer datos relevantes con el fin de cumplir con los objetivos acerca del estudio. Se realizó mediante técnicas como la entrevista y la encuesta; y con apoyo de herramientas de recolección como Microsoft Forms, Excel y SPSS.

Técnicas de investigación

Se aplicaron dos técnicas de recolección de información, tanto cuantitativas como cualitativas, para obtener datos confiables pertinentes y suficientes para el análisis del objeto de estudio, se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

Entrevista: Por medio de esta técnica, para recopilar información cualitativa, dirigida a las líderes de los grupos de ahorro se la realizó con el fin de obtener criterios, experiencia y recomendaciones sobre el uso de las plataformas digitales, asimismo para validar la propuesta tecnológica y conocer las limitaciones que podrían presentarse en su implementación.

Encuesta: Con esta técnica, para recopilar información cuantitativa, se realizó un cuestionario para los socios de los grupos de ahorro, con el fin de conseguir datos relevantes para el estudio y medir de forma estadística las variables de interés del estudio y expectativas acerca del uso de una plataforma web.

Instrumentos de investigación

De acuerdo con las técnicas antes mencionadas, se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos.

Guía de entrevista: Este instrumento se empleó con un total de 10 preguntas abiertas y flexibles que permitieron a los líderes expresar sus opiniones, sugerencias y experiencias

relacionadas con las plataformas digitales en entorno a grupos de ahorro. Las respuestas fueron registradas de forma textual y analizadas para identificar coincidencias de criterios.

Cuestionario de encuesta: El cuestionario fue elaborado con un total de 15 preguntas cerradas de opción múltiple, estructurada con escala de Likert, con relación a las variables del estudio permitiendo explorar la posible adopción tecnológica.

Para el procesamiento de datos se utilizó herramientas y programas como:

Microsoft Forms: Herramienta diseñada para elaborar encuestas en línea y recopilar datos de forma segura, recopilando automáticamente las respuestas en una hoja de cálculo. Se lo utilizó para aplicar la encuesta a los socios de los grupos de ahorro y crédito, facilitando la obtención de datos de manera rápida, ordenada y segura.

Microsoft Excel: Es un software de hoja de cálculo, muy utilizado para el almacenamiento, organización, tabulación y análisis básico de datos, también operaciones matemáticas, tablas, formulas, etc. Se lo utilizó para organizar la información de los resultados extraída por medio de Microsoft Forms, y facilitar la utilización de datos en el SPSS.

Statistical Package for Social Science (SPSS): Es un programa especializado en el análisis estadístico de datos cuantitativos, utilizado para generar tablas y figuras detalladas, para el análisis e interpretación de los resultados. Se lo utilizó para analizar de manera más profunda los datos obtenidos garantizando precisión, validez y confiabilidad en los resultados estadísticos.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Validación

La validación de los instrumentos, fueron revisados por un especialista en metodología de la investigación y en el tema de estudio, enfocándose en varios aspectos de validación correspondientes al instructivo como la claridad, objetividad, pertinencia y coherencia de cada interrogante con los objetivos de la investigación, una vez revisado que se cumplan con los parámetros establecidos pueden ser aplicados para la ejecución de la encuesta y entrevista.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de encuesta, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, que se muestra a continuación:

Tabla 2*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	13

Nota. Aplicación de la herramienta Alfa de Cronbach con un porcentaje del 0,860.

El resultado obtenido fue de 0,860 para un total de 13 ítems lo que indica un alto nivel de confiabilidad, de acuerdo a los criterios metodológicos establecidos los valores por encima de 0,80 reflejan una adecuada coherencia entre las preguntas, Así mismo, muestran que el instrumento mide de manera estable y precisa las dimensiones propuestas en la investigación, por lo tanto, el cuestionario utilizado presenta una consistencia y es apropiado para el análisis de la información recopilada.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

Sexo

Las personas líderes entrevistadas de los grupos de ahorro y crédito son mujeres. Ambas líderes a pesar de pertenecer a generaciones distintas reflejan compromiso, responsabilidad y una visión clara en la administración de sus grupos. Su participación refleja el rol femenino en la gestión financiera, evidenciando que las mujeres se han convertido en un pilar fundamental en el desempeño de su grupo.

Edad

Las líderes entrevistadas de los grupos de ahorro tienen edades de 56 y 28 años. Reflejan madurez, estabilidad y conocimientos adquirido a lo largo de los años, asimismo se caracteriza por tener nuevas ideas, dinamismo dentro de su grupo, se evidencia que son personas capaces de dirigir de la mejor manera a sus grupos de ahorro.

Nivel académico

Las líderes entrevistadas son de un nivel con educación secundaria, y formación universitaria parcial, mostrando que tienen información complementaria que contribuye de manera significativa a la gestión de los grupos de ahorro y crédito. A su vez, con su conocimiento adquirido a lo largo de los años, combinando conocimientos teóricos con habilidades administrativas, demostrando que la efectividad del liderazgo dentro de estos grupos no solo depende únicamente del nivel académico, sino también de la voluntad para aprender.

Explique. ¿Cómo es el manejo actualmente en su grupo de ahorro y crédito?

Las líderes coinciden en que la gestión actual de sus grupos de ahorro y crédito se desarrollan de forma manual utilizando registros en cuaderno y documentos físicos que llevan el control de aportes y préstamos. Realizan reuniones de forma semanal y otra de forma mensual, en el proceso de estas reuniones recolectan el valor acordado y lo registran, asimismo llevan un registro de actividades que realizan como bingos, rifas, préstamos. También llevan un reglamento interno en el cual han establecido sanciones como multas, para los integrantes que no cumplan con el valor a tiempo. Este método que utilizan, aunque es tradicional y accesible, implica una alta carga de trabajo para los líderes y riesgo de errores en los cálculos o pérdidas de información.

¿Ha registrado errores o demoras en el método que utiliza actualmente en su grupo de ahorro y crédito?

Las respuestas de las entrevistas demuestran que el manejo manual de los registros en los grupos de ahorro y crédito generan errores y demoras frecuentes, debido a que el proceso es repetitivo con cada socio y se puede confundir en el momento de registrar sus pagos. Asimismo, han tenido dificultad en la hora de los cálculos y para encontrar información de manera rápida. Estos inconvenientes no solo afectan la eficiencia sino también la confiabilidad del manejo interno en el grupo de ahorro.

¿Qué plataformas digitales conoce y cuál ha sido su experiencia con ellas?

Las líderes comparten experiencia en cuanto a plataformas, sin embargo, tienen distintos niveles de familiaridad con las herramientas digitales. Por un lado, tienen un uso básico en plataformas teniendo conocimientos básicos de uso como en WhatsApp y Facebook, que los utilizan para comunicarse con los socios del grupo. Por otro lado, hacen uso de plataformas digitales, como Gmail, Drive y algunas aplicaciones bancarias para hacer transferencia o revisar saldos, así también manejo de Excel para anotar algunos datos del grupo, pero no todos. Esta combinación de algunas plataformas digitales con el manejo manual evidencia que dentro de los grupos existen distintos grados de alfabetización digital, lo cual representa tanto un reto como una oportunidad.

¿Ha tenido algún incidente de seguridad en alguna plataforma digital?

Las líderes revelan que los incidentes de seguridad en entornos digitales son una precaución real, incluso en actividades cotidianas. Indicaron que han enfrentado situaciones relacionadas con intentos de fraude o engaños digitales como mensajes extraños por WhatsApp pidiendo dinero supuestamente de una compañía que resultó falso, o mensajes de correos electrónicos que parecían del Banco pidiendo ingresar datos que al final resultó siendo una cuenta falsa. Estas experiencias resaltan la importancia de que las plataformas digitales tengan protocolos de seguridad claros accesibles y confiables, con autenticación segura, respaldo de datos y educación digital para todos, para que al manejar alguna plataforma sea de forma segura y sin temor a tener riesgo de pérdida de información o suplantación.

¿Qué protocolos de seguridad consideran que debería tener una plataforma digital?

Las opiniones de ambas líderes reflejan una preocupación compartida por la protección de la información financiera y personal que deben tener las plataformas digitales. Resaltan la necesidad de controles básicos como contraseñas seguras y que solo las personas autorizadas puedan entrar es decir que tengan acceso restringido, también enfatizan en medidas de seguridad más avanzadas, como verificación por código, respaldo de información y

notificaciones cuando se hace algún movimiento, además mencionaron que sería ideal que las plataformas tengan cifrado de datos y que los usuarios reciban orientación sobre cómo proteger sus cuentas. En conjunto estas perspectivas evidencian que la seguridad debe ser un pilar fundamental en el diseño de una plataforma, para que garanticen tanto la confianza de los usuarios como la integridad de los registros de información. Si se combinan las herramientas tecnológicas seguras y capacitación constante sobre estas, se fortalecerá el uso responsable y confiable de las plataformas.

¿Considera que un sistema de registro digital reduciría los problemas en su grupo de ahorro y crédito? Explique su respuesta

Las líderes coinciden en que la implementación de un sistema de registro digital representaría una mejora significativa en la gestión de sus grupos de ahorro y crédito. Las respuestas destacan beneficios como la reducción de errores humanos, el ahorro de tiempo y la facilidad para acceder a la información, ya que en ocasiones confunden los números o se mezclan las hojas, pero si todo estuviera guardado en un sistema, sería más fácil revisar los datos sin tener que buscar entre todos los papeles, además se evitaría la pérdida de información cuando se anota algo mal o se olvida de registrar algo, aparte sería un registro más ordenado y rápido al momento de revisar los aportes, los préstamos o los intereses sin tener que hacer los cálculos manuales, permitiendo que todos tengan acceso a la información en tiempo real. Además, se evidencia una transparencia de información y organización que se obtendría con un sistema de registro digital.

¿Considera que una plataforma digital mejoraría la accesibilidad de los datos de su grupo de ahorro?

Las respuestas de las líderes reflejan una visión clara y compartida sobre las ventajas en la accesibilidad que una plataforma digital para los grupos de ahorro y crédito brinda. Reconocen que la digitalización facilitará el acceso rápido y ordenado de la información, cuando se lo necesite ya que en ocasiones para encontrar algo deben revisar sus registros y se toman tiempo. Asimismo, está la posibilidad de consultar la información desde distintos lugares lo cual fortalece la transparencia, la comunicación y la eficiencia operativa dentro del grupo.

¿Cómo una plataforma digital contribuiría con las operaciones de su grupo de ahorro y crédito?

La implementación de una plataforma digital sería un avance importante para optimizar las operaciones de los grupos de ahorro y crédito, con esta herramienta ya no tendrían que hacer los cálculos a mano ni revisar tantas hojas, haciendo más fácil el control en los pagos y préstamos, asimismo se registrarían los aportes y al mismo tiempo generar reportes automáticos

para el seguimiento de los movimientos sin perder tiempo, también todos revisarían su información personal cuando quieran, lo que haría más rápido todo el proceso en la reunión. La posibilidad de acceder a la información en tiempo real fortalecería la transparencia si la participación de los miembros.

¿Estaría dispuesto a implementar una plataforma digital para los registros y operaciones de su grupo de ahorro y crédito?

Ambas líderes manifiestan una disposición positiva hacia la implementación de una plataforma digital en sus grupos de ahorro y crédito. Muestran una apertura para la plataforma digital con una necesidad de capacitación para no cometer errores, así ayudarían a su grupo a estar más organizado, también expresan que no estaría mal modernizarse y dejar atrás el método manual, sobre todo si la plataforma es sencilla, amigable y segura ayudaría mucho a mejorar el control y ahorrar tiempo, aparte de que sería una oportunidad para que todos aprendan más sobre tecnología. En conjunto, reflejan una actitud receptiva y consciente de la importancia y el beneficio del cambio en sus procesos, siempre y cuando exista acompañamiento y accesibilidad en el uso.

¿Qué funciones le gustaría visualizar dentro de la plataforma web para mejorar la transparencia de su grupo de ahorro y crédito?

Las respuestas de ambas líderes son compartidas sobre la importancia de la transparencia y la claridad en la gestión digital de estos grupos de ahorro y crédito. Coinciden de que la plataforma muestre los aportes de cada socio, los préstamos y los pagos pendientes, otra parte en donde se vean los movimientos del grupo y los saldos actualizados. Además, que cada miembro puede entrar con su usuario para ver su información personal y se generen notificaciones o recordatorios cuando haya que hacer pagos o reuniones, con un historial completo de las operaciones. Asimismo, resaltan la necesidad de contar con reportes financieros automáticos, historiales y notificaciones, esta herramienta fortalecería la organización y la rendición de cuentas de su grupo. En conjunto, también se evidencia que una plataforma con estas funciones promovería la confianza, la participación y el control colectivo, contribuyendo a una administración más eficiente, segura y transparente en el grupo.

Análisis de los resultados de las encuestas

1. Sexo

Tabla 3

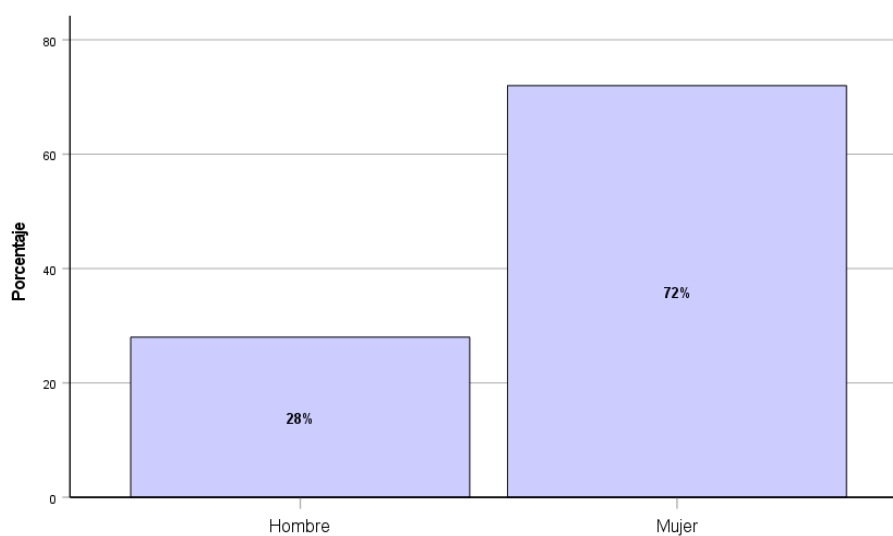
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	14	28,0	28,0
	Mujer	36	72,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos sobre el sexo de los miembros de los grupos de ahorro y crédito.

Figura 2

Sexo



Nota. Datos sobre el sexo de los socios de los grupos de ahorro y crédito.

Los datos estadísticos reflejan que el mayor rango de los encuestados son mujeres, mientras que los hombres casi no participan en los grupos de ahorro, mostrando más participación de parte de las mujeres dentro de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.

2. Edad

Tabla 4

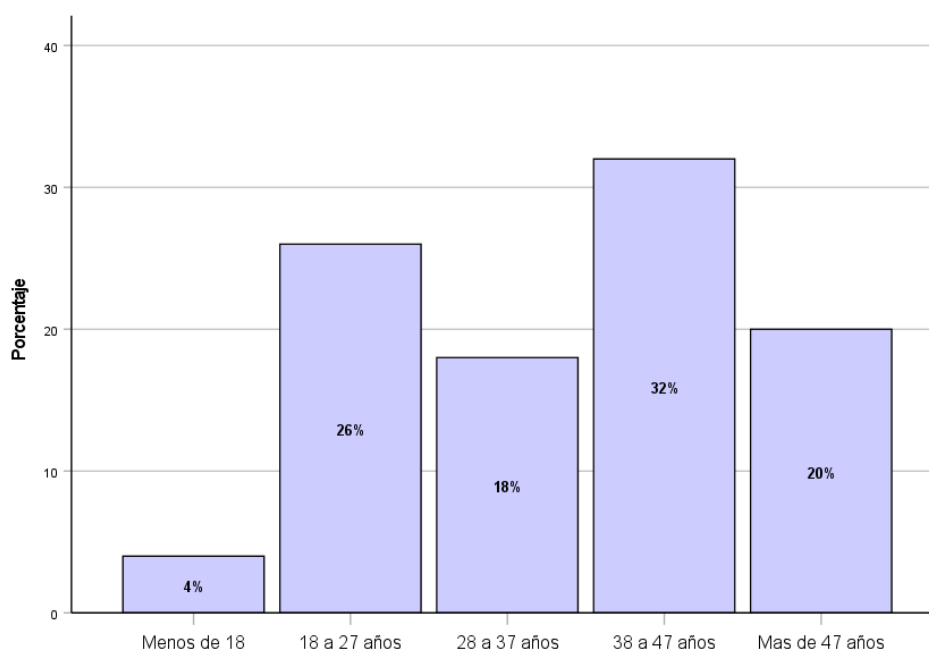
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 18	2	4,0	4,0
	18 a 27 años	13	26,0	30,0
	28 a 37 años	9	18,0	48,0
	38 a 47 años	16	32,0	80,0
	Mas de 47 años	10	20,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de la edad de los miembros de los grupos de ahorro y crédito.

Figura 3

Edad



Nota. Datos de la edad de los miembros de los grupos de ahorro y crédito.

A partir de los datos obtenidos sobre la edad de los miembros de los grupos de ahorro y crédito, se observa que la mayor participación se encuentra entre los 38 y 47 años, seguido de los participantes de 18 a 27 años y participación de 47 años en adelante, se evidencia que la participación es predominante en adultos con experiencia laboral y financiera, esto favorece a los grupos para lograr una gestión responsable de los recursos, sin embargo, también se incluye la participación de jóvenes con menos de 18 años, demostrando menor interés en el ahorro.

