



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

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS GRUPOS DE
AHORRO Y CRÉDITO, COMUNA EL TAMBO, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2024**

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

AUTORA:

Angela Juliana Mujica Tomalá

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo, denominado **“Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024”**, elaborado por la **Srta. Angela Juliana Mujica Tomalá**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

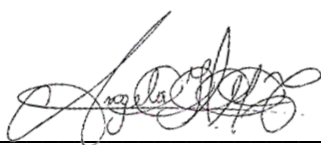
Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024**”, 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, **Angela Juliana Mujica Tomalá** con cédula de identidad número **245016839-4** 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.



Angela Juliana Mujica Tomalá

C.C. No.:245016839-4

Dedicatoria

El presente trabajo va dirigido, a Dios, por haberme dado sabiduría y fortaleza para seguir avanzando y nunca rendirme en esta etapa de mi vida, a mis padres, quienes desde mi niñez se han sacrificado y me han apoyado durante toda mi formación académica, transmitiéndome valores, por amarme incondicionalmente y formar a la adulta que soy ahora, a mis hermanas, por apoyarme en cada paso que di, sus consejos, amor y carisma, me llenaron de motivación para hacer lo correcto y seguir adelante, a mis docentes, quienes con sus conocimientos y asesorías profesionales realzaron mi estatus intelectual para dar siempre lo mejor de mí, a mi enamorado, por su paciencia y comprensión en momentos difíciles, a mis amigos, quienes nunca me dejaron sola y sin duda me incentivaron a vivir experiencias únicas y memorables, a mi mascota Toby, quién me acompañó en todo momento, por ser incondicional y nunca separarse de mi lado.

A todos ustedes agradezco por caminar conmigo en este sendero, que, sin duda, no fue nada fácil, pero que sin su ayuda no hubiera sido capaz de lograrlo.

Angela Juliana Mujica Tomalá

Agradecimiento

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que, de una u otra manera, formaron parte de esta etapa personal y académica. A Dios, por bendecirme con salud, bienestar, fortaleza y sabiduría para terminar con éxito este proceso académico, a los líderes de estas entidades, que por medio de las entrevistas y el proceso de digitalización, me brindaron la información necesaria para cumplir con mis objetivos, a los socios, por colaborar en el proceso de encuestas, por ser sinceros y transparentes al completar este proceso, resaltó mi gratitud por no cerrarme las puertas al necesitarlos y estar dispuestos a brindarme su confianza para poder completar de forma exitosa esta investigación, al experto, que con sus conocimientos facilitó la comprensión del tema investigativo, y a mis docentes guías que con sus consejos y correcciones permitieron mejorar la redacción y presentación del proyecto.

Angela Juliana Mujica Tomalá

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe
Director de la Carrera
Administración de Empresas

Ing. José Palacios Meléndez, MSc.
Profesor Especialista

Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.
Profesor Tutor

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
Profesor Guía de la UIC

Lic. Julissa González González
Secretaria de la Carrera
Administración de Empresas

Índice

Aprobación del profesor tutor	2
Autoría del trabajo	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Resumen.....	13
Abstract.....	14
Introducción	15
Capítulo I	23
Marco Referencial.....	23
Revisión de la Literatura	23
Desarrollo de teorías y conceptos.....	28
<i>Estrategias de Transformación Digital</i>	28
<i>Automatización de procesos</i>	28
<i>Optimización de la experiencia del cliente</i>	29
<i>Plataformas digitales</i>	29
Adopción tecnológica.	30
<i>Aplicación Móvil</i>	30
<i>Capacitación</i>	30
<i>Recurso Financiero</i>	31
Automatización de procesos.	31
<i>Ahorros</i>	31
<i>Créditos</i>	32
<i>Intereses</i>	32
<i>Utilidades</i>	32
Calidad del servicio.....	32
<i>Seguridad Digital</i>	33

<i>Nivel de Satisfacción</i>	33
<i>Resolución de Problemas</i>	33
<i>Grupos de ahorro y crédito</i>	34
Perfil del socio.	34
<i>Edad</i>	34
<i>Género</i>	35
<i>Estado Civil</i>	35
<i>Nivel Académico</i>	35
<i>Localización</i>	35
Recursos.....	36
<i>Humano</i>	36
<i>Tecnológico</i>	36
<i>Material</i>	37
Gestión de procesos.	37
<i>Planificación de actividades</i>	37
<i>Participación</i>	38
<i>Análisis económico</i>	38
Fundamentos legales	38
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	38
<i>Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</i>	38
<i>Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria</i>	39
<i>ODS 9 industria, innovación e infraestructura</i>	39
Capítulo II.....	41
Metodología	41
Diseño de la investigación.....	41
Métodos de la investigación.....	42
Población y muestra	43

<i>Población</i>	43
<i>Muestra</i>	44
Recolección y procesamiento de datos.....	45
<i>Técnicas de investigación</i>	45
<i>Instrumentos de investigación</i>	45
<i>Procesamiento de datos</i>	46
Validación de instrumentos	46
Capítulo III.....	47
Resultados y Discusión.....	47
Análisis de resultados de las entrevistas	47
Análisis de los resultados de las encuestas.....	51
Discusión.....	69
Capítulo IV.....	72
Transformación digital para la automatización de procesos financieros de los grupos de ahorro y crédito en la comuna el Tambo.....	72
Conclusiones.....	100
Recomendaciones	101
Referencias.....	102
Apéndice	109

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	43
Tabla 2 Población total.....	44
Tabla 3 Muestra.....	44
Tabla 4 Edad.....	51
Tabla 5 Género	52
Tabla 6 Estado Civil.....	53
Tabla 7 Nivel académico	54
Tabla 8 Localización	55
Tabla 9 Recursos humanos.....	56
Tabla 10 Recursos tecnológicos	57
Tabla 11 Recursos materiales	58
Tabla 12 Planificación de actividades	59
Tabla 13 Participación.....	60
Tabla 14 Análisis económico	61
Tabla 15 Aplicación móvil	62
Tabla 16 Recursos Financieros.....	63
Tabla 17 Capacitación	64
Tabla 18 Automatización de procesos.....	65
Tabla 19 Seguridad digital	66
Tabla 20 Nivel de satisfacción	67
Tabla 21 Resolución de problemas	68
Tabla 22 Análisis FODA de los grupos de ahorro y crédito.....	75
Tabla 23 Matriz CAME.....	76
Tabla 24 Plan de acción.....	81
Tabla 25 Cronograma de actividades de propuesta.....	82
Tabla 26 Servicio de internet.....	96
Tabla 27 Dispositivos tecnológicos.....	96
Tabla 28 Logística y transporte	97
Tabla 29 Costo de capacitación.....	97
Tabla 30 Soporte técnico	97
Tabla 31 Presupuesto total	98

Índice de figuras

Figura 1 Edad.....	51
Figura 2 Género	52
Figura 3 Estado civil.....	53
Figura 4 Nivel académico	54
Figura 5 Localización	55
Figura 6 Recursos humanos.....	56
Figura 7 Recursos tecnológicos	57
Figura 8 Recursos materiales.....	58
Figura 9 Planificación de actividades	59
Figura 10 Participación.....	60
Figura 11 Análisis económico.....	61
Figura 12 Aplicación móvil	62
Figura 13 Recursos Financieros.....	63
Figura 14 Capacitación	64
Figura 15 Automatización de procesos.....	65
Figura 16 Seguridad digital.....	66
Figura 17 Nivel de satisfacción	67
Figura 18 Resolución de problemas.....	68
Figura 19 Estructura jerárquica de los grupos de ahorro y crédito.....	77
Figura 20 Flujograma de procesos internos de los grupos.....	79
Figura 21 Flujograma actualizado después de la implementación de la aplicación móvil.....	80

Índice de apéndice

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	109
Apéndice 2 Solicitud de aprobación del tema	111
Apéndice 3 Ficha de informe de opinión de expertos - Guía de entrevistas.....	112
Apéndice 4 Ficha de informe de opinión de expertos - Cuestionario de encuestas.....	113
Apéndice 5 Certificado de validación de instrumentos.....	114
Apéndice 6 Guía de entrevista dirigido a los dirigentes y experto.....	115
Apéndice 7 Encuesta a socios de los grupos de ahorro.....	116
Apéndice 8 Encuesta en Google Forms a socios de los grupos de ahorro y crédito.....	121
Apéndice 9 Base de datos SPSS.....	121
Apéndice 10 Ficha de control de asistencia de tutorías	123
Apéndice 11 Cronograma de tutorías.....	124
Apéndice 12 Oficio de certificación de Anti-plagio.....	125
Apéndice 13 Certificado anti-plagio	126
Apéndice 14 Aprobación del tutor	127
Apéndice 15 Cronograma de actividades de UIC II	128
Apéndice 16 Evidencia de tutorías.....	131
Apéndice 17 Tutorías virtuales.....	132
Apéndice 18 Visita de campo.....	133
Apéndice 19 Entrevista	134
Apéndice 20 Capacitación.....	134
Apéndice 21 Grupos de ahorro y crédito	135



Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024

Autor: Mujica Tomalá Angela Juliana

Tutor: Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

Resumen

Mediante las nuevas condiciones en la era digital, los grupos de ahorro y crédito constituidos en los sectores rurales han tenido que adaptarse progresivamente a las estrategias de transformación digital. No obstante, la comuna El Tambo continúa aplicando metodologías tradicionales en el registro de los análisis económicos. Esto demuestra una limitada integración digital que se refleja en ineficiencia y bajos niveles de productividad. El objetivo general de este trabajo es determinar las estrategias de transformación digital a partir del análisis de la situación actual y la implementación de un plan de acción. Este plan está orientado a mejorar el manejo de los recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito. Se utilizó una metodología mixta, que combinó entrevistas dirigidas a líderes y especialista, así como encuestas a los socios mediante análisis estadísticos. Los resultados revelan una deficiencia de conocimientos digitales y una baja motivación para adaptar procesos automatizados. Por ello, se propone un plan de acción basado en la implementación de una aplicación móvil para la digitalización de los procesos internos de los grupos. Estas estrategias permiten promover la inclusión tecnológica eficiente, aumentar la confiabilidad y transparencia entre los socios, y fomentar el crecimiento continuo de la digitalización en las organizaciones comunales.

Palabras claves: Estrategias, transformación digital, grupos de ahorro, procesos, aplicación móvil.



**Digital transformation strategies for savings and credit groups, El Tambo commune,
province of Santa Elena, year 2024**

Author: Mujica Tomalá Angela Juliana

Tutor: Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

Abstract

Through the new conditions in the digital age, savings and credit groups set up in rural sectors have had to progressively adapt to digital transformation strategies. However, the El Tambo commune continues to apply traditional methodologies in the recording of economic analyses. This demonstrates limited digital integration that is reflected in inefficiency and low levels of productivity. The general objective of this work is to determine digital transformation strategies based on the analysis of the current situation and the implementation of an action plan. This plan is aimed at improving the management of the financial resources of savings and credit groups. A mixed methodology was used, which combined interviews with leaders and experts, as well as surveys of partners through statistical analysis. The results reveal a deficiency of digital knowledge and a low motivation to adapt automated processes. Therefore, an action plan based on the implementation of a mobile application for the digitization of the internal processes of the groups is proposed. These strategies promote efficient technological inclusion, increase reliability and transparency among partners, and foster the continued growth of digitalization in community organizations.

Keywords: Strategies, digital transformation, savings groups, processes, mobile application.

Introducción

La transformación digital constituye una tendencia global en constante evolución que genera beneficios a diversos entornos, los cuales adoptan estrategias funcionales para optimizar sus sectores operativos. Las organizaciones reconocen que la incorporación de tecnologías digitales es fundamental para automatizar sus procesos, tales como actividades laborales, gestión de infraestructuras y uso de herramientas eficientes que agilizan servicios y facilitan la captación de clientes. No obstante, a pesar de estos avances, muchas entidades enfrentan dificultades para medir la optimización de tareas y evaluar su impacto en la producción económica. La digitalización, por su parte, potencia la creación y el uso de nuevos métodos de intermediación financiera, incluyendo la oferta y demanda de los servicios correspondientes.

Si bien un gran número de instituciones ha podido adaptarse exitosamente a estos cambios, aún hay un porcentaje significativo de organizaciones, áreas y empresas que no tienen la capacidad de acceder a los entornos digitales. Esta situación genera interés para encontrar opciones que permitan el aprendizaje necesario y garanticen la sostenibilidad funcional. En este marco las instituciones financieras han incorporado recursos tecnológicos que optimizan la oferta de sus servicios. Entre estos destacan los grupos de ahorro y crédito, conformados en comunidades vulnerables integradas por personas con capacidad para generar recursos financieros, fomentar el ahorro colectivo, conceder préstamos y generar utilidades

Jácome, H. (2021) señala que, en el Ecuador, en las ciudades de Guayaquil y Quito entre los años 1879 y 1900 nacieron un conjunto de individuos capaces de abonar recursos económicos en una entidad idónea para solventar los requerimientos, necesidades, y a su vez que refleje confianza sostenible. Es así, que los ahora denominados grupos de ahorro y créditos, con el propósito de resolver de forma amplia los problemas económicos de los integrantes, concede el apoyo social y financiero para cubrir situaciones específicas grupales o individuales.

Según Madridejos, C. (2013), las instituciones financieras comunales denominadas (Grupos Autogestionados de Ahorro y Créditos). A medida que pasa el tiempo se han posicionado de forma sostenible como grupos capaces de brindar servicios financieros en sectores rurales, para aumentar la inclusión económica y fomentar los índices ahorrativos, con el objetivo de establecer confianza, transparencia para satisfacer las expectativas y necesidades socioeconómicas de los integrantes activos.

La participación dentro de estas entidades financieras permite acceder a préstamos con una cantidad mínima de interés, convirtiéndose en una fuente de financiamiento sólida para

cubrir necesidades interpersonales. Además, autoriza el incremento de aportaciones voluntarias para generar capital al final de un período funcional.

Como principal ejemplar se encuentra la **Empresa Savinco** (2025), que ha evolucionado al pasar el tiempo, mejorando el servicio que brinda a sus clientes, demostrando experiencia y conocimientos en cuidar los fondos económicos individuales. Para seguir captando y ampliando su índice social y económico, maneja sus registros internos, de forma manual y tecnológica. Esta empresa controla sus procesos por medio de la plataforma Qmobile que permite visualizar los movimientos realizados en sesiones e informes económicos generales. Actualmente, en Ecuador existen 1.450 grupos y 32.294 beneficiarios, con un total de capital acumulado de \$19.726,165, préstamos por \$283.195, capital prestado de \$159.3697,184 y una generación de utilidades de \$23.699,724. Estas cifras reflejan la confianza en los procesos de control, transparencia y seguridad por parte de la entidad.

Desde la creación de los grupos de ahorro y crédito a nivel nacional, se ha observado un incremento considerable en el número personas dispuestas a integrarse a estos proyectos. Debido a que estas entidades, ayudan de modo directo a la obtención de financiamiento, que promueve el aumento económico individual en los sectores comunitarios.

Según Villón, S. & Bacilio, J. (2024) en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, conocido por su alta tasa de obtención económica de individuos en lugares específicos, que aportan de forma voluntaria en la creación y constitución de grupos de ahorro comunitarios. Depositando su confianza absoluta en la gestión técnica del control de los recursos económicos, la planificación de actividades y el manejo estratégico en los instrumentos tecnológicos o manuales para potenciar el ahorro sectorial, acceso a préstamos y generación de utilidades.

La provincia de Santa Elena se reconoce como un centro clave para estas organizaciones dedicadas a la misma razón social. Su propósito principal es aumentar su red de socios, abarcando a familiares, amigos y terceras personas. A través de esto, solucionar la escasez de capital económico, mediante actividades financieras que generan beneficios directos. Por ello buscan, entre otras cosas, el crecimiento continuo y proporcionar disponibilidad crediticia en sectores con insuficiencia capacidad financiera.

Los grupos de ahorro y crédito, establecidos en comunidades rurales pretenden implementar mejoras en sus actividades operativas internas, que ofrezcan un valor agregado a los socios, mediante la adopción de tecnológicas para reemplazar los métodos tradicionales que habitualmente son realizados con recursos materiales básicos. La digitalización o

automatización de procesos ofrece ventaja competitiva, ampliación a nuevos segmentos de socios e incremento del capital para la obtención de mayores utilidades.

Según Rodríguez, M., et al. (2024), la evolución digital sirve como estrategia dentro de las funciones internas (herramientas, maquinarias, recursos) que intentan combatir con los desafíos externos. Además, permite agilizar el desempeño de las organizaciones, no solo en un enfoque de aumentar su eficiencia, sino también establecer una reacción positiva en su sostenibilidad a largo plazo.

La digitalización promueve la eficiencia dentro de las operaciones laborales de las organizaciones y permite establecer ventajas competitivas, resaltando la evolución en las actividades relacionadas al servicio financiero, las instituciones buscan brindar comodidad, transparencia y calidad a los usuarios mediante aplicaciones tecnológicas adecuadas para controlar de mejor manera los recursos financieros individuales.

Las estrategias de transformación digital en los grupos de ahorro funcionan como fuentes confiables de información. La digitalización y automatización de sus operaciones financieras permiten un mejor control y una mayor responsabilidad en el uso de herramientas digitales. Esto beneficia la calidad y seguridad de sus fondos económicos y genera transparencia a los socios.

Planteamiento del problema

En las últimas dos décadas, los grupos de ahorro y crédito han buscado optimizar sus procesos mediante políticas, regulaciones y un riguroso monitoreo de sus movimientos internos registrados en materiales de apoyo.

Aunque, las organizaciones muestran diversos problemas en sus procesos manuales hechos por los dirigentes por el poco conocimiento de programas o recursos, en conjunto con la resistencia al cambio que manifiestan los miembros, por lo tanto, presentan una limitada adopción de estrategias. Debido a esto perjudican su capacidad de evolucionar en sus servicios, que a su vez generan desconfianza entre socios y revelan un informe poco creíble.

Campos, J., et al. (2024), indican que la falta de una planificación previa a la adopción de nuevas estrategias dentro de las funcionalidades de una entidad puede crear mayor riesgo de fracaso. Entre los principales retos se encuentra la resistencia organizativa, la carencia de habilidades tecnológicas, la insuficiencia de financiamiento para digitalizar procesos y la complejidad de integrar sistemas heredados con nuevas soluciones digitales.

De acuerdo con el Think Digital Report. (2023), el 64% de las organizaciones ecuatorianas aún no han iniciado la digitalización de sus actividades operativas. Debido a que persiste la carencia de una visión estratégica, los altos costos de implementación a través de herramientas, dispositivos, softwares; y la ausencia de competencias para gestionar tecnologías digitales.

La integración tecnológica en el entorno funcional de estos grupos puede generar confusión e incertidumbre entre sus dirigentes, debido al poco conocimiento en el control exhaustivo de estos recursos, lo que proporciona una alta tasa de escases en la alfabetización tecnológica. Es importante enfatizar que las necesidades de aplicar metodologías, estrategias o procesos automatizados de forma acelerada para mejorar la productividad, conlleva a graves consecuencias contables, temor a cometer errores, que implica arriesgar el desempeño de los operadores en sus funciones.

Para Luque, A. & Herrero, N. (2019) el 10.5% de los ecuatorianos segmentados entre 15 y 45 años de edad presentan índices de desconocimiento tecnológico, lo que perjudica el acceso y uso efectivos de recursos digitales, deteriorando la motivación de adaptar medios tecnológicos a las organizaciones.

La confianza limitada en los recursos digitales, además, restringe la adopción simultánea de tecnología. La ciberseguridad es un tema relevante considerando que estas organizaciones manejan fondos económicos sensibles y se preocupan por la posibilidad de saqueos o filtraciones que podrían comprometer la confianza en la gestión.

Como informó El Comercio (2021), Ecuador es uno de los siete países Sudamericanos con la mayor incidencia de ciberataques, con una tasa de detención de hacks del 5.1%. No solo la pandemia celebró la transformación digital de las empresas, sino que también proporcionó un terreno fértil para el surgimiento de amenazas cibernéticas, incluidas violaciones de datos y extorsión digital.

Sigue siendo preocupante la eficiencia operativa de los sistemas tecnológicos porque un paso en falso en la gestión puede llevar a un flujo de fondos incontrolables y arriesgar sustancialmente la pérdida de datos críticos necesarios para planificar actividades, como registro de asistencia, sanciones o acciones futuras.

Para Alomoto, T. (2017), señala que la insuficiencia de una adecuada gestión del riesgo operativo puede conllevar a pérdidas significativas, incluyendo la privación de información

crucial para la toma de decisiones y la planificación, lo que afecta directamente la estabilidad y el funcionamiento de las entidades.

En este caso, resulta esencial construir una sustentación relevante que contenga información sobre la situación actual de los bancos comunales para poder avanzar en el estudio, ya que existe una limitada literatura sobre la relación entre los grupos de ahorro y crédito conjunto a las estrategias de transformación digital.

Asimismo, es necesario demostrar los beneficios al aplicar estrategias funcionales para el proceso de digitalización, abriendo oportunidades que faciliten la ejecución de los procesos internos, aumentar la confianza y mejorar la competitividad en su entorno práctico.

Lo que dio lugar a la siguiente **formulación del problema**: ¿De qué manera las estrategias de transformación digital contribuyen al manejo de los recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena?

La **sistematización del problema** consiste en el diseño de tres interrogantes que permitirán elaborar de manera clara y precisa, la interrogante previamente mencionada:

- ¿Cuál es la situación actual respecto al manejo de los recursos en los grupos de ahorro y crédito ubicados en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena?
- ¿Cuáles son las estrategias de transformación digital que faciliten una implementación efectiva en los grupos de ahorro y crédito?
- ¿Un plan de acción basado en la aplicación de estrategias de transformación digital puede mejorar el manejo de los recursos financieros en los grupos de ahorro y crédito de la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena?

Para desarrollar el alcance que permita llegar a la resolución del problema de investigación, se pretende describir y analizar información de las estrategias de transformación digital que se adaptará de mejor forma a las entidades, para automatizar sus procesos, por ello se establece el siguiente **objetivo general**:

- Determinar las estrategias de transformación digital, a partir del análisis de situación actual, y la elaboración de un plan de acción, orientado a la mejora del manejo de los recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena.

Para poder cumplir con el objetivo principal de la investigación, se debe detallar los procedimientos a desarrollar, es así como se establecen los **objetivos específicos**:

- Diagnosticar la situación actual del manejo de los recursos de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena.
- Analizar las estrategias de transformación digital que faciliten una implementación efectiva en los grupos de ahorro y crédito.
- Elaborar un plan de acción con base en la transformación digital que permita mejoras en el manejo de recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito de la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena.

Justificación teórica

Conforme a Yangón, G. & Reyes, A., (2023) La transformación digital consta del uso de habilidades y herramientas tecnológicas para automatizar los procesos de una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

Al analizar los trabajos redactados sobre la importancia e interés en la implementación de estrategias de transformación digital, se observa que estos buscan agilizar los procesos internos de organizaciones e instituciones dedicadas a diversas actividades mercantiles.

De igual manera Barrios, I., et al (2021) menciona que la transformación digital representa indicios de cambios en términos empresariales, a medida que las entidades incorporan las adaptaciones tecnológicas para el desarrollo de sus estrategias corporativas obtienen una ventaja competitiva con el mercado lo que abre las posibilidades de un crecimiento sostenible.

Es decir que las estrategias de transformación digital integradas a los procesos operativos de las empresas influyen de manera positiva frente a la competencia que cada vez busca ser mejor rival en el mercado, además de resaltar la evolución de la tecnología dejando atrás las actividades manuales llevando a cabo una estandarización empresarial.

Justificación práctica

El presente trabajo se elabora con el propósito de realizar una mejora a los procesos de los grupos de ahorro y crédito pertenecientes a la Comuna El Tambo. Por medio de la transformación digital, considera proporcionar confianza, seguridad y control de los recursos manejados por las entidades. Se presentan a varios factores problemáticos que les impiden

realizar un cambio digital en sus funciones, ya sea por el poco conocimiento de las plataformas o aplicaciones digitales, carencia de financiamiento, resistencia al cambio, temor a la seguridad digital, déficit de resolución de problemas tecnológicos y pérdida de registro de planificación.

Sin embargo, la implementación de estrategias de transformación digital, especialmente la automatización de procesos que, a través de una aplicación móvil, posibilita visualizar el movimiento de los fondos en tiempo real, brindando transparencia a los socios. Esta adaptación tecnológica, busca incentivar a otras entidades a incorporar este proceso en su control interno, con el fin de aumentar la inclusión digital y económica en sectores rurales como la comuna El Tambo.

De tal manera la **idea a defender** se basa en que la implementación de estrategias de transformación digital en los grupos de ahorro y crédito de la comuna El Tambo, permitirá brindar transparencia a los socios en el manejo y control de sus procesos.

La estructura del presente estudio está conformada por los siguientes apartados:

Capítulo I: Comprende el marco referencial, integrado por tres partes. Primero, la revisión de la literatura, que incluye seis trabajos publicados en revistas y repositorios digitales, tales como tesis y artículos científicos, considerados como antecedentes importantes para el contexto del tema. Segundo, el desarrollo de teorías y conceptos, donde se desglosan las variables, dimensiones e indicadores de interés para analizar la teoría existente. Tercero, el fundamento legal, que detalla los artículos más relevantes de acuerdo con las leyes vigentes que sustentan la investigación.

Capítulo II: La metodología esquematiza los enfoques investigativos aplicables según el tema de estudio; estos pueden ser cualitativos, cuantitativos o mixtos. Además, permite identificar los alcances según el tipo de investigación, se presentan como exploratoria o descriptiva. Se define la población y, a partir de ella, se calcula la muestra, se consideran probabilística o no probabilística. La recolección y procesamiento de datos se enfocan en técnicas validadas, como ficha de observación, encuesta, entrevista y focus group, utilizando herramientas como SPSS, Excel o Google Forms.

Capítulo III: Se presentan los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados en la investigación. La recopilación y análisis de la información se realizó de forma cualitativa y cuantitativa con ayuda de herramientas estadísticas. Luego, se analizan los

resultados a partir de los objetivos, idea a defender, el marco teórico y en relación con investigaciones anteriores.

Capítulo IV: Se enmarca y justifica el planteamiento estructurado que busca resolver la problemática específica. Incluye una introducción, la justificación, los objetivos tanto generales como específicos. Se describe las labores o actividades que se realizarán, así como el costo total de los recursos requeridos para cumplir el propósito definido. Posteriormente, se plantea la evaluación de funcional de la propuesta, destacando los beneficios, soluciones y mejoras esperadas en organizaciones, áreas u otras entidades. Este capítulo aporta un enfoque práctico basado en los resultados de la investigación. Finalmente, el estudio concluye con el desarrollo de conclusiones y recomendaciones alineada a los objetivos planteados.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la Literatura

Con base en el estudio realizado por Sánchez, M., et al. (2021) en su **artículo científico** titulado “*Estrategias de transformación digital para fortalecer el desempeño docente*”, publicado en la Revista Científica Uisrael, en Babahoyo, Ecuador, la investigación plantea estrategias de transformación digital orientadas a fortalecer el desempeño del docente y establecer los beneficios de su uso en los procesos educativos. Este proceso es fundamental debido a la automatización de plataformas que agilizan las tareas educativas. Además, se destaca la evolución de nuevas metodologías de enseñanza, el empoderamiento del conocimiento y la aplicación tecnológica.

La metodología implementada fue de enfoque mixto, diseño de investigación no experimental y transversal. La población total del estudio comprendió 312, seleccionándose mediante muestreo no probabilístico, con un total de 173 personas (164 estudiantes y 9 docentes). La encuesta aplicada constó de treinta ítems, que permitieron obtener un contexto estadístico sobre las variables relacionadas con la transformación digital, como conectividad, era digital, herramientas tecnológicas, adaptación en la formación académica mixta, enseñanza grupal, enfoques dinámicos y evolución educativa.

El 93.89% de los encuestados se mostró de manera positiva frente a la variable estrategias de transformación digital, considerando que su adopción potencia el uso de tecnología para facilitar el desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades académicas. Además, se apreció un incremento en el índice de transformación educativa y en el desempeño del docente, lo que permite una mejor incorporación de la tecnología a la docencia académica y la transformación en un aprendizaje mutuo, creativo e interesante para solventar el período lectivo. El grado de utilización de estrategias de transformación digital y desempeño del docente se deriva del 48.3% de los encuestados, que representa un alto porcentaje que indica la eficiencia de la adopción en estas funciones.

En conclusión, el proyecto establece que las estrategias de transformación digital por medio de los instrumentos tecnológicos, permite fortalecer el desempeño de los profesores y la enseñanza continua de los estudiantes, además promueve el desarrollo de habilidades, destrezas y fortalezas, como también optimizar las funciones académicas. Los procesos digitales tienen

como finalidad automatizar las actividades para agilizar su rendimiento en modalidades virtual y presencial, lo que proporciona una interacción confiable que no afecta la enseñanza entre docente y estudiante, con el fin de brindar una experiencia de aprendizaje distinta.

Basándose en el estudio realizado por Chávez, M., et al. (2024) en su **artículo científico** denominado “*Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo*”, publicada en la Revista Científica Transdigital, en la ciudad de Querétaro, México, se desarrolló una aplicación móvil para agilizar y respaldar el registro de información de las sesiones grupales que permitan ofrecer una ventaja comparativa dentro del sector conjunto a los posibles beneficios que permitirán llevar el proceso de financiamiento de una manera más rápida, efectiva y sostenible.

La metodología utilizada en la investigación fue experimental e inductiva. Se estudiaron 17 grupos de ahorro y crédito, que comprenden un total de 147 miembros de Matamoros, Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Cadereyta de Montes y Santiago de Querétaro. La mayoría de los participantes eran mujeres y cada grupo estaba formado por 6 a 12 personas. La muestra incluyó 25 individuos de cuatro grupos diferentes. Paralelamente, se desarrolló la aplicación móvil mediante una exposición de prototipos, donde los usuarios eligieron el que mejor se adaptaba a sus requerimientos o necesidades. Con un diagrama de fases de especificación, se ejecutaron pruebas en dispositivos reales para mostrar los pasos de seguimientos necesarios para su implementación. Finalmente, se validó el proceso en los cuatro grupos, recopilando opiniones sugerencias y observaciones para el rediseño de la aplicación.

Como resultado, se desarrolló la aplicación móvil “cosecha colectiva”, diseñada para controlar, agilizar y respaldar el registro de los procesos realizados durante las sesiones grupales. Esta aplicación, basada en un sistema Android y vinculada al programa de UAQ, cuenta con las siguientes fases: inicio de sesión, registro, fase de entrada, fase de salida y cierre de sesión. La evaluación mediante encuesta destacó dos aspectos: valoración del tiempo de control con un 52% de satisfacción completa y de la facilidad de uso con un 56%.

