



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

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS GRUPOS DE
AHORRO Y CRÉDITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2024**

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

AUTORA:

Lissette Cecibel Mero Castañeda

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, denominado “**Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024**”, elaborado por la Srta. **Lissette Cecibel Mero Castañeda**, 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, cantón Salinas 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, Lissette Cecibel Mero Castañeda con cédula de identidad número 2400297087 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



Lissette Cecibel Mero Castañeda
C.C. No.: 240029708-7

Dedicatoria

Con el corazón lleno de gratitud, dedico este trabajo de titulación, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida, la fortaleza, la sabiduría y la fe necesaria para continuar y no rendirme incluso en los momentos más difíciles. A mis docentes por el conocimiento impartido y por desafiarme a ser mejor profesional, a mi familia que son mis motores, mi refugio, mi hija quien es la luz de mi vida, que cada día me inspira a ser mejor, a mi esposo quien es mi compañero de vida, gracias por tu paciencia, tu amor y tu apoyo incondicional, a mis padres quienes son los pilares fundamentales de mi vida y por ultimo agradecer a mis amigos quienes se convirtieron en familia, dándome palabras de aliento, brindándome compañía y amistad sincera.

Mero Castañeda Lissette Cecibel

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me ayudaron hacer posible la realización de mi tesis. En Primer lugar, agradecer a Dios por darme la claridad mental para perseverar día tras día aun cuando el cansancio invadía con vencerme. A las directivas y socios de los grupos de ahorro que compartieron experiencias, tiempo y confianza para encontrar mis resultados aquí presentados, gracias por su invaluable respaldo y por fomentar un ambiente propicio. Mi más sincero reconocimiento al experto que con sus orientaciones ilumino el análisis de los resultados permitiendo alcanzar los objetivos, a mi docente tutor por ser mi guía profesional, por su paciencia, sus correcciones que con sus aportaciones hicieron posible este valioso trabajo, A mi familia, gracias por su apoyo constante, por creer en mí y por estar presentes en cada etapa de este proceso. A mis amigos, gracias por cada palabra de ánimo, por su comprensión y cariño. Agradezco también a todas las personas que, directa o indirectamente, me brindaron su ayuda, su tiempo o una muestra de afecto. Este logro no es mío sino de todos los que creyeron en mi dando como resultado el reflejo del amor, la fe y el esfuerzo compartido.

Mero Castañeda Lissette Cecibel

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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

.....
Ing. José Palacios Meléndez, MSc
PROFESOR ESPECIALISTA

.....
Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr
PROFESORA TUTOR

.....
Ing. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc
PROFESOR GUÍA DE UIC

.....
Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Índice de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Resumen.....	12
.....	13
Introducción.....	14
Capítulo I.....	23
Marco Referencial.....	23
Revisión de la literatura.....	23
Desarrollo de teorías y conceptos.....	29
Estrategias de transformación digital.....	29
Adopción tecnológica.....	31
<i>Aplicación móvil</i>	32
<i>Capacitación</i>	32
<i>Financiero</i>	32
Automatización de procesos.....	32
<i>Ahorros</i>	33
<i>Crédito</i>	33
<i>Utilidades</i>	33
<i>Intereses</i>	34
Calidad del servicio.....	34
<i>Seguridad digital</i>	34
<i>Nivel de satisfacción</i>	35
<i>Resoluciones de problemas</i>	35
Grupos de ahorro y crédito.....	35
Perfil del socio.....	36
<i>Edad</i>	36
<i>Género</i>	36
<i>Estado civil</i>	36

<i>Nivel académico</i>	37
<i>Demografía</i>	37
Recursos.....	37
<i>Humanos</i>	37
<i>Tecnológicos</i>	38
<i>Material</i>	38
Gestión de procesos.....	38
<i>Planificación de actividades</i>	39
<i>Participación</i>	39
<i>Análisis económico</i>	39
Fundamento Legal.....	39
Capítulo II.....	42
Metodología.....	42
Diseño de investigación.....	42
Métodos de la investigación.....	42
Población y Muestra.....	43
Recolección y procesamiento de datos.....	45
Capítulo III.....	45
Resultados y Discusión.....	46
Análisis de resultado de las entrevistas.....	46
Análisis de los resultados de las encuestas.....	50
Discusión.....	68
Capítulo IV.....	70
Transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas.....	70
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	98
Referencias.....	99