3. Nivel de educación

Tabla 5

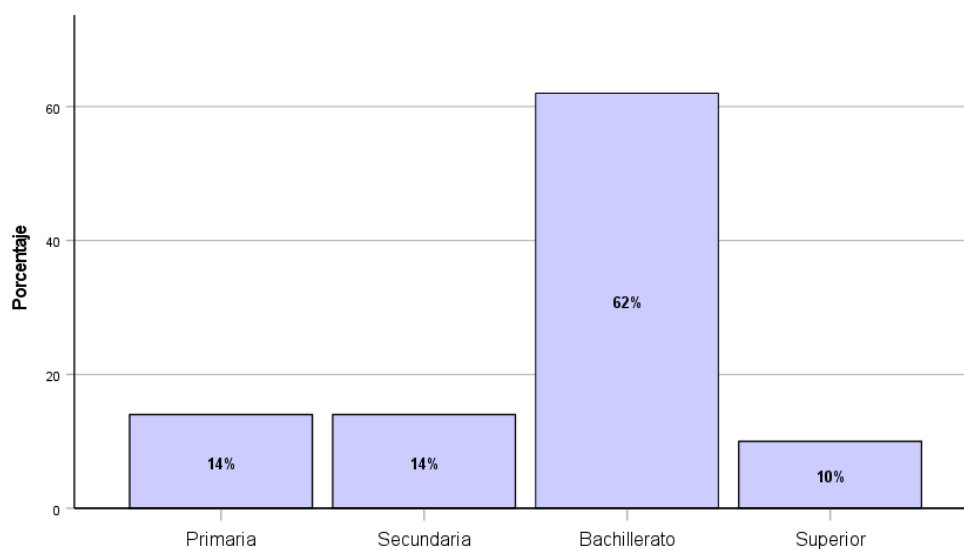
Nivel académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	7	14,0	14,0
	Secundaria	7	14,0	28,0
	Bachillerado	31	62,0	90,0
	Superior	5	10,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos del nivel académico de los grupos de ahorro y crédito.

Figura 4

Nivel académico



Nota. Datos del nivel académico de los grupos de ahorro y crédito.

De acuerdo con los resultados, en relación con el nivel educativo se observa que la mayoría de los participantes posee formación de bachillerato, otra parte hasta educación primaria o educación secundaria, y una pequeña parte tienen estudios superiores, esto indica que es una base favorable para la capacitación en cuanto al uso de herramientas digitales con un nivel medio de conocimientos académico.

4. ¿Cuenta con algún emprendimiento?

Tabla 6

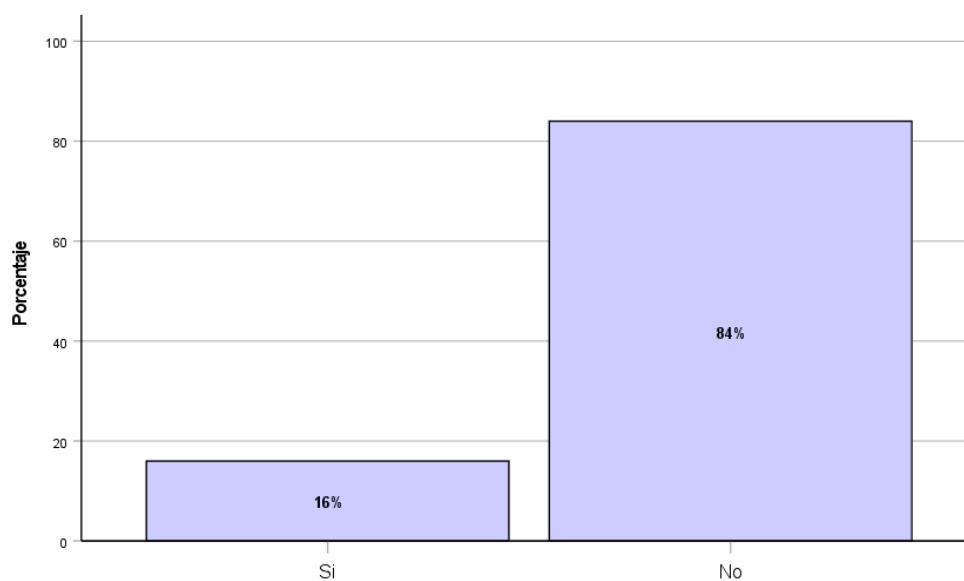
Emprendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	16,0	16,0
	No	42	84,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos de emprendimiento en los grupos de ahorro y crédito.

Figura 5

Emprendimiento



Nota. Datos de emprendimiento en los grupos de ahorro y crédito.

Los resultados indican que la mayor parte de los encuestados de los grupos de ahorro no cuentan con un emprendimiento, esto evidencia que la mayoría de los miembros de los grupos de ahorro y crédito, por el momento no han tenido la iniciativa de emprender.

5. ¿Qué operadora utiliza?

Tabla 7

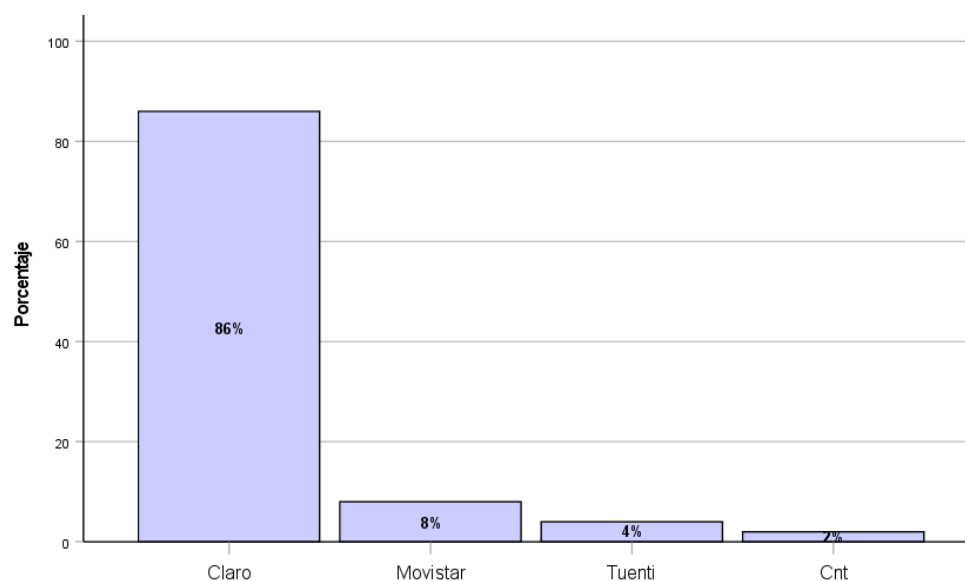
Operadora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Claro	43	86,0	86,0
	Movistar	4	8,0	94,0
	Tuenti	2	4,0	98,0
	Cnt	1	2,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos de la operadora de los grupos de ahorro y crédito.

Figura 6

Operadora



Nota. Datos de la operadora de los grupos de ahorro y crédito.

En cuanto a la operadora móvil que usan los participantes, se observa que la mayoría utiliza claro, seguida por Movistar, Tuenti y CNT que son las menos utilizadas, mostrando una preferencia por la red claro y refleja que los miembros de los grupos de ahorro hacen uso de una operadora la cual se puede solicitar internet para uso diario.

6. *¿Con qué frecuencia utiliza plataformas digitales? (Correo, apps, banca en línea)*

Tabla 8

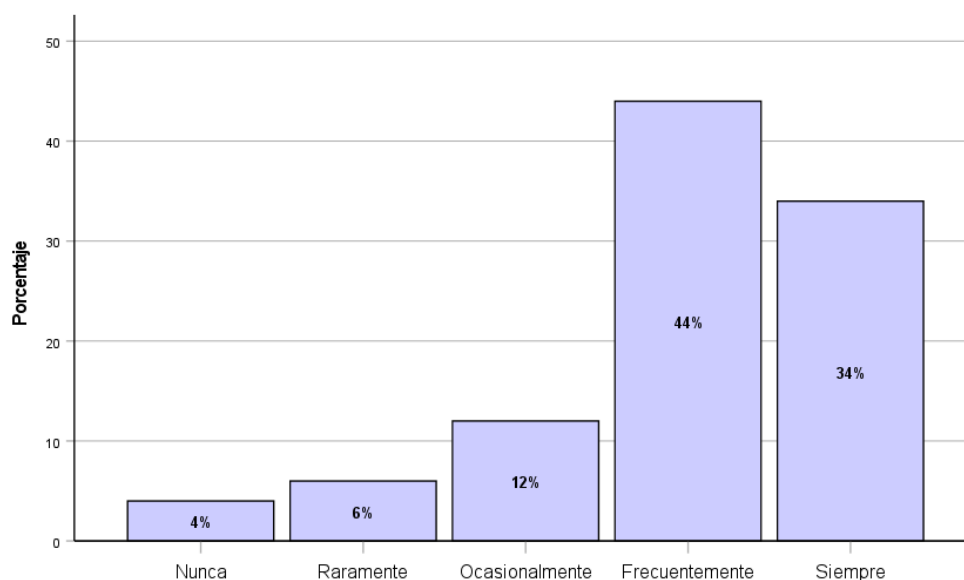
Uso de plataformas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Raramente	3	6,0	10,0
	Ocasionalmente	6	12,0	22,0
	Frecuentemente	22	44,0	66,0
	Siempre	17	34,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos del uso de plataformas digitales de los miembros de los grupos de ahorro y crédito.

Figura 7

Uso de plataformas digitales



Nota. Datos del uso de plataformas digitales.

Se observa en los resultados que se muestran que el mayor rango de los encuestados utiliza frecuentemente plataformas digitales y otra parte lo usan siempre, mientras que un 12% las usan de forma ocasional y solo un 10% presenta bajo o nulo uso de estas plataformas, indicando que la mayoría tiene experiencia y se familiariza con herramientas digitales, lo cual favorece la implementación de una plataforma web para la gestión de los grupos de ahorro.

7. ¿Considera que es fácil utilizar plataformas digitales?

Tabla 9

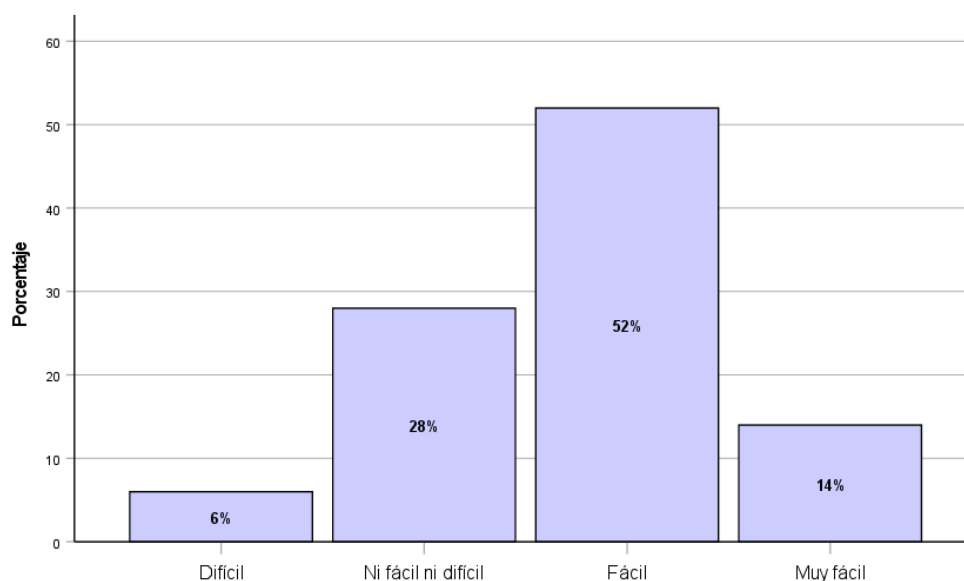
Facilidad de uso de las plataformas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Difícil	3	6,0	6,0
	Ni fácil ni difícil	14	28,0	34,0
	Fácil	26	52,0	86,0
	Muy fácil	7	14,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos de la facilidad de uso de las plataformas digitales.

Figura 8

Facilidad de uso de las plataformas digitales



Nota. Datos de la facilidad de uso de las plataformas digitales

De acuerdo con los resultados de la encuesta la mayoría de los participantes percibe el uso de plataformas digitales con facilidad, mientras otra parte considerable considera que no es ni fácil ni difícil su uso, y pocos perciben difícil el uso de estas plataformas. Estos datos reflejan una actitud positiva y un nivel aceptable de competencia digital entre los miembros de los grupos de ahorro y crédito.

8. *¿Está de acuerdo con que una plataforma digital debe tener protocolos de seguridad claros y accesibles?*

Tabla 10

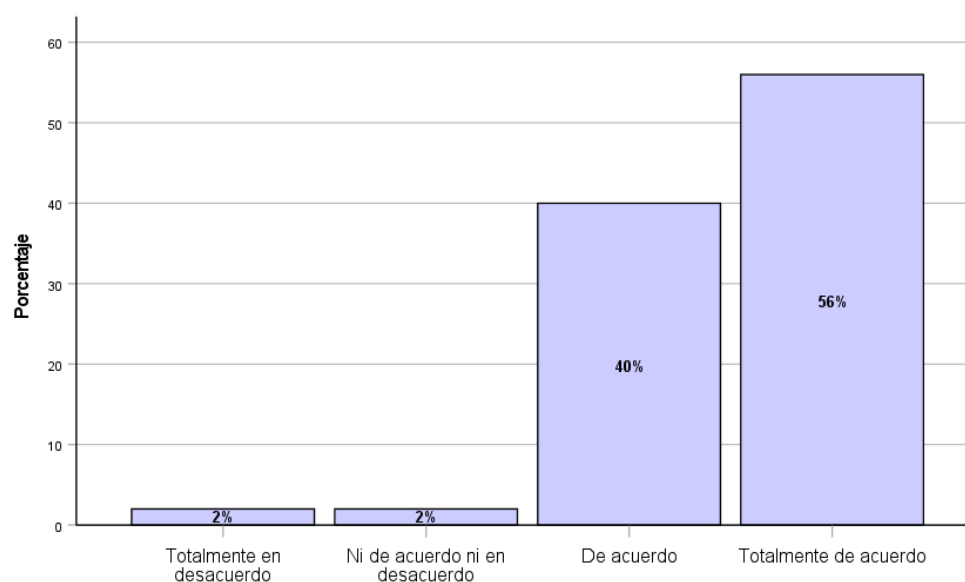
Protocolos de seguridad en plataformas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,0	4,0
	De acuerdo	20	40,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	28	56,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de protocolos de seguridad en plataformas digitales.

Figura 9

Protocolos de seguridad en plataformas digitales



Nota. Datos de protocolos de seguridad en plataformas digitales.

Se muestra en los datos de los resultados que el mayor rango de los encuestados está totalmente de acuerdo con que una plataforma digital debe contar con protocolos de seguridad claros y accesibles, mientras que solo una pequeña parte mantiene una postura neutral o en desacuerdo, reflejando en los resultados una alta conciencia sobre la importancia de la seguridad digital entre los miembros de los grupos de ahorro y crédito.

9. ¿Ha experimentado algún problema de seguridad al usar plataformas digitales?

Tabla 11

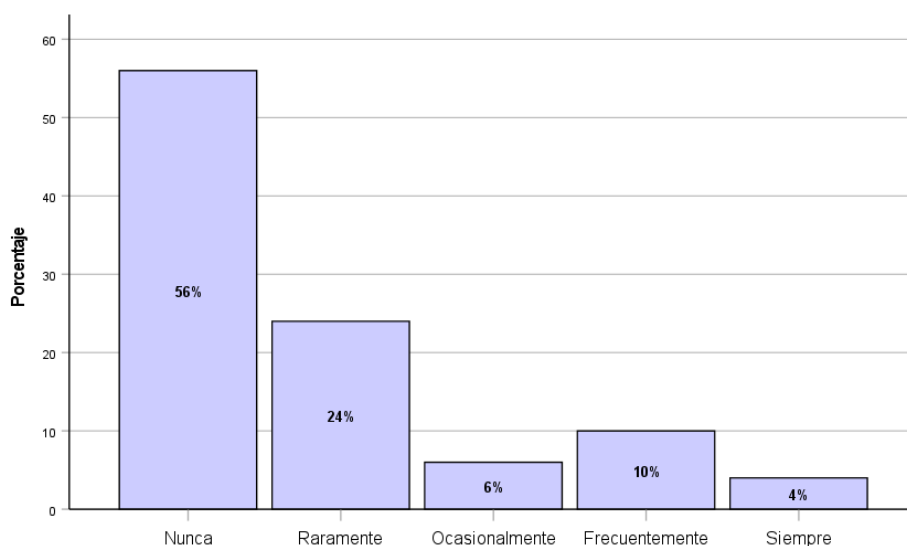
Problemas de seguridad al usar plataformas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	56,0	56,0
	Raramente	12	24,0	80,0
	Ocasionalmente	3	6,0	86,0
	Frecuentemente	5	10,0	96,0
	Siempre	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos de problemas de seguridad al usar plataformas digitales.

Figura 10

Problemas de seguridad al usar plataformas digitales



Note. Datos sobre problemas de seguridad al usar plataformas digitales.

En los resultados se visualiza que la mayoría de los encuestados nunca ha tenido problemas de seguridad y que se encuentran familiarizados en un entorno digital seguro, mientras que una parte si ha experimentado problemas de seguridad al usar plataformas digitales. Existe un porcentaje significativo de usuarios que han tenido inconvenientes al hacer uso de una plataforma digital, mostrando la necesidad de fortalecer la seguridad de las plataformas.