En conclusión, es importante señalar que los bancos comunitarios ayudan a mejorar el índice financiero de individuos de bajos ingresos y con menor puntaje de crédito al fomentar la inclusión y el avance económico. Si bien hay problemas universales como el control del registro y las tarifas de comisión grupal, el uso de la tecnología a través de aplicaciones móviles mejora el liderazgo y la sostenibilidad de estas organizaciones, particularmente de las mujeres, que dirigen la mayoría de estas entidades. Esto implica el diseño o creación de herramientas

digitales que promuevan la eficiencia de los procesos internos que exprese evolución continua en los direccionamientos económicos, ofreciendo un valor agregado a los socios aplicando estrategias apropiadas para el desarrollo continuo.

Como indica Tacuri, E. & Rivera, J. (2024) en su **tesis** de titulación previo a la obtención del título Magister, denominado “*Propuesta de estrategias de transformación digital en el desarrollo del departamento de marketing y ventas para empresas Pymes en la ciudad de Loja, año 2024*”, en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador, el proyecto consiste en diseñar una propuesta integral de estrategias de transformación digital para el desarrollo del departamento de marketing y ventas en las empresas Pymes de la ciudad, para mejorar la eficiencia operativa, la productividad en ventas y experiencia del cliente. La viabilidad de la investigación se enfoca en la importancia de visualizar el impacto económico y que estrategias podrían abordarse mediante la ausencia de evolución tecnológica en las empresas. Las entidades mercantiles son pieza clave para el crecimiento económico de un país, y su transformación digital les construye una ventaja competitiva sostenible. La parte cualitativa de la investigación, que consistía en las entrevistas, se complementó con encuestas, lo que permitió abordar la parte cuantitativa desde una lógica de enfoque mixto

En los resultados del estudio incluyen una rúbrica de observación que se aplicó a ILE CA, una empresa de comercialización de hierbas aromáticas, sazoadores, condimentos y especias; Cafrilosa, dedicada a la distribución y venta de carnes y embutidos; Flandoli, cárnicos y embutidos saludables enfocados en la alta nutrición; y Mama Lola Empacados, especialistas en comida local. En estas organizaciones se visualizó un bajo porcentaje de utilización de herramientas de marketing digital con un 8.75% en contenidos de marketing, un promedio de 6.25% en la publicidad y un 8.3% en las promociones índices que se consideran bajos y que reflejan limitaciones en las ventas y en la reputación de marcas. Como dato relevante, se detectó que ILE CA es una de las entidades que impulsa la digitalización de sus procesos operativos, mientras que Mama Lola representa un nivel inferior en la adquisición de transformación digital. Todas las organizaciones analizadas en este estudio manifiestan temor, enfrentan desafíos, y poseen poco conocimiento para tomar unas decisiones estratégicas que permite agilizar sus actividades laborales mediante la digitalización.

Como conclusión del estudio, se indicó en el informe de diagnóstico en el que se observa que el 75% de las empresas que participan tiene un promedio bajo en el nivel de adopción tecnológica y esto se considera un retroceso en términos de competitividad y

sostenibilidad. Como parte de la propuesta se implementó el desarrollo de una aplicación móvil personalizada con herramientas de IA que optimizan los motores de búsqueda para el CEO y le permite el desarrollo de campañas publicitarias de una manera sencilla. Este instrumento motivará a las empresas cambiar su estilo visual por medio del Branding con el objetivo de captar nuevos clientes y ampliar sus servicios o productos a nuevos rumbos mejorando su rentabilidad.

Según Castro, F. & Romero, C. (2021) en su tesis de titulación previo a la obtención del título Ingeniero en Comercio y Finanzas internacionales Bilingüe, titulada “*Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito*”, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en Guayaquil – Ecuador, el proyecto se enfocó en diseñar una propuesta para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas con el fin de mejorar la gestión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Como metodología de la investigación se utilizó el enfoque explicativo y descriptivo, que corresponde a la descripción técnica procedente de los antecedentes, bases conceptuales o teóricas y fundamentos legales, aquellos parámetros permitieron efectuar de forma científica y concreta un marco sólido para el análisis y la interpretación de los hallazgos obtenidos. La muestra efectuada en el estudio se conformó por 20 colaboradores quienes apoyaron de manera objetiva la aplicación de la encuesta.

En los resultados del estudio, se destacó que la cooperativa de ahorro y crédito La Dolorosa está en proceso de adopción digital con la implementación de un nuevo software para transacciones en línea. Esta acción tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa y proporcionar una ventaja comparativa sobre otras entidades competidoras. Los líderes enfatizaron la necesidad de optimizar las operaciones y adoptar tecnologías avanzadas como billeteras virtuales, aplicaciones móviles y cajeros. Al mismo tiempo, reconocen que hay inquietud entre el personal sobre su disposición para adaptarse a estos recursos. Además, de la falta de financiamientos, el estudio destaca que las cooperativas tienen problemas internos que requieren cambios estructurales, particularmente en marketing y la creación de aplicaciones para mejorar la experiencia del usuario para los miembros.

Como cooperativa en el sector de ahorros y créditos, se propuso un único plan de acción tecnológica adaptable como conclusión del estudio. Esta planificación se centra en cinco componentes claves: primero, el cambio de la cultura organizacional para abrazar el panorama

digital; segundo, la implementación de campañas de marketing digital destinadas a mejorar la imagen de marca de la cooperativa; tercero, sitios web actualizados para facilitar las transacciones e interacciones de los miembros. Es así como la cooperativa transformará sus procesos tradicionales a unos más automatizado y atractivos para los usuarios representando una ventaja competitiva.

Basado en la investigación realizada por Baque, Y. (2022), en su **tesis** previo a la obtención del título a Ingeniera de tecnologías de la información con el tema “*Implementación de un aplicativo web para la gestión interna de la cooperativa de ahorro y crédito POR EL PAN Y EL AGUA*”, de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Jipijapa, Ecuador, el propósito principal fue diseñar un aplicativo web que facilite la gestión interna de las cooperativas. La investigación está direccionada en diseñar una herramienta digital que permita a la cooperativa analizar su situación financiera interna a partir de sus registros, Por ello la implementación de este recurso permitirá evaluar de forma técnica el funcionamiento de esta tecnología y conocer de forma específica los beneficios que traerá una vez aplicada en la gestión. Además, con la ayuda de la transformación digital se identificaron estrategias aptas para integrar como solución en unas tareas funcionales de la entidad.

Para poder aplicar estas herramientas, se debe detallar el proceso metodológico del estudio, qué efectúa la combinación de diferentes enfoques, como son el análisis histórico que relata los antecedentes; el uso de datos estadísticos para proporcionar valor cuantitativo en los resultados; y la revisión bibliográfica consistente en las bases teóricas y revisión literaria de distintos expertos en la materia. El instrumento de recolección de datos del proyecto se aplicó mediante la observación directa, entrevistas y encuestas aplicadas a una muestra total de 300 personas que forman parte del funcionamiento operativo de la institución, quienes aportaron información y datos valiosos para su respectivo análisis.

Como consecuencia de las metodologías empleadas para recoger datos, se evidencio que el 85% de los trabajadores piensa que esta herramienta tecnológica ayuda en la gestión y consulta de información económica, lo que facilita la optimización el control interno. Por otro lado, el 90% enfatiza que esta estrategia mejora la administración de forma eficiente y segura, disminuyendo notablemente la tasa de errores y la pérdida de datos. También, el 80% evaluó con comentarios positivos el desempeño, enfatizando su uso sencillo y accesible a distintos aparatos electrónicos. Después de su implementación, se espera que el tiempo destinado a las actividades realizados de forma manual reduzca en un 70% que permitirá aprovechar de forma

significativa el recurso del tiempo que lleva gestionar y monitorear las operaciones internas. Finalmente, el 75% de los trabajadores opinó que esta aplicación mejora la comunicación interna y apoya la toma de decisiones con datos actualizados.

En conclusión, el estudio permitió conocer cómo estas entidades manejaban sus funciones administrativas y financieras en la actualidad, por lo tanto, se demostró que está, no contaba con recursos tecnológicos que facilitará la automatización de sus procesos ni protegiera adecuadamente el análisis económico. Debido a los resultados obtenidos, se seleccionan las tecnologías y lenguajes de programación aptos para crear una aplicación web que respondiera los requerimientos o necesidades de la cooperativa. Mediante la propuesta de un plan de acción puso en marcha la solución de la problemática, y logró responder de manera eficiente la automatización y mejoras del control interno de los documentos, movilización y registros. Con el fin de facilitar su gestión en forma eficiente, transparente y sostenible

Desarrollo de teorías y conceptos

Estrategias de Transformación Digital

Según Marín, L., et al. (2023), Las estrategias evidencian que las decisiones establecidas contextualizan las acciones y generan una planificación. A medida que se ejecutan, permiten visualizar las misiones organizativas, así como las metas y objetivos a desarrollar, mediante la asignación de recursos y la selección de métodos que fomenten un cumplimiento de las expectativas formadas.

Por su parte, Medina, P., et al. (2022) señalan que la transformación digital es un proceso de implementación de tecnologías emergentes conjunto a un cambio de resistencia de mentalidad, que permita visionar la innovación y adaptación de herramientas en los procesos operativos en las áreas u organizaciones.

Las estrategias de transformación digital remplazan las funciones manuales y disminuyen la interacción parcial de personas en una actividad o función operativa, proveen beneficios en la ejecución de procesos para captar una perspectiva amplia y sostenible de los colaboradores, clientes, socios o individuos relacionados.

De acuerdo con Rodríguez, M., et al. (2024), Existen diversas estrategias de transformación digital, se detallan a continuación:

Automatización de procesos

Para Moreira, S., Mamede, H. & Santos, A. (2023) La automatización de procesos es un propósito clave para las organizaciones que van orientadas a conseguir excelencia en un entorno cambiante y agresivo. Consiste en la incorporación de tecnologías que autorizan el control y optimización del desempeño interno, minimizando la intervención humana en distintas tareas, lo que permite aprovechar de forma ética el recurso del tiempo. La aplicación de esta estrategia debe ser gradual y planificada, iniciando con la descripción de las funciones que se reemplazarán con la digitalización.

A partir de esto, contribuye en la disminución de riesgos operativos y direccionar a la mejora de productividad con un enfoque sostenible, reduciendo los impactos medioambientales, a través de herramientas inteligentes y programas para la toma de decisiones.

Optimización de la experiencia del cliente

Según González, J. (2021) La optimización de la experiencia del cliente consiste en rastrear todas las percepciones, opiniones y expectativas de los grupos de interés relevantes en relación con una determinada estructura física u organización, aplicando estrategias de segmentación y técnicas digitales avanzadas para adaptarse a las demandas cambiantes. Basado en eso, es muy importante destacar que la experiencia y satisfacción de los usuarios no siempre se superponen o coinciden debido a la naturaleza humana, moral y en constante cambio de sus opiniones. Estos imponen una carga constante a estas organizaciones para implementar soluciones operativas con el fin de mantener la sostenibilidad y lealtad del cliente.

Plataformas digitales

Para Park, J. & Kim, S (2024) Las plataformas digitales son herramientas omnipresentes que fomentan la innovación y el desarrollo de productos o servicios complementarios. Aquellas, se clasifican en plataformas de transacción, innovación, híbridas (combinan ambas características). Estos instrumentos obligan a las organizaciones transformar sus modelos de negocios tradicionales, Para su respectiva adopción Ah entornos digitales y mantenerse dentro del nicho competitivo. Sin embargo, la implementación de plataformas tecnológicas enfrenta problemas especialmente en instituciones pequeñas o de bajos recursos financieros, que suele encarecer también de habilidades digitales y personal técnico especializado. Por lo tanto, aunque estas funciones tecnológicas representan una oportunidad estratégica para todos los entornos mercantiles su adopción debe ser progresiva para superar barreras técnicas regulatorias y organizacionales.

Adopción tecnológica.

Para Fernández, C. (2022), enfatiza que la adaptabilidad es la virtud de una persona o individuo para adaptarse a un nuevo entorno o situación específica. La adopción tecnológica se refiere a la capacidad que tiene la tecnología para poder actuar de forma rápida y eficaz a las situaciones y nuevas tendencias que se manifiesta con el fin de que sus habilidades continúen siendo importantes para una entidad u organización.

La adopción tecnológica tiene como objetivo agilizar los procesos operativos de las entidades decididas a manejar los recursos digitales, bien sean plataformas, programas, aplicaciones o herramientas es un proceso muy rentable para mejorar la calidad del servicio o actividades funcionales de los colaboradores.

Aplicación Móvil. Para Palma, K., et al. (2020) evidencian que la aplicación móvil También conocida como App es un programa informático diseñado para realizar o favorecer una actividad en un dispositivo móvil, se denomina con este término porque permite realizar tareas concretas y nacen de la necesidad de un individuo que requiere ejecutar una acción en la que un analista o programador ha detectado demanda.

Las aplicaciones móviles permiten realizar actividades de forma virtual de cualquier razón sean estos laborales, comerciales, entretenimiento, entre otros. Son instrumentos comunes en la actualidad, se desarrollan con el fin de cubrir las exigencias sociales y satisfacción de los clientes.

Capacitación. Según Pantaleón, A. (2022) redacta que la capacitación es fundamental en todas las áreas de una institución, como objetivo principal se enfoca en optimizar la productividad actual y futura del rendimiento laboral, mediante la actualización de conocimientos, habilidades, destrezas que perfecciona la personalidad intelectual de los individuos.

Para adoptar nuevos avances tecnológicos, estamos propensos a manifestar dificultades con el manejo de aquellos, la capacitación consiste en una sesión continua en la explicación de procesos, compartiendo conocimientos con individuos interesados en el tema, permitiendo analizar las habilidades, desenvolvimiento individual de los involucrados y beneficiar a las entidades.

Recurso Financiero. Para García, M. & López, I. (2014) Los recursos financieros son activos, bienes o grupo de elementos accesible para un organismo, asignado a cubrir los gastos necesarios para su operacionalización.

Debido a los recursos financieros muchas entidades pueden solventar sus actividades operacionales, considerando los ingresos y gastos que conlleva el control económico, permite solventar las necesidades funcionales y aumentar la capitalización de las entidades.

Automatización de procesos.

Según García, E., (2020) indica que la automatización consiste en la ausencia total o parcial de la participación humana en la realización de distintas actividades sin importar si son agrícolas, domésticas, administrativas o científicas. Su aplicación se expresa de diferentes maneras desde la más sencilla como encender o regular la temperatura de un aire acondicionado, hasta las más complejas, tales como la gestión automatizada de un establecimiento financiero.

La automatización permite agilizar las actividades operativas de cualquier sector comercial, donde la intervención de la capacidad intelectual humana es fundamental en el manejo y programación consiente la funcionalidad en el proceso operativo, se realiza un seguimiento continuo hasta el control permanente.

Para Jara, C., (2023) la automatización de procesos propone como estrategia la mejora continua de los servicios a los clientes, lo que permite transmitir beneficios para agilizar procesos, con el fin de reducir tiempo de respuesta y aumentar la eficiencia en la atención

Este proceso permite obtener mejor sostenibilidad en el entorno mercantil, la automatización de procesos sustituye el método tradicional de manejar las actividades laborables, permite optimizar o brindar un servicio fortuito, confiable y rápido a los clientes.

Ahorros. El autor Meza, M., (2023) recalca que el ahorro se refiere a los agentes financieros con exuberante sentido de liquidez, estos fondos son orientados a la inversión de los individuos que presentan necesidades, estas transacciones las realizan las organizaciones financieras, cajas o bancos comunales.

Los ahorros son volúmenes de dinero no fijos depositados en una entidad financiera con el objetivo de resguardar el recurso por alguna necesidad, suelen ser cantidades

acumulativas de manera mensual, semanal o diaria, quienes acuden a estas operaciones son individuos con capacidad económica.

Créditos. Según Bonilla, R., et al. (2024) Los créditos se caracterizan por ser montos que son prestados a terceras personas, suelen ser valores altos con una capacidad crediticia a largo plazo, es muy común que las personas utilicen este proceso de endeudamiento por necesidades de primer grado para financiar sus actividades.

Los créditos sirven para efectuar alguna necesidad importante para personas que no cuentan con financiamiento suficiente para cubrir aquel parámetro, es así donde acuden a este proceso de endeudamiento que suele ser rápido y accesible, son reconocidos por valores altos a largo plazo.

Intereses. Para Barreto, S., (2020) Los intereses se definen como un valor de dinero que se tiene que cancelar mensualmente por el préstamo, es más común cuando se realiza una transacción del dinero personal para el uso de otros (crédito). También se conoce por medio de un porcentaje y se utiliza para medir el costo de un crédito o la rentabilidad de inversión o ahorros.

Los intereses son una fuente de financiamiento representado por un porcentaje mínimo de un crédito solicitado por alguna necesidad, este valor es calculado para visualizar una ganancia al prestamista, son comúnmente valores bajos para no perjudicar la recaudación del recurso.

Utilidades. Como señala Proaño, B., (2023) Las utilidades son un valor generado por los ahorros o ingresos de una persona en las instituciones financieras, aquellas pueden ser repartidas y no solo reinvertidas. Por esto los socios o usuarios requieren su retribución comúnmente es anual.

Las utilidades es un monto financiero recaudado por ahorros o ingresos en las organizaciones, es un valor integrado de los socios o usuarios conjunto, usualmente se reparte al final de un ciclo o periodo de operación.

Calidad del servicio.

Como afirma Miranda, M., et al. (2021) La calidad del servicio se considera importante para el reconocimiento del emprendimiento, resalta la eficiencia cuando los resultados destacan a la perspectiva de los clientes al usar continuamente el servicio

La calidad del servicio es un proceso importante para cualquier entidad comercial sirve para medir la satisfacción del cliente y popularizar la actividad económica.

De acuerdo con Silva, J., et al. (2020) La calidad en el servicio resulta ser una alternativa para que las organizaciones consigan una ventaja competitiva y sostenible en un contexto financiero mundial

Para obtener un establecimiento sostenible y duradero se debe tener una planificación efectiva en el eje de calidad del servicio para aumentar la cartera de clientes potenciales que permita que las entidades sean reconocidas a nivel local, regional o nacional.

Seguridad Digital. Conforme al autor Hernández, O., (2020) La seguridad digital se refiere a un conjunto de actividades que se lleva a cabo para proteger y controlar las comunicaciones o información sobre datos, permitiendo garantizar disponibilidad, integridad, seguridad confidencialidad

En la actualidad, existe la seguridad digital que ofrece la protección directa de los datos personales en cualquier programa, aplicación u herramienta digital, permite guardar información importante sin oportunidad de robo o hackeo.

Nivel de Satisfacción. En palabras de Ramírez, E., et al. (2020) El nivel de satisfacción al cliente atribuye a la perspectiva, sentimientos, emociones y necesidades del cliente cuando los colaboradores de la entidad mediante el servicio satisfacen sus expectativas.

El nivel de satisfacción permite distinguir las expectativas directas del cliente mediante el servicio ofrecido por los empleados, ayuda a ampliar la cartera de clientes potenciales para el crecimiento del negocio en el mercado.

Resolución de Problemas. Díaz, J. & Díaz, J (2020) La resolución de problemas es un proceso donde el individuo adopta nuevos conocimientos, posterior a eso desempeña un rol importante cuando se requiere ayuda con el contexto en conjunto de herramientas u objetos para ejecutar una actividad.

Al poseer conocimientos sobre un tema específico e impartir ayudas profesionales en incógnitas comunes, la resolución de problemas ofrece gestionar los recursos o materiales que permite el mayor entendimiento de los individuos.

Grupos de ahorro y crédito

Desde la perspectiva de García, E., et al. (2019) Los grupos de ahorro y crédito es la participación de personas interesadas en ahorrar y adquirir un crédito de manera accesible a sus alcances. Normalmente están conformados con su mayoría por mujeres que desean tener recursos para ahorrar y recibir formación financiera con el objetivo de apoyarse en necesidades de primer grado, socioeconomías, entre otras. Su funcionamiento se decide mediante una asamblea donde todos son participantes.

Son pequeños grupos de personas enfocadas en generar ingresos monetarios en base a ahorros comunitarios, permite la ayuda socioeconómica de las partes involucradas, además de impartir conocimientos contables a quienes son responsables del manejo del dinero. Son organizaciones generadas por un conjunto de personas que presentan pequeños capitales monetarios, son la base principal para realizar operaciones que generan ingresos entre los involucrados para autoayudarse. Gracias a esos valores monetarios muchos solventan necesidades socioeconómicas de manera rápida y segura.

Perfil del socio.

Como lo sostiene Cisneros, M. & Garces, Adriana. (2021) El perfil del socio es una característica principal en la inscripción en alguna organización, son datos principales que ayudan a identificar de mejor manera.

Los socios son parte fundamental en una institución, porque son quienes realizan las operaciones y solventan la sostenibilidad. Además,

Para Gerónimo, F. (2024) El perfil de los participantes es versátil que consiste en la integración de individuos con conocimiento técnico en conjunto con conocimiento general sobre un tema específico, el número puede ser amplio o reducido que cumplan funciones importantes dentro de una entidad, actividad o acción.

El perfil del socio consta en datos personales que ayuden a la identificación, a partir de características o cualidades que distingan la personalidad de un grupo de personas inscritas en una institución.

Edad. Según lo expresado por Rodríguez, N. (2018) La edad es un desarrollo progresivo que presentan cambios continuos en las personas, pero a la vez conjetura formas de acceso o

perdida de derecho a acciones, además de medirse en indicadores de mayor y menor en las bases de datos personales de cada individuo.

La edad da información del individuo en la etapa de vida, bien sean recién nacidos o ancianos, es fundamental contar con esos datos personales para el conocimiento mundial, mide el nivel de capacidad de cada persona en diferentes modalidades.

Género. De acuerdo con Marugán, B. (2020) El concepto de género se refiere a la fuente y resultado de asignar una secuencia de características como la percepción tanto físico como simbólico, en la actualidad se continua con el fundamento creado género que son para la mujer femenino y para el hombre masculino.

El género se refiere a la orientación de las personas como su genética los únicos que existen en todo el mundo son Femenina (mujer) Masculino (hombre) es una forma de identificar mejor a un individuo.

Estado Civil. Como afirma Abad, L. (2019) el estado civil se refiere a la calidad de una persona, relacionado al permiso o no permiso para desarrollar derechos o suprimir ciertas obligaciones civiles, aquellas se subdividen en casado, soltero, divorciado, viudo, unión de hecho, padre e hijo.

El estado civil permite identificar a personas en segmentos individuales dependiendo al estilo de vida derivado a aptitudes de su entorno personal, ayuda a clasificar información segmentada como son solteros, casados, viudos, etc.

Nivel Académico. En palabras de Ramírez, G. (2020) El nivel académico es un procedimiento a través del cual se divide el valor de conocimiento, habilidades y destrezas que tienen los estudiantes, se ve limitado por las notas, promedios y tareas.

El nivel académico resalta el grado de conocimientos que tiene cada individuo puede ser desde la educación básica hasta el título profesional más alto, son medidos por las instituciones educativas por medio de las capacidades intelectuales de los estudiantes a través de las tareas, actividades, notas y promedios.

Localización. Según Urdaneta, G. (2021) enfatiza que la localización se refiere a un método de ubicación de un objeto, persona, espacio o tiempo. Dentro de esta variable se detalla la identificación de un punto específico con coordenadas, es un método importante debido a las técnicas que sirven para un estudio o investigación.

La localización permite visualizar los distintos espacios en el que se genera las actividades acciones o tareas regularizadas de un grupo de personas a una misma actividad funcional.

Recursos.

Conforme a Glushko, R. (2020) El término “recurso” se refiere a cualquier cosa de valor que apoya a una tarea a una meta, esto quiere decir que un recurso puede delimitarse a ser algo físico, no físico, conocimientos, información, entre otros.

Los recursos son materiales o no materiales con la que una organización cuenta, permiten cumplir los objetivos establecidos, son indispensables para el funcionamiento de la organización son clasificados en humanos, financiero, materiales y tecnológicos.

Según Ultreras, A., et al. (2024) Los recursos permiten la gestión integral de cualquier organización, lo que la convierte en una herramienta indispensable para la toma de decisiones, son los materiales e instrumentos utilizados durante todo el funcionamiento de las entidades, con el fin de incrementar su competitividad, integrar soluciones operacionales y aportan cambios al entorno.

Los recursos de una organización permiten el funcionamiento integral de procesos operativos, por consiguiente, da resultados efectivos en el rendimiento como mejorar la competitividad y productividad, además de añadir soluciones previas a los problemas que se presenten dentro de las operaciones funcionales.

Humano. Para Armijos, F., et al. (2019) Los recursos humanos son un factor importante en las entidades para conseguir el éxito, estos mayormente son vistos como una inversión por lo que su administración apoya al funcionamiento de la empresa, resaltan los conocimientos, destrezas y habilidades de los individuos en un área específica con un control versátil de las actividades operativas.

En una organización es importante tener un área encargada de los recursos humanos ya que esta enfatiza los conocimientos y habilidades de los encargados, mediante las actividades laborales, suelen implementar las normas, reglas o irregularidades dentro de una planificación para mejorar el funcionamiento de las instituciones.

Tecnológico. De acuerdo con Lema, M. & Meza, M. (2021) que el uso de la tecnología consiste en principios digitales que resaltan la aplicación metodológica de ideas científicas a

las actividades prácticas con el uso de herramientas, aplicaciones u plataformas que fomenten la ejecución de actividades de manera efectiva y rápida.

Los materiales tecnológicos consisten en el uso de plataformas, programas o aplicaciones digitales que permitan agilizar las funciones, actividades, procesos y acciones de los individuos, áreas o empresas.

Material. Desde la perspectiva de Navarro, D. (2020) Los recursos materiales son definidos como el patrimonio de las empresas pueden ser los elementos que poseen como bienes muebles, inmuebles, suministro de oficina, entre otros, lo que sirve para la operación de las actividades.

Los materiales son fundamentales para que las empresas o instituciones sean eficaces en su funcionamiento, cada elemento cuenta con una razón de utilidad para los colaboradores.

Gestión de procesos.

Como argumenta Cueva, J. (2021) La gestión de procesos ofrece un orden al alcance de flujos de actividades, además, intervienen todos los individuos o colaboradores de la empresa, observando una fluidez de adaptabilidad a las diferentes realidades de los sectores que intervienen.

La gestión de procesos consiste en la organización de actividades que pertenecen a cada uno de los individuos que forman parte de una misma organización, considerando su nivel de adaptabilidad, resolución de problemas y control efectivo sobre las responsabilidades designadas.

En opinión de Alarcón, G. & Alarcón, P. (2022) La gestión de procesos es la forma actualizada de administrar una organización para alcanzar altos estándares de calidad, permite ofrecer satisfacción a los individuos involucrados y proporcionar flexibilidad, autorizando su adaptación a los entornos cambiantes.

Este proceso se presenta de manera actualizada cada vez que los procesos productivos cambian su forma de funcionamiento, alcanzando la satisfacción de las partes involucradas, permitiendo la elasticidad funcional adaptado a los entornos inestables.

Planificación de actividades. Para Carriazo, C., et al. (2020) La planificación de actividades consiste en un proceso útil para trabajar con expectativas, es importante un análisis previo para requerir que se necesita ejecutar y como es el proceso detallado.

La planificación de actividades sirve para visualizar escenarios futuros en la implementación de un nuevo proceso, actividad o herramienta, enfocado en las causas y efectos, para así decidir si su uso es favorable para la organización.

Participación. Según Vejo, L., et al. (2023) La participación de las personas posee la capacidad de brindar “una voz directa”, la que pertenece a los “individuos” y a otros factores que motivan las capacidades y virtudes sociales, son consideradas para tomar decisiones importantes en asambleas, comunidades o espacios rurales.

La participación de los individuos es importante para la toma de decisiones en temas que involucran a una comunidad o sector, incide a la socialización directa entre ponentes y concursantes.

Análisis económico. Desde el enfoque de López, O., et al. (2023) El análisis económico aborda el análisis profundo de la salud financiera o económica de las entidades, se basa en indicadores los más conocidos son el balance general, estado de resultado y el estado de flujo de efectivo, estos procesos permiten visualizar el rendimiento de liquidez que presenta la entidad en términos de ingresos, costos y gastos.

El análisis financiero cuenta con índices importantes que reflejan el nivel de liquidez que maneja una organización, se enfocan en el control monetario de entrada o salida para manejar los recursos de manera planificada sin problemas de descuadre.

Fundamentos legales

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.

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;

Reglamento a la Ley Orgánica de la 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.

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.

Metas del objetivo 9

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

Capítulo II

Metodología

De acuerdo con el tema de investigación, se permitió determinar la metodología que establece distintos procesos que ayudan en la recolección de datos cualitativos y cuantitativos que aporten relevancia al estudio. Este apartado permite desarrollar orden y detalles de los datos e información para contribuir de manera científica, por medio de métodos y técnicas de investigación que faciliten el proceso de identificación de las estrategias más adecuadas de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito.

Diseño de la investigación

La investigación adopta un diseño **transversal**, debido a que brindan la posibilidad de recolectar datos en un momento específico para describir y analizar la situación actual de sus procesos económicos, así como la evolución y parámetros de estas entidades en un tiempo determinado. Este enfoque permite identificar las estrategias de transformación digital aptas para visualizar el desarrollo de actividades operativas y gestión de los instrumentos en un contexto específico, sin necesidad de un seguimiento lineal.

La **investigación descriptiva** explica la composición de variables, teorías o conceptos relacionados al desarrollo del estudio, es así que describe características, comportamientos y virtudes que aporten de manera significativa en la conceptualización, para poder en base a esos hallazgos, continuar con la identificación de nuevos aportes cualitativos que emerjan un contraste a la investigación, para los grupos de ahorro es crucial conocer la metodología tradicional que utilizan actualmente para poder adaptarlos de forma automatizada a través de las estrategias de transformación digital.

El estudio combinó a través del **enfoque mixto** los métodos cualitativos y cuantitativos, para aprovechar las fortalezas de ambos y obtener una comprensión más completa del tema. Se aplicará técnicas descriptivas y numérica para asegurar la veracidad, transparencia y efectividad de los resultados. En la parte **cualitativa**, se realizó una entrevista dirigida a la directiva responsable de administrar los recursos económicos de los socios. Esta persona proporcionó información sobre la supervisión de los grupos, los problemas que enfrentan al capturar indicadores analíticos en su planificación y las posibles soluciones digitales para agilizar los procesos y mejorar la satisfacción de los miembros. Por otro lado, en la parte **cuantitativa** se realizó una encuesta a los miembros de los grupos de ahorro y crédito para

validar las estrategias de transformación digital y evaluar su idoneidad para las funciones operativas.