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra.....	44
Tabla 2 Segmentación de la muestra	44
Tabla 3 Edad.....	50
Tabla 4 Género	51
Tabla 5 Estado civil.....	52
Tabla 6 Nivel académico	53
Tabla 7 Sector que realizan las reuniones	54
Tabla 8 Gestión enfocada en el crecimiento del grupo	55
Tabla 9 Recursos tecnológico para realizar informes	56
Tabla 10 Nivel de satisfacción de los recursos materiales	57
Tabla 11 Frecuencia de la planificación de actividades	58
Tabla 12 Nivel de participación activa.....	59
Tabla 13. Frecuencia de presentación del análisis económico	60
Tabla 14 Tiempo promedio al realizar una transacción	61
Tabla 15 Incrementar el financiamiento a través de tecnologías	62
Tabla 16 Capacitación sobre una aplicación móvil.....	63
Tabla 17 Percepción de automatización de procesos	64
Tabla 18 Seguridad al utilizar los servicios digitales	65
Tabla 19 Nivel de satisfacción al usar una aplicación móvil	66
Tabla 20 Mecanismo de resolución de problemas	67
Tabla 21 Análisis de la situación actual de los grupos de ahorro y crédito.....	73
Tabla 22 Matriz CAME.....	74
Tabla 23 Fases de la propuesta de la implementación de la aplicación móvil DreamSave	78
Tabla 24 Cronograma e ejecución de la propuesta.....	79
Tabla 25 Presupuesto total	96

Índice de figura

Figura 1 Edad.....	50
Figura 2 Género	51
Figura 3 Estado civil.....	52
Figura 4 Nivel académico	53
Figura 5 Sector que realizan las reuniones	54
Figura 6 Gestión enfocada en el crecimiento del grupo	55
Figura 7 Recursos tecnológicos para realizar informes	56
Figura 8 Nivel de satisfacción de los recursos materiales	57
Figura 9 Frecuencia de la planificación de actividades	58
Figura 10 Nivel de participación activa.....	59
Figura 11 Frecuencia de presentación del análisis económico	60
Figura 12 Tiempo promedio al realizar una transacción.....	61
Figura 13 Incrementar el financiamiento a través de tecnologías	62
Figura 14 Capacitación sobre una aplicación móvil.....	63
Figura 15 Percepción de automatización de procesos	64
Figura 16 Seguridad al utilizar los servicios digitales	65
Figura 17 Nivel de satisfacción al usar una aplicación móvil	66
Figura 18 Mecanismo de resolución de problemas	67
Figura 19 Proceso de inicio de la reunión de los grupos de ahorros antes de implementar la aplicación móvil.....	76
Figura 20 Proceso de inicio de la reunión de los grupos de ahorros después de implementar la aplicación móvil.....	77

Índice de apéndice

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	106
Apéndice 2 Solicitud del tema aprobado.....	107
Apéndice 3 Ficha de opinión del informe de experto – Guía de entrevistas.....	108
Apéndice 4 Ficha de opinión del informe de experto – Cuestionario (encuesta)	109
Apéndice 5 Certificado de validación de instrumento	110
Apéndice 6 Entrevistas para las directivas de los grupos de ahorro y crédito	111
Apéndice 7 Encuesta a los socios de los grupos de ahorro y crédito	112
Apéndice 8 Ficha de control de tutorías.....	117
Apéndice 9 Certificado anti-plagio	118
Apéndice 10 Cronograma de actividades UIC 2025-1.....	119
Apéndice 11 Análisis de datos SPSS.....	121
Apéndice 12 Preguntas de encuestas Google Forms.....	122
Apéndice 13 Evidencias de tutorías	123
Apéndice 14 Socialización a los grupos de ahorro y crédito	124
Apéndice 15 Entrevista a la presidenta del grupo de ahorro y crédito.....	125
Apéndice 16 Capacitación de la aplicación DreamSave a los grupos de ahorro y crédito ...	125
Apéndice 17 Digitalización al grupo de ahorro y crédito	126



Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024

AUTORA:

Mero Castañeda Lissette Cecibel

TUTORA:

Ing. Sabina Villón Perero, Msc

Resumen

En el contexto actual, los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas enfrentan algunas barreras administrativas y tecnológicas que afectan directamente la eficiencia en el manejo de la gestión financiera. El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo analizar de qué manera las estrategias de transformación digital contribuyen con el fortalecimiento de los grupos. Se empleó una metodología de investigación descriptiva con un enfoque mixto, que permitió recopilar información tanto cualitativa como cuantitativa. El estudio se centró en cinco grupos de ahorro, con un total poblacional de 135 socios y con una muestra seleccionada de 79 personas. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas a la directiva y especialista del tema, y se aplicaron encuestas a los socios; los resultados revelaron que el 82% de los integrantes son mujeres que lideran el ahorro familiar, desempeñando un papel importante en la planificación financiera; sin embargo, el 58% no utiliza recursos tecnológicos para elaborar informes económicos reflejando una brecha digital significativa, el 60% de los socios expresaron la disposición para modernizarse buscando mayor eficiencia en las reuniones. Como conclusión se demuestra que la implementación de las estrategias digitales como la aplicación móvil DreamSave permiten la automatización de los procesos contables y los saldos en tiempo real, representando un cambio positivo y fortaleciendo la sostenibilidad financiera de los grupos de ahorro y crédito.

Palabras claves: *Transformación digital, automatización, gestión financiera, tecnologías*



Digital transformation strategies for savings and credit groups, Salinas canton, Santa Elena province, 2024

AUTHOR:

Mero Castañeda Lissette Cecibel

TUTOR:

Eng. Sabina Villón Perero, MSc

Abstrac

In the current context, savings and credit groups in the Salinas canton face some administrative and technological barriers that directly affect the efficiency in the management of financial management. The objective of this degree work was to analyze how digital transformation strategies contribute to the strengthening of groups. A descriptive research methodology with a mixed approach was used, which allowed both qualitative and quantitative information to be collected. The study focused on five savings groups, with a total population of 135 members and selected samples of 79 people. For data collection interviews were conducted with the board and specialist on the subject, and surveys were applied to the members; The results revealed that 82% of the members are women who lead family savings, playing an important role in financial planning; however, 58% do not use technological resources to prepare economic reports, reflecting a significant digital divide, 60% of the members expressed the willingness to modernize seeking greater efficiency in meetings. In conclusion, it is demonstrated that the implementation of digital strategies such as the DreamSave mobile application allows the automation of accounting processes and balances in real time, representing a positive change and strengthening the financial sustainability of savings and credit groups.

Keywords: *Digital transformation, automation, financial management, technologies*

Introducción

A partir del final de la década de los ochenta, la revolución digital ha transformado tanto en la economía como en la sociedad a nivel global CEPAL (2021). Se pasó de una economía conectada, donde se distinguía por la expansión del uso de internet y la implementación de las redes de banda ancha, hacia una economía de estrategia de transformación digital como consecuencia del crecimiento del uso de plataformas digitales. Actualmente, se avanza hacia una transformación digitalizada que no solo es económica si no también educativa, social, de salud y medioambiental (pág. 11).

Por Consiguiente, la transformación digital ha impulsado a los cambios en la economía tradicional con una economía digital, donde las empresas u organizaciones integran herramientas tecnológicas para realizar procesos operativos y comerciales. Al implementar la digitalización como estrategias, las empresas tienen un avance significativo, mejorando su eficiencia y competitividad según los autores Sotomayor, et al. (2021, pág. 11).