10. ¿Cree que una plataforma web facilitaría el acceso de los datos de las operaciones de su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 12

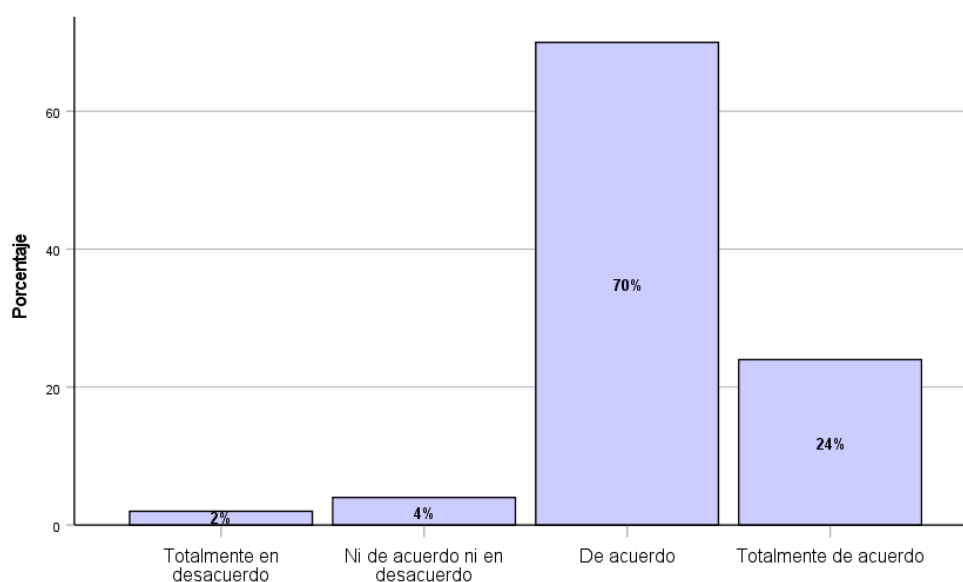
Acceso de los datos de las operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	6,0
	De acuerdo	35	70,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	12	24,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de acceso de las operaciones de los grupos de ahorro y crédito.

Figura 11

Acceso de los datos de las operaciones



Nota. Datos de acceso de las operaciones de los grupos de ahorro y crédito.

Se visualiza que los encuestados están de acuerdo con que una plataforma ayudara a tener acceso de datos sobre las operaciones de su grupo de ahorro, por el contrario, algunos mantienen una postura neutral. Esto refleja una alta aceptación hacia el uso de herramientas digitales para automatizar la gestión de información.

11. ¿Considera que la interfaz de una plataforma web debe comunicar con facilidad su funcionamiento?

Tabla 13

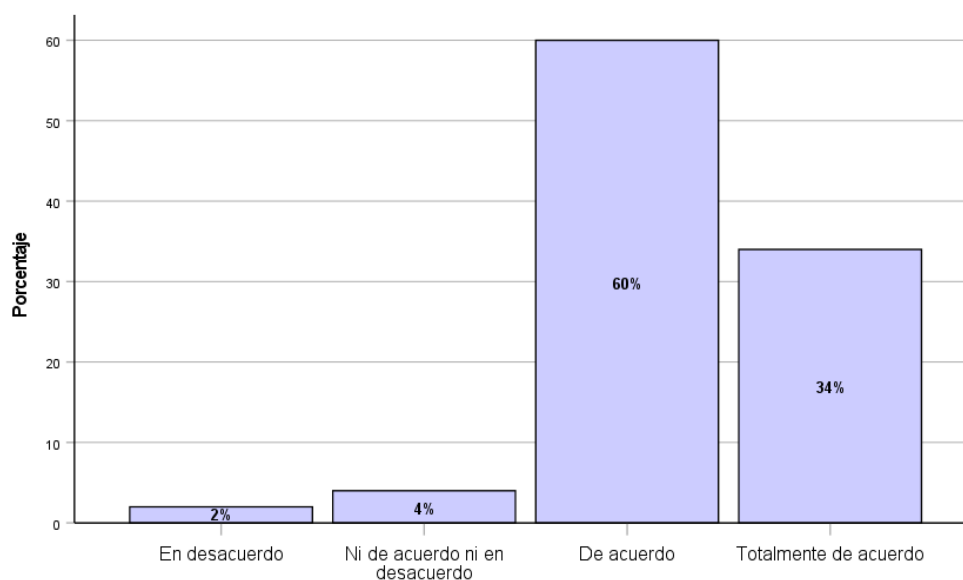
Interfaz de una plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	6,0
	De acuerdo	30	60,0	66,0
	Totalmente de acuerdo	17	34,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de la interfaz de una plataforma web.

Figura 12

Interfaz de una plataforma web



Nota. Datos de la interfaz de una plataforma web.

Los resultados reflejan que los encuestados están de acuerdo con que una plataforma web debe comunicar con facilidad su funcionamiento, esto demuestra que los encuestados les importa la simplicidad y claridad en el diseño de la interfaz digital que una plataforma debe tener para que sea amigables para ellos, lo cual es importante para obtener una experiencia satisfactoria de uso.

12. ¿Considera útil contar con un registro digital de todas las actividades realizadas por su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 14

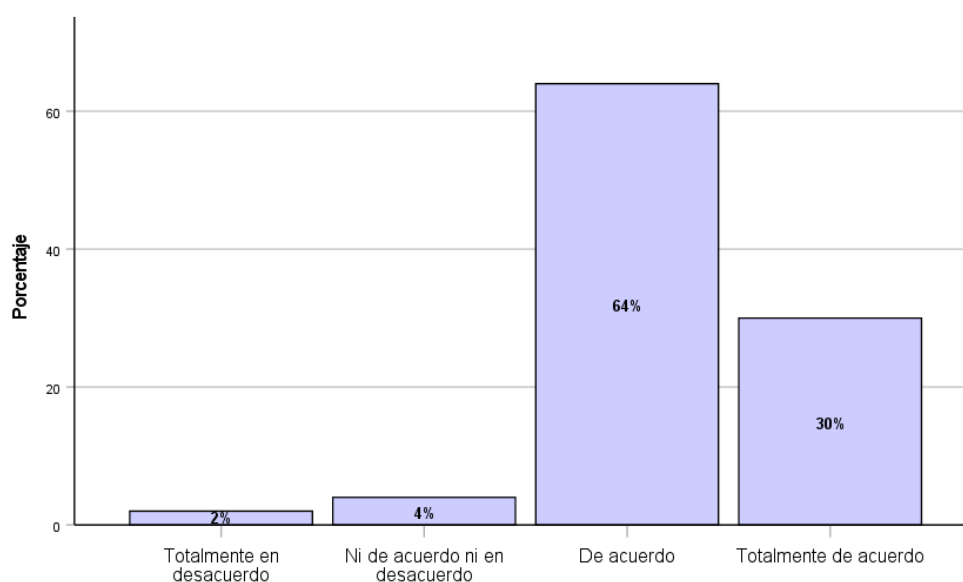
Registro digital de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	6,0
	De acuerdo	32	64,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de registro digital de todas las actividades.

Figura 13

Registro digital de las actividades



Nota. Datos de registro digital de todas las actividades.

De acuerdo con los resultados se muestra que el mayor rango de los encuestados está de acuerdo con la utilidad de contar con un registro digital de todas las actividades de su grupo de ahorro y crédito, reflejando el valor para mejorar el control, la transparencia y la organización interna de su grupo de ahorro, mientras que una pequeña parte mantiene una postura neutral, mostrando una inconformidad en registrar su actividad del grupo en una plataforma digital.

13. ¿Confía en que la información digitalizada sea más confiable que la manejada manualmente?

Tabla 15

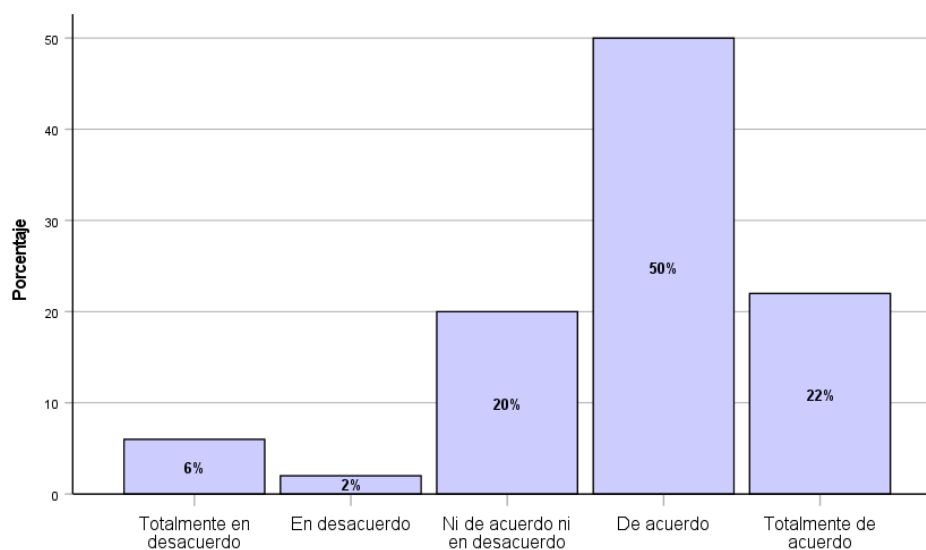
Confianza en la información digitalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0
	En desacuerdo	1	2,0	8,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,0	28,0
	De acuerdo	25	50,0	78,0
	Totalmente de acuerdo	11	22,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de información digitalizada más confiable que el manejo manual.

Figura 14

Confianza en la información digitalizada



Nota. Datos de información digitalizada más confiable que el manejo manual.

De acuerdo con lo percibido los encuestados indican que están de acuerdo en que la información digitalizada es más confiable que la manejada manualmente, mientras que una algunos mantienen una postura neutral. Esto refleja una tendencia positiva de parte de los encuestados, por la confianza percibida de los sistemas digitales, sus experiencias de precisión, seguridad y control que ofrecen las plataformas en comparación con los registros manuales.

14. ¿Considera que al utilizar una plataforma se reducen los errores administrativos en su grupo de ahorro y crédito? (Montos, fechas, aportes, información)

Tabla 16

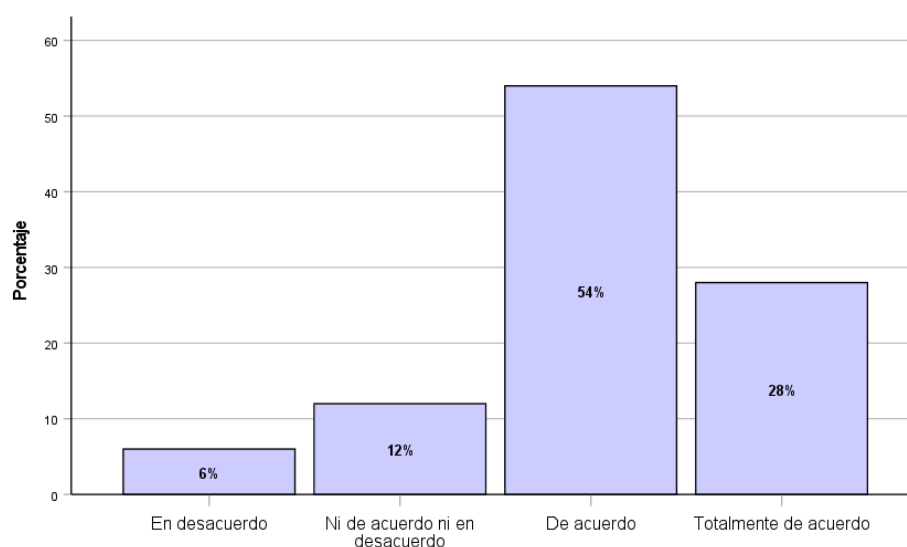
Las plataformas reducen los errores administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,0	18,0
	De acuerdo	27	54,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	14	28,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de si las plataformas reducen los errores administrativos.

Figura 15

Las plataformas reducen los errores administrativos



Nota. Datos de si las plataformas reducen los errores administrativos.

Los resultados indican que los encuestados de los grupos de ahorro están de acuerdo en que el uso de una plataforma digital reduciría los errores administrativos, mientras que una parte mantiene una postura neutral, reflejando una percepción mayoritaria de confianza en la eficiencia que las herramientas digitales pueden brindar ya sea facilitando el control de montos, fechas, aportes e información, y así disminuyendo errores del manejo manual.

15. ¿Considera que el uso de una plataforma web facilitaría el seguimiento de sus operaciones en su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 17

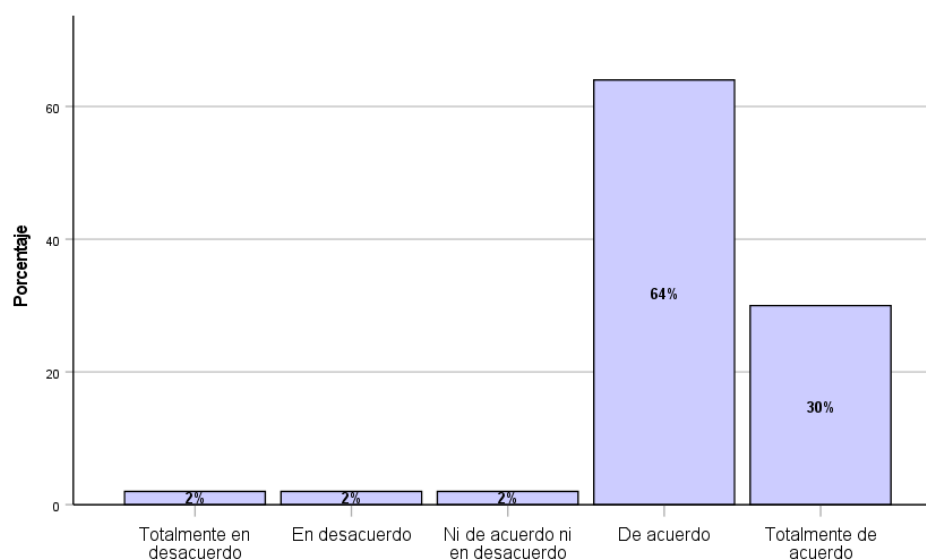
Seguimiento de las operaciones mediante una plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0
	En desacuerdo	1	2,0	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,0	6,0
	De acuerdo	32	64,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos del seguimiento de las operaciones con el uso de una plataforma web.

Figura 16

Seguimiento de las operaciones mediante una plataforma web



Nota. Datos del seguimiento de las operaciones con el uso de una plataforma web.

Se observa que los resultados obtenidos indican que hay un alto rango de los encuestados está de acuerdo en que una plataforma web facilitaría el seguimiento de las operaciones en su grupo de ahorro y crédito, por otro lado, otros mantienen una postura neutral. Se refleja una aceptación y confianza en el uso de herramientas digitales para el control y monitoreo de las actividades financieras por parte de los miembros de los grupos de ahorro.

16. ¿Considera que el aplicar una plataforma digital mejoraría la eficiencia en la ejecución de los procesos de su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 18

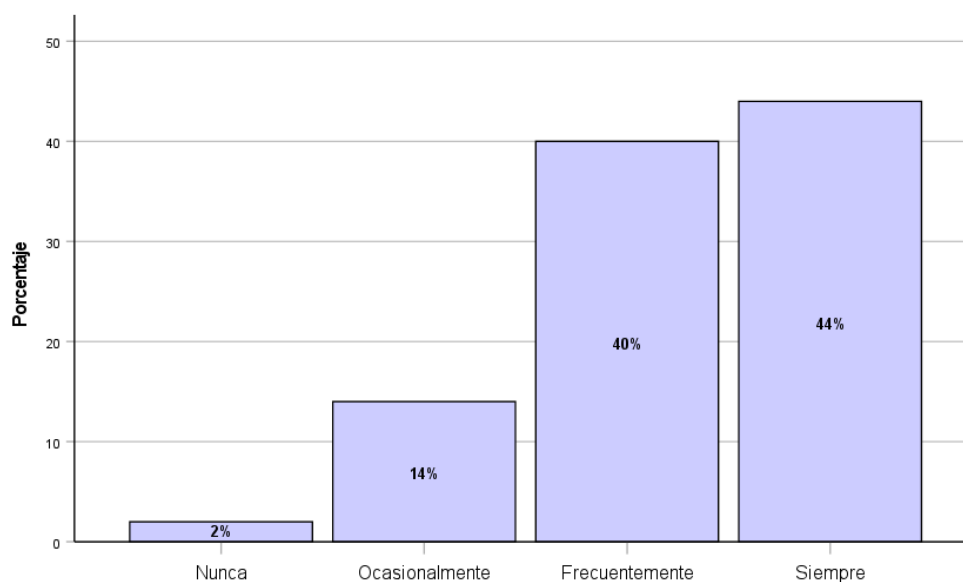
Eficiencia en los procesos mediante una plataforma digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Ocasionalmente	7	14,0	16,0
	Frecuentemente	20	40,0	56,0
	Siempre	22	44,0	100,0
	Total	50	100,0	

Nota. Datos sí sé mejoraría la eficiencia de los procesos con una plataforma digital.

Figura 17

Eficiencia en los procesos mediante una plataforma digital



Nota. Datos sí sé mejoraría la eficiencia de los procesos con una plataforma digital.

Los resultados evidencian que la mayor parte de los encuestados considera que el uso de una plataforma digital mejoraría la eficiencia en la ejecución de los procesos de su grupo de ahorro y crédito, mientras que una pequeña parte mantiene una postura neutral sobre la percepción de que el uso de plataformas digitales mejoraría la eficiencia en su grupo de ahorro. Se evidencia una amplia aceptación si se aplica una plataforma que mejoraría la eficiencia de los procesos, disminuyendo tiempos y mejorando la organización interna del grupo de ahorro.