Métodos de la investigación

El **método documental o bibliográfico** sirvió para obtener documentos, investigaciones, libros y artículos que se ocupan acerca de las estrategias tecnológicas, así como la gestión de los grupos de ahorro. La revisión permitió tener una base objetiva que contrasta los resultados obtenidos en el estudio y, por ende, lo enriquecen la validez de los resultados.

El **método analítico** permite descomponer y examinar en profundidad la información conjunta, hecho que ayuda a identificar la naturaleza, causas y efectos en relación con la problemática en cuestión. Este tipo de análisis ayuda a entender el carácter de fenómeno y elaborar un juicio sustentado acerca de los requerimientos y problemas que presentan los grupos en su evolución tecnológica.

De igual forma, el impacto y relevancia del contexto de los grupos estudiados se abordó mediante el uso del **método deductivo** enfocado en fundamentos y teorías ya establecidas sobre estrategias de transformación digital. A través de los datos recopilados se pudieron verificar dichos factores, situación que ayudó a definir problemas específicos y establecer respuestas concretas.

Se utilizó un **método estadístico** para organizar, analizar y presentar la información cuantitativa obtenida de los integrantes de estas entidades. Mediante técnicas descriptivas, fue posible reconocer patrones, tendencias y comportamientos que son evaluables y que permiten medir la efectividad de las estrategias de digitalización realizadas. Este método ayudó en la relación en la interpretación objetiva de la información cuantitativa, lo que ayuda en la verificación de la fundamentación para las decisiones que surgen sobre los requerimientos y los cambios que hay que hacer en los programas operacionales. Así, el análisis estadístico clarificó y precisó aspectos del estudio que argumentaron las conclusiones y las respuestas que se elaboraron en relación con el contexto de los grupos analizados.

Población y muestra

Población

La población de la investigación refleja a un conjunto de individuos que aportan información relevante a un estudio específico. En este sentido, se considera a los grupos de ahorro y crédito ubicados en la Comuna El Tambo. Mediante los registros detallados de la constitución de grupos comunales abordado por parte del dirigente actual el **Sr. Javier Antonio Aquino Tomalá**, expone que existen alrededor de 10 grupos de ahorro y crédito integrados por un total de 324 personas, estas entidades están conformadas por directivos, socios y expertos. Quienes son los responsables de gestionar las funciones operativas internas de estas instituciones, como se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1

Población

Grupos de ahorro y crédito	Socios
<i>1</i>	61
<i>2</i>	32
<i>3</i>	27
<i>4</i>	29
<i>5</i>	25
<i>6</i>	70
<i>7</i>	20
<i>8</i>	20
<i>9</i>	20
<i>10</i>	20
Total	324

Nota: Información que clasifica la población de grupos y socios

Con base en la población total, se detalla la división de los grupos de ahorro y crédito, los cuales están constituidos por 10 presidentes, 10 secretarios y 10 tesoreros. Cada directivo cumple un rol importante para la administración de los grupos; además, se integran los socios y, por último, a un especialista, quien aportará un criterio más profesional a la transformación digital gracias a sus conocimientos en la participación continua en las entidades. Esta información se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2*Población total*

Población	Cantidad	Porcentaje
Directivos	30	9,23%
Socios	294	90,46%
Especialista	1	0,31%
Total	325	100%

Nota: Datos correspondientes a la distribución de los elementos de la población

Muestra

La muestra del estudio destaca el segmento conformado por los grupos de ahorro y crédito en un total de tres entidades, que a su vez son dirigidos por nueve individuos, se dividen en tres líderes, tres secretarías, tres tesoreras; y el experto. Estas personas cuentan con conocimientos basados en la experiencia en sus cargos, por lo que transmiten confianza y seguridad. También resalta la presencia de un total de 111 socios, miembros responsables de mantener el estado económico dentro de las entidades. Además, cuentan con un especialista quien cumple el rol de orientación en la dirección social y financiera de los grupos. Esta información se detalla en la Tabla 3.

Tabla 3*Muestra*

Cargo	Cantidad	Porcentaje
Directivos	3	7,44%
Socios	111	91,74%
Especialista	1	0,83%
Total	121	100%

Nota: Información que describe la distribución de los elementos de la muestra

Para la investigación se aplicó el **muestreo no probabilístico por conveniencia** con el fin de cumplir con los objetivos establecidos. Se demostró la opinión de la investigadora debido a la dificultad de acceder a su información o datos de los socios, quienes mostraron reticencia a brindar datos sobre sus recursos económicos por temor e inseguridad. Para las entrevistas y seleccionaron las directivas que estuvieron dispuestas a colaborar y aportar mejoras en sus

gestiones internas. En cuanto a las encuestas, se tomó en cuenta la voluntad de los grupos de ahorro y crédito que poseen la voluntad e interés genuino de mejorar y conocer más a fondo el contexto investigativo.

Recolección y procesamiento de datos

En el proceso de recolección y procesamiento de datos destinados a los grupos de ahorro y crédito, se considera establecer técnicas que permitan recopilar la información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación. Por lo tanto, se utilizaron técnicas como entrevistas y encuestas; y como herramientas de apoyo a la recolección de datos Microsoft Forms y SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Técnicas de investigación

De acuerdo con la metodología investigativa del estudio, se implementan las respectivas técnicas de investigación para la recolección de datos cualitativas y cuantitativas.

Entrevista: A través de esta técnica, se aplicó un banco de preguntas abiertas, dirigido a los líderes, y al experto de estas entidades por medio de un diálogo presencial, con el objetivo de recopilar información desde un punto de vista objetivo respecto a la experiencia conocimientos y habilidades en el control interno de los grupos y la adopción de estrategias de transformación digital

Encuesta: Mediante esta técnica se aplicó un cuestionario desarrollado con preguntas cerradas, dirigidos a los socios pertenecientes a los grupos, con el fin de obtener datos estadísticos relevantes para el estudio, y permitir conocer su opinión respecto a las necesidades en el manejo financiero y la implementación de la transformación digital.

Instrumentos de investigación

De acuerdo con las técnicas de investigación se establece los instrumentos adecuados para la aplicación de las encuestas y entrevistas como son:

Guía de entrevista: Este instrumento con un total de 10 preguntas abiertas se consideró funcional para conocer la perspectiva de las directivas mediante nuevos cambios y evolución continua de los procesos, agilizando sus funciones de manera confiable y transparente.

Cuestionario de encuestas: El cuestionario se desarrolló con un total de 18 preguntas cerradas de opción múltiple relacionadas con las variables del estudio los grupos y las

estrategias de transformación digital, fueron diseñadas para comprensión y entendimiento del desarrollo por parte de los socios.

Procesamiento de datos

El procesamiento de datos cuantitativos, se realizaron mediante la plataforma de Microsoft Forms, de acuerdo con los datos recopilados se optará en analizar los porcentajes, por medio del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), que permite insertar una base de datos, donde muestra con graficas, tablas y barras el análisis de resultados.

Validación de instrumentos

Los instrumentos implementados para la recolección de datos se validaron de acuerdo con la perspectiva profesional del especialista en el tema de estudio, enfocándose en la objetividad de las interrogantes, claridad de redacción, información relevante al estudio y la estructura correspondiente al instructivo, cumpliendo los parámetros establecidos para el desarrollo y ejecución de las encuestas y entrevista.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de resultados de las entrevistas

– *Rango de edad de los entrevistados*

La directiva, junto al experto, tienen un rango de edad que va desde los 24 años hasta los 37 años. Esas personas, debido a la dedicación, experiencia, habilidades y conocimientos adquiridos en sus cargos, administran la planificación, las actividades y los recursos internos de los grupos. La experiencia adquirida a través del tiempo como líderes de estas entidades, facilita dirigir las funciones y la importancia de la toma de decisiones que beneficie a la entidad, lo que se traduce en mayor confiabilidad para los socios.

– *Género*

Según las entrevistas, participaron dos hombres y dos mujeres. Aunque la mayoría de estos grupos están representados por mujeres, también hay hombres que desempeñan un papel importante en la coordinación de actividades y aportan dinamismo económico, lo que rompe con el paradigma tradicional dentro de estos grupos. Esto demuestra que todo sin importar el género, somos capaces de gestionar recursos con responsabilidad y transparencia.

– *Opinión sobre el uso y adopción de aplicaciones tecnológicas en los negocios*

Las directivas y experto mencionan que las aplicaciones tecnológicas son parte esencial en los negocios hoy en día, ya que tratan de satisfacer las demandas de los clientes, operadores, instituciones y deshacerse de las manualidades y modernizar el ecosistema empresarial. De este modo, la transformación digital automatiza procesos, actividades, tareas, herramientas y equipos a fin de mejorar la productividad laboral de los seres humanos. La implementación de estas tecnologías no debe verse como un gasto sino más bien como una inversión a largo plazo que mejore la eficiencia empresarial y brinde una oportunidad sobresaliente ante la competencia en el entorno demandante de las organizaciones.

– *¿Cómo percibe usted el uso de una aplicación tecnológica para mejorar la transparencia en el manejo del grupo de ahorro y crédito?*

Las personas entrevistadas indican que el uso de las aplicaciones o programas tecnológicos, siembra confiabilidad en las personas, este cambio siempre será positivo para la administración de una organización, porque la tecnología permite llevar un registro automático

y preciso de los estados financieros, además refleja la transparencia, la salud económica y facilita la realización de auditorías lo que conlleva a una mejora en la seguridad y control interno del grupo. Una herramienta digital diseñada para registrar y reportar cada operación promueve la rendición de cuentas y trazabilidad de los recursos, sin embargo, para quienes controlan los índices económicos siempre existe un alto nivel de riesgo como la inseguridad, pero al usar las aplicaciones tecnológicas ayuda a minimizarlos y al mismo tiempo profesionalizar la gestión de los grupos de ahorro y crédito.

– ***Con la adaptación tecnológica en su grupo de ahorro y crédito ¿Cree usted que despertaría interés en terceras personas para unirse al grupo?***

Señalan que con la adaptación tecnológica, los grupos de ahorro definitivamente podría atraer a nuevos miembros, debido a que estas tecnologías proyectan fortalecimiento de la relación entre la institución y sus usuarios, a la vez que permiten visualizar la información en tiempo real sobre sus movimientos financieros con acceso a estado de cuenta, historial de transacciones e indicadores de desempeño que actúan como un factor de atracción para potenciales socios, a medida que la adaptación tecnológica cubra las funciones operativas del grupo, se establecerá una políticas objetiva mediante la afiliación de nuevos socios que transmitan seguridad financiera.

– ***¿Qué medidas de seguridad informática han implementado para garantizar la confianza en las transacciones y el manejo de datos personales de los socios?***

Expresan que para muchos de los grupos de ahorro que se constituyen en esta comunidad, dudan sobre la seguridad informática que ofrecen las aplicaciones tecnológicas para la administración de los recursos financieros, sin embargo, existen entidades que utilizan programas tecnológicos de forma responsable y profesional, por el momento ninguna de las entidades entrevistadas acogen aplicaciones tecnológicas pero poseen iniciativa y motivación para aplicarlas, aunque consideran importante que la aplicación elegible dentro del grupo tenga políticas de seguridad informática, como clave de acceso, protocolos de protección ante amenaza derivados al correo personal, e incluso aviso de notificaciones de entrada y salida de la aplicación.

– ***¿Existe planificación estratégica en las actividades del grupo?***

Indican que para poder administrar un grupo de ahorro y crédito el primer paso que se debe realizar es la planificación estratégica, esta debe partir de una visión y misión bien

definidas, acompañado de objetivos claros y medibles, que orienten las acciones de grupo hacia resultados concretos, una buena planificación facilita la organización de actividades a corto, mediano y largo plazo, estas decisiones deben incluir fechas específicas y son evaluadas mediante asambleas donde asisten la directiva y los socios, muchas de las veces se desarrollan a través de una lluvia de ideas y con ponderaciones en base a las votaciones de los miembros, con ello promueve la participación activa de todos los individuos. Estas iniciativas no solo fortalecen la convivencia entre los miembros, sino que también son efectuadas con el objetivo de generar ingresos adicionales o fondos de respaldo.

– ***¿Qué funciones considera fundamentales en una aplicación móvil enfocada en el registro y control financiero?***

La directiva y experto expresaron que las funciones fundamentales en una aplicación tecnológica dentro de un grupo de ahorro y crédito es el control riguroso de los registros financieros, autorizando la organización de los aportes que se realizan de forma paulatina, sean estos semanales mensuales o anuales, además de mostrar el historial crediticio de cada usuario apto para liquidar un crédito con sus respectivos intereses, y de acuerdo a los ahorros acumulativos derivar el porcentaje de utilidades esto contribuye a la fase de funcionamiento de este tipo de instituciones, También es importante mostrar los movimientos económicos en tiempo real. El conjunto de estos procesos permite realizar un informe económico detallado y confiable, con los datos reales minimizando el margen de error de alguna transacción.

– ***Con el uso de la aplicación móvil ¿Cree que se le facilitaría conocer los datos financieros en tiempo real de los grupos de ahorro y crédito?***

Manifestaron que la visualización inmediata de saldos, flujos de caja y variaciones estadísticas permite adoptar medidas correctivas o de oportunidad de manera oportuna, motivo por el cual resulta esencial para mantener la solidez financiera y la confianza de los socios. Además, el uso de una aplicación tecnológica permite a los socios o miembros del grupo validar sus movimientos de ingresos y egresos, lo que fomenta la participación activa. Esto contribuye a evitar malentendidos, rumores o acusaciones por un posible mal manejo de los fondos, ya que toda la información está disponible de forma clara y accesible.

- ***¿De qué manera considera usted que la implementación de una aplicación móvil podría favorecer en la toma de decisiones dentro del grupo de ahorro y crédito?***

Las personas entrevistadas consideraron que, al disponer de información precisa y oportuna, la junta directiva puede evaluar escenarios financieros, proyectar tendencias de aportes y retiros, y establecer políticas de ahorro e inversión basadas en datos concretos. Esta capacidad de análisis reduce la incertidumbre y mejora la calidad de las decisiones. Es importante que la aplicación tecnológica conlleve una metodología o un apartado que pueda registrar las sesiones durante las asambleas y en el momento poder transcribir la participación de todos los usuarios en una acción o actividad específica, al final este proceso permite la conjugación de todas las ideas respetando la opinión de todos para llegar a un eje funcional en la planificación de una operación futura.

- ***¿Qué beneficios usted cree que obtendría los grupos de ahorro y crédito al momento de implementar una aplicación móvil?***

Menciona que los grupos de ahorro y crédito al implementar una aplicación digital en sus procesos operativos brinda una mayor eficiencia en la administración de recursos, reducción de errores manuales y fraudes, transparencia y credibilidad ante socios y entidades reguladoras, acceso remoto y segura la información para los miembros y posibilidad de escalar operaciones con menor costo operativo. El uso de una aplicación móvil para las gestiones operativas del grupo, además de agilizar el manejo interno de los datos financieros, también beneficia de manera significativa en el entorno social que conlleva a disminuir la tasa de delincuencia que oprime el desenvolvimiento funcional de las directivas.

- ***Si los grupos de ahorro y crédito se decidieran a implementar una aplicación tecnológica ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?***

Indican que el tipo de capacitación que les gustaría recibir por parte de los individuos que proporcionan la aplicación tecnológica, consiste en la explicación exhaustiva y continúa del acceso y control total de las funciones serviciales de la aplicación móvil, necesitan que las sesiones sean duraderas y eficaces para poder motivar a toda la constitución del grupo a participar en este cambio digital. Planificar un programa formativo que cubra los aspectos operativos de la plataforma, buenas prácticas en ciberseguridad, interpretación de reportes financieros y resolución de incidencias. Les gustaría que dicha capacitación incluyera ejercicios prácticos y evaluaciones periódicas para reforzar el aprendizaje.

Análisis de los resultados de las encuestas

1. Edad

Tabla 4

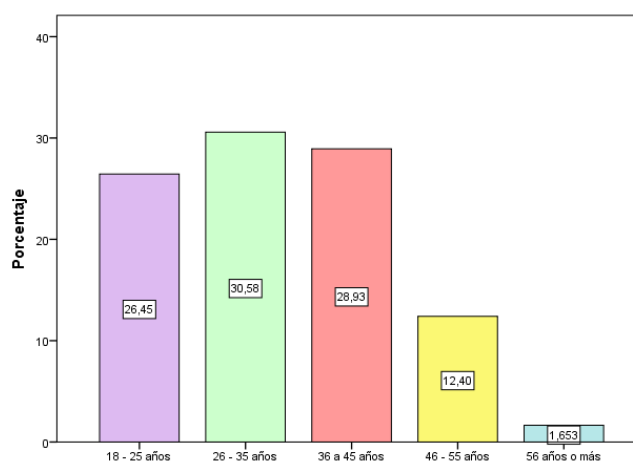
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos			
18 - 25 años	32	26,4	26,4
26 - 35 años	37	30,4	57,0
36 a 45 años	35	28,9	86,0
46 - 55 años	15	12,4	98,3
56 años o más	2	1,7	100,0
Total	121	100,0	

Nota. Edad de los socios

Figura 1

Edad



Nota. Edad de los socios

A partir de los datos obtenidos, se observa que el 30,4%, son personas dentro del rango de 26 a 35 años. Este segmento representa una parte fundamental de socios activos dentro de las entidades, lo que refleja que la mayoría de los integrantes se encuentran en una etapa de vida donde su aportación promueve la incidencia social y económica lo que permite establecer sostenibilidad y dinamismo de los grupos. Por otro lado, el 1,7% pertenecen a los de 56 años en adelante quienes generalmente no muestran interés tan marcado en el ahorro o suelen tener otras prioridades económicas.

2. Género

Tabla 5

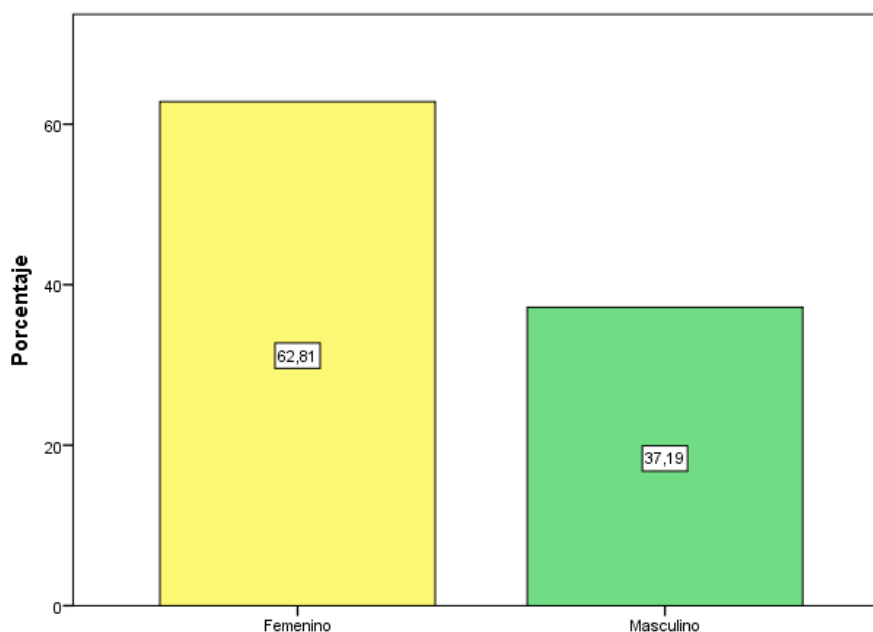
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	76	62,8	62,8
	Masculino	45	37,2	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Género de los socios

Figura 2

Género



Nota. Género de los socios

En cuanto al género de los socios, el 62,81% de los participantes en los grupos de ahorro son representado por mujeres. Esta superioridad femenina muestra una demanda creciente de su integración en actividades financieras, esta presencia permite visualizar un mayor direccionamiento hacia el ahorro y la responsabilidad económica. Por otro lado, el 37,2% corresponde al género masculino que, de esta manera, la autonomía y contribución de ambos géneros promueve equidad y empoderamiento en entornos financieros.

3. Estado civil

Tabla 6

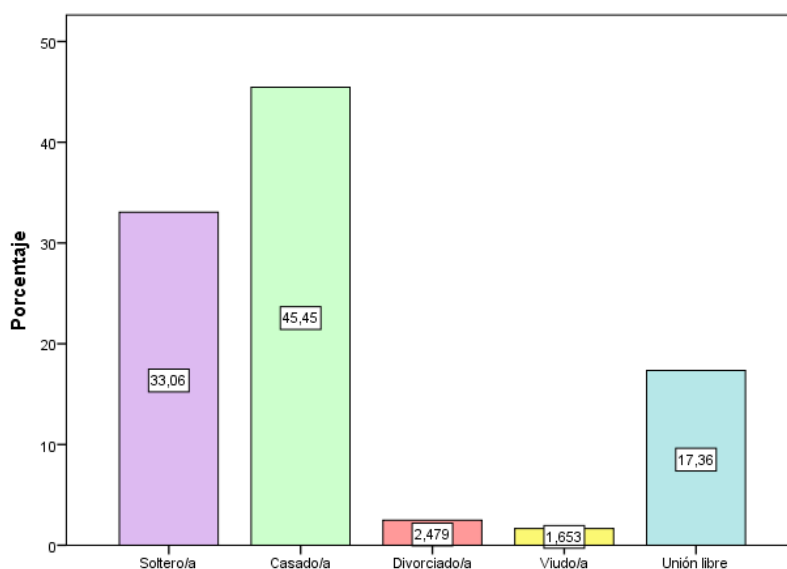
Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	40	33,1
	Casado/a	55	45,5
	Divorciado/a	3	2,5
	Viudo/a	2	1,7
	Unión libre	21	17,4
Total	121	100,0	

Nota. Estado civil de los socios

Figura 3

Estado civil



Nota. Estado civil de los socios

Se presenta que el 45,5% de los socios, de acuerdo con su estado civil, son casado/as esto indica que casi la mitad de los integrantes de los grupos de ahorro y crédito presentan responsabilidades como jefes de hogar que pueden influir de forma positiva en su iniciativa de mantener una estabilidad financiera. Por otro lado, el 1,7% son personas de estado viudo/a, que tienen una mayor planificación y compromiso en el control de los recursos, lo que beneficia el índice ahorrativo y la participación continua en las actividades de estas instituciones.

4. Nivel académico

Tabla 7

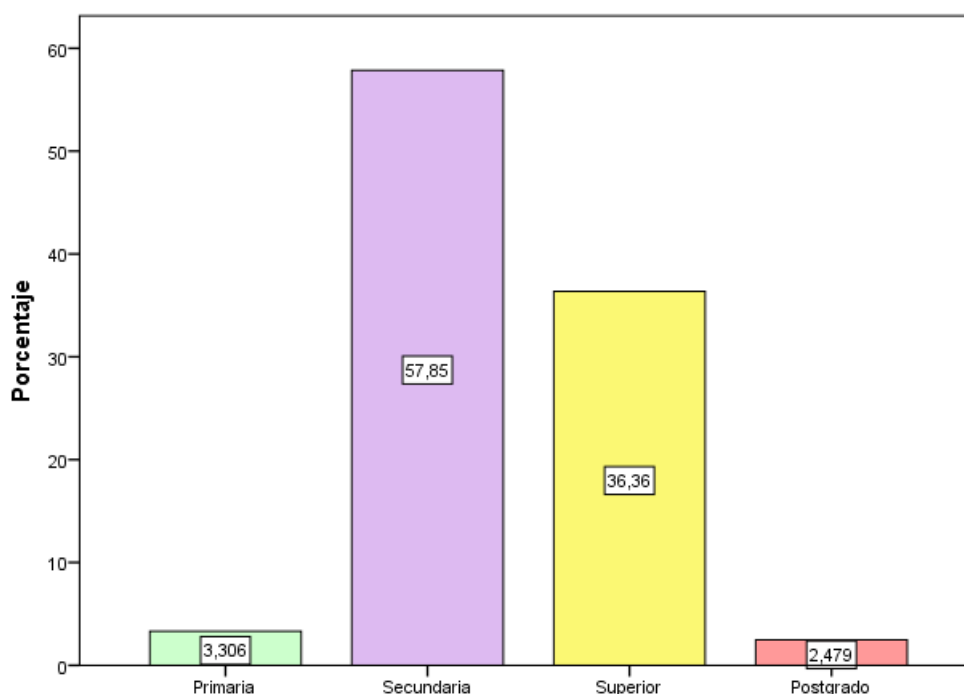
Nivel académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	4	3,3	3,3
	Secundaria	70	57,9	61,2
	Superior	44	36,4	97,5
	Postgrado	3	2,5	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Nivel académico de los socios

Figura 4

Nivel académico



Nota. Nivel académico de los socios

Se demuestra que el 57,85% de los participantes de estas entidades, cuentan con un nivel académico hasta la secundaria, esto expone la carencia de preparación profesional que se sustenta en diversos casos de los individuos y el 2,5% se educó un poco más en el nivel postgrado teniendo una mejor calidad de vida.

5. ¿En qué barrio de la comuna El Tambo se realizan las reuniones del grupo?

Tabla 8

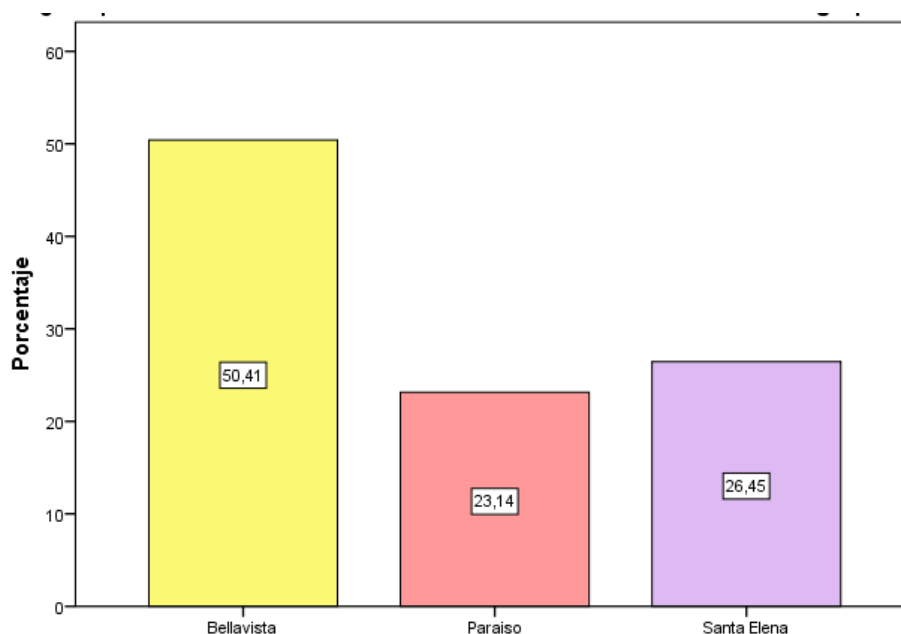
Localización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bellavista	61	50,4	50,4
	Paraíso	28	23,1	73,6
	Santa Elena	32	26,4	100,0
	Total	121	100,0	

Nota. Localización de los grupos de ahorro y crédito

Figura 5

Localización



Nota. Localización de los grupos de ahorro y crédito

El 32,23% de los socios encuestados pertenecen al primer grupo identificado que se reúnen en el barrio Bellavista, el 23,1% corresponde al segundo grupo que realizan sus sesiones en el barrio Paraíso, y por último el 26,4% lo realizan en el barrio Santa Elena, sin embargo, no cuentan con un sector fijo para realizar sus actividades, a causa de los casos delictivos persistentes en el país.

6. ¿Qué tan conforme está usted con la gestión enfocada en el crecimiento del grupo que realizan las directivas?

Tabla 9

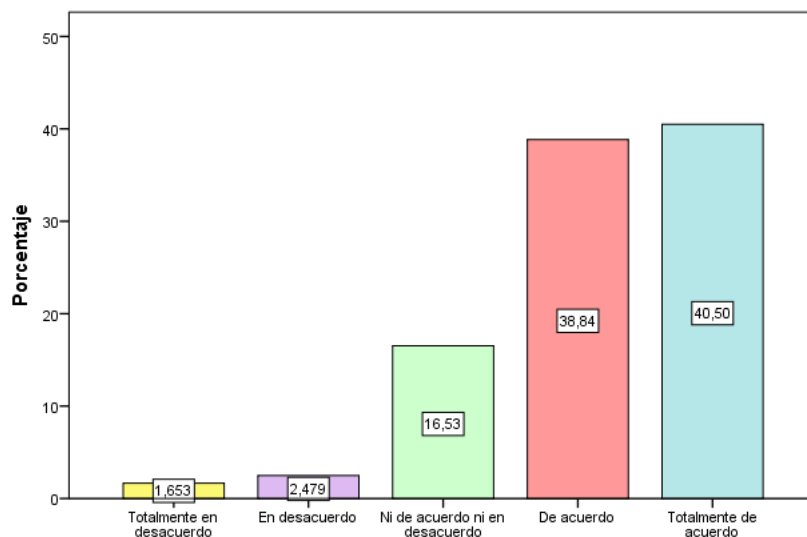
Recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7
	En desacuerdo	3	2,5	4,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	16,5	20,7
	De acuerdo	47	38,8	59,5
	Totalmente de acuerdo	49	40,5	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Recursos humanos que poseen los grupos de ahorro.

Figura 6

Recursos humanos



Nota. Recursos humanos que poseen los grupos de ahorro.

Conforme al 40,50% de los encuestados, están totalmente de acuerdo con la gestión de los líderes para aumentar el crecimiento del grupo, esto refleja la percepción o expectativa positiva de parte de los miembros respecto al liderazgo y administración del grupo, lo que es fundamental para el desarrollo y sostenibilidad de la institución. No obstante, es importante trabajar en mejoras para convencer al restante de socios de un total de 2,47% y consolidar un ambiente positivo encaminado a la innovación y transformación digital.

7. ¿Qué recursos tecnológicos utiliza frecuentemente para realizar los informes?