En el informe del Grupo Banco Mundial titulado Digital Progress and trends Report (2024) se logró examinar los avances de la digitalización a nivel global con el uso de tecnologías digitales en diferentes países; sin embargo, los países de alto ingreso en las empresas siguen incorporando soluciones digitales para poder agilizar los procesos y aumentar la eficiencia, en el año 2022 muchos países de ingresos bajo y mediano carecían de computadores o de conexión a internet lo que dificultaba la transformación digital en las PYMES.

Por lo cual entre el mes de abril de año 2020 y diciembre del 2022, el porcentaje de las microempresas en América Latina y Caribe invirtieron en soluciones digitales duplicando del 10% al 20%, pero en el caso de los países como Europa las grandes compañías se triplicó el porcentaje del 20% al 60%. Asia Oriental se ha desarrollado como el puesto número uno que adopta las soluciones digitales cuadruplicando el 13% al 54% entre el año 2020 y 2022. En otros países, las empresas al final del año 2022 al menos el 30% invirtieron en la digitalización de las empresas.

La relevancia de la digitalización se extiende a múltiples ámbitos, Galindo Rodríguez (2020), por ejemplo, indica que “La digitalización se ha transformado en un fenómeno relevante tanto en la investigación como en la práctica de diversas disciplinas y campos”. Asimismo, se observa que a través de la implementación de tecnologías provocan cambios en la sociedad, en las organizaciones y en las industrias.

Desde una perspectiva organizacional, adaptarse a la era digital resulta clave para obtener beneficios como la disminución de costos, el incremento de la eficiencia, el impulso a la innovación y el aumento de la ganancia. Por ende, debe ser importante ayudar a cada organización a implementar las estrategias de transformación digital. Al respecto, Calatayud, et al. (2022) señala dos niveles de trabajos: primero la reconfiguración y la digitalización de pasar de lo común a cambiar los modelos de negocios digital, es decir reajustar a los cambios de tecnologías para mejorar los procesos de las empresas y el segundo crear nuevos negocios que usen tecnologías digitales (pág. 12).

Sin embargo, para que la transformación digital se logre alcanzar de manera efectiva en el Ecuador, es esencial abordar aspectos cruciales. Vianna, et al. (2022) enfatizan la necesidad de empoderar a los ciudadanos en el uso de las tecnologías, además se debe orientar el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) para facilitar la digitalización. Finalmente, son cruciales los marcos regulatorios y normativas adecuadas, como un cambio de mentalidad general que facilite la reestructura de los procesos de manera adecuada (pág. 7).

Al mismo tiempo que progresa la digitalización, es importante conocer que dichos procesos ocurren en un contexto donde operan los sistemas financieros comunitarios. Un ejemplo destacado son los grupos de ahorro y crédito, que tienen una presencia significativa en la economía del país. Para comprender tales grupos, resulta útil conocer su origen Morales (2023) nos recuerda que “Los grupos de ahorro y créditos se remontan en Europa en el siglo XVIII, exactamente en los países como Alemania e Inglaterra, siendo de ayuda para un mecanismo de progreso en las condiciones de vida, mediante la retribución del ahorro” (pág. 2).

Las agrupaciones mencionadas son claves para dar oportunidad a la inclusión financiera, tradicionalmente en lugares que no tienen acceso a servicios bancarios formales, las personas pueden ahorrar dinero, conseguir crédito y ayudar su economía mediante modelos informales, debido a que no pueden acceder a instituciones bancarias habituales. En el Ecuador, estas iniciativas de los grupos de ahorro y crédito contribuyen al fomento de la economía mediante reuniones de personas como familiares, amigos y vecinos con el fin de reunir dinero para tomar préstamos y cubrir sus gastos u otra cosa según la actividad.