17. ¿Cree que la automatización digital será más precisa que la gestión manual en su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 19

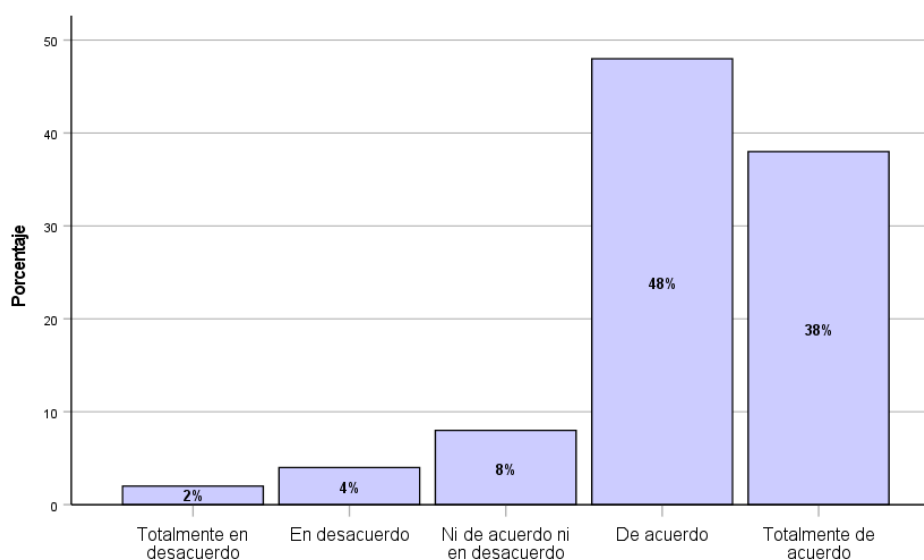
Automatización digital frente a la gestión manual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	14,0
	De acuerdo	24	48,0	62,0
	Totalmente de acuerdo	19	38,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de sí la automatización digital es más precisa que la gestión manual.

Figura 18

Automatización digital frente a la gestión manual



Nota. Datos de sí la automatización digital es más precisa que la gestión manual.

De acuerdo con los resultados el mayor rango de los encuestados considera que la automatización digital es más precisa que la gestión manual realizada en su grupo de ahorro y crédito, mientras que una parte pequeña mantiene una postura neutral o en desacuerdo. Se evidencia una percepción positiva de parte de los encuestados hacia el uso de herramientas digitales ya sea por su capacidad para reducir errores y aumentar la precisión en los procesos administrativos.

18. ¿Qué tan dispuesto estaría a usar una plataforma web para realizar operaciones más rápidas en su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 20

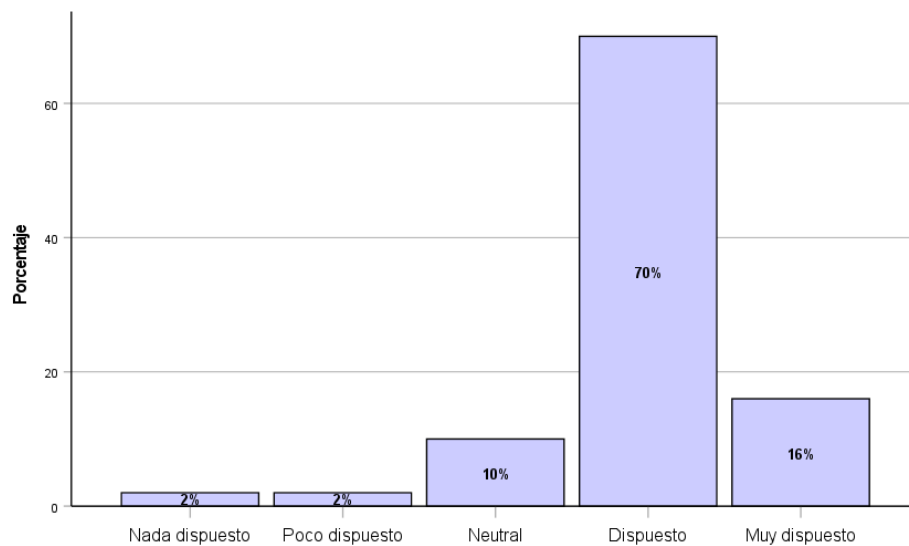
Disposición a usar una plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nada dispuesto	1	2,0	2,0
	Poco dispuesto	1	2,0	4,0
	Neutral	5	10,0	14,0
	Dispuesto	35	70,0	84,0
	Muy dispuesto	8	16,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de la disposición a usar una plataforma web en los grupos de ahorro y crédito.

Figura 19

Disposición a usar una plataforma web



Nota. Datos de la disposición a usar una plataforma web en los grupos de ahorro y crédito.

Según los resultados indican que el mayor rango de los encuestados determina que están dispuestos a utilizar una plataforma web para realizar operaciones más rápidas dentro de su grupo de ahorro y crédito, mientras que algunos mantienen una postura neutral o poco dispuesto en utilizar una plataforma. Esto refleja una aceptación y apertura hacia la adopción tecnológica dentro de los grupos de ahorro y crédito, lo que facilita la implementación exitosa de una plataforma digital reafirmando que los miembros reconocen los beneficios que con la digitalización se pueden obtener para mejorar la eficiencia operativa de su grupo de ahorro.

19. ¿Por cuál de las siguientes alternativas le gustaría implementar una plataforma web en su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 21

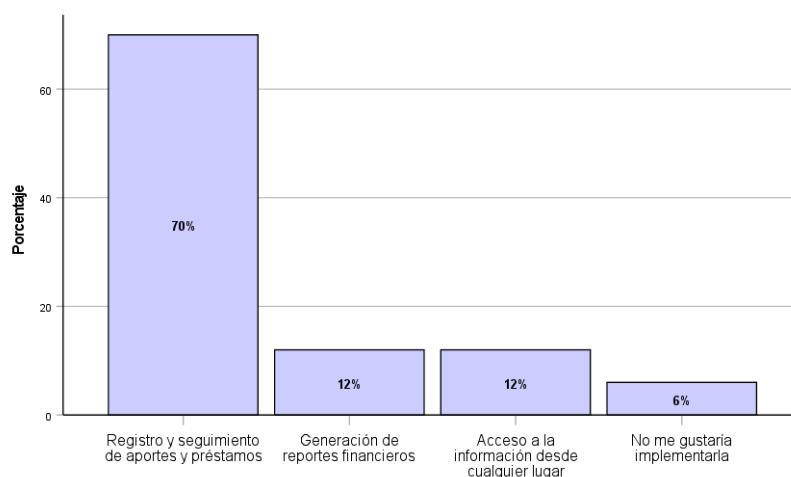
Alternativas para implementar una plataforma web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Registro y seguimiento de aportes y préstamos	35	70,0	70,0
	Generación de reportes financieros	6	12,0	82,0
	Acceso a la información desde cualquier lugar	6	12,0	94,0
	No me gustaría implementarla	3	6,0	100,0
Total		50	100,0	

Nota. Datos de alternativas para implementar una plataforma web en los grupos de ahorro.

Figura 20

Alternativas para implementar una plataforma web



Nota. Datos de alternativas para implementar una plataforma web en los grupos de ahorro.

Se muestra que los encuestados prefieren implementar una plataforma web para el registro y seguimiento de aportes y préstamos en su grupo de ahorro, mientras que otros la implementarían por la generación de reportes financieros y el acceso a la información desde cualquier lugar, y muy pocos se encuentran en la postura de no estar interesados en su implementación. Esto evidencia que la principal motivación para adoptar una plataforma digital se centra en mejorar el control y la transparencia de las operaciones financieras.

Resultados acordes a los objetivos

Resultados del primer objetivo específico

En el contexto actual los grupos de ahorro y crédito se encuentran en un escenario donde sus procesos operativos se realizan mediante registros manuales en cuaderno o con ayuda de una hoja en Excel. Esta forma de operar llevando los registros, limita la transparencia de las actividades, su estructura informal y la falta de capacitación en competencias digitales dificulta la modernización de sus procesos, por otro lado, la inseguridad y el temor a la pérdida de información o de sus ahorros, es una barrera que afectan la confianza y participación para el cambio. A pesar de estas limitaciones, se observa una disposición hacia la modernización y digitalización, con el fin de mejorar la eficiencia, transparencia, y sostenibilidad financiera de estos grupos.

Matriz FODA

Matriz FODA para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presentan los grupos de ahorro y crédito.

Tabla 22

Análisis FODA de los grupos de ahorro y crédito

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Participación activa de los miembros• Responsabilidad y apoyo mutuo• Fortalece el desarrollo económico y social• Conocimiento básico en el proceso de administración contable	<ul style="list-style-type: none">• Poco conocimiento tecnológico• Desconocimiento de herramientas digitales• Riesgo de pérdida de información administrativa y financiera• Mayor tiempo en el proceso manual
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Accesibilidad a capacitaciones sobre aplicaciones para procesos digitales• Acceso a herramientas digitales• Crecimiento de socios en los grupos• Aceptación de los socios para procesos digitales	<ul style="list-style-type: none">• Riesgo con la filtración de información digitalizada• Eventos inesperados como pandemias, crisis políticas o económicas• Cambio en la exigencia regulatoria futura

Nota. Datos sobre la situación actual de los grupos de ahorro

Matriz CAME

Tabla 23

Matriz CAME

ANÁLISIS EXTERNO			
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO		O1. Accesibilidad a capacitaciones sobre aplicaciones para procesos digitales O2. Acceso a herramientas digitales O3. Crecimiento de socios en los grupos O4. Aceptación de los socios para procesos digitales	A1. Riesgo con la filtración de información digitalizada A2. Eventos inesperados como pandemias, crisis políticas o económicas A3. Cambio en la exigencia regulatoria futura
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (Explorar)	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (Mantener)	
F1. Participación activa de los miembros F2. Responsabilidad y apoyo mutuo F3. Fortalece el desarrollo económico y social F4. Conocimiento básico en el proceso de administración contable	<ul style="list-style-type: none"> • F1O1. Promover capacitaciones digitales sobre plataformas para los participantes • F3O3. Impulsar el crecimiento de socios con el impacto positivo en el desarrollo económico y social • F4O4. Implementar procesos contables digitalizados en plataformas 	<ul style="list-style-type: none"> • F2A2. Utilizar la responsabilidad y apoyo para enfrentar situaciones inesperadas • F3A3. Fortalecer el desarrollo económico y social con ventajas competitivas • F1A1. Generar políticas internas de seguridad digital 	
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (Corregir)	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (Afrontar)	
D1. Poco conocimiento tecnológico D2. Desconocimiento de herramientas digitales D3. Riesgo de pérdida de información administrativa y financiera D4. Mayor tiempo en el proceso manual	<ul style="list-style-type: none"> • O1D1. Capacitaciones disponibles sobre la tecnología • O4D4. Reducir el tiempo en procesos manuales con herramientas digitales • O2D3. Minimizar el riesgo de pérdida de información con la implementación de herramientas digitales 	<ul style="list-style-type: none"> • D3A1. Establecer protocolos de respaldo de datos • D12A3. Reducir el poco conocimiento tecnológico con programas internos de formación que preparen ante cambios regulatorios • D4A3. Mejorar la eficiencia de procesos manuales para enfrentar la presión competitiva 	

Nota. Datos de la matriz CAME

Resultados del segundo objetivo específico

Con los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista se identificó beneficios que son los más valorados por los socios y líderes de los grupos de ahorro, al implementar una plataforma digital. A continuación, se presentan los beneficios más relevantes:

Registro y seguimiento de aportes y préstamos.

Acceso a la información desde cualquier lugar.

Gestión de reportes financieros.

Eficiencia operativa.

Optimización de tiempo.

Seguridad.

Entonces, los resultados muestran que los socios valoran la automatización, la reducción de errores, la transparencia, el acceso rápido a la información y la seguridad que una plataforma les puede brindar, lo que evidencia una aceptación positiva.

Resultados del tercer objetivo específico

De acorde con los resultados, se determinó que la adopción de una plataforma web, constituye una estrategia viable y beneficiosa para mejorar la gestión de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas. Se reflejó que la mayor parte de los integrantes está dispuesto a utilizar una plataforma digital para agilizar sus operaciones, y por los beneficios que esta le puede brindar. Con esta propuesta de una plataforma web es coherente con las necesidades y con las expectativas de los socios, además se alinean con mejorar la eficiencia, transparencia y seguridad que necesitan los grupos de ahorro.

Discusión

En el presente trabajo de investigación realizado con el propósito de proponer una posible solución a través de una plataforma web como estrategia para mejorar la eficiencia en los procesos de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas. Iniciando con el diagnóstico actual se evidenció que una parte considerable de estos grupos manejan sus operaciones de forma manual, lo que genera demoras, errores en los registros y dificultades en la accesibilidad de la información. Por otro lado, tanto en la encuesta como en la entrevista se identificaron los beneficios que se obtienen al usar una plataforma digital para sus procesos, lo cual se evidenció una alta aceptación hacia su implementación, reconociendo que su uso permitirá optimizar los procesos, fortalecer la transparencia y mejorar la eficiencia en la gestión administrativa y financiera.

Los hallazgos se relacionan con el estudio de Chávez et al. (2024) en el cual se desarrolla una aplicación móvil “*Cosecha Colectiva*” para agrupaciones comunitarias de ahorro, esta aplicación permitió demostrar que el uso de herramientas digitales mejora la organización interna agilizando las reuniones, automatizado los cálculos, y la eficiencia de los registros financieros, además, se tendrá mayor claridad para identificar errores, adquiriendo confianza y autonomía en el manejo de los recursos económicos. Este estudio tiene coherencia con los resultados de la encuesta en donde el 94% de los encuestados indicó que una plataforma digital facilitaría el acceso a los datos de las operaciones y el seguimiento de las actividades mientras que el 82% afirmó que el uso de herramientas digitales mejoraría los errores administrativos. Asimismo, se refuerza la idea de que la tecnología, promueve la eficiencia y transparencia en la administración financiera, siempre y cuando se adapta a las necesidades que se requiere.

Por otro lado, en el estudio de Duran et al. (2024), concluyeron que las plataformas de uso de tecnología Blockchain permite generar registros de tal manera que favorecen la transparencia, la trazabilidad y la confianza entre los miembros de los grupos de ahorro, reduciendo la vulnerabilidad ante errores o fraude, ya que tiene protocolos en base a Dapp con un desarrollo accesible y menos complejo, y con seguridad de tecnología Blockchain. Esto concuerda con los datos de la encuesta en donde se percibe una percepción positiva sobre la seguridad digital en donde el 96% de los encuestados consideran importante que las plataformas cuenten con protocolos claros de protección y accesibles a la información y datos, y el 72% confía más en la información digitalizada que en los registros manuales que se genera en los grupos de ahorro, de forma similar, en la entrevista realizada a las líderes de los grupos

se evidenció la importancia por la seguridad digital, manifestando algunas medidas de seguridad lo que resalta la necesidad de incorporar mecanismos sólidos de ciberseguridad en las futuras plataformas para fortalecer la confianza y la transparencia en los grupos de ahorro.

Asimismo, en el estudio de Domínguez & Méndez (2024) resaltan que la digitalización incrementa la productividad y reduce el tiempo, transformando positivamente la eficiencia operativa, siempre que se acompañe de estrategias de capacitación y adaptación, lo cual se alinea con la percepción de las líderes entrevistadas, quienes consideran que un sistema de registro digital le permitiría mayor control y rapidez en las operaciones. Igualmente, se observa el 86% de los participantes están de acuerdo con que la automatización digital sería más precisa que la gestión manual, y muestran disposición a usar una plataforma web para realizar operaciones más rápidas, es decir, reflejan un nivel de aceptación alto hacia la innovación, alineándose con los resultados de Toledo-Orozco et al. (2025) quienes identificaron que la innovación tecnológica en cooperativas de ahorro y crédito mejora la productividad, la satisfacción de los socios y la eficiencia operativa, aspecto que también se identificó en los resultados de esta investigación en los grupos de ahorro.

Finalmente, en la entrevista se menciona que los grupos de ahorro y crédito aún dependen de métodos manuales para registrar sus operaciones, lo que es más probable que ocurran errores, demoras y pérdidas de información, recomendando que un sistema digital evitaría significativamente esos problemas, mejorando la accesibilidad y fortaleciendo la transparencia en el manejo de los recursos, coincidiendo con el estudio de Cadena (2022) quien demostró que la digitalización de procesos reducen costos operativos mejora la eficiencia y aumenta la rentabilidad, reafirmando que implementación digital no solo modernizaría los procesos administrativos de los grupos de ahorro, sino que también se volverían más participativos y tecnológicamente inclusivos.

Capítulo IV

Propuesta

Plataforma web para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas

Introducción

Los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas representan una alternativa financiera fundamental para el sector rural, es evidente que sus modalidades y formas de operar se han ido expandiendo a lo largo del tiempo. En la actualidad no solo se dedican a ahorrar, sino que son organizaciones que forman el desarrollo económico de sus miembros, su administración, así como las actividades que desarrollan son varias, que dependen de la necesidad de cada grupo. Sin embargo, estos grupos enfrentan diversos retos en la gestión de sus procesos administrativos, operando con métodos manuales los cuales limitan su eficiencia, transparencia y su capacidad de crecimiento en la inclusión de la economía popular y solidaria.

Así mismo estas organizaciones creadas por asociaciones de personas que lo conforman a través de pequeños capitales, son la base inicial para realizar actividades productivas que generan ingresos entre los socios, para su auto sostenibilidad.