Tabla 10

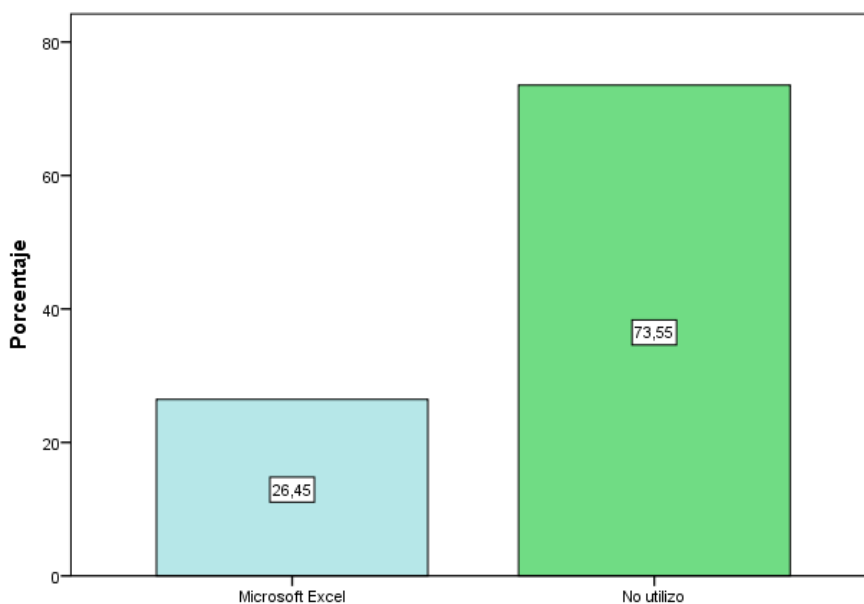
Recursos tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Microsoft Excel	32	26,4	26,4
	No utilizo	89	73,6	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Recursos tecnológicos que poseen los grupos de ahorro.

Figura 7

Recursos tecnológicos



Nota. Recursos tecnológicos que poseen los grupos de ahorro

El 26,4% de los socios en su mayoría utilizan la plataforma Microsoft Excel, debido a que esta plataforma permite realizar las tareas operativas internas de la tesorería con una similitud al registro manual de los movimientos financieros. Por otro lado, el 73,6% no utiliza ningún programa o aplicación que ayude agilizar las operaciones, esto significa que lo realizan de forma manual lo que eleva la tasa de error al momento de ejecutar algún desplazamiento económico.

8. ¿Está satisfecho con el uso de los recursos materiales (cuadernos, papelógrafos, hojas de cálculo) disponibles para las actividades del grupo?

Tabla 11

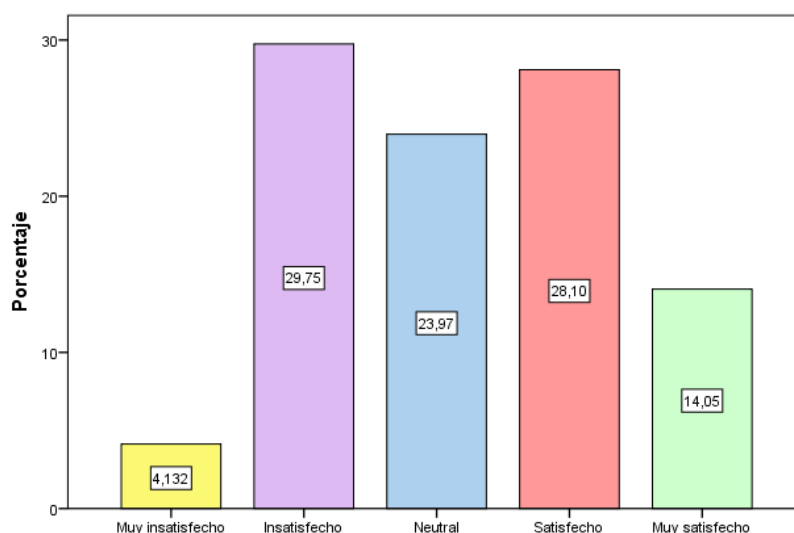
Recursos materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	5	4,1	4,1
	Insatisfecho	36	29,8	33,9
	Neutral	29	24,0	57,9
	Satisfecho	34	28,1	86,0
	Muy satisfecho	17	14,0	100,0
	Total	121	100,0	

Nota. Recursos materiales que poseen los grupos de ahorro

Figura 8

Recursos materiales



Nota. Recursos materiales que poseen los grupos de ahorro

Los datos estadísticos muestran que el 29.8% de las personas se sienten insatisfechos por el uso tradicional de los recursos materiales como son los cuadernos, papelógrafos, calculadora. Esto se debe a la poca confiabilidad que sienten hacia la administración de estos elementos. Por otro lado, el 28.1% se sienten satisfechos con los servicios experiencia y conocimientos que poseen la directiva para gestionar los datos económicos, mediante plataformas básicas.

9. ¿Con que frecuencia las directivas elaboran una planificación de actividades dentro de su grupo de ahorro?

Tabla 12

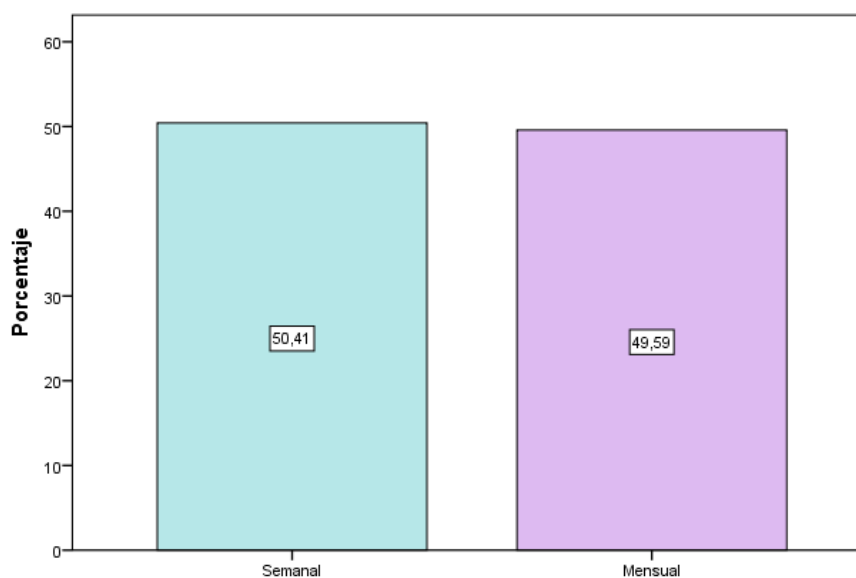
Planificación de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanal	61	50,4	50,4
	Mensual	60	49,6	100,0
	Total	121	100,0	

Nota. Planificación de actividades por parte de las directivas

Figura 9

Planificación de actividades



Nota. Planificación de actividades por parte de las directivas

El 49.6% de las directivas que gestionan los grupos de ahorro y crédito, planifican sus actividades de forma mensual, lo que se considera común para los socios, con el simple hecho de que la mayoría de estas entidades realicen sus asambleas de forma mensual es así como con la ayuda de los socios y los líderes. Por consiguiente, el 50,4% de estas instituciones lo realizan de forma semanal para poder registrar un proceso progresivo que beneficie en las actividades autónomas de los grupos.

10. ¿En qué medida considera que la directiva promueve la participación activa de los socios en las actividades del grupo?

Tabla 13

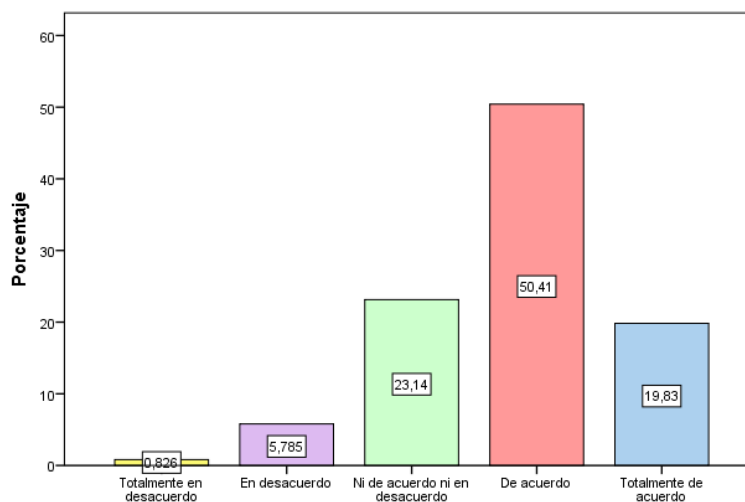
Participación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,8	,8
En desacuerdo	7	5,8	6,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	23,1	29,8
De acuerdo	61	50,4	80,2
Totalmente de acuerdo	24	19,8	100,0
Total	121	100,0	

Nota. Participación que promueve la directiva a los socios

Figura 10

Participación



Nota. Participación que promueve la directiva a los socios

El 50.4% de los socios, está de acuerdo con las medidas que manejan la directiva para promover la participación activa, comúnmente lo hacen a través de las reuniones que realizan de manera periódica y continuo dando facilidad a que los socios puedan expresarse libremente brindando un punto de vista concreto y objeciones que estén de acuerdo en un debate grupal. Por otro lado, el 23.1% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con estas funciones, debido a la poca incidencia o registro de las ideas impartidas.

11. ¿Con qué frecuencia la tesorera de su grupo presenta el análisis económico?

Tabla 14

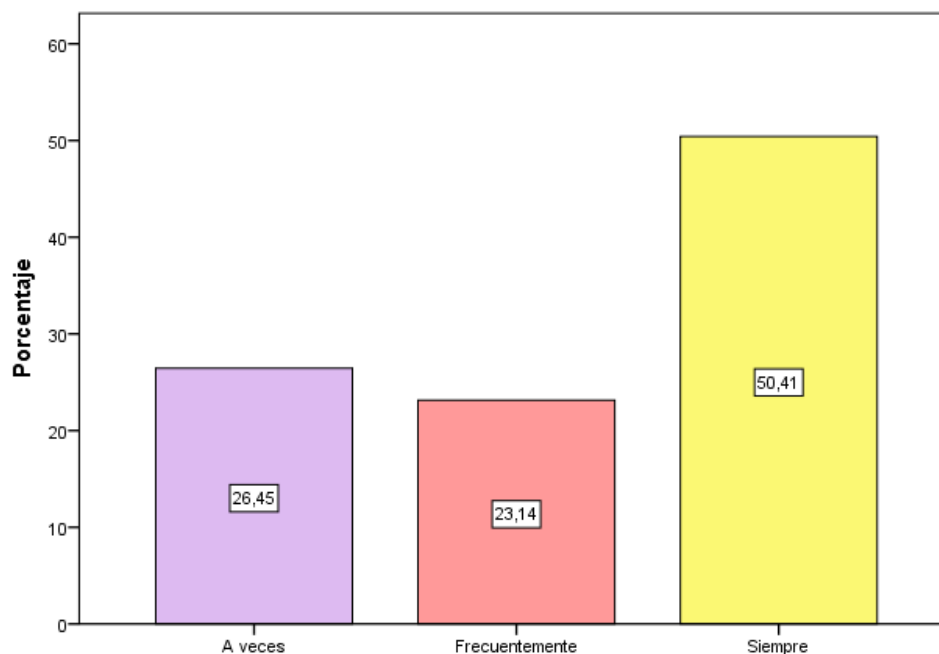
Análisis económico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	32	26,4	26,4
	Frecuentemente	28	23,1	49,6
	Siempre	61	50,4	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Presentación de análisis económico a los socios

Figura 11

Análisis económico



Nota. Presentación de análisis económico a los socios

De acuerdo con el 50.4% de los encuestados, exponen que los análisis económicos son presentados siempre de forma continua, esto se debe a la presión de los integrantes por conocer el crecimiento de sus fondos económicos, sin embargo, esto puede afectar en su veracidad debido a la poca estabilidad del tiempo para realizar un análisis financiero de todos los movimientos que se realizan dentro de un período funcional de las entidades.

12. ¿Cuánto tiempo le toma, en promedio, realizar una transacción (depósito, retiro, consulta de saldo) utilizando las aplicaciones móviles (banca móvil, cajeros, página web)?

Tabla 15

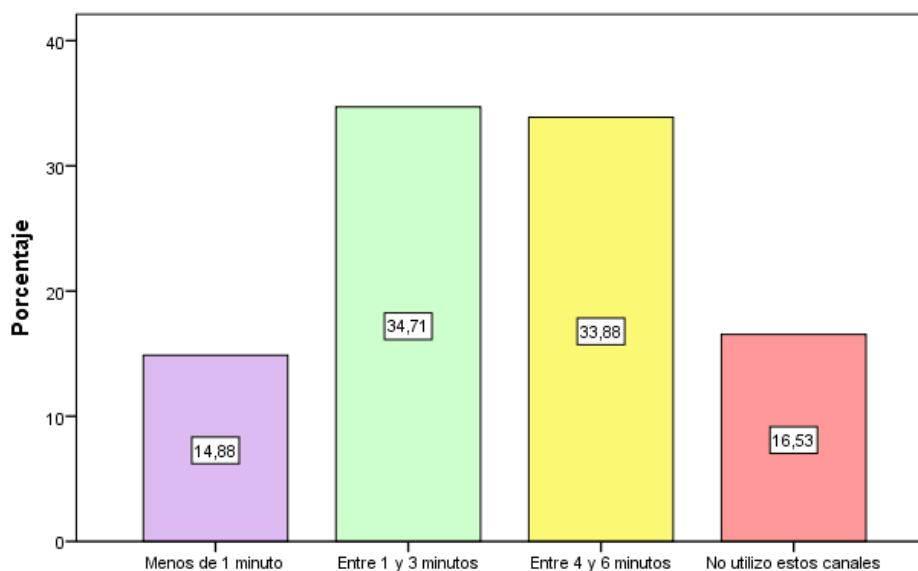
Aplicación móvil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 minuto	18	14,9	14,9
	Entre 1 y 3 minutos	42	34,7	49,6
	Entre 4 y 6 minutos	41	33,9	83,5
	No utilizo estos canales	20	16,5	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Manejo de aplicación móvil de los socios

Figura 12

Aplicación móvil



Nota. Manejo de aplicación móvil de los socios

Se visualiza que el 34.7% de los socios, realizan transacciones financieras o procedimientos de retiros o consultas en un tiempo estimado entre uno y tres minutos, lo que se considera un tiempo estándar para las personas que tienen experiencia utilizando estas herramientas digitales.

13. ¿Considera usted que la implementación de estrategias tecnológicas contribuirá a atraer nuevos integrantes para incrementar el financiamiento del grupo?

Tabla 16

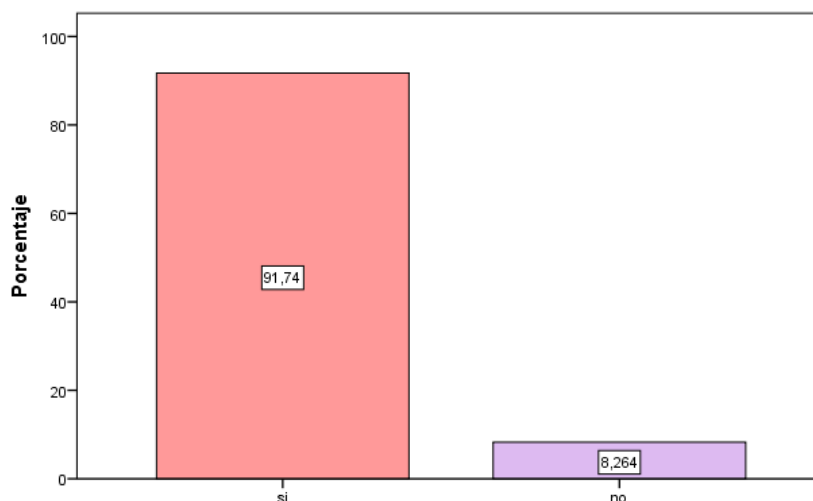
Recursos Financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	si	111	91,7	91,7
	no	10	8,3	100,0
Total		121	100,0	

Nota. Implementación de recursos tecnológicos para aumentar el financiamiento de los grupos

Figura 13

Recursos Financieros



Nota. Implementación de recursos tecnológicos para aumentar el financiamiento de los grupos

El 90.9% de los integrantes de los grupos de ahorro y crédito consideran que al implementar estrategias de transformación digital contribuirá positivamente en la atracción de nuevos socios, que conlleva a un mayor financiamiento dentro de la entidad, sin embargo, el 9.1% considera que estas estrategias no son eficientes, debido a lo que resulta difícil aplicar estos recursos tecnológicos en sus procesos internos.

14. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación sobre el uso de una aplicación para los procesos en su grupo de ahorro y crédito?

Tabla 17

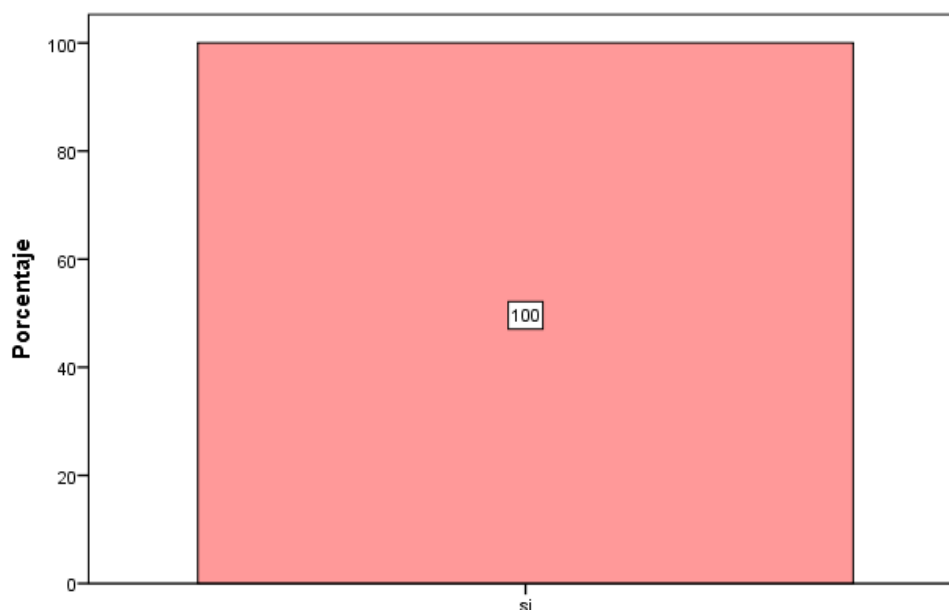
Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	si	111	91,7	100,0
Perdidos	No contestaron	10	8,3	
Total		121	100,0	

Nota. Capacitación de una aplicación a los socios

Figura 14

Capacitación



Nota. Capacitación de una aplicación a los socios

De acuerdo con el 90.9% de los socios de estas entidades, evidencian que estarían dispuestos a recibir capacitaciones o asesorías previas a la implementación de una aplicación móvil, para poder entender mejor su funcionalidad, visionar los beneficios y planificar reglamentos que promuevan el uso obligatorio para todos los miembros, brindando transparencia y confianza en sus funciones operativas.

15. ¿Existe voluntad por parte de la directiva para realizar la automatización de procesos dentro de sus grupos?

Tabla 18

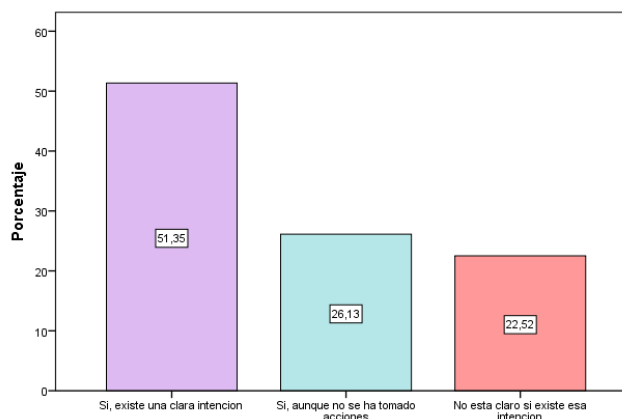
Automatización de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, existe una clara intención	57	47,1	51,4
	Si, aunque no se ha tomado acciones	29	24,0	77,5
	No está claro si existe esa intención	25	20,7	100,0
	Total	111	91,7	
Perdidos	No contestaron	10	8,3	
Total		121	100,0	

Nota. Automatización de procesos por parte de los socios

Figura 15

Automatización de procesos



Nota. Automatización de procesos por parte de los socios

Los socios de estas entidades representados por el 47,1%, tienen intención de poder implementar de manera voluntaria la automatización de procesos para sus grupos, con el fin de permitir tener un mejor control de sus cuentas o movimientos, y el 24,0% de los individuos evidencia que sí implementarían, aunque en la actualidad no se ha tomado acciones con respecto al tema.

16. ¿Se siente seguro de usar los servicios digitales como trasferencias, consulta en línea y aplicaciones?

Tabla 19

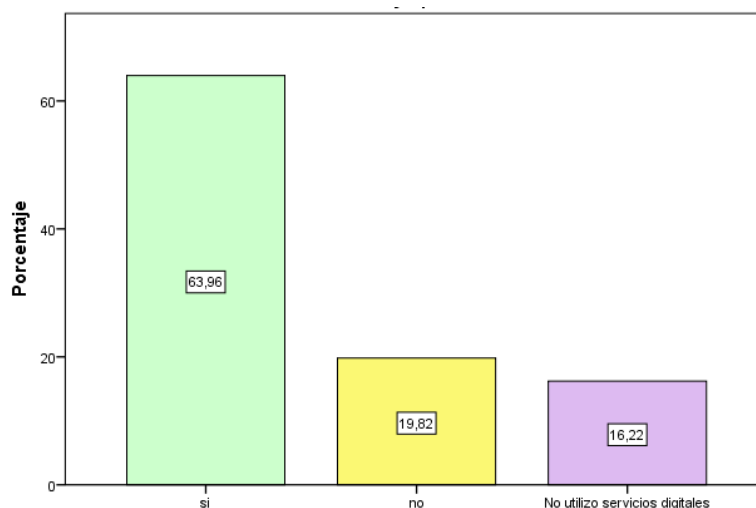
Seguridad digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	si	71	58,7	64,0
	no	22	18,2	83,8
	No utilizo servicios digitales	18	14,9	100,0
	Total	111	91,7	
Perdidos	No contestaron	10	8,3	
Total		121	100,0	

Nota. Seguridad digital de los socios en los grupos

Figura 16

Seguridad digital



Nota. Seguridad digital de los socios en los grupos

El 63.96% de los socios de estas entidades, manifiestan que confían en la seguridad digital que brindan las aplicaciones funcionales para las gestiones económicas como son banca móvil, billeteras digitales, páginas web, etc. Sin embargo, el 19.82% refleja preocupación y temor respecto al control de estos recursos digitales, por distintos motivos, puede ser pérdida o estancamiento de dinero, extorsión, robo cibernético, entre otros.

17. ¿Qué tan satisfecho se sentiría si se utilizara una aplicación tecnológica para los procesos del grupo?

Tabla 20

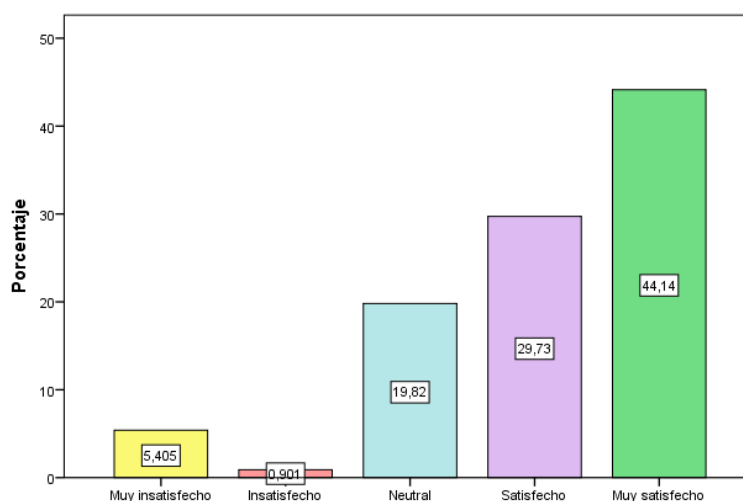
Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	6	5,0	5,4
	Insatisfecho	1	,8	6,3
	Neutral	22	18,2	26,1
	Satisfecho	33	27,3	55,9
	Muy satisfecho	49	40,5	100,0
	Total	111	91,7	
Perdidos	Sistema	10	8,3	
Total		121	100,0	

Nota. Nivel de satisfacción de los socios

Figura 17

Nivel de satisfacción



Nota. Nivel de satisfacción de los socios

El 44.14% de los socios, muestran interés en la utilización de una aplicación dentro de las funciones de los grupos de ahorro y crédito, que promueva el manejo transparente del desplazamiento financiero individual, que permita mejorar el índice de confiabilidad entre los miembros.

18. ¿Le gustaría que una aplicación tecnológica tenga un mecanismo de resolución de problemas de forma rápida y segura al momento de realizar las transferencias?

Tabla 21

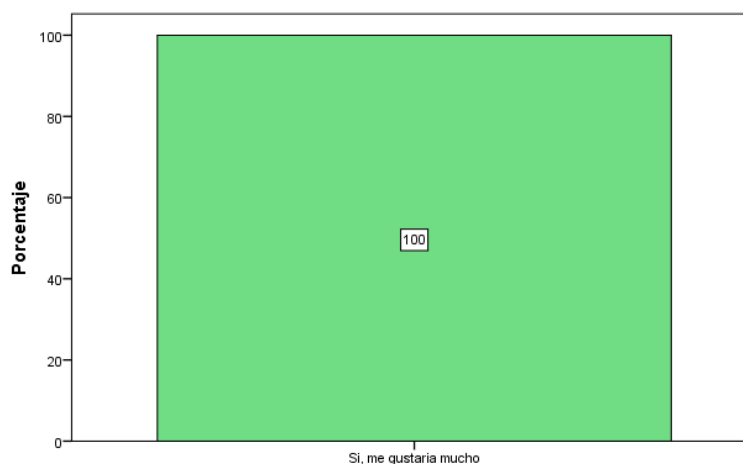
Resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, me gustaría mucho	111	91,7	100,0
Perdidos	Sistema	10	8,3	
Total		121	100,0	

Nota. Resolución de problemas de una aplicación para los socios

Figura 18

Resolución de problemas



Nota. Resolución de problemas de una aplicación para los socios

El 91.7% de los encuestados, justifica que para implementar una aplicación tecnológica en el manejo de sus fondos económicos es indispensable que esta cuenta con un mecanismo de resolución de problemas por si se presenta algún inconveniente al momento de realizar alguna transferencia o sospecha de un riesgo de manera rápida y segura.

Discusión

En el presente trabajo de investigación representa un desafío y oportunidad de instauración de estrategias de transformación digital, por medio de la adaptación de aplicaciones móviles, enriqueció considerablemente las expectativas de transparencia, acceso económico, confianza y seguridad en los grupos de ahorro y crédito ubicados en la comuna El Tambo, del mismo modo que revela un nivel de interés progresivo en los miembros que desean recibir asesoría tecnológica y automatizar sus procesos. Gracias a las entrevistas dirigidas a los líderes y experto, se percibió la propensión positiva de aplicar recursos digitales para gestionar los fondos comunitarios, durante las encuestas se evidenció la voluntad cognitiva de la mayoría de los integrantes con disponibilidad en acceder a datos económicos en tiempo real.

Estos descubrimientos concuerdan con los resultados obtenidos Chávez, M., et al. (2024) en su artículo científico denominado “Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo”, quienes complementaron que la transformación digital en los sectores rurales y pymes favorece a la inclusión financiera, incrementa la certeza entre los integrantes y promueve la sostenibilidad financiera a largo plazo. Los resultados producidos en esta investigación muestran los enfoques teóricos expuestos en la revisión literaria, asegurando que la transformación digital en los grupos de ahorro y crédito no solo contribuye soluciones en las actividades económicas, sino que también aumenta los índices de confianza y seguridad entre socios.

Los datos porcentuales de las encuestas confirman la tendencia mencionada en la investigación, donde se evidencia que las personas de género femenino representan un porcentaje mayoritario en la constitución de los grupos de ahorro y crédito. Este caso se replica en la comuna El Tambo existe una mayor integración femenina, lo que implica confirmar que estas personas son quienes administran recursos familiares, toman un rol activo en la toma de decisiones financieras comunitarias. Su predisposición aumenta el índice de efectividad y éxito al adoptar nuevas tecnologías en estos entornos.

Tal como exponen Rodríguez, M., et al. (2024), la transformación digital autoriza a las entidades potenciar su eficiencia, sostenibilidad y competitividad. Bajo esta perspectiva, los resultados de esta investigación demuestran que la implementación de aplicaciones móviles que priorizan una gestión transparente y ágil de los recursos comunitarios de los grupos de ahorro, minimizando el rango porcentual de errores manuales y proporcionando informes financieros detallados.

Se identificó una atracción genuina hacia las aplicaciones móviles para la administración de los procesos de los grupos, a pesar de que perduran limitaciones relacionadas con el miedo a la ciberseguridad y carencia de capacitación sistemática. Con lo expuesto por Tacuri, E. & Rivera, J. (2024), en su tesis denominada “Propuesta de estrategias de transformación digital en el desarrollo del departamento de marketing y ventas para empresas Pymes en la ciudad de Loja, año 2024”, quienes resaltan los factores de resistencia al cambio y el desconocimiento tecnológico como los principales motivos de obstaculizar los procesos de transformación digital, específicamente en las zonas comunitarias. No obstante, se percibió una notable disposición direccionada a la digitalización siempre que se conjugue de procedimientos educaciones técnicos.

De igual manera, se válida la importancia de instaurar estrategias de capacitación continua, parámetro detallado tanto en el marco referencial, como en entrevistas y encuestas. Para Campos, J., et al. (2024) y Medina, P., et al. (2022), evidencian que la capacitación en un factor clave para doblegar la resistencia al cambio y ofrecer una aplicación favorable de las aplicaciones móviles. En este estudio, los líderes y socios manifestaron atracción intelectual en obtener asesorías estructuradas, con ejercicios prácticos y guías detalladas, situación que respalda la necesidad de aplicar este proceso como fase principal de cualquier estrategia de transformación digital.

Asimismo, una vez tomada la decisión de poder aplicar un nuevo procedimiento algo tradicional, Es importante tener asesorías constructivas de acuerdo a la implementación de estrategias, de acuerdo con el estudio realizado por Sánchez, M., et al. (2021) en su **artículo científico** titulado “*Estrategias de transformación digital para fortalecer el desempeño docente*”, mediante las estrategias de transformación digital subraya la importancia de capacitación, asesorías y el acompañamiento durante el proceso de cambio de una modalidad presencial a una virtual, que se asemeja con las respuestas dadas por los socios, que aunque incrementa la tasa de interés para la implementación de un proceso automatizado, es necesario tener un conocimiento previo y técnico de acuerdo a las funciones que ofrece tales recursos, con la objetividad de poder aprovechar el procedimiento completo y que de forma sistematizada promueva eficiencia y sostenibilidad para los procesos internos de los grupos comunitarios.

Por lo tanto, al adoptar instrumentos tecnológicos se toma en cuenta varios aspectos de beneficio y riesgo en la participación de esta evolución, tal como lo sustenta Castro, F. &

Romero, C. (2021) en su **tesis** titulada “*Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito*”, digitalización es una realidad imprescindible para el entorno organizacional y que la adopción continúa de nuevas herramientas tecnológicas mejora la competitividad eficiencia operativa y calidad del servicio, tomando en cuenta los riesgos o desafíos que se presentan al momento de aplicar un nuevo funcionamiento que es la carencia de conocimiento y la resistencia al cambio.

Los resultados obtenidos de la investigación realizada por Baque, Y. (2022), en su **tesis** con el tema “*Implementación de un aplicativo web para la gestión interna de la cooperativa de ahorro y crédito POR EL PAN Y EL AGUA*”, ha demostrado que el desarrollo un sistema operativo web para la gestión interna de la cooperativa resulta ser accesible y aptas para facilitar la gestión administrativa y mejorar la comunicación entre socios y directivos, contribuyendo así el incremento constitucional y sostenibilidad de estas entidades. Del mismo modo, permite fundamentar la necesidad de diseñar una propuesta direccionada a la tecnología que atienda de forma asimétrica las demandas requerimientos y necesidades de los socios para poder brindar su confianza en el manejo de los recursos personales económicos.

Capítulo IV

Transformación digital para la automatización de procesos financieros de los grupos de ahorro y crédito en la comuna el Tambo.

Introducción

Uno de los componentes más rotativos que implementan las organizaciones para integrar cambios evolutivos, es el plan de acción, que busca mediante la ejecución y adaptación de estrategias al entorno profesional, beneficiar los alcances operativos internos y externos, permitiendo efectuar estabilidad, sostenibilidad y competitividad en los sectores vulnerables.

La elaboración de la propuesta surge de los hallazgos obtenidos previamente en la recolección de datos, dirigido a los líderes y socios que conforman un público objetivo, esto apertura a que los grupos de ahorro y crédito puedan identificar sus necesidades mediante la situación actual que correlaciona las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los entornos internos y externos, mediante el análisis FODA. Al aplicarla permite identificar estrategias basándose en las circunstancias problemáticas detectadas, con el fin de cumplir con los objetivos planteados.

Es importante destacar que las estrategias de transformación digital son una tendencia óptima para los grupos de ahorro y crédito, que buscan impulsar la automatización de sus procesos económicos mediante las aplicaciones digitales, Esto trasciende a oportunidades y resultados óptimos en la mejora de sus procesos funcionales enfatizando en la gestión de los fondos económicos de los miembros, este proceso garantiza el bienestar, seguridad, transparencia y confiabilidad en la adaptación tecnológica en su entorno operativo.

Un plan de acción promueve a que los grupos de ahorro y crédito adopten estas funcionalidades automatizadas, que no solo buscan agilizar procesos o utilizar herramientas tecnológicas, también, trasciende a disminuir la tasa existente de resistencia al cambio por la carencia del control de estas aplicaciones, representa un avance significativo en los entornos competitivos que se enfrentan a una constante evolución operativa, además del aumento de demanda a servidores o usuarios que buscan abandonar la metodología tradicional, para dirigirse a un camino óptimo y funcional de sus gestiones financieras.

Justificación

La transformación digital se ha convertido en una tendencia clave para fortalecer la operatividad y sostenibilidad de los grupos de ahorro y crédito, principalmente en zonas rurales como en la Comuna El Tambo. En este contexto muchas de estas entidades operan de forma manual, lo que reduce la agilidad de sus actividades, aumenta la tasa de error y limita la transparencia en la administración de estos fondos. Aplicar estrategias de transformación digital permitirá optimizar procesos financieros fundamentales como los informes económicos, control de créditos y registro de aportaciones, reforzando así el sentido óptimo entre los socios y aprovechando el tiempo destinado para estas gestiones.

Esta propuesta se desarrolla con el fin de generar empoderamiento a los integrantes de estos grupos a través de las aplicaciones móviles accesibles y adaptadas a su entorno, incentivando a una cultura de innovación, transformación y autoaprendizaje continuo. Las tecnologías no solo sirven para mejorar la eficiencia operativa, sino que también permite generar oportunidades de crecimiento competitivo de estas entidades financieras. De este modo, la transformación digital guía a estas organizaciones hacia la sostenibilidad financiera fortaleciendo el desarrollo continuo y la autonomía de personas residentes de la comunidad El Tambo.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Implementar la transformación digital basada en la identificación de estrategias para la digitalización mediante la aplicación DreamSave que contribuya al control de los procesos internos para los grupos de ahorro y crédito

Objetivos específicos.

- Diagnosticar las necesidades y demandas en las actividades operativas de los grupos de ahorro y crédito.
- Definir las estrategias de transformación digital orientadas a la digitalización y mejora de los procesos internos de los grupos de ahorro y crédito.
- Implementar la aplicación móvil DreamSave como estrategia para la automatización y mejoras de la gestión financiera

Contexto de la situación actual

Los grupos de ahorro y crédito son un conjunto de individuos que busca destinar sus fondos económicos a una entidad que estimule el buen funcionamiento de estos recursos, en este contexto las instituciones son generalmente constituidas mediante una estructura jerárquica que gestiona los procesos operativos (análisis económico, planificaciones estratégicas, participación activa), los registros de los movimientos o transacciones se realiza mediante recursos materiales tradicionales como son cuadernos, papelógrafos, calculadoras y programas básicos contables. Es así como se estipula una serie de limitaciones o problemas que presentan estos individuos en sus actividades económicas requiriendo estrategias digitales que promuevan las soluciones efectivas y sostenibles dentro sus actividades.

Identificación de necesidades y demandas para la transformación digital

Con relación a los resultados obtenidos de entrevistas y encuestas conjunto a las visitas técnicas, se manifiestan las siguientes necesidades que presentan los grupos de ahorro y crédito.

- **Generación y acceso oportuno a informes económicos:** Esto se establece mediante la realización de informes económicos por parte de la directiva, que buscan agilizar la ejecución de los estados financieros, esenciales para ver el monto real de los ahorros, créditos, intereses y utilidades, posteriormente remitidos a los socios en las sesiones presenciales.
- **Mayor transparencia en los movimientos financieros:** Consiste en brindar sentido común de confiabilidad y transparencia a los socios sobre los movimientos internos que se realizan con sus fondos económicos, permitiendo que ellos visualicen en tiempo real las transacciones, cobros, gastos o registros que se realizan durante las sesiones de los grupos.
- **Ventaja comparativa ante otros grupos:** Estas entidades examinan el crecimiento constante de otras entidades con las mismas actividades funcionales. Es así como nace el interés de adoptar tecnologías a través de aplicaciones móviles que permitan reflejar la oportunidad de captar nuevos socios e incrementar su capital comunitario para el beneficio de todos sus miembros.

Análisis de procesos y recursos actuales

El limitado conocimiento que poseen los líderes o directivos de los grupos de ahorro y crédito en el contexto digital disminuye la utilización de recursos, herramientas o aplicaciones tecnológicas dentro de sus funciones. Actualmente sus controles internos se realizan mediante

métodos tradicionales que si bien es cierto son funcionales y requieren de conocimientos básicos en registros contables, puede afectar el recurso del tiempo de entrega de los análisis económicos para la exposición a los socios, además que genera confusión malentendidos y desconfianza por parte de los miembros con la gestión de estos fondos económicos. La metodología manual implementada les resulta funcional sin embargo les limita en la producción rápida, ágil y transparente de la administración económica.

Los dispositivos tecnológicos que poseen estas entidades son la telefonía móvil, computadora e internet, estos recursos están al alcance de todos los socios del grupo, esto conlleva a que la implementación de la aplicación móvil no influiría de manera negativa en el contexto de un financiamiento elevado para estas herramientas. Sin embargo, en el resultado de las encuestas realizada a los socios demuestra que la mayoría de los integrantes no posee los conocimientos adecuados para poder controlar de manera eficiente estos recursos, es así como ellos requieren de capacitaciones técnicas para aumentar el conocimiento sobre la manipulación de estas aplicaciones, con el fin de mejorar el uso y aprovechar de forma significativa sus funciones.

Debido a esto se adopta la influencia tecnológica en estas entidades con el propósito de estimular sus funciones de forma consciente, sin afectar directamente las políticas establecidas que permite dirigir parte de estos fondos económicos a ayudas sociales conjuntas entre los miembros, es así como al implementar esta estrategia de transformación digital no genere gastos adicionales que pongan en riesgo la funcionalidad del grupo.

Matriz FODA: Esta matriz permite identificar las fortalezas debilidades oportunidades y amenazas que presentan los grupos de ahorro con relación a las necesidades y problemáticas que presentan actualmente para implementar una aplicación móvil en sus actividades operativas.

Tabla 22

Análisis FODA de los grupos de ahorro y crédito

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa y organizada de los integrantes • Apoyo colaborativo y confianza entre los socios • Planificación estratégica de los recursos económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de conocimiento tecnológico en algunos miembros • Dependencia al manejo de recursos materiales y poco actualizados • Poco acceso a cursos de asesoramiento tecnológico

<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos en el manejo de los fondos contables 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de disponibilidad de fondos financieros dirigido al mantenimiento y función de una aplicación móvil
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso creciente en aplicaciones móviles e internet • Accesibilidad a capacitaciones continuas de las aplicaciones móviles • Apoyo de los miembros para la adopción de transformación digital • Posibilidad de incrementar la cobertura y cantidad de socios mediante la tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos en la seguridad cibernética y filtración de datos confiables • Poca estabilidad de datos móviles e internet • Competencia de grupos automatizados de ahorro y crédito • Carencia de capacitación tecnológica

Nota. Datos correspondientes a la situación actual de los grupos de ahorro

Matriz CAME: A raíz de los índices reflejados en la matriz anterior se establecen diversas estrategias ofensivas defensivas de reorientación y de supervivencia a través de la matriz CAME para efectuar oportunidades de los grupos de ahorro y crédito al adoptar índices tecnológicos.

Tabla 23

Matriz CAME

MATRIZ CAME		
ANÁLISIS EXTERNO		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO	<p>O1: Acceso creciente a aplicaciones móviles e internet</p> <p>O2: Accesibilidad a capacitaciones continua de las aplicaciones móviles</p> <p>O3: Apoyo de los miembros para la transformación digital</p> <p>O4: Posibilidad de incrementar la cobertura y cantidad de los socios mediante la tecnología</p>	<p>A1: Riesgo a la seguridad cibernética y filtración de datos confiables</p> <p>A2: Poca estabilidad de datos móviles internos</p> <p>A3: Competencia de grupos automatizados de ahorro y créditos</p> <p>A4: Cambio en reglamento que impiden la transformación digital</p>
FORTALEZAS	Estrategias ofensivas (explorar)	Estrategias defensivas (mantener)
<p>F1: Participación y organizada de los integrantes</p> <p>F2: Apoyo colaborativa y seguridad entre los socios</p>	<p>F1O1: Implementar una aplicación móvil beneficiando la participación activa junto con el acceso a tecnologías móviles</p>	<p>F1A1: Capacitar a los socios sobre la seguridad cibernética</p> <p>F3A2: Reforzar la gestión contable mediante copias de</p>

F3: Administración estratégica de los recursos económico	F2O3: Motivar a los socios para implementar procesos de transformación digital	seguridad para evitar pérdidas de datos
F4: Conocimiento básico en el manejo de los fondos contables	F4O4: Emplear conocimientos contables básicos en las aplicaciones móviles para ampliar cobertura de usuarios	F1A3: Establecer una estrategia estable y funcional para enfrentar a la competencia en entornos tecnológicos
DEBILIDADES	Estrategias de reorientación (corregir)	Estrategias de supervivencia (afrontar)
D1: Bajo nivel de conocimiento tecnológico en algunos miembros	D1O2: Superar el bajo nivel de conocimientos digitales a través de las aplicaciones móviles de manera continua.	D1A1: Aplicar regulaciones de seguridad digital con asesoría externa para disminuir riesgo.
D2: Limitación al uso de recursos materiales y poco actualizados	D2O1: Mejorar el equipamiento digital de los grupos aprovechando la tasa de crecimiento del entorno tecnológico	D2A2: Priorizar la implementación de aplicaciones móviles ajustables al almacenamiento y conectividad limitada.
D3: Poco acceso a cursos de asesoramiento tecnológico	D3O3: Motivar la participación en las capacitaciones y asesorías digitales.	D4A4: Gestionar alianzas con instituciones educativas (UPSE) para acceder a asesorías destinadas a los recursos tecnológicos que fortalezcan la competitividad de la entidad
D4: Carencia de disponibilidad de fondos financieros dirigido al mantenimiento y función de una aplicación móvil		

Nota. Informaciones correspondientes de la situación actual de los grupos de ahorro

Estructura jerárquica: Es importante que los grupos de ahorro y crédito se consoliden por una estructura jerárquica que reparta funciones cruciales para el buen funcionamiento de la organización. Esta jerarquía permite delimitar responsabilidades, mejorar la toma de decisiones y garantizar la transparencia en manejo de los recursos.

Figura 19

Estructura jerárquica de los grupos de ahorro y crédito



Nota: Información otorgada por los dirigentes de los grupos.

Identificación de estrategias óptimas para la transformación digital

Antes de digitalizar a los grupos de ahorro y crédito, se debe identificar las estrategias de transformación digital que se adapten de mejor forma, para la planificación subjetiva de la propuesta. De acuerdo con la base de teorías y conceptos se identificaron tres estrategias que se implantan adecuadamente en el proceso a realizar.

Automatización de procesos

La automatización de procesos nos permite visualizar los datos económicos de los grupos de forma virtual a través de una aplicación móvil. Esto nos brinda un mayor control de las gestiones administrativas por parte de los líderes de estas entidades, se prolonga la información de los ahorros, préstamos, intereses y utilidades conjuntas e individuales.

Esta estrategia se enfoca en reemplazar los modelos de gestiones tradicionales para enfocarse en una visión de innovación respecto a los recursos tecnológicos existentes abordando los beneficios servicios y funciones que promueven transparencia a los miembros de estas instituciones económica.

Optimización de la experiencia del cliente

Esta estrategia mide la optimización de la experiencia de los socios en la digitalización de estas entidades, con esto se puede visualizar las expectativas y percepciones que genera mediante las funciones que ofrece la aplicación móvil, a través de la operación tecnológica, disminuye la resistencia al cambio que impide adoptar de forma efectiva la digitalización y conforme se domina el control individual de este recurso, las personas verán de diferente manera, que las tecnológicas son esenciales para agilizar las funciones operativas.

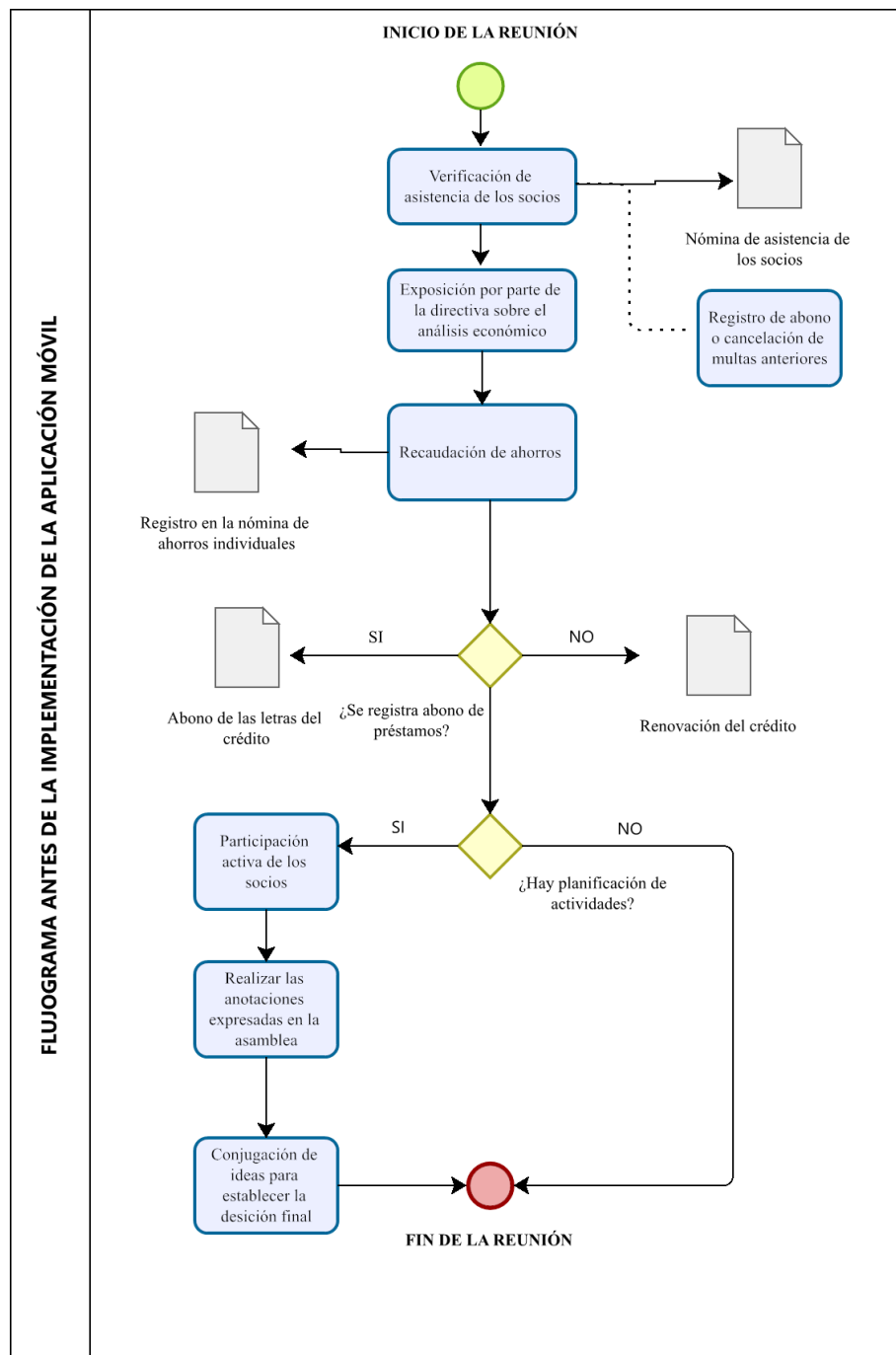
Plataformas digitales

Esta estrategia adopta recursos tecnológicos que permiten facilitar los procesos internos de estas entidades, mediante una investigación exhaustiva de las diferentes aplicaciones, programas y sitios web que existen en actualidad, Se pudo encontrar una aplicación que cumple con todos los requisitos o necesidades que manifiestan tener los socios de estas instituciones. Es así como DreamSave ofrece servicios automatizados para poder llevar un control específico de los movimientos financieros individual o de forma colabora activa de un grupo, cooperativas o instituciones dedicadas a las actividades económicas.

Flujograma de procesos internos: A través de flujograma se presenta los procesos internos antes de la implementación que se realiza durante las sesiones presenciales de los grupos de ahorro y crédito

Figura 20

Flujograma de procesos internos de los grupos

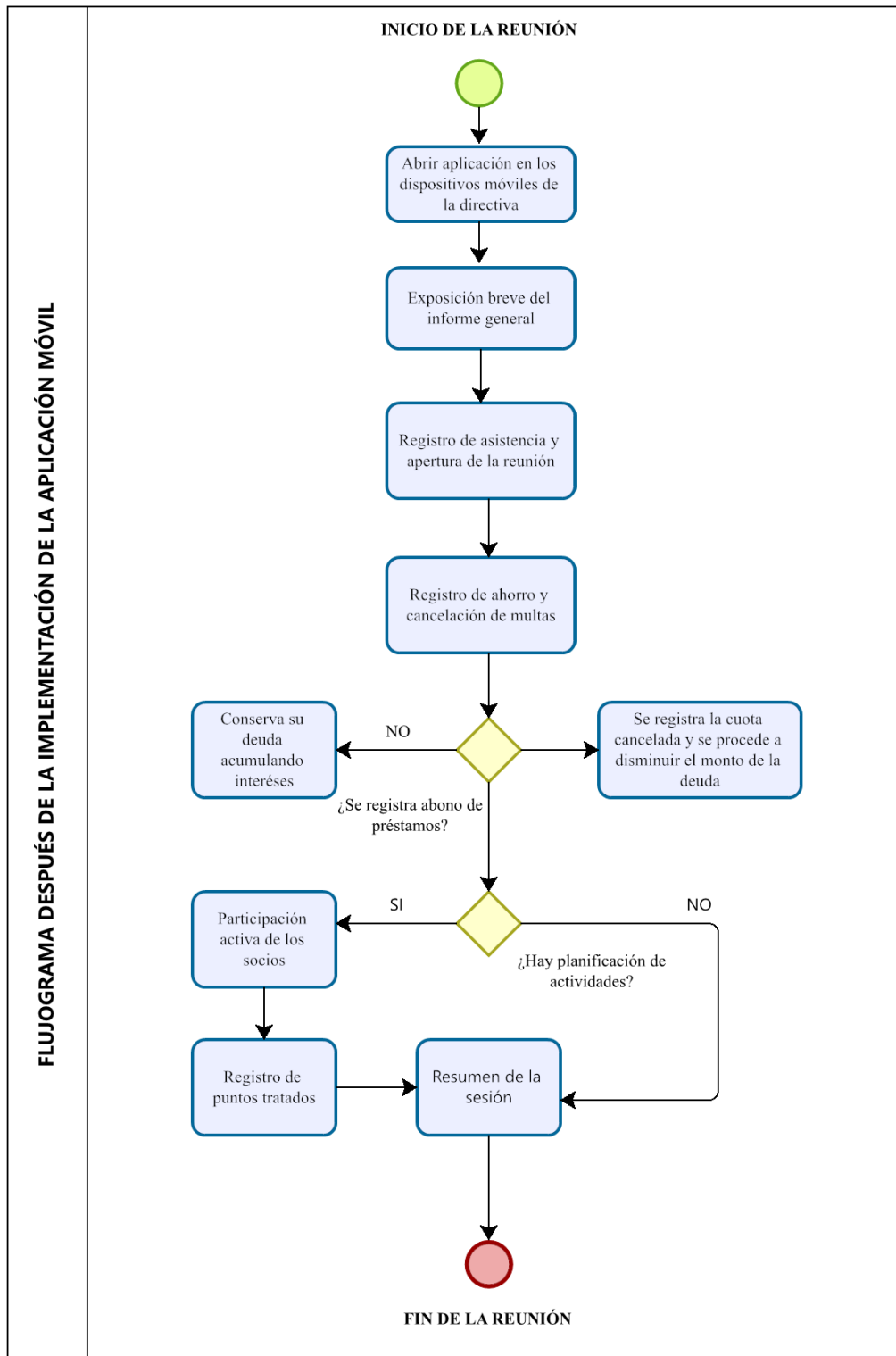


Nota: Datos otorgados por las directivas de los grupos de ahorro y crédito antes de la implementación

A través de la implementación de la aplicación móvil en los grupos se presenta una actualización de los procesos internos en una sesión.

Figura 21

Flujograma actualizado después de la implementación de la aplicación móvil



Nota. Flujograma que brinda la automatización de los procesos de los grupos

Plan de acción

Tabla 24

Plan de acción

Fase	Actividades	Duración	Descripción	Responsable
Diagnóstico de la situación actual	Revisión del proceso actual que manejan los grupos	1 semana	Identificar los recursos materiales que poseen para la administración de los grupos	Coordinador del proyecto, líderes comunitarios
	Identificar estrategias para la transformación digital	1 semana	Detectar estrategias de tecnología para los grupos de ahorro y crédito	Coordinador del proyecto
Planificación	Socialización del plan con los socios y líderes de los grupos	1 semana	Presentación del proyecto investigativo y aplicación móvil a las directivas de grupos de ahorro y crédito	Coordinador del proyecto
	Establecer un cronograma de actividades	1 semana	Detallar las actividades a realizar de forma organizada para los grupos decididos a participar en el proyecto	Coordinador del proyecto
Implementación de la transformación digital	Capacitación continua sobre el uso de la aplicación	2 semanas	Enseñanza y asesoría técnica sobre el uso exhaustivo de la aplicación móvil a los socios y directivas	Coordinador del proyecto
	Digitalización de los grupos de ahorro y crédito	1 mes	Proceso de transformación digital a todos los miembros y líderes de los grupos de ahorro y crédito	Coordinador del proyecto
	Recomendación de correcciones de ejecución	2 semanas	Se evalúa las fallas en la utilización de la aplicación y recomendar mejoras para su uso continuo	Coordinador del proyecto

Nota. Plan de acción para la ejecución de la propuesta

Cronograma de actividades de la propuesta

Tabla 25

Cronograma de actividades de propuesta

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES													
No	Actividades	1 mes		2 mes				3 mes				4 mes	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Revisión del proceso actual que manejan los grupos												
2	Identificar estrategias para la transformación digital												
3	Socialización del plan con los socios y líderes de los grupos												
4	Establecer un cronograma de actividades												
5	Capacitación continua sobre el uso de la aplicación DreamSave												
6	Digitalización de los grupos de ahorro y crédito												
7	Recomendación de correcciones de ejecución												

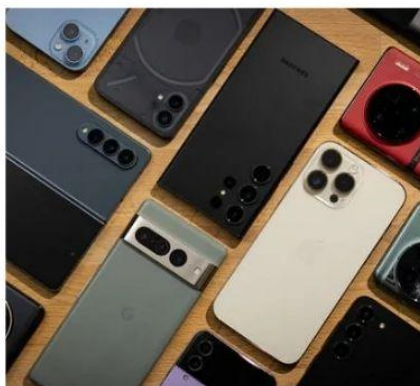
Nota. Planificación de las actividades que se desarrollaron para el contenido de la propuesta.

PROPUESTA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA AUTOMATIZACIÓN
DE PROCESOS FINANCIEROS DE LOS GRUPOS DE
AHORRO Y CRÉDITO, COMUNA EL TAMBO.

HERRAMIENTAS Y APLICACIÓN NECESARIA PARA LA DIGITALIZACIÓN

HERRAMIENTAS A UTILIZAR



DISPOSITIVOS MÓVILES

Cumple un rol clave en el uso cotidiano para las aplicaciones, debido a que permite una conexión y lanzamiento inmediato. Por lo tanto, los usuarios pueden revisar sus transacciones económicas en cualquier momento, estar pendientes sobre las cuotas que se deben cancelar en un período estimado y participar continuamente en las gestiones de los grupos

COMPUTADORA O LAPTOPS

Permite llevar a cabo un control riguroso de las actividades planificadas en las sesiones, además configura las directrices y parámetros fundamentales para las operaciones del sistema. Además, se convierte en una alternativa funcional, para poder acceder a las aplicaciones tecnológicas, siempre y cuando no haya acceso rápido en un dispositivo móvil.



DATOS MÓVILES O INTERNET

La conexión a internet conlleva a obtener resultados esenciales para simplificar la obtención de la aplicación móvil mediante la descarga de Google Play Store, así como para registrar los movimientos, comunicación interna y planificación de actividades del grupo.





APLICACIÓN ÓPTIMA PARA DIGITALIZACIÓN

DREAMSAVE



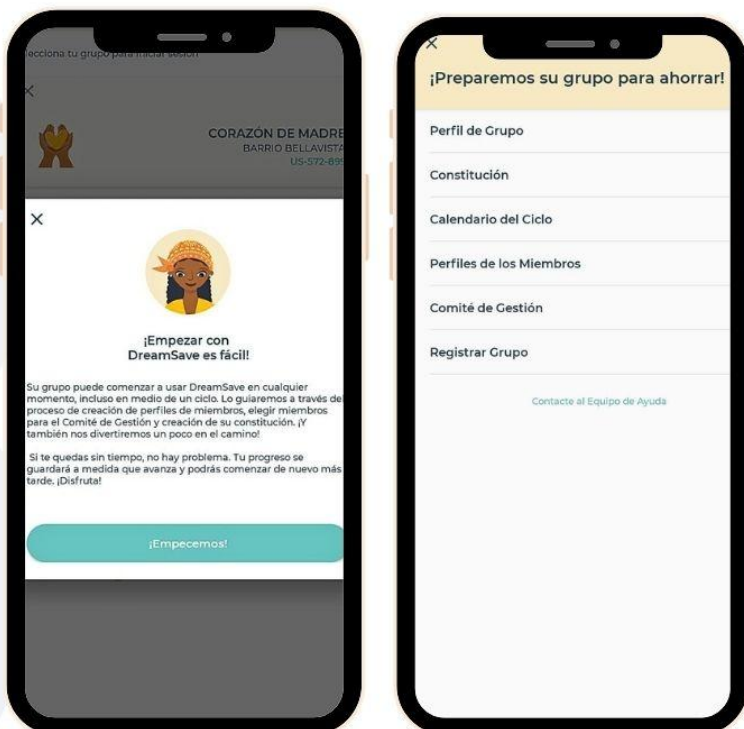
DreamSave (2020) es una App Fintech con un segmento de mercado para bancos comunitarios informales y grupos de ahorro. Esta aplicación facilita a los grupos la gestión de registros económicos, el cumplimiento de objetivos medibles de ahorro, con la facilidad de crear un historial crediticio y la conectividad con asistencia económica formal.

Esta aplicación cuenta con un sistema tecnológico capaz de registrar los fondos ahorrativos de todos los socios, refleja el historial crediticio, ubica los reglamento y constitución de cada grupo, registra la tasa de interés de los préstamos, asienta las sesiones periódicas de los socios que se subdividen en multas, asistencia, planificación de actividades futuras, etc. Permite controlar las reuniones de todo el ciclo anual, además establece metas medibles para los ingresos de cada usuario.

La aplicación móvil es versátil y funcional para agilizar las actividades operativas, ofrece un control minucioso en tiempo real de los movimientos económicos que ejecuta cada socio, según las necesidades que presenten.

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Para empezar con el proceso de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito hay que tener en cuenta que para establecer el registro en la aplicación móvil se debe cumplir con **8** pasos importantes detallados a continuación:



1. Descargar la aplicación DreamSave y comenzar con la digitalización de los grupos de ahorro y crédito

Abrir la aplicación, para empezar con la creación de un nuevo grupo, una vez aceptada la solicitud, se procede con el registro de los datos.

2.Registro de los perfiles, afiliación y ciclos de los grupos

Una vez que se hace click en perfil del grupo, se procede a llenar los datos como nombre, logo, lugar de redicencia, país y si se trata de un grupo real.