Con base en los estudios previos realizados en el cantón Salinas por Rodríguez & Tigrero (2024) y Mero (2025), donde se identificaron problemáticas similares y soluciones por medio de aplicaciones móviles para la digitalización de los grupos de ahorro comunitario, se propone el uso o implementación de una plataforma web amigable que permita a los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas optimizar sus procesos administrativos, mejorar su transparencia financiera y fortalecer la confianza entre sus miembros con esta herramienta centralizada de gestión.

Justificación

Por medio de la transformación digital se busca una modificación mediante el empleo de herramientas digitales que facilitan el almacenaje, transmisión y proceso de información con rapidez y accesibilidad. En este contexto, la propuesta de implementar una plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, se fundamenta en la necesidad de superar las limitaciones actuales que enfrentan estos grupos, principalmente relacionadas con la forma de llevar sus procesos, la falta de automatización y un deficiente manejo en la información financiera, que afectan la eficiencia operativa.

A través de una plataforma web se quiere lograr la automatización de procesos, como el registro de ahorros, préstamos, pagos, con el fin de reducir errores manuales, agilizar el acceso a la información y facilitar la toma de decisiones basada en datos reales. Además, esta propuesta contribuye a la inclusión financiera y a la modernización de prácticas comunitarias, logrando que los grupos se adapten a las tendencias globales de transformación digital, que hoy en día es la que impulsa la competitividad, la sostenibilidad y la innovación en la gestión financiera. Una forma no solo facilitaría la gestión sino también la transparencia y la confianza entre los miembros, lo cual es fundamental para el fortalecimiento y crecimiento de estas organizaciones.

Objetivo de la propuesta

Objetivo General

Proponer una plataforma web que optimice los procesos operativos, administrativos y de control de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas.

Objetivos Especifico

- Identificar las estrategias de transformación digital como resultado de la implementación de una plataforma web.
- Describir la plataforma *JuntaGo!* mostrando la estructura de la funcionalidad para la gestión de los procesos de los grupos de ahorro

Identificación de estrategias

Se presentan las estrategias de transformación digital como resultado de la adopción de la plataforma *JuntaGo!*, diseñada de forma amigable para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de los grupos de ahorro y crédito.

- Automatización de procesos

Permite optimizar la gestión administrativa y económica de los grupos de ahorro y crédito por medio del uso de una plataforma web, con el fin de reducir los registros manuales y fortalecer la eficiencia, por medio de esta estrategia se obtendrá mejor control de los ahorros, préstamos, intereses y utilidades, de manera conjunta e individual, impulsando la transparencia y la modernización de los modelos tradicionales y promoviendo una gestión eficiente y confiable dentro de los grupos de ahorro.

- Automatización de la experiencia de los socios

Busca mejorar la experiencia y confianza de los socios por medio de herramientas tecnológicas que permitan mejorar su interacción de forma más sencilla, rápida y efectiva con la plataforma web, por medio de la transformación digital, los socios pueden tener acceso a sus

datos tanto financieros como administrativos, realizar transacciones y participar en las actividades del grupo desde cualquier lugar o momento, de la misma manera se promueve la adopción tecnológica de los miembros, reduciendo la resistencia al cambio y fomentando la participación de todos los socios de los grupos de ahorro.

- **Plataforma digital**

Se enfoca en el uso de una herramienta que funciona en línea y centraliza todos los procesos del grupo de ahorro y crédito, facilitando el registro, control y seguimiento de los movimientos financieros, de forma individual y colectiva, y de esa forma se plataforma fomenta la transparencia, la comunicación entre los socios y la eficiencia operativa, siendo un factor clave para la transformación digital de las asociaciones comunitarias.

Plataforma web (JuntaGo!)

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

Adaptación: diseñada a las necesidades y medida de los procesos de los grupos.

Control: brinda autonomía completa de las funcionalidades, datos y diseño.

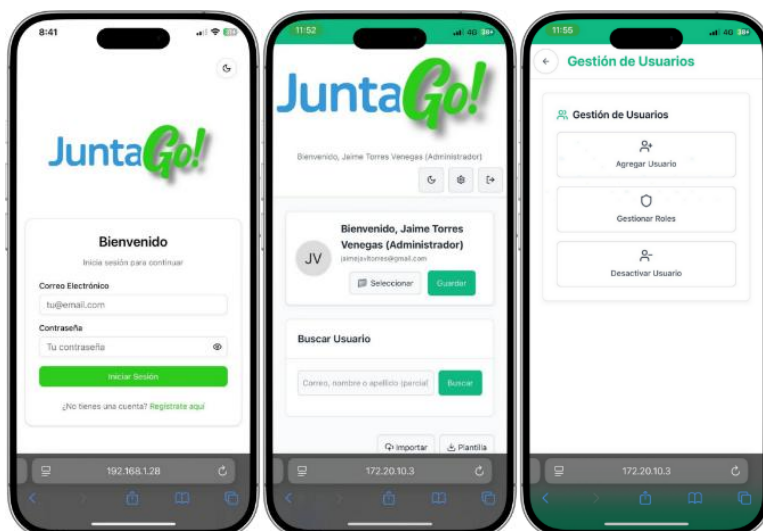
Transparencia: facilita la visualización detallada de los movimientos financieros.

Diseño para usuarios locales: la interfaz es intuitiva y accesible, pensada para socios.

Sostenibilidad: desarrollada para evolucionar junto con las necesidades del proyecto.

Figura 21

JuntaGo!



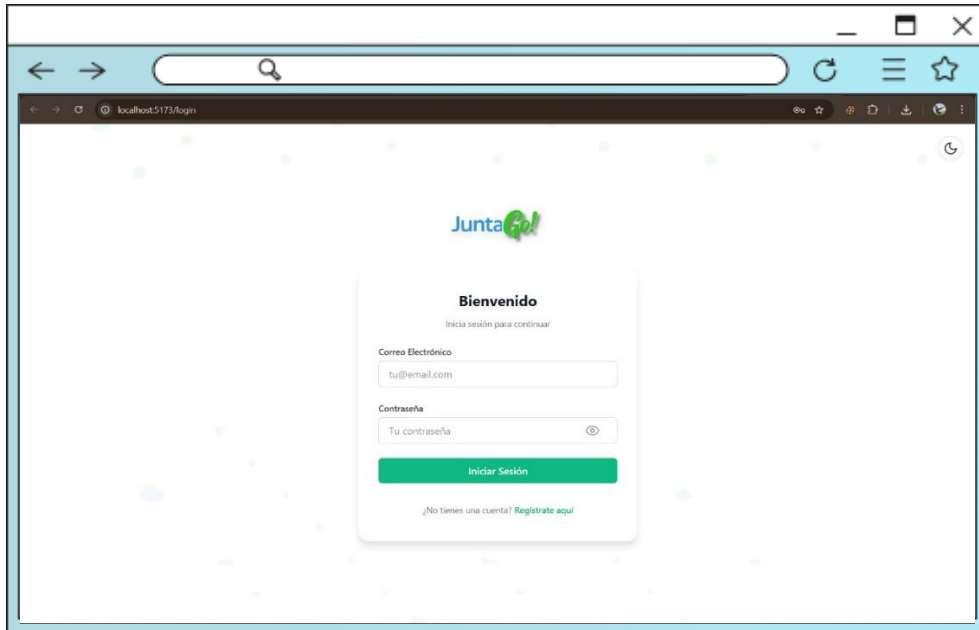
Nota. JuntaGo!

Funcionalidades de la plataforma JuntaGo!

Ingreso de la plataforma

Figura 22

Inicio de plataforma JuntaGo!

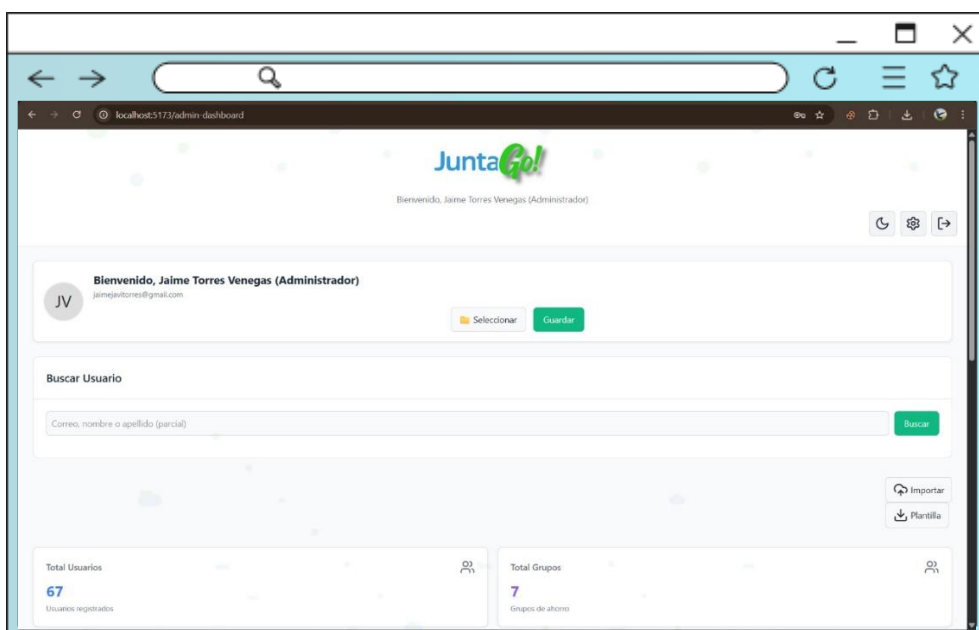


Nota. Pantalla de inicio JuntaGo!

Vista del administrador el cual puede registrar a los socios de su grupo

Figura 23

Vista del administrador

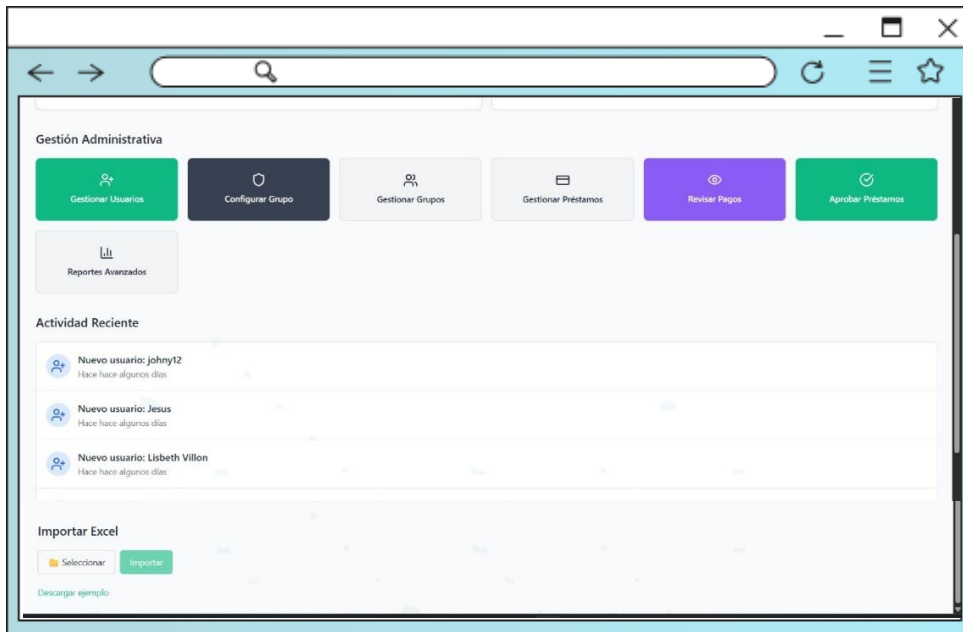


Nota. Vista del administrador

Funciones disponibles en la plataforma para gestionar: usuarios, grupos, préstamos, reportes de pagos.

Figura 24

Módulos principales de la plataforma JuntaGo!

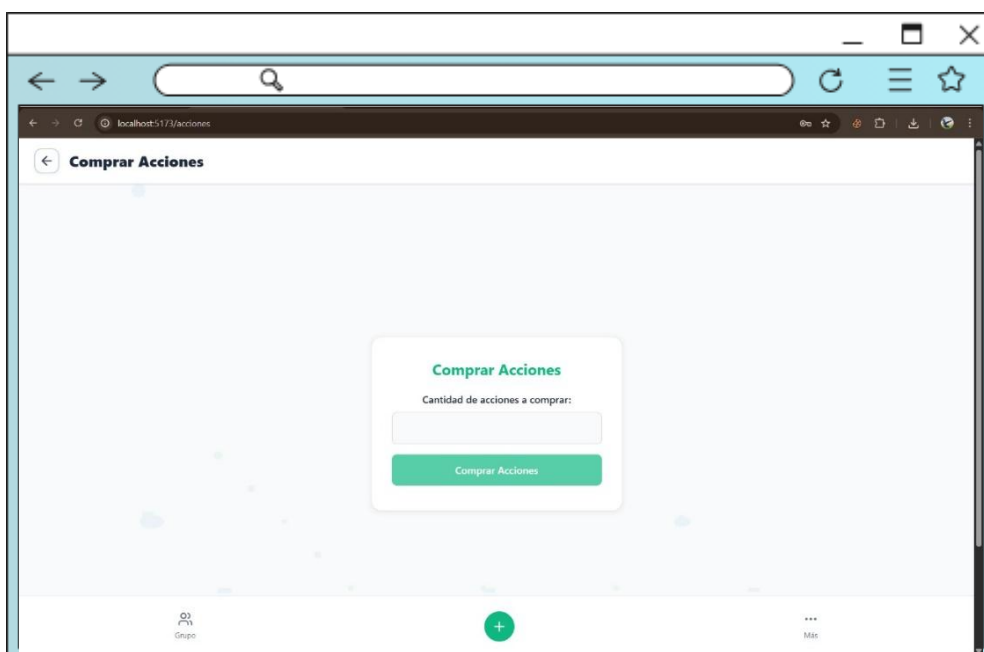


Nota. Vista de módulos principales

Función para la compra de acciones dentro del sistema del grupo de ahorro.

Figura 25

Compra de acciones

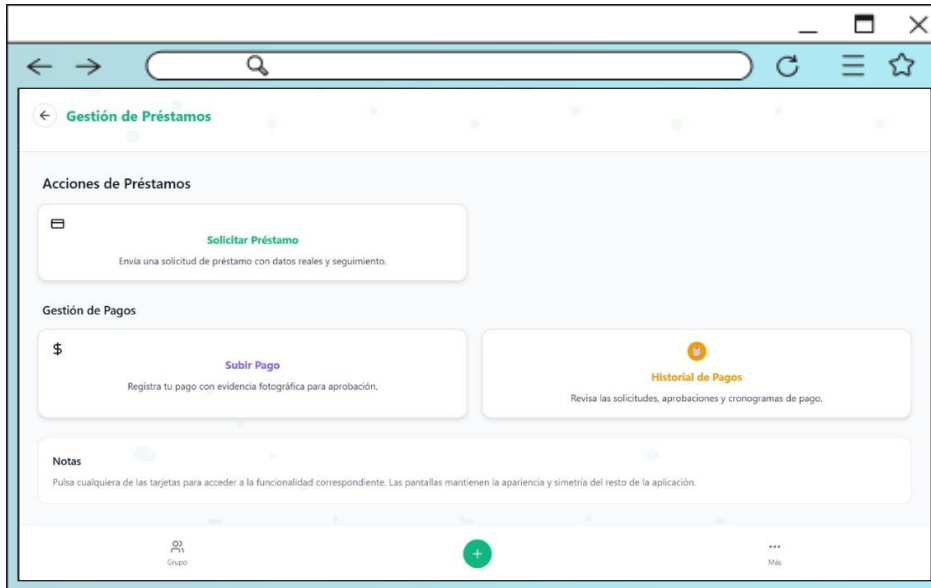


Nota. Vista para compra de acciones.

Función para solicitar préstamo: permite solicitar un préstamo y dar seguimiento a los pagos, así como la aprobación y cronograma.

Figura 26

Solicitar préstamo

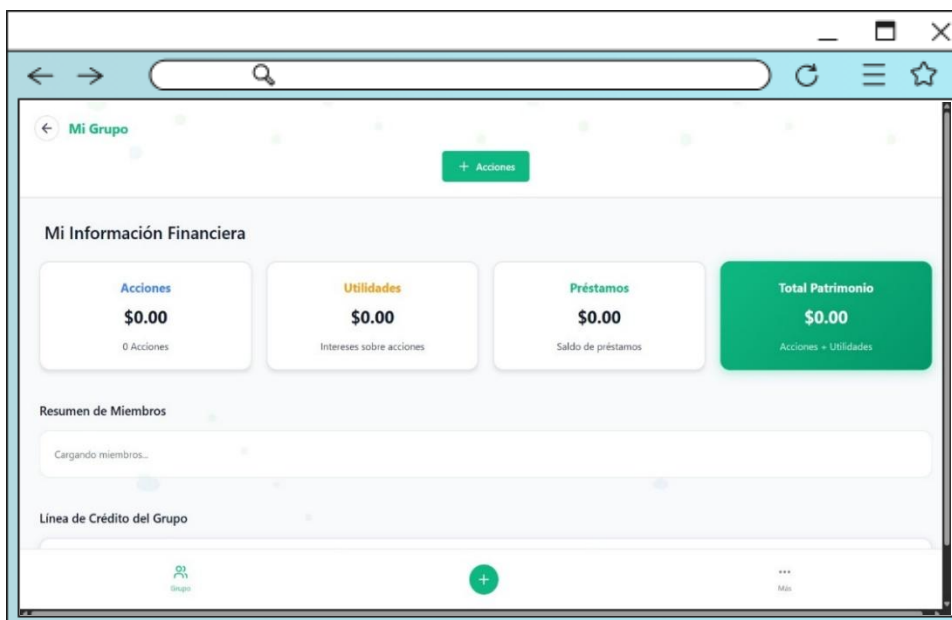


Nota. Vista para solicitar préstamo

Vista principal del grupo donde el socio puede visualizar la situación financiera en tiempo real, conocer su patrimonio total, monitorear acciones, utilidades y préstamos.