Por consiguiente se coloca la afiliación de los socios, que consiste en si el grupo se encuentra trabajando con una ONG o de forma independiente.

The image shows two mobile app screens. The left screen is titled 'Perfil de Grupo' and asks the user to 'Elija un logo o imagen que represente a su grupo'. It features three icons: a person with a lightbulb, a person with a magnifying glass, and a group of people. Below the icons are fields for '¿Cuál es el nombre de su grupo?' (with a placeholder 'introduzca el nombre del grupo'), '¿Cuál es el lugar de la reunión?' (with a placeholder 'Ingrese breve descripción'), and '¿Cuál es su país?' (with 'USA' selected). At the bottom, there are radio buttons for 'Grupo Real' and 'Grupo de práctica', with a 'Siguiente' button. The right screen is titled 'Afiliación del Socio' and asks '¿Su grupo está trabajando con una ONG, una red de grupos de ahorro u otra organización asociada para respaldar el uso de DreamSave?'. It has radio buttons for 'Si' and 'No', and a 'Siguiente' button.

Registro de los ciclos anteriores, ciclo actual en el periodo operativo y datos correspondientes como el número de reunión actual, fondos de los préstamos y los fondos sociales

The image shows three mobile app screens. The first screen is titled 'Ciclos anteriores' and asks 'Empecemos por saber cuánto tiempo lleva su grupo ahorrando juntos. ¿Cuántos ciclos ha completado su grupo en el pasado (sin incluir su ciclo actual)?'. It has a field for 'ciclos completados' and a checkbox for 'Este es nuestro primer ciclo', with a 'Siguiente' button. The second screen is titled 'Ciclo actual' and asks 'Ahora, por favor, cuéntenos sobre su ciclo actual. ¿Ya está en la mitad de un ciclo, o está comenzando un nuevo ciclo?'. It has radio buttons for 'Estamos en medio de un ciclo' and 'Estamos comenzando un nuevo ciclo', with a 'Siguiente' button. The third screen is titled 'Datos del ciclo actual' and asks '¿Cuál es el número de la última reunión que su grupo completó?'. It has a field for 'Introduzca el número de la reunión'. Below that are sections for 'Fondo de Préstamos' and 'Fondo Social', each with a field for '¿Cuál es el saldo actual del Fondo de Préstamos de su grupo?' and '¿Cuál es el saldo actual del Fondo Social de su grupo?' (both with '0 USD' as a placeholder), and a 'Listo' button at the bottom.

3. Constitución de los grupos

Una vez terminado el proceso del perfil del grupo, continúa el registro de la constitución general de cada entidad. Primero, se aclara si se trabaja mediante acciones o solo con dinero;. Segundo, el rango mínimo y máximo de ahorros según los reglamentos.

4:11 Ahorros

¿Su grupo utiliza acciones? ?

Sí, usamos acciones

No, sólo usamos dinero

¿Ahorro mínimo por reunión?

introduzca el monto

No hay mínimo

¿Ahorro máximo por reunión?

introduzca el monto

No hay máximo

Posteriormente, se incibe la cantidad máxima de los préstamos, y los métodos de interés subdividido en dos pasos que son: La frecuencia (única o mensual) y el cálculo (mensual decreciente o mensual creciente).

4:12 Préstamos

¿Cuál es la cantidad máxima del préstamo?

1 vez por el ahorro total del miembro

2 veces por el ahorro total del miembro

3 veces por el ahorro total del miembro

4 veces por el ahorro total del miembro

5 veces por el ahorro total del miembro

Siguiente >

4:12 Método de Interés

Paso 1 de 2

¿Con qué frecuencia se aplican los intereses?

Interés Único

Los intereses se aplican una sola vez.

Interés Mensual

Los intereses se aplican cada mes.

4:12 Método de Interés

Paso 2 de 2

¿Cómo se calculan los intereses?

Interés Mensual (Decreciente)

Los intereses se calculan cada mes sobre el saldo restante.

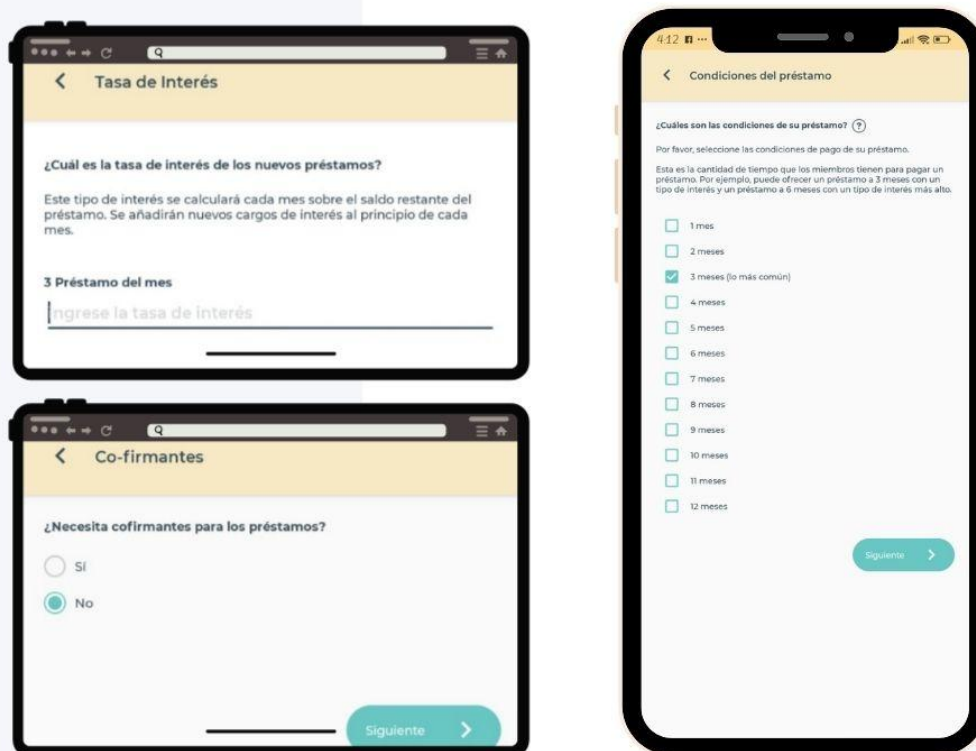
Mostrar Ejemplo

Interés Mensual (Fijo)

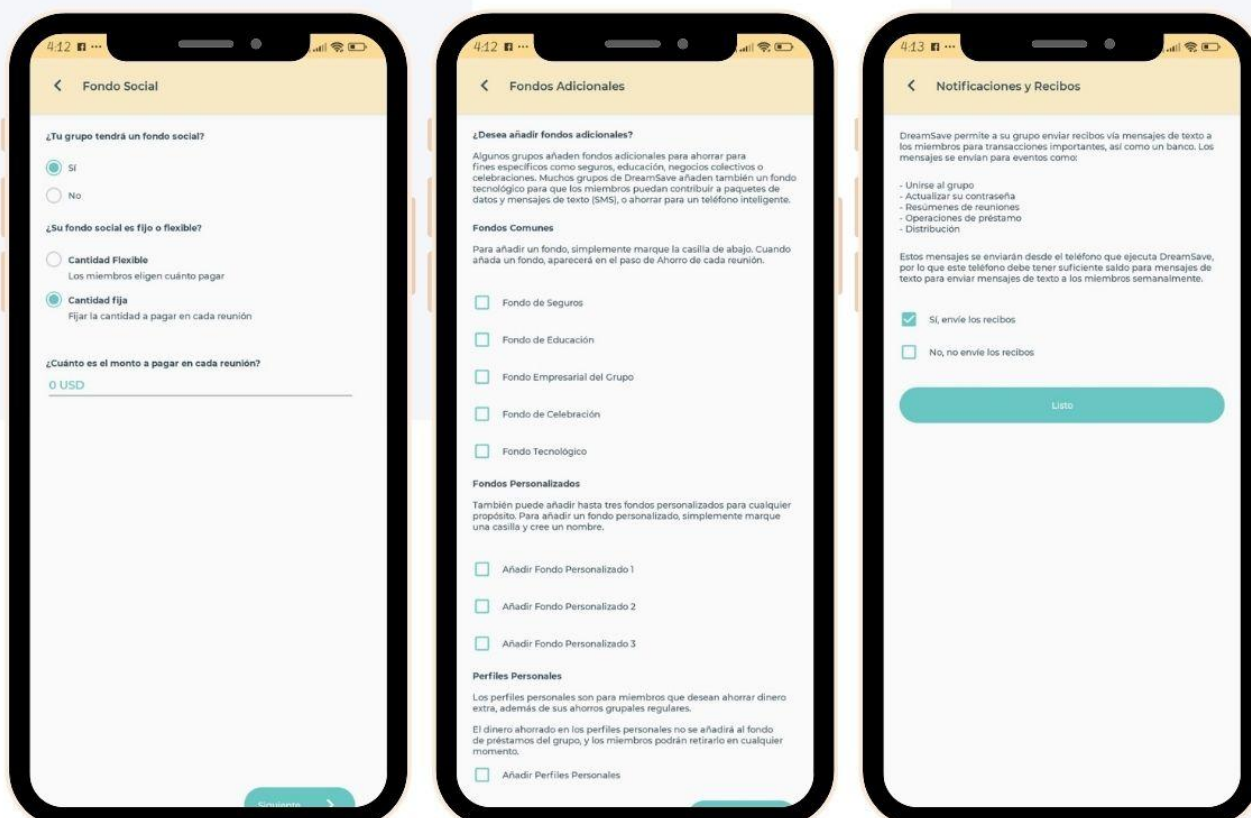
Los intereses se calculan cada mes sobre el monto original. El cargo será la misma cantidad fija cada mes.

Mostrar Ejemplo

Seguidamente, se ingresa las condiciones de interés (en una frecuencia de hasta 12 meses), la tasa de interés (depende del porcentaje estipulado en los grupos) y si necesita un co-firmantes.



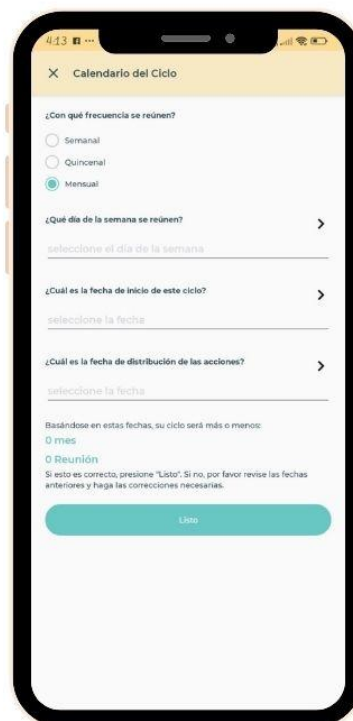
Como último paso, se ubica el monto de fondos sociales, los fondos adicionales y confirmación de notificaciones y recibos de algún movimiento.



4. Calendario del ciclo

Luego se registra el calendario del ciclo que cuenta con la frecuencia de reunión (semanal, quincenal y mensual), día, fecha de inicio y la fecha de distribución del dinero o fin del periodo operativo.

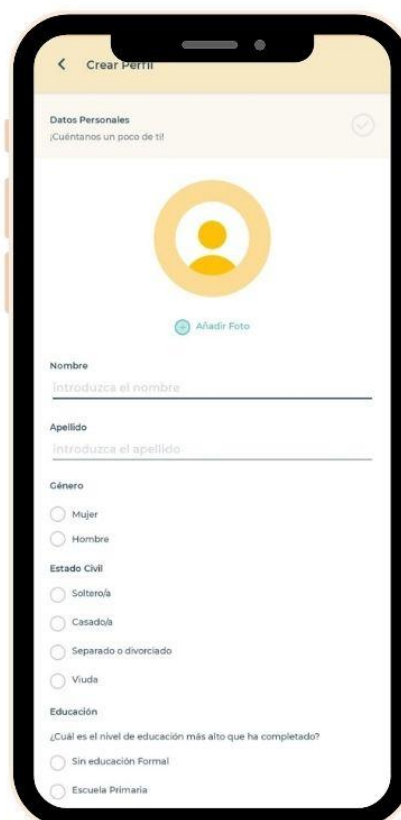
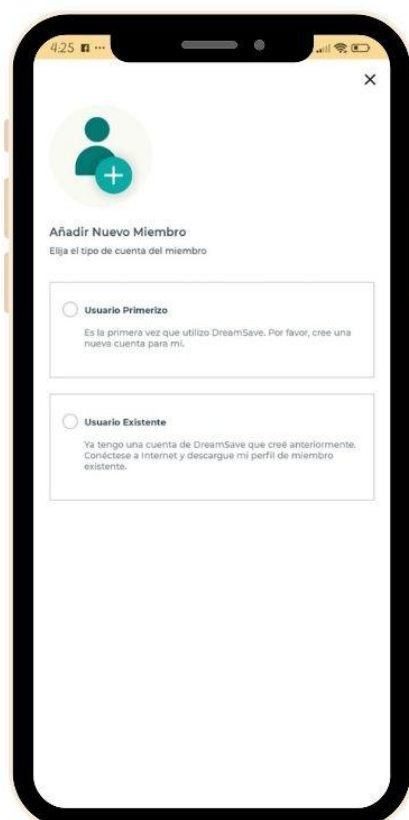
Una vez analizando los datos proporcionados, da un estimado de los ciclos anteriores y futuros.



5. Perfil del socio

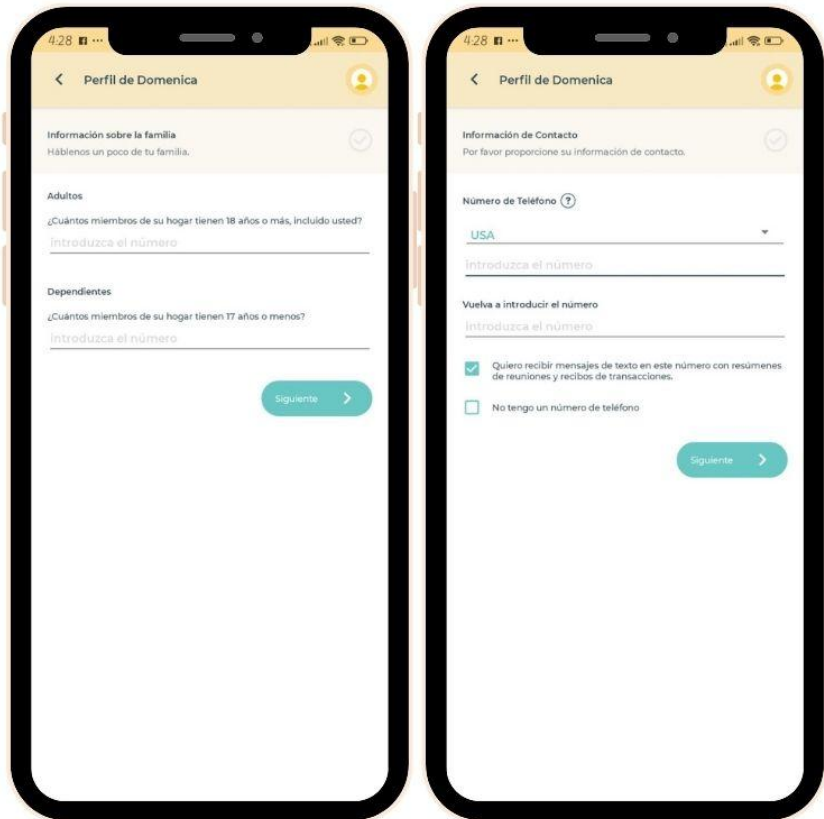
Acto seguido, se registra el perfil de cada uno de los socios que forman parte de los grupos de ahorro y crédito. En primer lugar, se selecciona si es usuario primerizo o existente en la aplicación.

De ser así, se crea el perfil con sus datos personales (foto, nombre, apellido, género, estado civil, educación y su fecha de nacimiento).



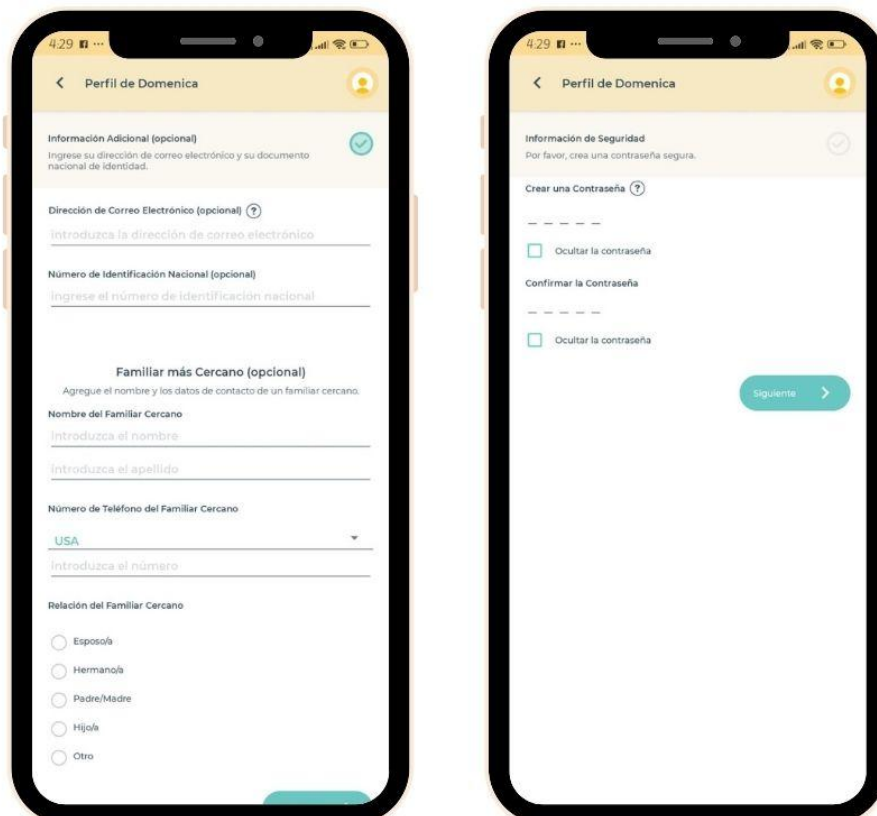
Es importante ubicar la información sobre su familia (adultos o descendientes), por alguna solicitud delicada hacia los fondos económicos del grupo.

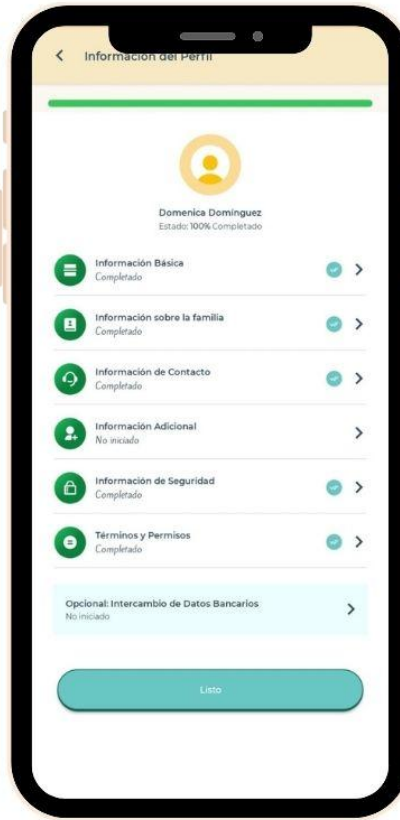
Y la información sobre contacto, que sirve como usuario para poder iniciar sesión y enviar comprobantes de movimientos individuales de los socios.



Por consiguiente, se ubica información adicional como la dirección del correo personal, ID e información de un familiar cercano (esposo, hijo, padre).

Una vez terminado, se debe crear la información de seguridad mediante un pin de ingreso individual para mayor seguridad de los datos financieros.



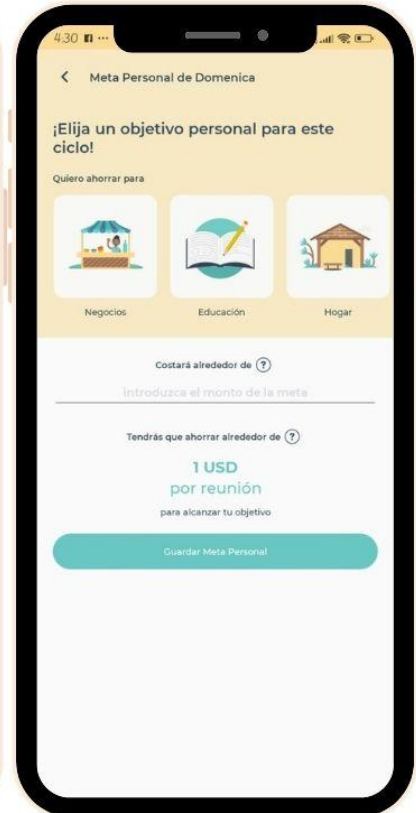
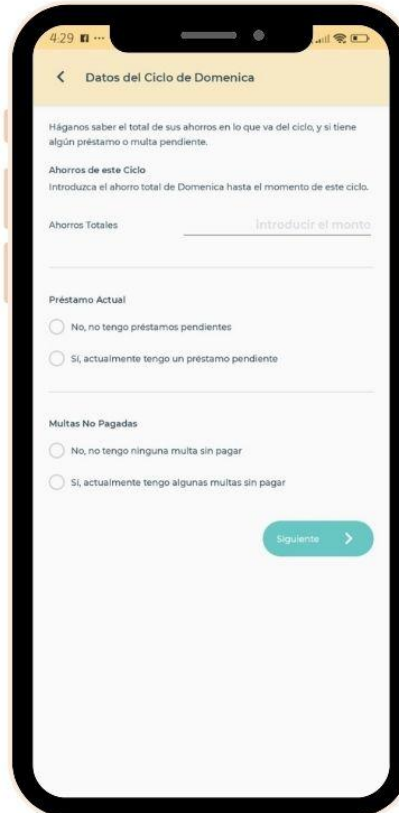


Al registrar todos los datos, se debe confirmar el acuerdo de autorización, como parte de una licencia de la aplicación para terminar el proceso.

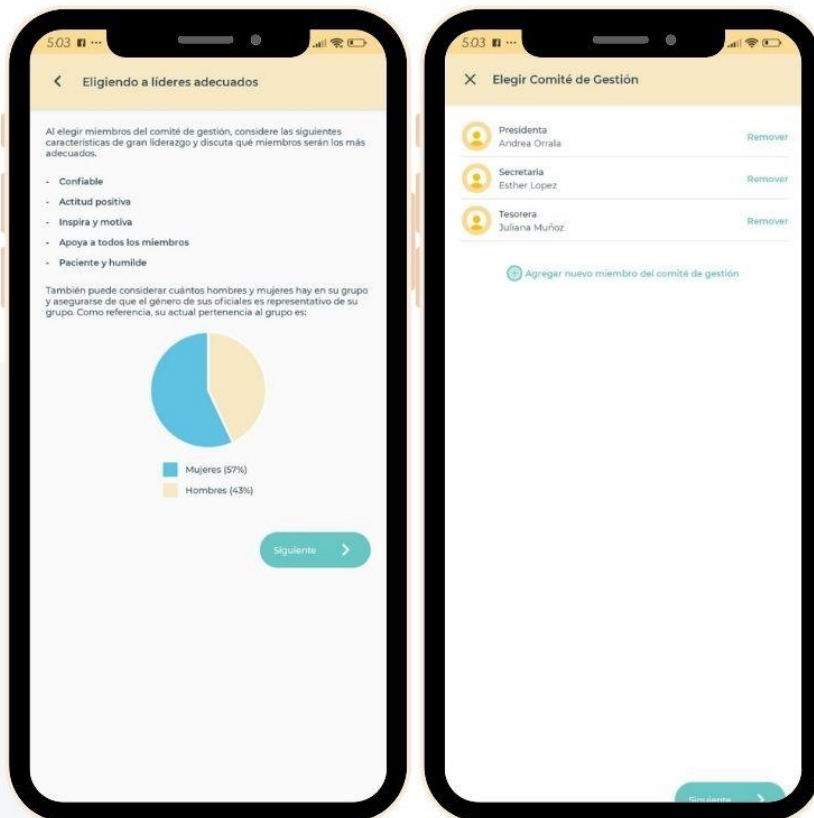
Se puede cambiar algún dato incorrecto antes de proseguir con la digitalización.

Una vez, terminado el proceso de ubicación de los datos personales, prosigue el registro de los datos económicos actuales de los socios, como ahorros, préstamos o multas.

También, permite establecer una meta personal, con motivos y montos.



6. Comité de gestión actual



El comité de la gestión, antes de designar la ocupación, la aplicación muestra la cantidad de socios y el género mayoritario, para que en base a estos datos estadísticos puedan elegir. Una vez escogidos, se añade de forma jerárquica (presidenta, secretario y tesorera),

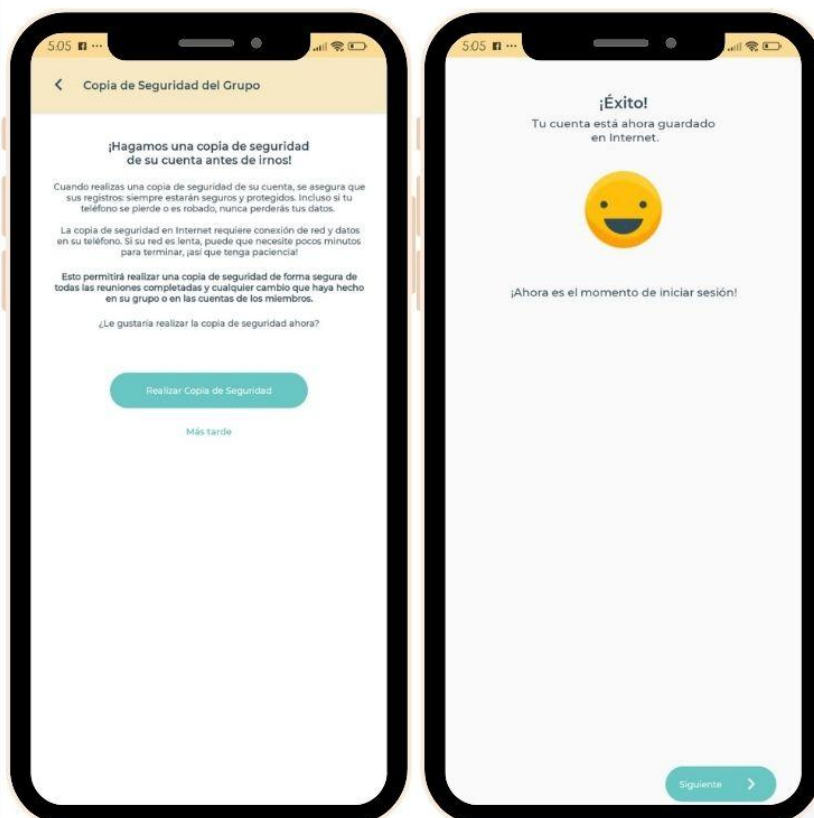
7. Confirmación de datos generales del grupos

Se establece un resumen previo de todos los datos económicos registrados, una vez confirmado el resumen, podemos visualizar la creación del grupo de ahorro y crédito.



8. Subir los datos a internet para tener una copia de seguridad

Para terminar con el proceso de digitalización, se debe hacer una copia de seguridad de todos los datos registrados para posteriormente subirlos a la nube de la aplicación.



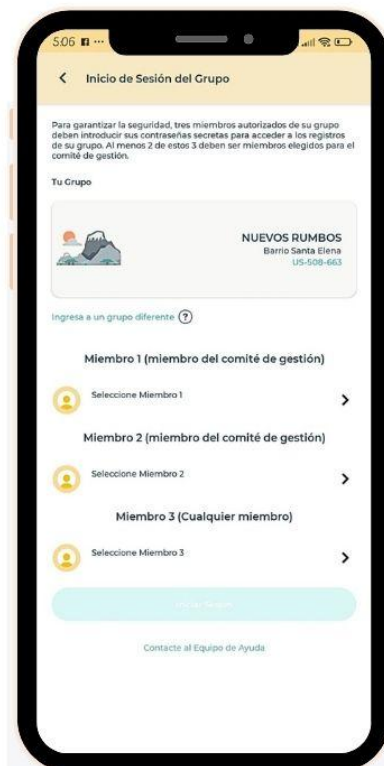
FUNCIONALIDAD TÉCNICA (PRUEBA PILOTO) PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO

Una vez digitalizados los grupos de ahorro y crédito, se procede con la implementación de la aplicación DreamSave para evidenciar su funcionalidad real e identificar fallas o problemas.

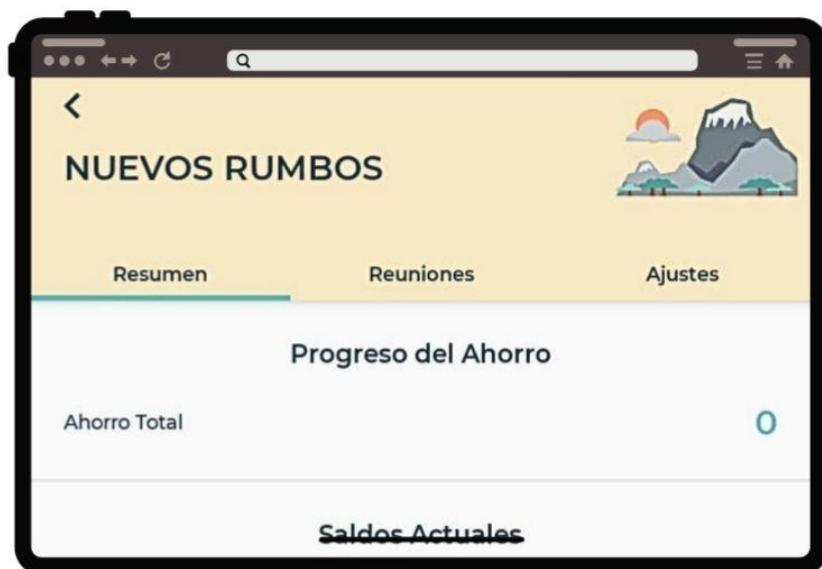
SEGUIMIENTO DEL PROCESO

1. Inicio de sesión del grupo

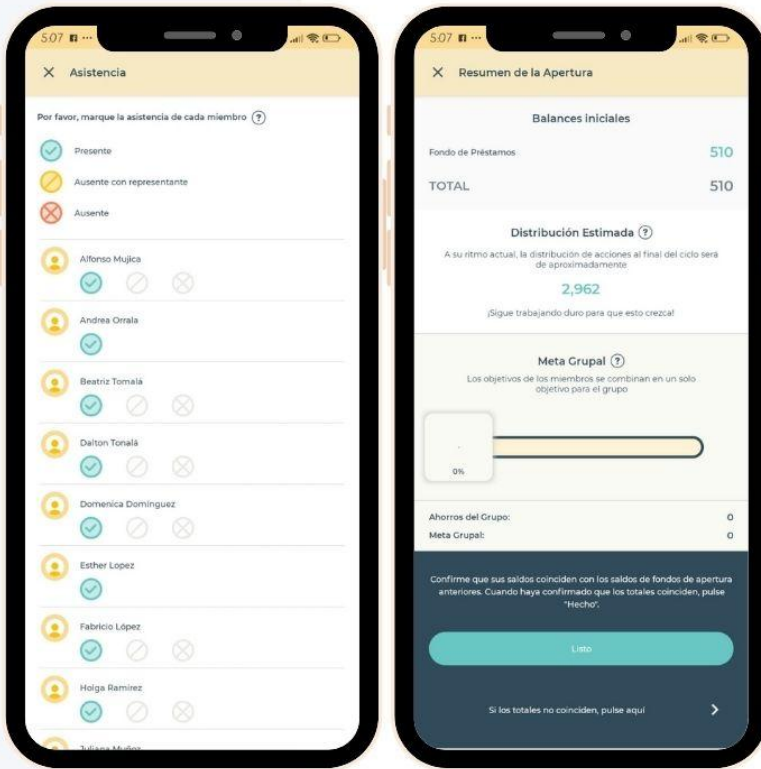
Como primer paso se debe iniciar sesión del grupo. Consiste en ubicar a las tres personas que son parte del comité de la gestión actual, quienes deben poner sus claves para poder acceder a los datos económicos de todos los miembros.



2. Resumen de la reunión anterior



Al iniciar sesión, muestra el resumen de la reunión anterior, con el total de ahorros, saldos actuales, los líderes del ahorro (quienes han depositado más capital).

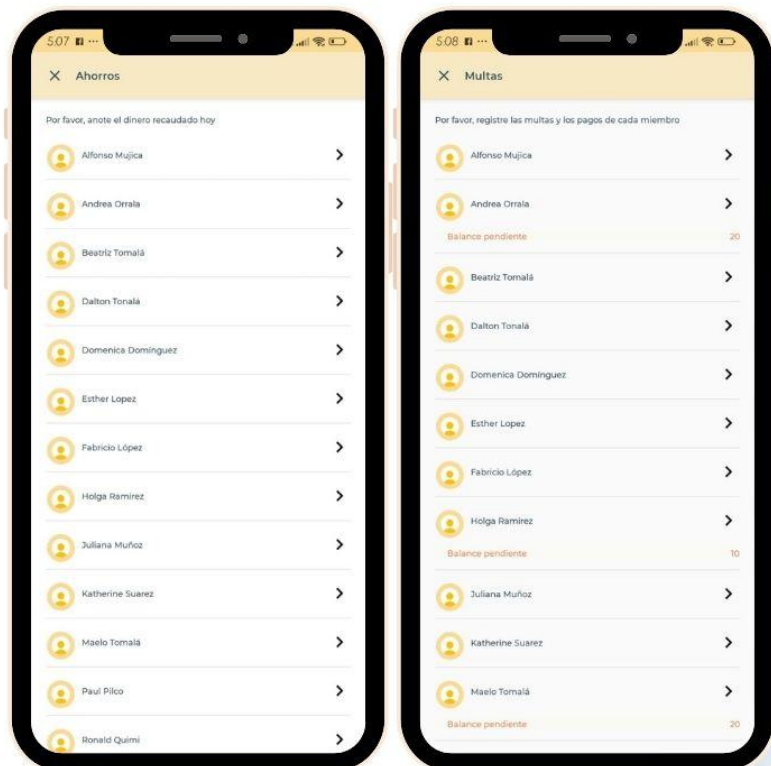


6. Asistencia y resumen de la apertura

Por consiguiente se registra la asistencia de todos los socios que se encuentran presentes en la sesión, posteriormente se visualiza el resumen de apertura con el saldo de distribución acumulada

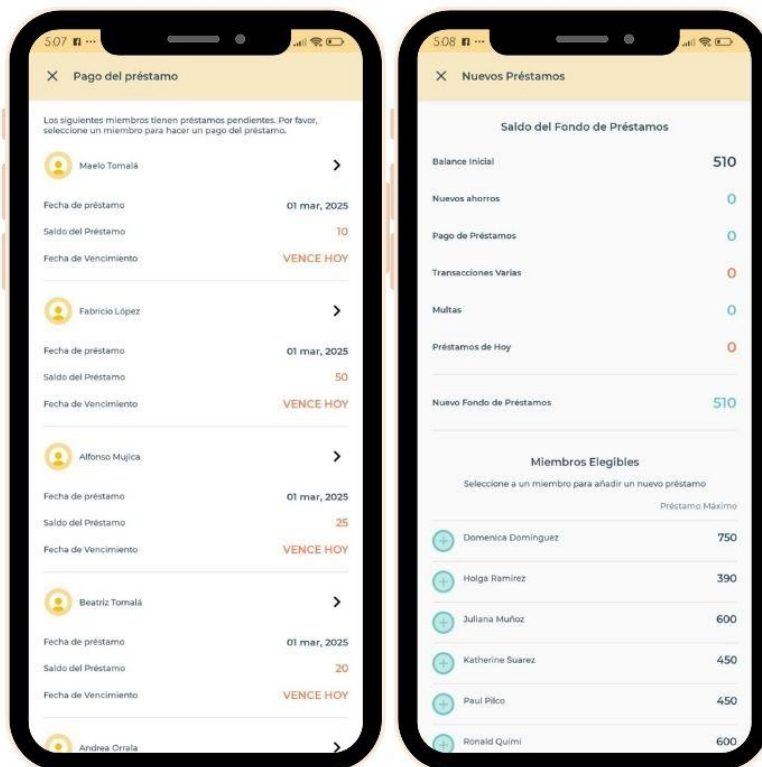
7. Nuevos ahorros, ubicación y cancelación de multas

Luego, se ubica los ahorros que aporten los socios en la reunión, y la ubicación de multas nuevas o cancelación de las mismas.



8. Cancelación y solicitud de nuevos préstamos

Posteriormente, se registra el pago de letras o intereses, que pueden realizarse de dos formas; como la ejecución de ahorros o abono externo. También, se registra la solicitud de nuevos préstamos y quienes están aptos de poder realizar una nueva solicitud.



9. Notas de la reunión y resumen de cierre de sesión



Como último paso, se adjunta las notas de reunión, como la planificación de una actividad futura y la firma del cierre para su debido registro

Presupuesto

Disponibilidad de recursos al ejecutar el uso y adaptación de la aplicación móvil en los grupos de ahorro y crédito.

Tabla 26

Servicio de internet

Internet			
Detalle			
SERVICIOS DE MEGACONEXION GLOBAL SANTA ELENA			
No	Meses	Valor mensual	
1	Mayo	\$	22,00
2	Junio	\$	22,00
Total		\$	44,00

Nota. Valores mensuales a pagar por el uso del internet.

Tabla 27

Dispositivos tecnológicos

Dispositivos tecnológicos					
No	Concepto	Cantidad	Detalle	Precio/U	Precio total
1	Samsung Octa Core	1	Modelos básicos con memoria y sistema Android	\$ 115,00	\$ 115,00
2	Redmi 12C	1		\$ 97,00	\$ 97,00
3	Infinix Hot 30 Play	1		\$ 149,00	\$ 149,00
4	Computadora portátil	1	Lenovo Core i3	\$ 699,99	\$ 699,99
Total					\$ 1060,99

Nota. Dispositivos móviles que se utilizaron para la transformación digital

Tabla 28*Logística y transporte*

Logística y transporte			
No	Concepto	Detalle	Costo
1	Transporte a la comunidad (experto)	Ida y vuelta	\$ 63,00
2	Refrigerios para sesiones de capacitación	Cheesecakes	\$ 50,00
Total			\$ 113,00

Nota. Visitas de campo y refrigerios para la residencia de los grupos

Tabla 29*Costo de capacitación*

Capacitación					
No	Responsable	Tiempo estimado	Valor x hora	Duración	Precio total
1	Capacitador	6 horas	\$ 25,00	2 semanas	\$ 600,00
Total					\$ 600,00

Nota. Costo de capacitación para la programación digital

Tabla 30*Soporte técnico*

Soporte técnico y seguimiento			
No	Concepto	Detalle	Costo
1	Acompañamiento técnico	3 visitas + soporte técnico	\$ 50,00
2	Evaluación de resultados	Mediante seguimiento y asesorías rápidas técnicas	\$ 50,00
Total			\$ 100,00

Nota. Soporte técnico sobre la implementación digital para los grupos de ahorro

Presupuesto total

A continuación, se presenta una tabla que integra los costos principales para la ejecución y adaptación de la aplicación móvil en los grupos de ahorro y crédito, agrupando las cantidades, descripciones y sumando el costo total estimado según las categorías del presupuesto.

Tabla 31

Presupuesto total

Categoría	Descripción	Cant	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
Servicio de internet	Pago mensual por conexión a internet	2 meses	22,00	44,00
Dispositivos tecnológicos	Dispositivos móviles para transformación digital	4 dispositivos		1060,99
Logística y transporte	Visitas de campo y refrigerios	3 visitas		113,00
Capacitación	Capacitación para programación digital.	5 talleres	300,00	600,00
Soporte técnico	Asistencia y mantenimiento digital	3 sesiones	50,00	100,00
Total				1.917,99

Gestión de la transformación digital a los grupos de ahorro y crédito

La aplicación móvil es versátil y funcional para el control interno financiero de los grupos de ahorro y crédito, de acuerdo con la ejecución colaborativa de parte de estas entidades, expertos y coordinadora del proyecto, se pudo visualizar una mejora en el registro y administración económica, sin embargo, aún existen falencias con respecto al uso y manejo de este recurso digital por lo que se aplica una gestión en base a la adaptación y seguimiento continuo hasta su dominio total.

- **Retroalimentación técnica continua para líderes y socios:** Al tratarse de un conjunto de personas en su mayoría con conocimientos mínimos en tecnología, necesitan programar sesiones progresivas para facilitar el manejo de la aplicación y aprovechar de mejor forma los servicios y acciones que brinda este recurso.
- **Plantear soluciones de quejas y dudas:** Evaluar mediante encuestas de satisfacción actualizadas respecto al funcionamiento de la aplicación móvil, permitiendo despejar alguna duda o queja de parte de los directivos o socios, con el fin de brindar soluciones cognitivas de su administración.
- **Establecer comunicación directa:** Se establecerá estrategias que permitan tener una comunicación directa con los grupos de ahorro y crédito para avisos de actualizaciones que pueda presentar la aplicación móvil, mediante recursos básicos como WhatsApp o Correos personales

Conclusiones

La situación actual de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo venían operando bajo una estructura tradicional, caracterizada por utilizar procesos manuales, una baja integración digital y una limitada presencia de herramientas tecnológicas, debido a esto presentan distintas dificultades en la administración y control de sus fuentes económicas. Se identificó falencias en los registros manuales que realizan en sus sesiones de forma conjunta, además de invertir mucho tiempo en la realización de los informes económicos, sus planificaciones no son eficientes por contar con recursos materiales limitados, por otro lado, reducen la participación y reuniones presenciales por el auge delincuencial que presentamos hoy en día, esto provoca desconfianza, temor e inseguridad entre socios y por la incorrecta gestión de sus funciones.

Como resultado, se identifican distintas necesidades y deficiencias, especialmente al momento de realizar transacciones o acciones financieras dentro de las entidades. Se mostró una oportunidad de mejorar estos procesos mediante estrategias de transformación digital, que esta permite dejar a un lado el manejo tradicional para mejorar su eficiencia operativa, aumentar la satisfacción y fortalecer su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado. Para lograr una implementación efectiva, es fundamental adoptar estrategias que integren la automatización de procesos, la optimización de la experiencia del cliente y el uso de plataformas digitales robustas. Estas estrategias permiten no solo agilizar las operaciones internas y reducir costos, sino también ofrecer servicios más accesibles, personalizados y seguros, lo que contribuye a la fidelización y crecimiento sostenible de los grupos.

Un plan de acción para mejorar el manejo de recursos financieros en los grupos de ahorro y crédito de la comuna El Tambo se desarrolló de manera estructurada en fases que incluyeron el análisis de la situación actual, la identificación de estrategias digitales adecuadas y la implementación de la digitalización mediante la aplicación DreamSave. La ejecución de un plan piloto dentro de un grupo permitió validar la efectividad de estas estrategias en un entorno real, facilitando la detección de áreas de mejora y ajustes necesarios antes de una adopción más amplia. Este enfoque por fases, junto con el uso de herramientas tecnológicas específicas como DreamSave, asegura que la transformación digital sea progresiva, adaptada a las necesidades locales y capaz de optimizar significativamente la gestión financiera y la experiencia de los socios en los grupos de ahorro y crédito.

Recomendaciones

En términos generales se recomienda implementar estrategias de transformación digital, porque mediante esta adopción permite optimizar sus funciones administrativas y recursos económicos, con el fin de constar con un respaldo informativo a través de medios digitales, por medio de un programa de software, aplicaciones móviles o herramientas tecnológicas, que satisfagan las necesidades requeridas por los usuarios, al mismo tiempo que brinden la información solicitada de forma inmediata como son los datos económicos para su respectivo análisis financiero o planificación detallada de las sesiones posteriores. Por lo tanto, se incentiva a estas entidades seguir con protocolo de información con la ayuda de las capacitaciones técnicas que brinda las instituciones educativas, o expertos en uso de aplicaciones móviles, de tal manera que la transformación digital sea sostenible para las instituciones económicas.

Se recomienda que los grupos de ahorro y crédito enfoquen sus esfuerzos en adoptar un modelo integral de transformación digital que incluya la automatización de procesos para agilizar y hacer más eficientes las transacciones financieras, reduciendo errores y tiempos de gestión. Asimismo, es fundamental optimizar la experiencia del cliente mediante el desarrollo de canales digitales accesibles y personalizados, como aplicaciones móviles y plataformas web, que facilitan el acceso seguro y rápido a los servicios. La implementación de plataformas digitales robustas e integradas permitirá centralizar la administración financiera, garantizar la seguridad de la información y apoyar la toma de decisiones estratégicas, favoreciendo así la sostenibilidad y competitividad de los grupos en un mercado cada vez más digitalizado.

Se recomienda que, tras la elaboración y ejecución del plan piloto con la aplicación DreamSave en un grupo representativo, se establezca un proceso continuo de seguimiento y evaluación para monitorear el desempeño y la aceptación de la herramienta digital. Este monitoreo permitirá identificar oportunamente fallas o limitaciones en la aplicación o en los procesos implementados, facilitando la toma de decisiones para realizar ajustes o, en caso necesario, reemplazar la aplicación por otra que se adapte mejor a las necesidades específicas de los grupos. Además, es fundamental mantener una comunicación constante con los usuarios para recoger retroalimentación que contribuya a mejorar la experiencia y asegurar una adopción progresiva y efectiva de la transformación digital.

Referencias

- Abad Zevallos, L. I. (2019). El estado civil como efecto de la unión de hecho. *Trabajo de titulación de Postgrado*. Universidad católica de santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13091/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-380.pdf>
- Alarcón Parra, G. J., & Alarcón Parra, P. I. (2022). *La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos*. Riobamba, Ecuador : Espoch. http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2022-09-27-215642-La%20nueva%20concepci%C3%B3n%20fundamentos,%20conceptos_compressed.pdf
- Alomoto Tipanluisa, T. M. (2017). Metodología de cuantificación del riesgo operativo para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, aplicando Simulación Montecarlo. *Programa de Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5706/1/T2344-MFGR-Alomoto-Metodologia.pdf>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Baque García, Y. M. (2022). Implementación de un aplicativo web para la gestión interna de la cooperativa de ahorro y crédito "Por el pan y el agua". *Proyecto de titulación*. Universidad estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4745/1/Baque%20Garcia%20Yuleisy%20Mayleen.pdf>
- Barrios Parejo, I. Á., Niebles Nuñez, L. D., & Niebles Nuñez, W. A. (10 de septiembre de 2021). Análisis de la transformación digital de las empresas en Colombia: Dinámicas globales y desafíos actuales. *Revista AGLALA*, 12(1), 129-141. <https://revistas.uninunez.edu.co/index.php/aglala/article/view/1864/1378>
- Bolívar, J. (Junio de 2025). *Savinco.org*. Obtenido de Savinco : <https://savinco.org/>

- Bonilla, R., Monteros, A., & Molina, A. (2024). *La deuda de los ecuatorianos, ¿una carga difícil de llevar?* Quito, Ecuador: Universidad San Francisco USFQ y Estadísticas y Estudios RFD.
<https://rfd.org.ec/docs/2024/estudios/Libro%20endeudamiento%202024/Libro%20endeudamiento.pdf>
- Campos Dávila, J. E., Choque Yarasca, C. L., Olmos Saldivar, D., & Uribe Hernández, Y. C. (enero-marzo de 2024). Estrategias de transformación digital en empresas tradicionales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 29(105), 289-302. doi:10.52080/rvgluz.29.105.19
- Carriazo Diaz, C., Perez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*; 87-95. doi:http://doi.org/10.5281/zenodo.3907048
- Castro Armas, F. E., & Romero España, C. A. (2021). Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Trabajo de titulación Postgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16084/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-597.pdf>
- Chávez Alcalá, M. J., Luna Sanchez, E., & Vargas Díaz, J. A. (2024). Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo. *Revista Transdigital*, 5(10), 1-17. doi: <https://doi.org/10.56162/transdigital260>
- Cisneros Martínez, M., & Garces Venegas, A. (2021). Microcrédito: un perfil a socios de los bancos comunales del cantón Cevallos. *Escuela de Administración de Empresas*(29), 20-27. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1159/1044>
- Cueva Guzmán, J. W. (2021). Plan de mejora basado en gestión de procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A. *Proyecto Técnico previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Díaz Lozada, J. A., & Díaz Caballero, J. R. (2020). La resolución de problemas desde un enfoque epistemológico. *Foro de educación*, 18(2), 191-209. doi:http://dx.doi.org/10.14516/fde.694

- El Comercio. (29 de julio de 2021). Ecuador está entre los países con más ciberataques en América Latina. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/tecnologia/ecuador-ciberataques-america-latina-hacker/>
- Fernandez , C. (2022). *Adaptabilidad Tecnologica: La tecnologia como herramienta del cambio*. Madrid , España : ecaldimia. <https://ecaldima.com/adaptabilidad-tecnologica-la-tecnologia-como-herramienta-del-cambio/>
- García Cuscó, M., & López Lores, I. (febrero de 2014). Definición, clasificación de la variable recursos financieros docentes para la evaluación institucional. *Revista Electronica EduSol*, 14(47), 1-10. Dialnet-DefinicionClasificacionDeLaVariableRecursosFinanci-5678375
- García Moreno, E. (2020). *Automatizacion de procesos industriales*. Valencia, España: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/129686>
- García Muruato, E., Rocha Evangelista, V., & Recinos Deán, J. (2019). *Economía Solidaria y Grupos de Ahorro Finanzas Sociales Solidarias*. Mexico: Editorial del Grupo Promotor de Economía Solidaria. <http://repositorio.ampf.org.ar/greenstone/sites/localsite/collect/ods/index/assoc/D344.dir/manual-8-grupos-de-ahorro.pdf>
- Geronimo Castillo, F. A. (2024). *El enfoque cualitativo ne las ciencias politicas: Aplicacion de herramientas desde las experiencias investigativas*. Grupo Editorial y Digital El Puente.com SA de CV. https://www.researchgate.net/publication/386381109_El_uso_de_los_grupos_de_disc
- Glushko, R. J. (2020). Organizacion y descripcion de recursos de informacion digital. *Fesabid*, 7-164. https://www.fesabid.org/wp-content/uploads/2021/05/organizacion_y_descripcion_de_recursos_informacion_digital_-_tdo_lite_esp_v_edit_-_fesabid_2020.pdf
- González Varona , J. (2021). Retos para la transformación digital de las pymes: competencia organizacional para la tranformación digital. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47767>

- Hernández, O. (2020). *Seguridad digital: conceptos y herramientas básicas*. Conexo .
<https://conexo.org/wp-content/uploads/2020/06/Seguridad-Digital-Conceptos-y-Herramientas-B%C3%A1sicas-Mayo-2020.pdf>
- Jácome Estrella, H. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador: El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. Santiago de Compostela, A Coruña , España: Grupo de Análise Territorial (ANTE). <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58377.pdf>
- Jara Valentín, C. P. (2023). La automatización de procesos administrativos como estrategia de mejoramiento de atención al usuario en una Institución Educativa pública. *Ensayo de titulación*. Universidad Militar Nueva Granada, Nueva granada , Colombia.
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/d5a170c9-fa58-4212-8974-6f929166d119/content>
- La escuela digital y tecnológica de Planeta Formación y Universidades. (2023). *Barómetro sobre la Transformación Digital en España y Latinoamérica* (3ra Edición ed.). Barcelona - Madrid, España: INESDI Business Techschool.
https://www.inesdi.com/sites/default/files/2024-01/Libro%20P-0765_INESDI_Think%20Digital%20Report%202023.pdf
- Lema Dutan, M. E., & Meza Mora, M. M. (2021). Recursos tecnológicos para estimular el aprendizaje de los estudiantes de Bachillerato del Colegio Ficoa de Montalvo. *Digital Publisher CEIT*, 6(2-1), 187-202. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.535>
- López Solís, O. P., Manzano Fernandez, R. O., Navas Alcívar, S. J., Sanchez Herrera, B. J., Mayorga Naranjo, C. E., & Nogales Tabango, R. (2023). *Análisis financiero: Enfoque práctico integral*. Quevedo, Ecuador : Editorial Investigativa Latinoamericana (SciELA). <https://www.editorial-sciela.org/index.php/sciela/article/view/Book-1/2>
- Luque González , A., & Herrero García , N. (octubre de 2019). Impacto de la tecnología en la sociedad: El caso de Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 176-182.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-176.pdf>
- Madridejos Orrala, C. (2013). Los grupos de ahorro y crédito como procesos educativos de fortalecimiento comunitario. *Fundación Dialnet*(4).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7354204>

- Marín Llaver, L. R., Marín Aragón , R., & Mendoza Bravo, K. L. (noviembre de 2023). La estrategia como resultado de investigación: consideraciones metodológicas para su concreción. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 127-135. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n6/2218-3620-rus-15-06-127.pdf>
- Marugán Pintos, B. (2020). Género. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 199-213. doi:<https://doi.org/10.20318/eunomia.2020.5273>
- Medina Chicaiza, P., Chango Guanoluisa, M., & Corella Cobos, D. (21 de noviembre de 2022). Transformación digital en las empresas: una revision conceptual. *Journal of science and research*, 7, 776-769. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>
- Meza Riquelme , M. (2023). *Finanzas empresariales para la pequeña y microempresa*. Ciudad de Mexico, Mexico : Ediciones Comunicación Científica S.A. doi:10.52501/cc.125
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida , L. X., & Fuentes Gavilanes , L. S. (27 de agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias Tecnicas Aplicadas*, 7(4), 1430-1446. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Moreira, S., Mamede, H., & Santos, A. (2023). Process automation using RPA - literature review. *Porcedia Computer Science*, 219, 244-254. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.287>
- Navarro Olea, D. (2020). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la informacion en la administracion de los recursos materiales. *Revista BIOLEZ*. doi:10.36796/biolex.v22i0.172
- Palma Muñoz, K. A., Garzón García , J. J., Delgado Zambrano, J. D., Zambrano Alcivar , K. G., & Párraga Zambrano , L. A. (20 de febrero de 2020). El impacto de las aplicaciones móviles, orientando a las MiPymes de la ciudad de Chone. *Revista Uleam Magazine*, 1(1). [https://revistas.uleam.edu.ec/documentosbahia/EL%20IMPACTO%20DE%20LAS%20APLICACIONES%20MOVILES,%20ORIENTADO%20A%20LAS%20MIPYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CHONE.pdf#:~:text=Seg%C3%BAn%20\(Lutty%2C%202014\)%20Una,todos%20los%20programas%20son%20aplicaciones.](https://revistas.uleam.edu.ec/documentosbahia/EL%20IMPACTO%20DE%20LAS%20APLICACIONES%20MOVILES,%20ORIENTADO%20A%20LAS%20MIPYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CHONE.pdf#:~:text=Seg%C3%BAn%20(Lutty%2C%202014)%20Una,todos%20los%20programas%20son%20aplicaciones.)

- Pantaleón Sánchez , A. (2022). Análisis sobre la capacitación en las organizaciones. *Proyecto de titulación Postgrado*. Universidad autónoma del estado de morelos, Cuernavaca, Mexico.<https://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/2819/PASANL02.pdf>
- Park, J., & Kim, S. (2024). Why do users perceive digital platforms as indispensable to their lives?: A study on KakaoTalk in Korea. *Telecommunications Policy*, 48(10). doi:<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2024.102863>
- Proaño, B. (2023). *Análisis Financiero*. Cuenca , Ecuador : Universidad del Azuay. Casa Editora. <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-303.pdf>
- Ramírez Asís, E. H., Maguiña Palma, M. E., & Herta Soto, R. M. (10 de octubre de 2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramírez Gavidia, G. L. (2020). Estudio comparativo del nivel académico de los estudiantes de bachillerato intensivo y bachillerato general unificado. *Revista Conrado*, 16(73), 377-384. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-377.pdf>
- Rodríguez Ávila, N. (2018). Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. *Horizonte sanitario*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v17n2/2007-7459-hs-17-02-00087.pdf>
- Rodríguez Betancurt, M., Medina Rojas , S. D., Espinosa Avellaneda, C., Serrano Suárez , M. Y., & Girón Higueta, F. A. (28 de Diciembre de 2024). Estrategias de transformación digital. *Revista Sinergia*, 16, 35-55. doi:10.54997/rsinergia.n16a3
- Sánchez Soto, M. A., Camacho Tovar, G. L., Guerrero Haro, E. S., & Galarza Ramírez , C. M. (01 de Diciembre de 2021). Estrategia de transformación digital para fortalecer el desempeño docente. *Revista Científica Uisrael*, 68-76. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.483>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (5 de octubre de 2020). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias Sociales*, 15(2), 85-101. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Sora Barreto, L. A. (2020). *Como manejar sus finanzas personales*. Boyacá, Colombia : Editorial UPTC. <https://0410n0uss-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/193931>
- Tacuri Naranjo, E. C., & Rivera Vanegas , J. E. (2024). Propuesta de estrategias de transformación digital en el desarrollo del departamento de marketing y ventas para empresas Pymes en la ciudad de Loja, año 2024. *Maestría en Marketing*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador. <https://bibliotecautpl.utpl.edu.ec/cgi-bin/abnetclwo/O5fDfbn5DLz2IV5h9YfdDKGQrIV?MLKOB=100071244646>
- Ultreras Rodríguez, A., Olguin Martínez, C. M., Cervantes Martínez, L., & Chávez Hernández, A. (01 de Julio de 2024). La planificación de recursos empresariales y su incidencia en la gestión organizacional en empresas mexicanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. <https://orcid.org/0000-0002-8044-7800>
- Urdaneta, G. (2021). *Que es la localización geográficas*. Caracas , Venezuela . https://caracas.com.ve/blog/que-es-localizacion-geografica/#google_vignette
- Vejo Mora, L. I., Martillo Alchundia, I., Narea Jerez, E., & Pinos Medrano, V. F. (2023). Participacion y control social: su impacto en la toma de decisiones públicas en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 161-168. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n2/2218-3620-rus-15-02-161.pdf>
- Villón Perero, S., & Bacilio Bejeguen, J. (2024). Los grupos de ahorro en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Ecuador. *Nodos del Conocimiento*. <https://nodos.org/ponencia/los-grupos-de-ahorro-en-el-canton-salinas-provincia-de-santa-elena-ecuador/>
- Yangón Pintag, G., & Reyes Guzmán, A. (2023). Aplicación de estrategias de transformación digital e innovación en el sector empresarial en Ecuador. *Maestría en inteligencia de negocios y ciencia de datos*. Escuela de Negocios. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15038/1/UDLA-EC-TMINCD-2023-03.pdf>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024	¿De qué manera las estrategias de transformación digital contribuyen al manejo de los recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena?	Determinar las estrategias de transformación digital, a partir del análisis de situación actual, y la implementación de un plan de acción, orientado a la mejora del manejo de los recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena.	la implementación de estrategias de transformación digital en los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, permitirá brindar	Estrategias de transformación digital	Adopción tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación tecnológica • Capacitación • Recursos Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • El tipo de investigación: Descriptivo • El diseño de investigación: Enfoque mixto • Métodos: Inductivo – Deductivo Analítico Estadístico Bibliográfico • Técnicas: Entrevista y Encuesta • Instrumentos: Cuestionario y
	SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	transparencia a los socios en el manejo y		Grupos de ahorro y crédito	Automatización de procesos	
	¿Cuál es la situación actual respecto al manejo de los	Diagnosticar la situación actual del manejo de los			Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad digital • Nivel de satisfacción • Resolución de problemas 	
					Perfil del socio	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Estado civil • Nivel académico 	

recursos en los grupos de ahorro y crédito ubicados en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena?	recursos de los grupos de ahorro y crédito en la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena.	control de sus procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Localización 	Guía de entrevista
¿Cuáles son las estrategias de transformación digital que faciliten una implementación efectiva en los grupos de ahorro y crédito?	Analizar las estrategias de transformación digital que faciliten una implementación efectiva en los grupos de ahorro y crédito.		<ul style="list-style-type: none"> • Humano • Tecnológicos • Material 	<ul style="list-style-type: none"> • Población: 325 • Muestra: 121
¿Un plan de acción basado en la aplicación de estrategias de transformación digital puede mejorar el manejo de los recursos financieros en los grupos de ahorro y crédito de la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena?	Elaborar un plan de acción con base en la transformación digital que permita mejoras en el manejo de recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito de la comuna El Tambo, provincia de Santa Elena.		<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de actividades • Participación • Análisis económico 	
			Recursos	
			Gestión de procesos	

Apéndice 2

Solicitud de aprobación del tema



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 010 – ADE SGVP – 2025
La Libertad, 19 de marzo del 2025

Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho.-

De mi consideración:

Estimado director, reciba de mi parte un cordial saludo y a su vez por este medio, comunico a usted lo siguiente:

Considerando que ha sido realizada la revisión y análisis, por parte del docente tutor y docente especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante **Angela Juliana Mujica Tomalá** con cédula de identidad **2450168394** del paralelo **8/2**, denominado **"ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO, COMUNA EL TAMBO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024"**, se ha considerado que el tema no requiere modificación quedando de la misma manera.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente se de continuidad con la aprobación del tema

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Sabina Villón Perero
Docente Tutor



Ing. José Palacios
Docente Especialista

Angela Mujica Tomalá
Estudiante

Archivo
C.c. Comisión de Titulación - ADE

Apéndice 3

Ficha de informe de opinión de expertos - Guía de entrevistas



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024"

Autor del Instrumento: Angela Juliana Mujica Tomalá

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: La Libertad, 19 de mayo de 2025



Fausto Vinicio Calderón Pineda

Firma del Experto Informante

Ing. Fausto Vinicio Calderón Pineda MSc.