Figura 27

Vista del grupo

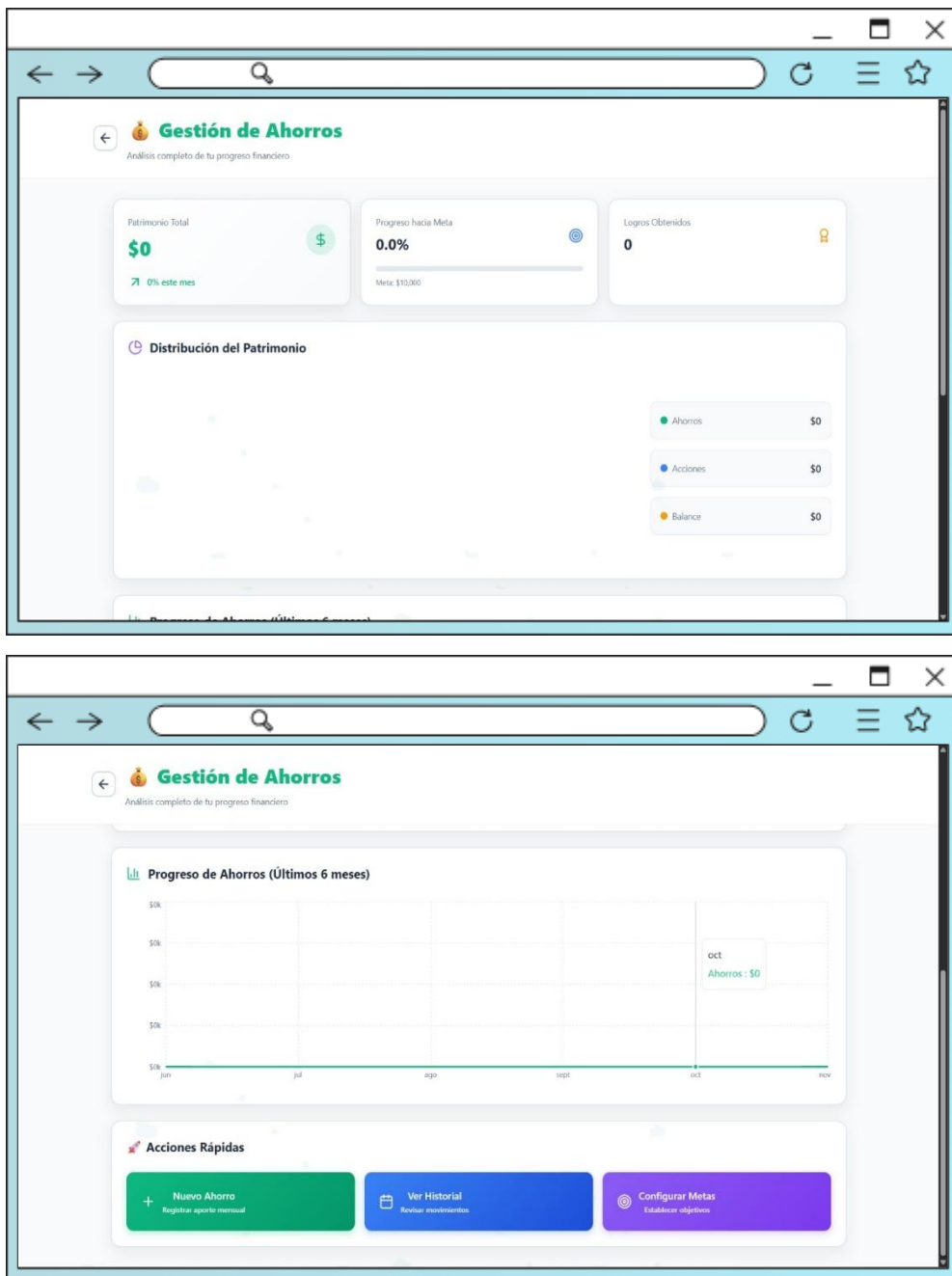


Nota. Vista del grupo de la información financiera.

Vista de la gestión de ahorros: sistema completo de gestión de ahorros dentro de JuntaGo! que permite monitorear el patrimonio total y su evolución, establecer metas financieras, visualizar la distribución de recursos tanto de ahorros, acciones y balance; también rastrear el progreso mensual por medio de una gráfica de línea temporal, y por último registrar aportes de forma rápida y sistémica.

Figura 28

Gestión de ahorros sobre el progreso financiero

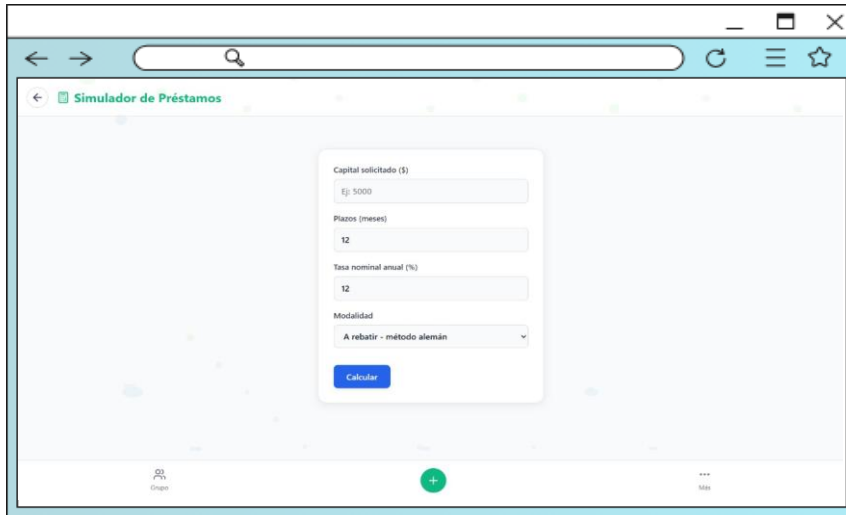


Nota. Vistas de análisis completo del progreso financiero.

Función de simular préstamo antes de solicitarlo, donde se coloca el monto a solicitar, el plazo de pago, la tasa de interés y la modalidad de pago; esto permite planificar según la capacidad de pago y así tomar la mejor decisión sobre el préstamo.

Figura 29

Simulador de préstamos

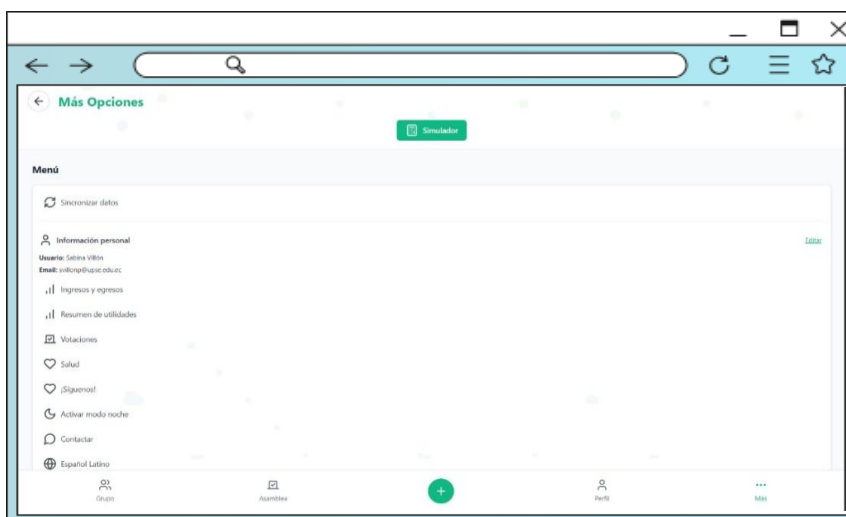


Nota. Vista de simulador de préstamos

Configuración general de la plataforma JuntaGo! donde se puede gestionar su perfil y datos personales, sincronizar información entre dispositivos, acceder a herramientas financieras como el ingreso/egreso, utilidades; también participar en decisiones grupales en votación, contactar un soporte.

Figura 30

Configuración general de la plataforma JuntaGo!



Nota. Vista de la configuración general de la plataforma JuntaGo!

Tecnología digital

Herramientas por utilizar

- Red de internet: es esencial contar con el servicio de internet para la interconexión entre los socios y la plataforma web, la cual se accede desde el navegador en tiempo real, y por ende poder registrarse, mantener actualizada la información financiera, y más funcionalidades que brinda la plataforma.
- Computadora o laptop: por medio de esta herramienta se hará posible la gestión integral de las operaciones dentro de la plataforma web, teniendo la facilidad para realizar controles financieros, generar reportes, supervisar actividades, configuraciones del sistema, entre otras funciones, además, su uso garantiza mayor comodidad para tareas administrativas.
- Dispositivo móvil: cumplen un rol importante ya que permite el acceso rápido y proceso dinámico de la plataforma web, asimismo se puede acceder desde cualquier lugar o momento disponible.

Plan de acción

Tabla 24

Plan de acción

Fase	Actividad	Duración	Descripción	Responsable
Diagnóstico de la situación actual	Revisión de los procesos actuales	1 semana	Identificar como trabajan actualmente los grupos, que herramientas usan	Coordinador del proyecto
	Identificar estrategias para el cambio	1 semana	Identificar estrategias para el cambio digital para los grupos de ahorro	Coordinador del proyecto
Planificación	Socialización del proyecto con los socios y directiva (presentación de la plataforma web propuesta)	1 semana	Presentar el proyecto y plataforma web, asegurando el compromiso del grupo y aclarar dudas y expectativas.	Coordinador del proyecto
	Preparación de un cronograma de actividades	1 semana	Definir las actividades a realizar de manera organizada para los grupos que quieren	Coordinador del proyecto

				participar en el proyecto.
Implementación de la plataforma	Capacitación para el uso de la plataforma	2 semanas		Enseñar el uso de la plataforma y asegurar que los socios se sientan cómodos con la plataforma y que las funcionalidades respondan a su realidad
				coordinador del proyecto
	Aplicación de la plataforma a los grupos de ahorro	1 mes		Proceso de aplicar la plataforma como herramienta de gestión para los grupos de ahorro
				Coordinador del proyecto

Nota. Plan de acción.

Tabla 25

Cronograma de ejecución de la propuesta

Cronograma de actividades de la propuesta													
N°	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión de los procesos actuales												
2	Identificar estrategias para el cambio												
3	Socialización del proyecto con los socios y directiva												
4	Preparación de un cronograma de actividades												
5	Capacitación para el uso de la plataforma												
6	Aplicación de la plataforma a los grupos de ahorro												

Nota. Cronograma de actividades de la propuesta.

Presupuesto

Recursos por utilizar

Tabla 26

Servicio de internet

Internet		
Detalle		
Servicio de xtrim Plan X-PRO		
No	Meses	Valor mensual
1	Enero	\$ 21,99
2	Febrero	\$ 21,99
3	Marzo	\$ 21,99
Total		\$ 65,97

Nota. Gastos mensuales de internet

Tabla 27

Dispositivos tecnológicos

Dispositivos tecnológicos				
Detalle				
No	Concepto	Cantidad	Precio unitario	Precio total,
1	Dispositivo móvil Samsug Octa Core	2	\$ 115,00	\$ 230,00
2	Computara portátil Lenovo Core i3	1	\$ 699,99	\$ 699,99
Total				\$ 929,99

Nota. Costos de dispositivos tecnológicos

Tabla 28

Costo de capacitación de profesional

Capacitación para el uso de la plataforma				
No	Concepto	Detalles	Valor por hora	Precio total
1	Capacitación	2 talleres 3 horas	\$ 50,00	\$ 300,00
Total				\$ 300,00

Nota. Costo de capacitación

Presupuesto total

Tabla 29

Presupuesto total

Categoría	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Servicio de internet	Pagos mensuales por el servicio	3 meses	\$ 21,99	\$ 65,97
Dispositivos tecnológicos	Dispositivo móvil Samsug Octa Core	2 dispositivos	\$ 115,00	\$ 230,00
	Computara portátil Lenovo Core i3	1 unidad	\$ 699,99	\$ 699,99
Capacitación	Capacitación para el uso de la plataforma	2 talleres de capacitación, 3 horas cada taller	\$ 50,00	\$ 300,00
Soporte técnico	Proceso de aplicar la plataforma	2 sesiones	\$ 50,00	\$ 100,00
Total				\$ 1.395,96

Nota. Costo total del presupuesto

Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación permitió analizar de qué manera una plataforma web contribuye a la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, concluyendo que la adopción de una plataforma web representa una contribución para optimizar los procesos con una infraestructura digital, que les permitirá reducir tiempos administrativos, mejorar la trazabilidad de los aportes y créditos, fortaleciendo la transparencia entre las líderes y los socios, para facilitar la toma de decisiones. En efecto, la investigación muestra como con una plataforma web, diseñada a la medida de los procesos y necesidades de los grupos de ahorro, contribuye con la mejora de la gestión eficiente tanto con el funcionamiento interno de los grupos como para la satisfacción y el compromiso de sus miembros.

En el contexto actual el diagnóstico de la gestión de los grupos de ahorro y crédito se determinó que todas las operaciones se ejecutan de manera manual mediante registros en cuadernos y documentos en físico, que generan ineficiencias, duplicación de información, posibles errores y dificultades para generar y acceder a información y reportes financieros oportunos. Las capacidades tecnológicas de los socios muestran un nivel básico y moderado en el uso de herramientas digitales, lo cual plantea una barrera para la adopción tecnológica, sin embargo, demuestran apertura al cambio con capacitaciones y guía para la modernización.

Se comprobó que los beneficios que una plataforma web puede brindar a los grupos de ahorro y crédito, son varios los más relevantes son la eficiencia operativa, la precisión en los registros, la transparencia en la gestión financiera y la optimización del tiempo y recursos, fortaleciendo la organización interna de los grupos, debido a que en los hallazgos cuantitativos se reflejó que los encuestados consideran que una plataforma web facilita el seguimiento de las operaciones y el acceso a los datos reduciendo los errores administrativos, por otro lado se resaltó la importancia de la seguridad digital y la confiabilidad de la información automatizada.

Una plataforma para mejorar la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, es una alternativa viable y sostenible para la digitalización en favor a los funcionamientos de los grupos, ya que permite integrar funciones para gestionar usuarios, grupos, prestamos, reportes de pagos, y otras funciones, esta estrategia no solo adopta una herramienta, sino que también impulsa un cambio organizacional que ayudará en la gestión eficiente, participativa y sostenible en el tiempo, así mismo su adopción permitirá potenciar la productividad y competitividad de los grupos.

Recomendaciones

En términos generales se sugiere que los grupos de ahorro y crédito adopten la plataforma web, no solo como una herramienta tecnológica sino como un sistema de fortalecimiento organizacional, para fomentar la transparencia, la participación y la confianza entre los miembros. Así mismo es esencial que los grupos de ahorro se comprometan en mantener el cambio digital con capacitaciones en tecnologías, para su sostenibilidad, y así a través de la adopción de esta plataforma digital se mantendrá una gestión más eficiente, moderna y sostenible, alineada con la inclusión financiera y transformación tecnológica del sector solidario.

Por lo tanto, se recomienda modernizar los procesos administrativos que en la actualidad se desarrollan de forma manual, mejorando su infraestructura con herramientas tecnológicas de registro, control y almacenamiento de información, para lograr esto es importante asegurar que existan equipos adecuados, acceso a internet, respaldo de datos y soporte técnico, también es fundamental capacitaciones continuas en el manejo de tecnologías, con el fin de garantizar una adecuada adopción al cambio y reducir posibles riesgos frente a la plataforma.

Es importante priorizar funcionalidades claves que respondan a las necesidades de los grupos de ahorro, como mecanismos de respaldo de información y buenas prácticas administrativas, considerando factores de accesibilidad, seguridad, facilidad de uso que permitan mejorar la eficiencia. Asimismo, se sugiere desarrollar una interfaz sencilla y amigable, para la comprensión de los socios en cuanto a la experiencia digital, con módulos de seguimiento, notificaciones automáticas y generación de reportes financieros.

Finalmente, se recomienda la plataforma *JuntaGo!* como una estrategia de gestión eficiente para los grupos de ahorro y crédito, promoviendo la transformación digital de sus procesos. La propuesta de una plataforma debe implementarse como parte de un plan en el cual se combine la innovación tecnológica, capacitación, evaluación constante, y sostenibilidad económica. A su vez se recomienda realizar pruebas piloto antes de la incorporación total en los grupos de ahorro, con el fin de ajustar funciones que lo requieran, para garantizar un proceso de adopción exitoso, con la mayor satisfacción de los grupos.