Apéndice 4

Ficha de informe de opinión de expertos - Cuestionario de encuestas



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024"

Autor del Instrumento: Angela Juliana Mujica Tomalá

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: La Libertad, 19 de mayo de 2025



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

UPSE *¡crece Sales!*

Apéndice 5

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: **"Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024"**, planteado por el/la estudiante **Angela Juliana Mujica Tomalá** con cédula de identidad **245016839-4**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Guía de Entrevista
2. Cuestionario de Encuesta

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

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

La Libertad, 19 de mayo de 2025.



Ing. Fausto Vinicio Calderón Pineda, MSc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 6

Guía de entrevista dirigido a los dirigentes y experto



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de entrevista para la directiva de los grupos de ahorro y experto

Título de investigación: Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024

El objetivo de esta entrevista es conocer la gestión, operatividad, retos y expectativas de los grupos de ahorro y crédito, a través de los argumentos de la directiva, con el fin de determinar el impacto socioeconómico de los integrantes, permitiendo identificar oportunidades de mejora en las funciones operativas.

1. ¿Cuál es su opinión sobre el uso y adopción de aplicaciones tecnológicas en los negocios?
2. ¿Cómo percibe usted el uso de una aplicación tecnológica para mejorar la transparencia en el manejo del grupo de ahorro y crédito?
3. Con la adaptación tecnológica en su grupo de ahorro y crédito ¿Cree usted que despertaría interés en terceras personas para unirse al grupo?
4. ¿Qué medidas de seguridad informática han implementado para garantizar la confianza en las transacciones y el manejo de datos personales de los socios?
5. ¿Existe planificación estratégica en las actividades del grupo?
6. ¿Qué funciones considera fundamentales en una aplicación tecnológica enfocada en el registro y control financiero?
7. Con el uso de la aplicación tecnológica ¿Cree que se le facilitaría conocer los datos financieros en tiempo real de los grupos de ahorro y crédito?
8. ¿De qué manera considera usted que la implementación de una aplicación tecnológica podría favorecer en la toma de decisiones dentro del grupo de ahorro y crédito?
9. ¿Qué beneficios usted cree que obtendría los grupos de ahorro y crédito al momento de implementar una aplicación digital?
10. Si los grupos de ahorro y crédito se decidieran a implementar una aplicación tecnológica ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?

Apéndice 7

Encuesta a 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

Título de la investigación: Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024

Estimado participante agradecemos su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es recopilar su opinión y percepción sobre aspectos clave del trabajo de investigación, sus respuestas son invaluable para nosotros, ya que nos ayudarán a entender mejor la situación actual de los grupos de ahorro y crédito.

Dimensión: Perfil de socios

Indicador: Edad

1. Edad:

18 – 25 años	26 – 35 años	36 – 45 años	46 – 55 años	56 años o más

Indicador: Género

2. Género

Femenino	Masculino	Otro: _____

Indicador: Estado Civil

3. Estado civil

Soltero	Casado	Divorciado	Viudo	Unión libre

Indicador: Nivel académico

4. Nivel académico

Primaria	Secundaria	Superior	Postgrado

Indicador: Localización



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

5. ¿En qué barrio de la comuna El Tambo se realizan las reuniones del grupo?

Bellavista	Paraíso	Santa Elena	Las delicias	Otros: _____

Dimensión: Recursos

Indicador: Recursos Humano

6. ¿Qué tan conforme está usted con la gestión enfocada en el crecimiento del grupo que realizan las directivas?

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

Indicador: Recursos tecnológicos

7. ¿Qué recursos tecnológicos utiliza frecuentemente para realizar los informes?

Microsoft Excel	Google Sheets	Libre Office calc	Power BI	No utilizo

Indicador: Recursos Materiales

8. ¿Está satisfecho con el uso de los recursos materiales (cuadernos, papelógrafos, hojas de cálculo) disponibles para las actividades del grupo?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho

Dimensión: Gestión de procesos

Indicador: Planificación de actividades

9. ¿Con que frecuencia las directivas elaboran una planificación de actividades dentro de su grupo de ahorro?



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual

Indicador: Participación

10. ¿En qué medida considera que la directiva promueve la participación activa de los socios en las actividades del grupo?

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

Indicador: Análisis económico

11. ¿Con qué frecuencia la tesorera de su grupo presenta el análisis económico?

Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre

Dimensión: Adopción tecnológica

Indicador: Aplicación móvil

12. ¿Cuánto tiempo le toma, en promedio, realizar una transacción (depósito, retiro, consulta de saldo) utilizando las aplicaciones móviles (banca móvil, cajeros, página web)?

Menos de 1 minuto	Entre 1 y 3 minutos	Entre 4 y 6 minutos	Más de 6 minutos	No utilizo estos canales

Indicador: Recurso Financiero

13. ¿Considera usted que la implementación de estrategias tecnológicas contribuirá a atraer nuevos integrantes para incrementar el financiamiento del grupo? (DE SER SU RESPUESTA LA OPCIÓN NO TERMINA LA ENCUESTA)

Si	No



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Indicador: Capacitación

14. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación sobre el uso de una aplicación móvil para los procesos en su grupo de ahorro y crédito?

Si	No

Dimensión: Automatización de procesos

Indicador: Ahorro, crédito, intereses, utilidades

15. ¿Existe voluntad por parte de la directiva para realizar la automatización de procesos dentro de sus grupos?

Si, existe una clara intención	Si, aunque no se ha tomado acciones	No está claro si existe esa intención	No existe voluntad

Dimensión: Calidad de servicio

Indicador: Seguridad digital

16. ¿Se siente seguro de usar los servicios digitales como transferencias, consulta en línea y aplicaciones?

Si	No	No utilizo servicios digitales

Indicador: Nivel de satisfacción

17. ¿Qué tan satisfecho se sentiría si se utilizara una aplicación móvil para los procesos del grupo?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Indicador: Resolución de problemas

18. ¿Le gustaría que una aplicación móvil tenga un mecanismo de resolución de problemas de forma rápida y segura al momento de realizar las transferencias?

Si, me gustaría mucho	No es necesario	No me interesa

Apéndice 8

Encuesta en Google Forms a socios de los grupos de ahorro y crédito

Preguntas Respuestas **121** Configuración



Sección 1 de 2

El Tambo Conectado: Explorando la Digitalización en Grupos de Ahorro y Crédito

B *I* U ↺ ↻

Estimado participante agradecemos su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es recopilar su opinión y percepción sobre aspectos clave del trabajo de investigación, sus respuestas son invaluable para nosotros, ya que nos ayudarán a entender mejor la situación actual de los grupos de

Apéndice 9

Base de datos SPSS

Sin título2.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	@1.Edad	Numérico	12	0	1. Edad	{1, 18 - 25 a...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
2	@2.Género	Numérico	12	0	2. Género	{1, Femenin...	Ninguna	6	≡ Derecha	Nominal	Entrada
3	@3.Estado...	Numérico	12	0	3. Estado Civil	{1, Soltero/a...	Ninguna	7	≡ Derecha	Nominal	Entrada
4	@4.NivelAc...	Numérico	12	0	4. Nivel Acadé...	{1, Primaria}	Ninguna	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
5	@5.¿Enqué...	Numérico	12	0	5. ¿En qué barr...	{1, Bellavist...	Ninguna	12	≡ Derecha	Nominal	Entrada
6	@6.¿Quéta...	Numérico	12	0	6. ¿Qué tan co...	{1, Totalme...	Ninguna	14	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
7	@7.¿Quére...	Numérico	12	0	7. ¿Qué recurs...	{1, Microsof...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
8	@8.¿Estás...	Numérico	12	0	8. ¿Está satisf...	{1, Muy ins...	Ninguna	7	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
9	@9.¿Conqu...	Numérico	12	0	9. ¿Con qué fre...	{1, Semanal...	Ninguna	6	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
10	@10.¿Enqu...	Numérico	12	0	10. ¿En qué m...	{1, Totalme...	Ninguna	16	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
11	@11.¿Conq...	Numérico	12	0	11. ¿Con qué fr...	{1, Nunca}	Ninguna	9	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
12	@12.¿Cuán...	Numérico	12	0	12. ¿Cuánto tie...	{1, Menos d...	Ninguna	10	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
13	@13.¿Cons...	Numérico	12	0	13. ¿Considera...	{1, si}	Ninguna	2	≡ Derecha	Nominal	Entrada
14	@14.¿Estar...	Numérico	12	0	14. ¿Estaría di...	{1, si}	Ninguna	2	≡ Derecha	Nominal	Entrada
15	@15.¿Exist...	Numérico	12	0	15. ¿Existe vol...	{1, Si, exist...	Ninguna	17	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
16	@16.¿Sesi...	Numérico	12	0	16. ¿Se siente ...	{1, si}	Ninguna	2	≡ Derecha	Nominal	Entrada
17	@17.¿Qué...	Numérico	12	0	17. ¿Qué tan s...	{1, Muy ins...	Ninguna	7	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
18	@18.¿Legu...	Numérico	12	0	18. ¿Le gustarí...	{1, Si, me g...	Ninguna	14	≡ Derecha	Nominal	Entrada

Sin título2.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	@1.Edad	@2.Género	@3.Estado Civil	@4.Nivel Académico	@5.¿En qué barrio de la comuna EITambos realizan las reuniones?	@6.¿Qué tan conforme está usted con la gestión de la oficina de crecimiento?	@7.¿Qué recursos tecnológicos utiliza?	@8.¿Estás satisfecho con el uso de...?	@9.¿Con qué frecuencia realizas actividades de participación?	@10.¿En qué medida consideras que la directiva promueve la participación?	@11.¿Con qué frecuencia realizas actividades de participación?	@12.¿Cuánto tiempo toma en promedio realizar...?	@13.¿Existe una clara automatización de los procesos?	@14.¿Existe una clara automatización de los procesos?	@15.¿Existe una clara automatización de los procesos?
1	26 - 35 años	Femenino	Casado/a	Superior	Santa Elena	Ni de acuerdo ni en...	Microsoft ...	Neutral	Mensual	En desacuerdo	Rara vez	Menos de 1 m...	si	si	Si, aunque no se h...
2	46 - 55 años	Masculino	Casado/a	Superior	Paraiso	Totalmente de acuer...	Microsoft ...	Muy sati...	Mensual	Totalmente de acuerdo	Siempre	Más de 6 min...	no	.	.
3	26 - 35 años	Femenino	Casado/a	Superior	Union	Ni de acuerdo ni en ...	No utilizo	Neutral	Mensual	Ni de acuerdo ni en des...	Frecuente...	Entre 4 y 6 mi...	si	si	Si, existe una clar...
4	18 - 25 años	Masculino	Soltero/a	Superior	Paraiso	Totalmente de acuer...	Google Sh...	Muy sati...	Mensual	Totalmente de acuerdo	A veces	Entre 1 y 3 mi...	si	si	Si, aunque no se h...
5	46 - 55 años	Femenino	Casado/a	Primaria	Central casa co...	Totalmente de acuer...	No utilizo	Satisfecho	Semanal	De acuerdo	Siempre	Más de 6 min...	si	si	Si, existe una clar...
6	46 - 55 años	Femenino	Soltero/a	Superior	Las delicias	De acuerdo	Microsoft ...	Muy sati...	Semanal	De acuerdo	Siempre	Entre 4 y 6 mi...	si	si	Si, existe una clar...
7	18 - 25 años	Femenino	Soltero/a	Superior	Bellavista	De acuerdo	Microsoft ...	Muy sati...	Quincenal	Ni de acuerdo ni en des...	A veces	Entre 4 y 6 mi...	si	si	Si, existe una clar...
8	18 - 25 años	Femenino	Soltero/a	Superior	Paraiso	De acuerdo	Microsoft ...	Neutral	Mensual	De acuerdo	Frecuente...	Entre 4 y 6 mi...	si	si	Si, existe una clar...
9	46 - 55 años	Femenino	Casado/a	Secun...	Bellavista	Totalmente de acuer...	Microsoft ...	Satisfecho	Mensual	De acuerdo	Siempre	Entre 1 y 3 mi...	si	si	Si, existe una clar...
10	18 - 25 años	Masculino	Soltero/a	Secun...	Santa Elena	De acuerdo	Microsoft ...	Neutral	Mensual	De acuerdo	Siempre	Entre 4 y 6 mi...	si	si	Si, existe una clar...
11	26 - 35 años	Femenino	Soltero/a	Superior	Bellavista	De acuerdo	Microsoft ...	Satisfecho	Mensual	De acuerdo	Rara vez	Menos de 1 m...	si	si	Si, existe una clar...
12	36 a 45 años	Femenino	Casado/a	Secun...	Paraiso	De acuerdo	Microsoft ...	Satisfecho	Mensual	Totalmente de acuerdo	Siempre	Entre 4 y 6 mi...	no	.	.
13	36 a 45 años	Femenino	Casado/a	Secun...	Paraiso	De acuerdo	Microsoft ...	Muy sati...	Semanal	De acuerdo	Siempre	Entre 1 y 3 mi...	no	.	.

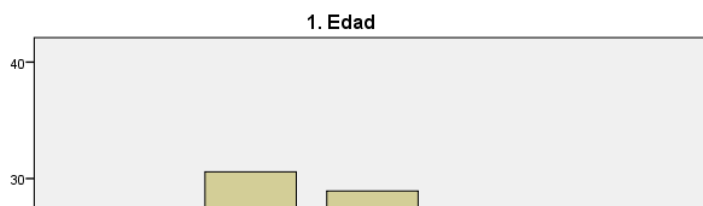
Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Total	111	91,7	100,0
Perdidos Sistema	10	8,3		
Total	121	100,0		

18. ¿Le gustaría que la aplicación móvil tenga un mecanismo de resolución de problemas de forma rápida y segura al momento de realizar las transferencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si, me gustaría mucho	111	91,7	100,0	100,0
Perdidos Sistema	10	8,3		
Total	121	100,0		

Gráfico de barras



Apéndice 10

Ficha de control de asistencia de tutorías



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2025-1

CARRERA:	Licenciatura en Administración de Empresas		
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	Trabajo de Integración Curricular		
DOCENTE:	Ing. Sabina Villón Perero	TUTOR (X)	ESPECIALISTA ()
ESTUDIANTE:	Angela Juliana Mojica Torralá	PARALELO:	0/1

FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN			
19/3/2025	14:00	14:30	Revisión y análisis del tema y la propuesta de investigación	Importancia del problema investigativo y formular adecuadamente la propuesta	TITULACIÓN
28/3/2025	9:16	9:46	Revisión de introducción	Mejorar la redacción la introducción, justificación, y objetivos	
21/4/2025	15:00	15:30	Visita de campo	Visita para la socialización del tema de investigación para las directivas de los grupos de ahorro	
6/5/2025	12:08	12:53	Revisión del Capítulo I	Interpretar y estructurar de mejor manera el marco teórico y contextual con fuentes confiables	
10/5/2025	12:11	12:41	Revisión del Capítulo I y II	Verificación del diseño metodológico en la investigación.	
12/5/2025	20:02	20:32	Revisión del Capítulo III	Desarrollar correctamente el análisis de resultados en base en los datos obtenidos.	
28/5/2025	11:00	11:30	Revisión del Capítulo IV y propuesta	Propuesta viable y coherente con los resultados obtenidos	

Apéndice 11

Cronograma de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 PERÍODO ACADÉMICO 2025-1
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES

TIPO DE TUTORIAS: TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	ACTIVIDADES	FECHA	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																	
2	Introducción	19 de marzo																
	Primera reunion con mi tutor , se socializo los temas de tesis																	
	Revisión de matriz de consistencia																	
	Revisión de matriz de consistencia e introducción	28 de marzo																
3	Capítulo I: Marco Referencial	8 de Abril																
	Revisión de idea a defender y desarrollo de problema																	
	Revisión del capítulo 1																	
4	Revisión de justificación teorica	6 de Mayo																
	Capítulo II: Metodología	10 de mayo																
	corrección de matriz operacional y muestra																	
	Revisión de instrumentos de recolección																	
	Revisión de capítulo 1,2 y corrección de instrumentos de recolección																	
5	Capítulo III: Resultados y Discusión	12 de mayo																
	Revisión de capítulo 1-2-3																	
6	Capítulo IV: propuesta	28 de mayo																
	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																	
7	Certificado Antiplagio	12 de Junio																
8	Entrega de Informe de Aprobación del TT, por parte del Tutor	13 de junio																



SARISA "CISELLA"
 VILLON PERERO
Docente Titular de la UPSE

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 12

Oficio de certificación de Anti-plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 13 de junio de 2025

010-TUTOR SGVP-2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO, COMUNA EL TAMBO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024.", elaborado por la estudiante Angela Juliana Mujica Tomalá, de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Ing. Sabina Gisella Vilión Perero, MSc.

C.I.: 0914849112

DOCENTE TUTOR

Apéndice 13

Certificado anti-plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

MUJICA TOMALÁ ANGELA JULIANA

4%

Textos
sospechosos



100% Similitudes (ignorado)
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

3% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: MUJICA TOMALÁ ANGELA JULIANA.docx
ID del documento: 9043d2f913fe27dde55b339e8cd30533950730f7
Tamaño del documento original: 4,23 MB


Depositante: SABINA GISELLA VILLON PERERO
Fecha de depósito: 14/6/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/6/2025

Número de palabras: 19.383
Número de caracteres: 131.497

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente considerada como idéntica

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 TESIS - ANGELA.docx TESIS - ANGELA #84051 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	100%		Palabras idénticas: 100% (19.383 palabras)

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
----	---------------	-------------	-------------	-------------------

Apéndice 14

Aprobación del tutor



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 035-ADE-56VP-2025

La Libertad, 13/06/2025

Asunto: Informe de Aprobación Trabajo de Titulación

Señor,

Ldo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgt.

DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA - UPSE

La Libertad

De mi consideración:

Reciba de mi parte un cordial saludo y a su vez mediante el presente informo a usted que, se ha concluido con el trabajo de integración curricular, cuyo título es **"Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, comuna El Tambo, provincia de Santa Elena, año 2024"**, mismo que ha sido desarrollado por la estudiante **Angela Juliana Mujica Tomalá** con C.I. 2450168394 de la carrera de Administración de Empresas; razón por la que, luego de haber asesorado y revisado el trabajo de investigación según el cronograma establecido, doy por culminada la tutoría de titulación. Para que se continúe con el respectivo proceso, adjunto la siguiente documentación:

1. Trabajo de Integración Curricular, con la firma de aprobación.
2. Certificado de Antiplagio, mismo que reporta el 4% de plagio.
3. Ficha de Control de tutorías y evidencias.
4. Cronograma de tutorías.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Gisella Gisella Vilón Perera, MSc.,

DOCENTE TUTOR

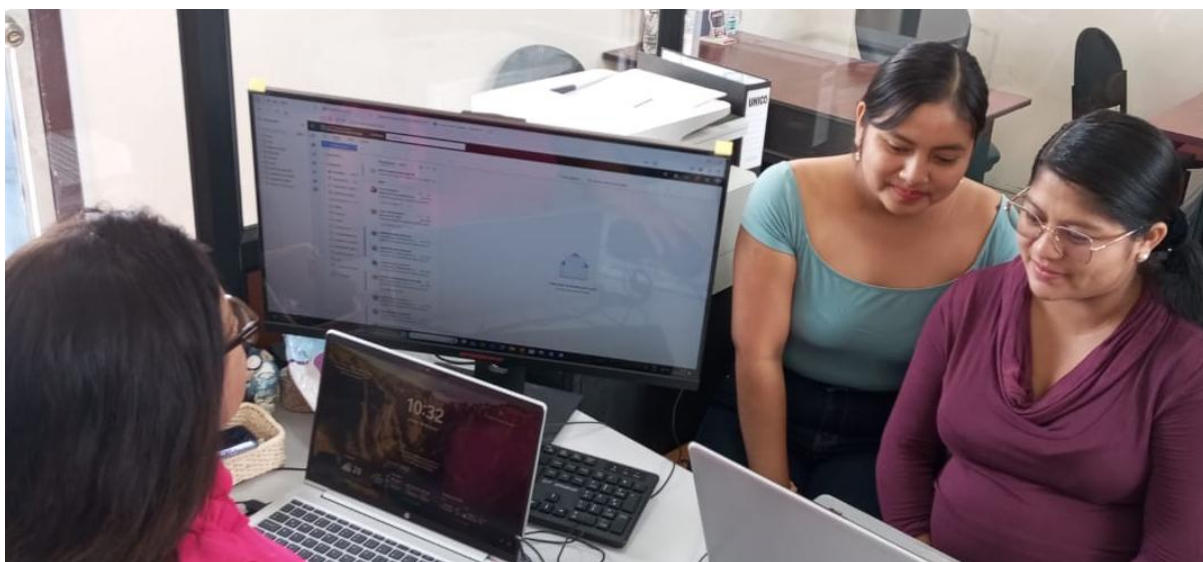
C.c.: Ing. Beiro Gerónimo Contreras, MBA - Coordinador de la Comisión de Titulación
Activo

Apéndice 16

Evidencia de tutorías



Nota. Estudiante durante la tutoría del 19 de marzo de 2025.



Nota. Estudiantes durante la tutoría grupal del 28 de marzo de 2025.

Apéndice 17

Tutorías virtuales

The screenshot shows a virtual meeting interface with three participants: Angela Mujica, SABINA GISELLA VILLON, and Lissette Meró. The main window displays a Google Docs document titled "INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ENTREVISTA - Word". The document contains a survey form with the following questions and tables:

1. Edad

18 o menos	19 a 27 años	28 a 36 años	37 a 45 años	46 en adelante
------------	--------------	--------------	--------------	----------------

2. Género

Femenino	Masculino	Otro: _____
----------	-----------	-------------

3. Nivel académico

Básico	Bachillerato	Superior	Postgrado
--------	--------------	----------	-----------

4. ¿En que barrio de la comuna El Tambo se realizan las reuniones del grupo?

Nota. Estudiantes durante la tutoría virtual grupal del 12 de mayo de 2025.

The screenshot shows the same virtual meeting interface. The Google Docs document now displays the following questions:

futuras?

8. En su rol de tesorera ¿Ha presentado algún problema al momento de desarrollar los informes económicos y cuáles son?

9. ¿Cuánto tiempo se demora usted en realizar un informe económico del grupo de ahorro y crédito al que pertenece?

10. ¿Qué beneficios usted cree que obtendría los grupos de ahorro y crédito al momento de implementar una aplicación digital?

11. ¿Considera usted que si los grupos de ahorro y crédito se decidieran a implementar una aplicación tecnológica para el manejo de los procesos, sería importante recibir capacitación para poder usarla correctamente?

Nota. Estudiantes durante la tutoría virtual grupal del 12 de mayo de 2025.

Apéndice 18

Visita de campo



Nota. Presentación de la Propuesta de transformación digital del 21 de abril de 2025.



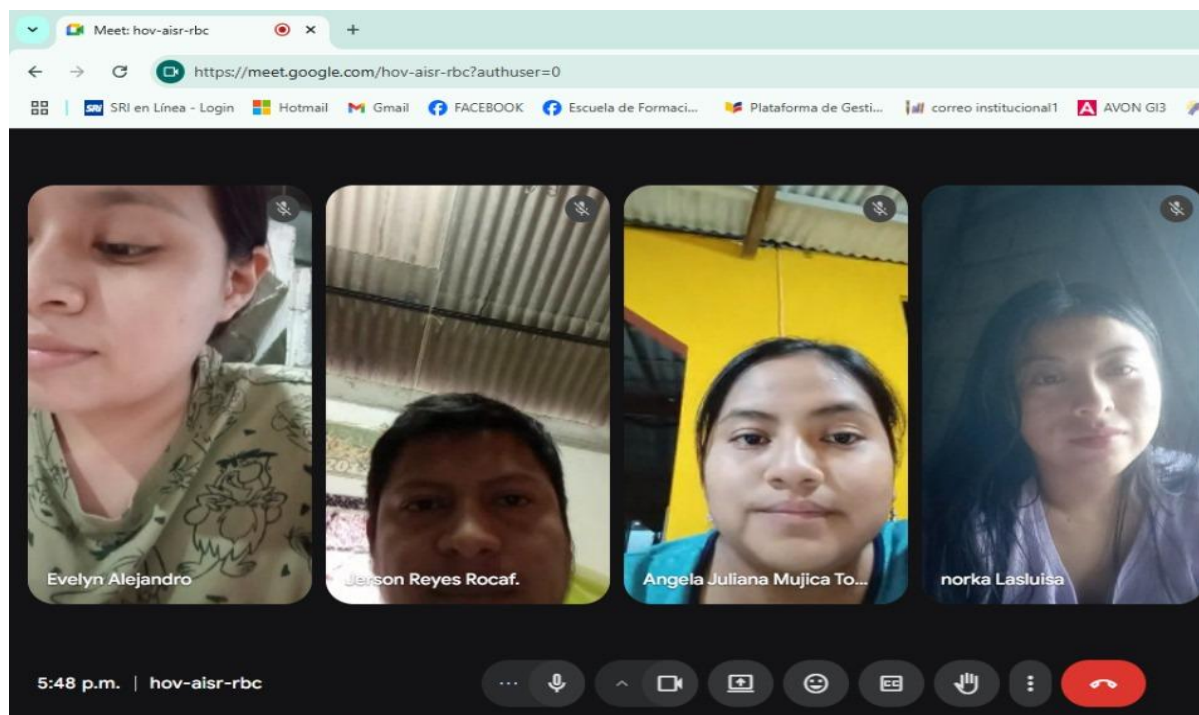
Nota. Líderes de los grupos de ahorro y crédito



Nota. Capacitación de la aplicación móvil a los líderes

Apéndice 19

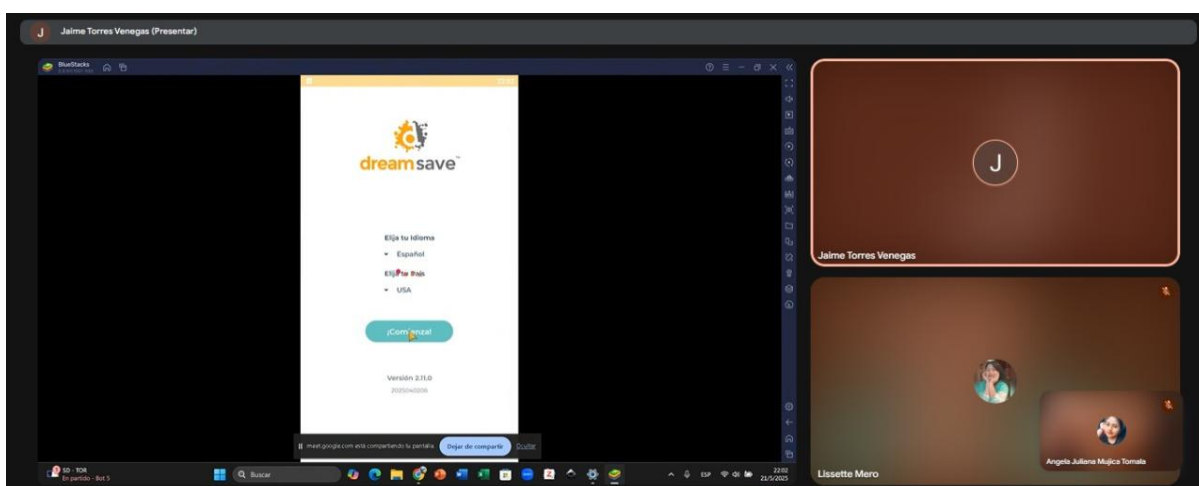
Entrevista



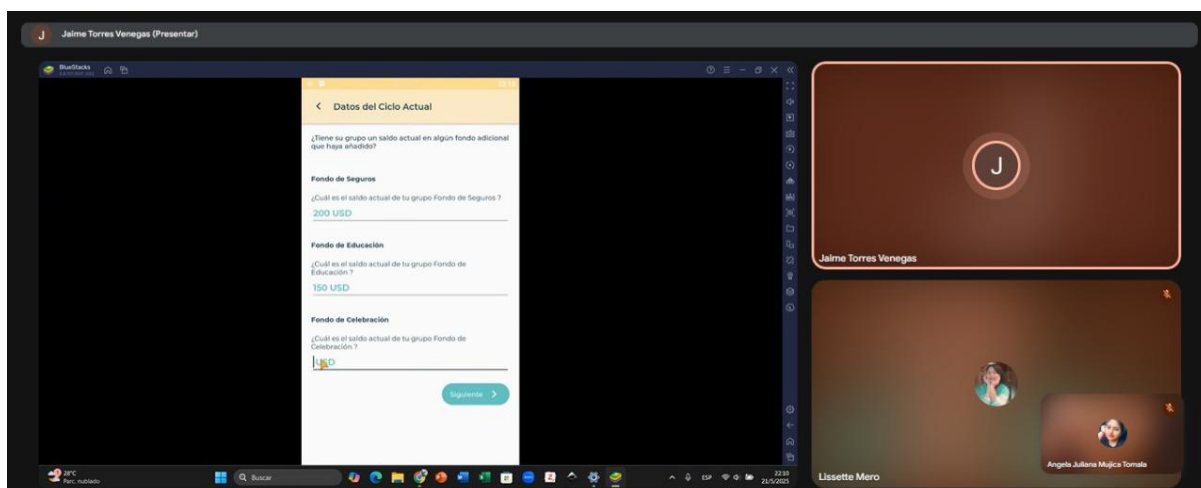
Nota. Entrevista a los dirigentes de los grupos de ahorro y crédito

Apéndice 20

Capacitación



Nota. Capacitación del uso de la aplicación móvil por parte del experto a los grupos de ahorro



Nota. Capacitación del uso de la aplicación móvil por parte del experto a los grupos de ahorro

Apéndice 21

Grupos de ahorro y crédito



Nota. Primer grupo de ahorro y crédito en sesión con la aplicación DreamSave



Nota. Segundo grupo de ahorro y crédito en sesión con la aplicación DreamSave



Nota. Tercer grupo de ahorro y crédito en sesión con la aplicación DreamSave