Referencias

- ACIS. (2025). Encuesta Latinoamericana de Seguridad (ELSI 2025). *Revista Sistemas*, 175, 24–50. <https://doi.org/10.29236/sistemas.n175a4>
- Araya, F., Balestrini, M., Blandón, C., Henríquez, P., & Torrico, B. (2025). *El poder de los datos: impulsando la transformación digital de las Pymes de América Latina*. ETrade for All. <https://etradeforall.org/es/noticias/el-poder-de-los-datos-impulsando-la-transformacion-digital-de-las-pymes-de-america-latina>
- Audrin, B., Audrin, C., & Salamin, X. (2024). Digital skills at work – Conceptual development and empirical validation of a measurement scale. *Technological Forecasting and Social Change*, 202, 123279. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123279>
- BID, & OEA. (2020). *2020 Cybersecurity Report: Risks, Progress, and the Way Forward in Latin America and the Caribbean*. <https://doi.org/10.18235/0002513>
- Cabanilla, M., Arana, A., & Bravo, O. (2023). Gestión estratégica para optimizar la eficiencia y eficacia del personal administrativo: caso empresa del sector avícola. *Universidad Y Sociedad*, 15(4), 268–273. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3977>
- Cabezas, J. (2020). *Análisis de factibilidad para la implementación de un sistema informático para el control de registros de actividades en el Centro Gerontológico de la ciudad de Babahoyo* [Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7632>
- Cáceres, H. (2024). Perspectiva correlacional sobre instituciones generadoras de conocimiento y dinámica de transferencia tecnológica en empresas del clúster NorTic. *Revista Universidad y Empresa*, 27(48), 1–36. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.14254>
- Cadena, W. (2022). *Proyecto de digitalización para una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento I* [Universidad de las Américas]. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14412>
- Castaño, J., & Jurado, S. (2025). *Marketing Digital Ed.2025*. Editorial Editex. https://books.google.com.ec/books?id=o_5kEQAAQBAJ
- Castillo, G. (2025). *Ethernet y Protocolos TCP/IPv4*. <https://www.utm.mx/~gcgero/cursos/SistemasdeComunicaciones.pdf>
- CelerData. (2024, August 30). *Data Accessibility*. CelerData. <https://celerdta.com/glossary/data-accessibility>
- CEPAL. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. <https://hdl.handle.net/11362/46816>

- CEPAL. (2025). *Superar las trampas del desarrollo de América Latina y el Caribe en la era digital: el potencial transformador de las tecnologías digitales y la inteligencia artificial*. <https://hdl.handle.net/11362/80841>
- Chávez, M., Luna, E., & Vargas, J. (2024). Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo. *Transdigital*, 5(10), e260. <https://doi.org/10.56162/transdigital260>
- Cheng, H., Daniel, D., & Zang, X. (2023). The rise of empirical online platform research in the new millennium. *Journal of Economics & Management Strategy*, 33(2), 416–451. <https://doi.org/10.1111/jems.12571>
- CICS. (2025). *Establecimiento de actividades y técnicas de seguimiento*. IBM. <https://www.ibm.com/docs/es/cics-ts/6.x?topic=review-establishing-monitoring-activities-techniques>
- Colón, R. D., Goben, A., & Karcher, S. (2023). Actually Accessible Data: An Update and a Call to Action. *Journal of Librarianship and Scholarly Communication*, 11(1). <https://doi.org/10.31274/jlsc.15449>
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Da Silva, F., & Núñez, G. (2021). *La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*. <https://hdl.handle.net/11362/47540>
- Dini, M., Patiño, A., & Gligo, N. (2021). *Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas* (Documento de Proyectos (LC/TS.2021/99)). <https://hdl.handle.net/11362/47183>
- Domínguez, M., & Méndez, C. P. (2024). Impacto de la Digitalización en la Eficiencia de las Cooperativas. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 9(27), 2–30. <https://doi.org/10.36791/tcg.v9i27.265>
- Duran, C., Flores, J., & Gutiérrez, A. (2024). Evaluación de una propuesta tecnológica basada en la aplicación de Blockchain para la inclusión financiera en grupos de ahorro. *Realidad Empresarial*, 19, 20–32. <https://doi.org/10.51378/reuca.vi19.8711>
- García, E. (2020). *Automatización de procesos industriales*.
- Gibson, K. (2024). *5 Ways Digital Platforms Can Transform Your Business*. Harvard Business School Online. <https://online.hbs.edu/blog/post/transform-your-business>

- Gibson, K. (2024). *Digital Platforms: What They Are & How They Create Value*. Harvard Business School Online. <https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-a-digital-platform>
- Jaime, B. (2025). Transformación digital en la comunicación: nuevas herramientas y retos profesionales. *Revista Multi-Ensayos*, 11(21), 76–84. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v11i21.20083>
- Jung, J., & Katz, R. (2023). *Impacto del COVID-19 en la digitalización de América Latina* (Documento de Proyecto (LC/TS.2022/177/Rev.1)). <https://hdl.handle.net/11362/48486>
- León, B., Vélez, G., Castro, D., & Izarra, J. (2019). Financial sustainability of saving and credit groups in the province of Santa Elena, Ecuador. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 23(95), 75–81. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/249>
- León, J. (2024). El modelo Conocimiento Tecnológico Pedagógico y de Contenido (TPACK): una estrategia para potenciar las competencias digitales de los docentes. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4), 2079–2094. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2395>
- León-Ruiz, G., & Romero-Vélez, E. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 8(2), 150–177. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- López, A., & Sandoval, M. (2024). El uso de herramientas digitales para mejorar la práctica docente en educación primaria. *Enfoque Disciplinario*, 9(2), 1–15. <https://doi.org/10.70165/enfdis.v9i2.289>
- Martínez, J. (2025). *Ciberseguridad para Todos: Protege tu Vida Digital*. https://www.google.com.ec/books/edition/Ciberseguridad_para_Todos_Protege_tu_Vid/-DRKEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0&kptab=overview
- Mejías-Acosta, A., D'Armas, M., Vargas-Cano, E., Cárdenas-Cobo, J., & Vidal-Silva, C. (2024). Assessment of digital competencies in higher education students: development and validation of a measurement scale. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1497376>

- Mero, L. (2025). *Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/13940>
- Mora, H., Rojas, S., García, J., Cahó, D., Guevara, A., Acosta, A., Méndez, M., Alvarado, J., Corredor, J. F., Riaño, E. R., Castellanos, J. C., & Ayure Urrego, M. Z. (2020). *Indicadores de Ciencia y Tecnología e Innovación*. <https://ocyt.org.co/indicadoresctei2020.ocyt.org.co/Informe%20Indicadores%20CTeI%202020%20v1.pdf>
- Morales, M. (2024). *Plan Director de Provincia Digital de Cáceres*. Disputación de Cáceres. https://innovacion.dip-caceres.es/wp-content/uploads/sites/12/2024/12/PD_ProvinciaDigital2024-273.pdf
- Morales, M. (2025). La innovación desde la transformación digital en las PYMEs. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1–15. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1138>
- Moreira, S., Mamede, H. S., & Santos, A. (2023). Process automation using RPA – a literature review. *Procedia Computer Science*, 219, 244–254. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.287>
- Movistar. (2024). *Internet: Definición, historia, ventajas y todo lo que querías saber*. Movistar. <https://www.movistar.com.pe/blog/internet-guia-definitiva>
- Muñoz, C., Varela, M., & Escamilla, P. (2022). Evaluación de la gestión administrativa para incrementar la productividad. Estudio de caso del sector agrícola-comercial. *VinculaTégica EFAN*, 7(2). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-72>
- Musah, A., Padi, A., Okyere, B., E. Adenutsi, D., & Ayariga, C. (2022). Does corporate governance moderate the relationship between internal control system effectiveness and SMEs financial performance in Ghana? *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152159>
- ODS. (2024). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible - Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>
- Patricia, E. (2025). *Los registradores presentan Open Data, una plataforma con información clave para ir sobre seguro, por ejemplo, en la compra de un piso*. <https://cincodias.elpais.com/legal/2025-01-13/los-registradores-presentan-open-data-una-plataforma-con-informacion-clave-para-ir-sobre-seguro-por-ejemplo-en-la-compra-de-un-piso.html>
- Pozo-Benites, K., Guadalupe-Sánchez, K., Peñarreta-Barrera, E., & Meza-Salvatierra, J. (2025). Transformación digital de las PYMES en América Latina: barreras, oportunidades

- y estrategias para la competitividad. *Multidisciplinary Latin American Journal (MLAJ)*, 3(2), 236–255. <https://doi.org/10.62131/MLAJ-V3-N2-015>
- Proaño, W., & Ponce, G. (2024). Gestión administrativa y desarrollo organizacional como herramienta para la compañía Cat Construction. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(1), 4–17. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v8.n1.2024.4-17>
- Punina, J. N. (2021). *La automatización de procesos y la gestión administrativa para la asociación de árbitros profesionales* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32323>
- Quiñónez, M., & Segarra, H. (2025). La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitadas. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 6(1), 6414–6437. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.710>
- Ramírez, C. (n.d.). El concepto de eficiencia y su importancia en la Administración Pública. *Revista Ean*, 1(2), 7–11. Retrieved October 29, 2025, from <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/926>
- Real Academia Española. (2025). *Internet*. Diccionario de La Lengua Española, 23.a Ed. <https://dle.rae.es/internet>
- Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. (2019). *Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria*. <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/09/REGLAMENTO-LOEPS.pdf>
- Rodríguez, M., & Tigrero, V. (2024). *Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas, 2024* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12563>
- Rojas, A. (2024). *Desarrollo de una plataforma web para el monitoreo y recomendación de tratamientos adicionales en pacientes con diabetes mellitus tipo 2 en el centro médico Buen Samaritano*. [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11856>
- Romero, G. (2024). *Plataforma web para la Gestión de trabajo Freelance en Ecuador* [BachelorThesis, Universidad San Francisco de Quito USFQ, Colegio de Ciencias e Ingenierías]. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/13936>
- Sandoval, E. (2024). *Georreferenciación de las cajas de ahorro parroquias: Alberto Enríquez Gallo y Vicente Rocafuerte, Salinas, 2023* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10875>

- Skerritt, D. (2024). Seeking clarity on transparency in fisheries governance and management. *Marine Policy*, 165, 106221. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2024.106221>
- Spettu, F., Achille, C., & Fassi, F. (2024). State-of-the-Art Web Platforms for the Management and Sharing of Data: Applications, Uses, and Potentialities. *Heritage*, 7(11), 6008–6035. <https://doi.org/10.3390/heritage7110282>
- Toledo-Orozco, E., Cisneros-Quintanilla, D., & Ramon-Poma, G. (2025). Innovación Tecnológica y Eficiencia Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, 2025. *Religación*, 10(45), e2501427. <https://doi.org/10.46652/rgn.v10i45.1427>
- Valenzuela, M., García, A., & Domingo, G. (2024). Optimización de procesos administrativos: estrategias para incrementar la eficiencia organizacional. *Gestión*, 2(1). <https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/Gestion/article/view/97>
- Vianna, M., Félix, C., Hurtado, D., & Sotaminga, M. (2022). *Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025*. <https://aportecivico.gobiernoelectronico.gob.ec/system/documents/attachments/000/000/098/original/ade31653435a0820a7b8b252953dabba6e3ec71b.pdf>
- World Bank. (2024). *Economía digital para América Latina en el Caribe - Diagnóstico de País: Ecuador*. <https://documentos.bancomundial.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099028101262416449>
- Yungán, J., & Narváez, C. (2022). Aplicación de la Norma ISO 27001 para la seguridad de los Sistemas de Información. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 1025–1041. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2854>
- Zambrano, S. (2022). *Sistema de registro y control de actividades académicas de los docentes en la Carrera de Tecnología de la Información* [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5345>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, año 2025.	Formulación del Problema	General	La implementación de una plataforma web contribuye con la gestión eficiente de los procesos en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas	Plataforma web	Conocimiento tecnológico	Conocimiento en el uso de internet	Enfoque: Mixto
	¿De qué manera la plataforma web contribuye en la gestión eficiente en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas?	Analizar de qué manera la plataforma web contribuye en la gestión eficiente en los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas		Seguridad	Implementación de protocolos de seguridad	Conocimiento en el uso de herramientas digitales	Nivel de investigación: Descriptivo
	Sistematización del Problema Específico	Específicos			Transparencia	Frecuencia de incidentes de seguridad	Métodos: Analítico-sintético
	¿Cómo es la gestión que actualmente se aplica en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas?	Diagnosticar la gestión que actualmente se aplica en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas		Gestión eficiente	Gestión administrativa	Accesibilidad de datos Comunicación clara Sistema de registro de actividades Control y actualización de información	Población-Muestra: 2 grupos de ahorro y crédito 50 socios

¿Cuáles son los principales beneficios de una plataforma web para los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas?

¿Qué estrategia contribuirá con la mejora en la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas?

Identificar los principales beneficios de una plataforma web para los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas

Proponer la plataforma web como una estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas

Optimización de procesos

Reducción de errores administrativos
Seguimiento de operaciones

Eficiencia en la ejecución de operaciones
Nivel de automatización de procesos

Técnicas/Instrumento:
Encuesta/Cuestionario
Entrevista/Guia de entrevista

Apéndice 2

Ficha de informe de opinión de experto – 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: "Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, año 2025"

Autor del Instrumento: Janela Nicole Santos Zambrano

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.					✓
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

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: Santa Elena, 21 de octubre de 2025

Firma del Experto Informante

Ing. Palacios Meléndez José Giovanni, MSc.

Apéndice 3

Ficha de información de opinión de experto – 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: "Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, año 2025"

Autor del Instrumento: Janela Nicole Santos Zambrano

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

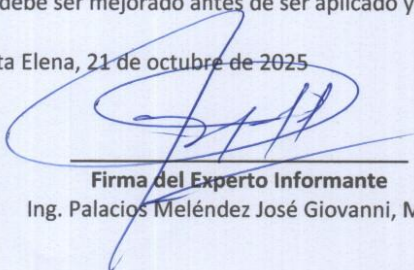
2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

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: Santa Elena, 21 de octubre de 2025


Firma del Experto Informante
Ing. Palacios Meléndez José Giovanni, MSc.

Apéndice 4

Certificado de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "PLATAFORMA WEB COMO ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS GRUPO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2025", planteado por la estudiante **Janela Nicole Santos Zambrano** con cédula de identidad # **2450392903**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

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, 21 de octubre de 2025.

Ing. Palacios Meléndez José Giovanni, MSc.
DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 5

Entrevista para las líderes de los grupos de ahorro



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de entrevista para los líderes de los grupos de ahorro y crédito

Tema: Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, año 2025.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas con la finalidad de recopilar información respecto al conocimiento y aceptación de una plataforma web como estrategia de gestión eficiente para implementarla en sus procesos.

Plataforma web: es un entorno digital en línea que integra diversas tecnologías para crear una base sobre la que se construyen aplicaciones que ofrecen múltiples servicios a los usuarios. Funciona como una aplicación más grande compuesta por varias aplicaciones conectadas que permiten interactuar, compartir información, realizar transacciones y conectar a usuarios y empresas.

Datos generales

Sexo

Edad

Nivel de educación

Preguntas

1. Explique ¿Cómo es el manejo actualmente en su grupo de ahorro y crédito?
2. ¿Ha registrado errores o demoras con el método que utiliza actualmente en su grupo de ahorro y crédito?
3. ¿Qué plataformas digitales conoce y cuál ha sido su experiencia con ellas?
4. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad en alguna plataforma digital?
5. ¿Qué protocolos de seguridad considera que debería tener una plataforma digital?
6. ¿Considera que un sistema de registro digital reduciría los problemas en su grupo de ahorro y crédito? Explique su respuesta
7. ¿Considera que con una plataforma digital mejoraría la accesibilidad de los datos de su grupo de ahorro?
8. ¿Cómo una plataforma digital contribuiría con las operaciones de su grupo de ahorro y crédito?
9. ¿Estaría dispuesto a implementar una plataforma digital para los registros y operaciones de su grupo de ahorro y crédito?
10. ¿Qué funciones le gustaría visualizar dentro de la plataforma web para mejorar la transparencia de su grupo de ahorro y crédito?

Apéndice 6

Encuesta a los socios de los grupos de ahorro



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta a los socios de los grupos de ahorro y crédito

Tema: Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, año 2025.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas con la finalidad de recopilar información respecto al conocimiento y aceptación de una plataforma web como estrategia de gestión eficiente para implementarla en sus procesos.

Plataforma web: es un entorno digital en línea que integra diversas tecnologías para crear una base sobre la que se construyen aplicaciones que ofrecen múltiples servicios a los usuarios. Funciona como una aplicación más grande compuesta por varias aplicaciones conectadas que permiten interactuar, compartir información, realizar transacciones y conectar a usuarios y empresas.

Preguntas demográficas

Sexo

- Hombre Mujer

Edad

- Menos de 18 años 18 a 27 años 28 a 37 años 38 a 47 años Mas de 47 años

Nivel de educación

- Primaria Secundaria Bachillerato Superior Posgrado

¿Cuenta con algún emprendimiento?

- Si No

Preguntas

Indicador: Conocimiento en el uso de internet

1) ¿Qué operadora utiliza?

- Claro
 Movistar
 Tuenti
 Cnt
 Otro__



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

Indicador: Conocimiento en el uso de herramientas digitales

2) ¿Con qué frecuencia utiliza plataformas digitales? (Correo, apps, banca en línea)

- Nunca
- Raramente
- A veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

3) ¿Considera que es fácil utilizar plataformas digitales?

- Muy difícil
- Difícil
- Ni fácil ni difícil
- Fácil
- Muy fácil

Indicador: implementación de protocolos de seguridad

4) ¿Está de acuerdo con que una plataforma digital debe tener protocolos de seguridad claros y accesibles?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Indicador: frecuencia de incidentes de seguridad

5) ¿Ha experimentado algún problema de seguridad al usar plataformas digitales?

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

Indicador: accesibilidad de datos

6) ¿Cree que una plataforma web facilitaría el acceso de los datos de las operaciones de su grupo de ahorro y crédito?



UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Indicador: comunicación clara

- 7) ¿Considera que la interfaz de una plataforma web debe comunicar con facilidad su funcionamiento?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Indicador: sistema de registro de actividades

- 8) ¿Considera útil contar con un registro digital de todas las actividades realizadas por su grupo de ahorro y crédito?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Indicador: control y actualización de información

- 9) ¿Confía en que la información digitalizada sea más confiable que la manejada manualmente?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Indicador: reducción de errores administrativos



UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

10) ¿Considera que al utilizar una plataforma se reducen los errores administrativos en su grupo de ahorro y crédito? (Montos, fechas, aportes, información)

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Indicador: seguimiento de operaciones

11) ¿Considera que el uso de una plataforma web facilitaría el seguimiento de sus operaciones en su grupo de ahorro y crédito?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Indicador: eficiencia en la ejecución de operaciones

12) ¿Considera que al aplicar una plataforma digital mejoraría la eficiencia en la ejecución de los procesos de su grupo de ahorro y crédito?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Indicador: nivel de automatización de procesos

13) ¿Cree que la automatización digital sea más precisa que la gestión manual en su grupo de ahorro y crédito?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

14) ¿Qué tan dispuesto estaría a usar una plataforma web para realizar operaciones más rápidas en su grupo de ahorro y crédito?

- Nada dispuesto
- Poco dispuesto
- Neutral
- Dispuesto
- Muy dispuesto

15) ¿Por cuál de las siguientes alternativas le gustaría implementar una plataforma web en su grupo de ahorro y crédito?

- Registro y seguimiento de aportes y préstamos
- Gestión de reuniones y actas del grupo
- Generación de reportes financieros
- Acceso a la información desde cualquier lugar
- No me gustaría implementarla

Apéndice 7

Encuesta en Google Forms a socios de los grupos de ahorro

Preguntas Respuestas **50** Configuración



UPSE

UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

Sección 1 de 3

Encuesta a los socios de los grupos de ahorro y crédito

Mí nombre es Janela Santos Zambrano, estudiante de octavo semestre de la Carrera de Administración de empresa, en UPSE, la presente encuesta forma parte del trabajo de grado previo a la obtención del título "Licenciada en administración de Empresas", toda información que usted brinde será tratada con estricta confidencialidad y con fines académicos. Su participación en esta encuesta es voluntaria. Agradecemos su colaboración.

Tema: Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, año 2025.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas con la finalidad de recopilar información respecto al conocimiento y aceptación de una plataforma web como estrategia de gestión eficiente

Apéndice 8

Base de datos en SPSS

Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

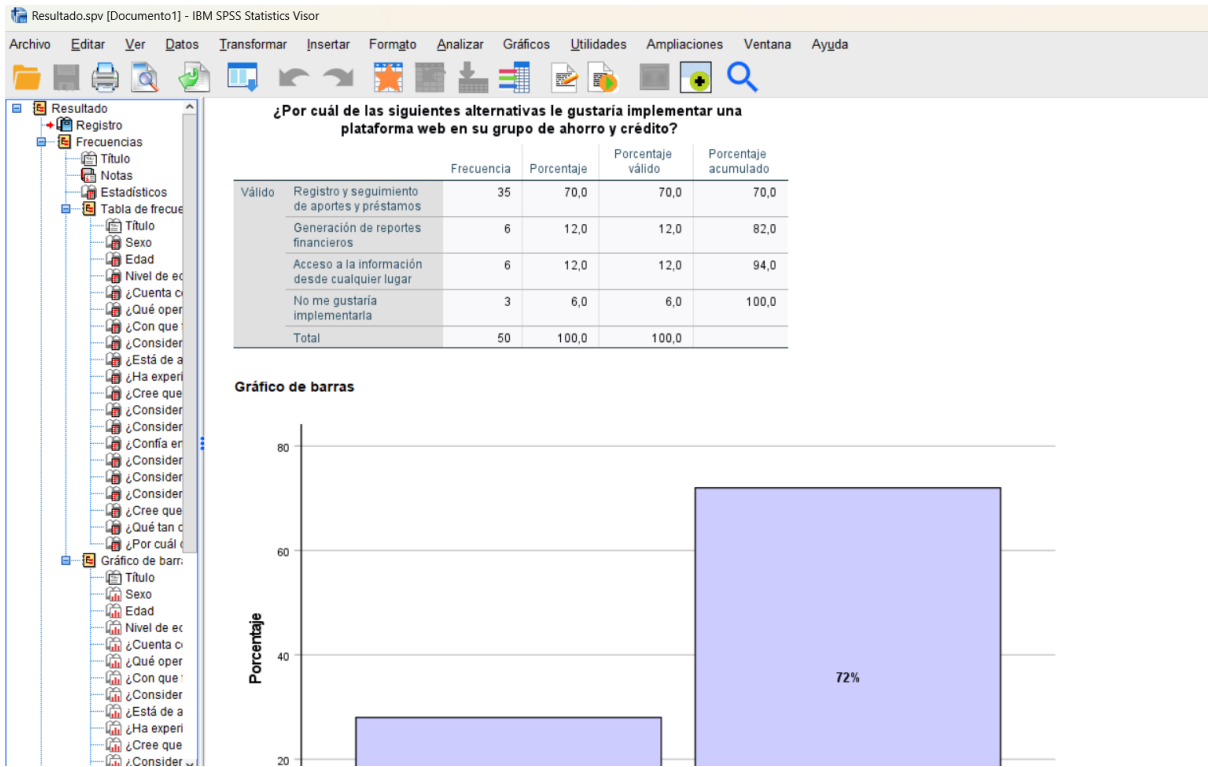
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	sexo	Numérico	8	0	Sexo	{1, Hombre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	edad	Numérico	8	0	Edad	{1, Menos d...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	nivelacadem...	Numérico	8	0	Nivel de educac...	{1, Primaria}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	emprendimi...	Numérico	8	0	¿Cuenta con al...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	internet	Numérico	8	0	¿Qué operador...	{1, Claro}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	usodeherra...	Numérico	8	0	¿Con que frec...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	facil	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Muy difi...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	seguridad	Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	problemade...	Numérico	8	0	¿Ha experimen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	accesibilidad	Numérico	8	0	¿Cree que una ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	comunicación	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	registro	Numérico	8	0	¿Considera útil ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	control	Numérico	8	0	¿Confía en que ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	reducción	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	seguimiento	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Eficiencia	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	automatizac...	Numérico	8	0	¿Cree que la a...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	dispuesto	Numérico	8	0	¿Qué tan dispu...	{1, Nada dis...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	implementar	Numérico	8	0	¿Por cuál de la...	{1, Registro ...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada

Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda


Visible: 19 de 19 variables

	sexo	edad	nivelacademico	empresario	internet	usoherramientas	facil	seguridad	problema de seguridad	accesibilidad	comunicación	registro	control	reducción	seguimiento	Eficiencia	automatización	dis
1	Mujer	38 a 47 años	Primaria	No	Tuerti	Nunca	Ni fácil ni d.	De acuerdo	Nunca	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ocasional...	De acuerdo	Dis
2	Mujer	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Frecuente	Fácil	Totalmente...	Nunca	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Siempre	Totalmente...	Dis
3	Hombre	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Ocasional...	Ni fácil ni d.	De acuerdo	Nunca	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Siempre	De acuerdo	Dis
4	Mujer	38 a 47 años	Secundaria	No	Claro	Ocasional...	Ni fácil ni d.	De acuerdo	Nunca	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Siempre	De acuerdo	Dis
5	Mujer	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Ocasional...	Fácil	De acuerdo	Nunca	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Siempre	De acuerdo	Dis
6	Hombre	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Siempre	Muy fácil	Totalmente...	Ocasional...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ocasional...	Ni de acue...	Dis
7	Mujer	18 a 27 años	Secundaria	Si	Claro	Raramente	Ni fácil ni d.	Totalmente...	Nunca	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ocasional...	De acuerdo	Dis
8	Hombre	Mas de 47 ...	Superior	No	Claro	Siempre	Muy fácil	Totalmente...	Raramente	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Frecuente...	Totalmente...	Dis
9	Hombre	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Frecuente	Ni fácil ni d.	De acuerdo	Ocasional...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Ocasional...	En desac...	Dis	
10	Mujer	38 a 47 años	Primaria	No	Claro	Siempre	Fácil	Totalmente...	Nunca	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Frecuente...	De acuerdo	Dis
11	Mujer	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Siempre	Fácil	Totalmente...	Nunca	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Frecuente...	De acuerdo	Dis
12	Mujer	28 a 37 años	Bachillerato	No	Claro	Siempre	Muy fácil	Totalmente...	Raramente	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Siempre	Totalmente...	Muy y
13	Mujer	28 a 37 años	Bachillerato	No	Claro	Frecuente	Ni fácil ni d.	Totalmente...	Raramente	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ocasional...	Ni de acue...	Dis
14	Hombre	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Siempre	Muy fácil	Totalmente...	Raramente	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ocasional...	Ni de acue...	Dis
15	Mujer	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Siempre	Fácil	Totalmente...	Raramente	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Siempre	Totalmente...	Dis
16	Mujer	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Siempre	Fácil	Totalmente...	Siempre	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Siempre	Totalmente...	Dis
17	Mujer	38 a 47 años	Primaria	No	Movistar	Siempre	Muy fácil	De acuerdo	Frecuente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Siempre	Totalmente...	Dis
18	Hombre	18 a 27 años	Bachillerato	No	Claro	Frecuente	Muy fácil	Totalmente...	Raramente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Siempre	Totalmente...	Dis
19	Mujer	28 a 37 años	Superior	No	Claro	Ocasional...	Ni fácil ni d.	Totalmente...	Raramente	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Frecuente...	De acuerdo	Dis
20	Hombre	28 a 37 años	Bachillerato	No	Claro	Frecuente	Fácil	Totalmente...	Nunca	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Siempre	De acuerdo	Dis
21	Mujer	18 a 27 años	Superior	No	Cnt	Frecuente	Fácil	De acuerdo	Raramente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Frecuente...	De acuerdo	Dis	
22	Hombre	Mas de 47 ...	Bachillerato	Si	Movistar	Nunca	Difícil	Totalmente...	Nunca	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Nunca	Totalmente...	Poco c
23	Hombre	28 a 37 años	Bachillerato	No	Claro	Frecuente	Fácil	Totalmente...	Nunca	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Frecuente...	Ni de acue...	Dis
24	Mujer	38 a 47 años	Secundaria	No	Claro	Raramente	Difícil	Totalmente...	Nunca	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Siempre	De acuerdo	Dis	
25	Hombre	38 a 47 años	Superior	Si	Movistar	Frecuente	Ni fácil ni d.	De acuerdo	Frecuente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Siempre	De acuerdo	Dis



Apéndice 9

Ficha de control de tutorías

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC PERÍODO ACADÉMICO 2025-2					
Facultad:		Ciencias Administrativas			
Carrera:		Administración de Empresas			
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular			
Docente tutor:		Ing. Sabina Villón Perero			
Estudiante:		Janela Nicole Santos Zambrano		Paralelo: 8vo / 1	
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
20/8/2025	11:31	12:01	Revisión de tema con tutor y especialista	Elección del tema	TITULACIÓN
4/9/2025	9:00	10:00	Revisión de la redacción de la introducción y parte de la problemática, y matriz de consistencia	Claridad del tema y algunos puntos en específico como los objetivos e idea a defender	
11/9/2025	9:00	10:00	Revisión y correcciones de la introducción	Mejorar la redacción de la introducción	
18/9/2025	8:30	9:30	Revisión y corrección de avance de tesis	Verificación del diseño metodológico	
16/10/2025	8:00	9:00	Revisión de los instrumentos de recolección de datos	Mejorar unas preguntas y colocar en el formato adecuado	
				Socialización con el	

Apéndice 11

Oficio de certificación de Anti-plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 18 de noviembre de 2025

011-TUTOR SGVP-2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **"Plataforma web como estrategia para la gestión eficiente de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, año 2025"**, elaborado por la estudiante Janela Nicole Santos Zambrano, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 5% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



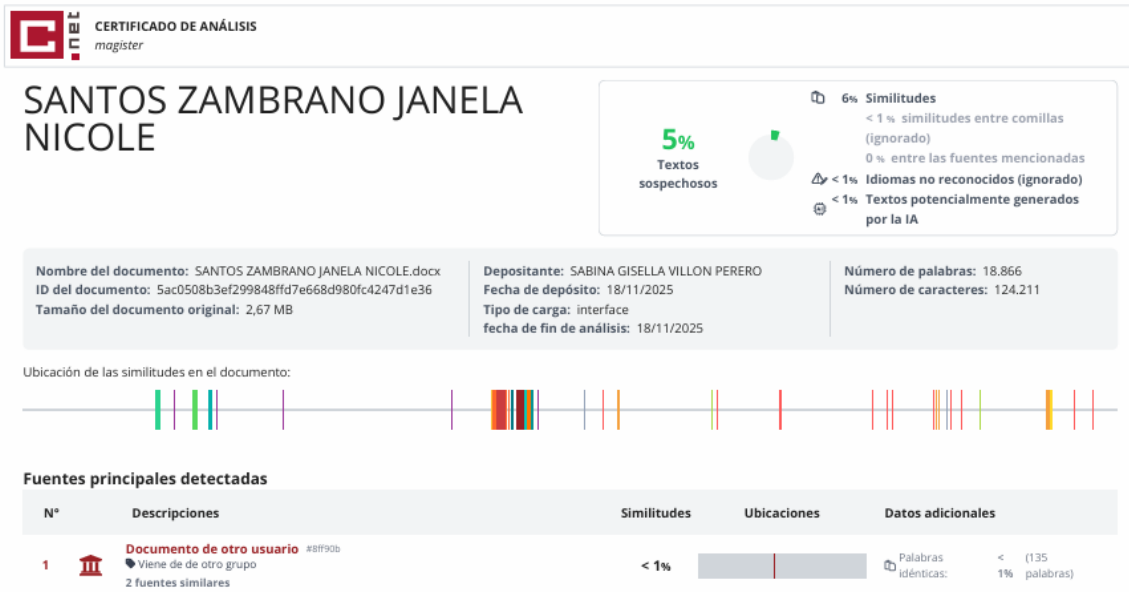
Ing. Sabina Gisella Villón Perero, MSc.

C.I.: 0914849112

DOCENTE TUTOR

Apéndice 12

Certificado Anti-plagio

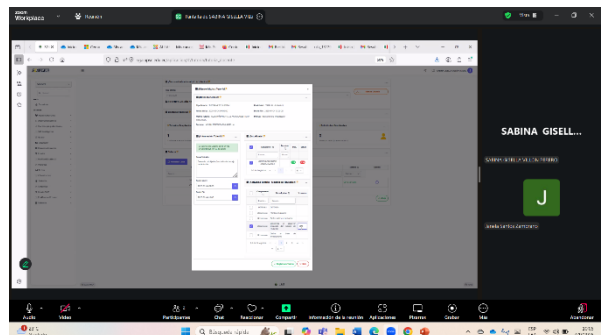
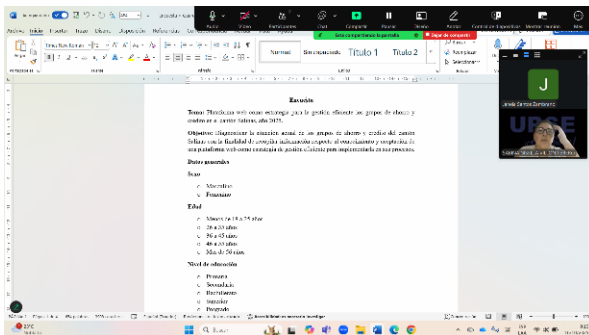
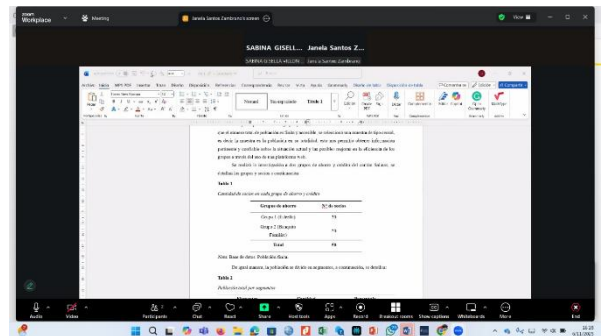
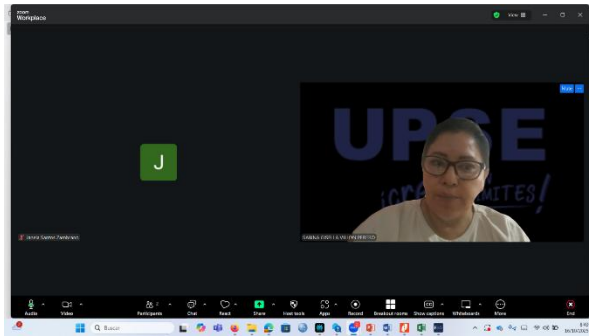
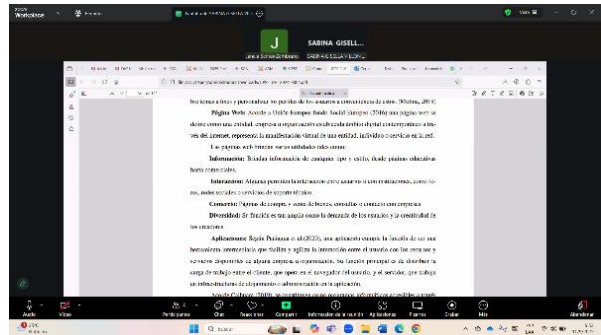


Apéndice 13

Evidencia de tutorías



Nota. Revisión de plataforma JuntaGO!



Nota. Tutorías de titulación.

Apéndice 14

Evidencia con los grupos de ahorro



Nota. Socialización del proyecto y plataforma.



Nota. Reunión con presidente de la fed. Barrios Salinas.



Nota. Socialización del proyecto y plataforma.