Adicionalmente, el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS) sabe lo importante que es ayudar a impulsar la capacidad del ahorro como una estrategia para hacer mejorar las condiciones de vida y superar la pobreza en el Ecuador. Dicha institución evidencia,

que los grupos de ahorro y crédito no solo favorecen el progreso económico, sino que unen a las familias y comunidades.

Como evidencia del impacto, la fundación Savinco (2025) presenta datos del Ecuador que indican 1.464 grupos activos, con el total de 31.805 beneficiarios directos, un capital ahorrado del \$20.122.792 con préstamos concedidos de \$286.308 y utilidades generadas de \$24.057.964 los grupos de ahorro y créditos comunitarios operan basados en principios de solidaridad, confianza, colaborando en el fortalecimiento de la economía con el objetivo de disminuir la pobreza en las diversas provincias del país.

A nivel provincial los grupos mencionados ejercen una notable influencia económica mediante los microcréditos. Los miembros juntan sus ahorros con el propósito de brindar financiamiento sin necesidad de una garantía, debido a que no califican a créditos en instituciones financieras bancarias (Yulán Delgado, 2022, pág. 13).

En el contexto actual, aquellos grupos de personas o socios han buscado formas de poder organizarse y generar sus propios recursos financieros mediante estrategias, una de ellas ha sido la fundación de los grupos dispuestos a fortalecer la cultura del ahorro y permitir tener acceso a los microcréditos que le beneficien a cubrir sus necesidades básicas. En la provincia de Santa Elena, tales iniciativas desempeñan un rol importante en la sociedad, promoviendo el desarrollo de la economía popular y solidaria para las personas de bajo recursos.

En el cantón Salinas, los grupos de ahorro y crédito desempeñan un papel muy importante en el avance socioeconómico, sin embargo, los grupos afrontan problemas como la carencia de herramientas tecnológicas, ya que todos los procesos lo efectúan de forma manual, mediante la estrategia de transformación digital se implementará una aplicación tecnológica llamada Dreamsave que ayudará a mejorar su eficiencia, en la gestión y control de los procesos, fomentando la seguridad en los registros, generando reportes y brindándole confianza a los socios o miembros de los grupos de ahorros y créditos

En lo que comprende el **planteamiento del problema**, la digitalización ha tenido un impacto significativo en las actividades diarias, modificando la forma en que realizan tareas ya sean profesionales, de ocio, familiares o sociales según Proaño (2024). Sin embargo, a nivel mundial, existen algunas organizaciones, empresas, negocios, grupos de ahorro comunitarios que emplean procesos manuales y tradicionales; dichas dificultades surgen a menudo por la resistencia a la adaptación de tecnologías. Para muchas empresas, las estrategias de transformación digital les resultan un reto, debido a la resistencia al cambio, la ausencia de

habilidades digitales y la escasa inversión tecnológica, tales problemas muestra una pequeña y limitada eficiencia y efectividad de acuerdo con los autores Campos, et al. (2024, pág. 291).

Dentro de este enfoque a pesar del progreso tecnológico, los países latinoamericanos según CEPAL (2021) enfrentan desafíos significativos en la transformación digital, muchas personas y negocios no tienen acceso a internet de calidad, ni disponen de dispositivos electrónicos, los efectos negativos de los empleos y salarios, la lucha contra la pobreza, los robos de datos y las amenazas de privacidad aumenta la desigualdad en el avance de la digitalización (pág. 7). Por ende, las empresas y negocios no evolucionan en los avances de las herramientas de tecnologías para poder ayudar a los procesos operativos y financieros lo que dificulta un crecimiento económico, una baja competitividad, carencia de acceso a datos en tiempos reales y la caída de la inversión.

De acuerdo con el análisis expuesto por Coba (2020) menciona, que en el Ecuador las empresas enfrentan una serie de dificultades, una encuesta dirigida por la compañía Ernst & Young (EY), realizada a 180 líderes de negocios y tecnología reveló que el 71% de los encuestados ponían la atención sobre la innovación siendo el principal desafío en el año 2020-2021. A la vez el segundo lugar el 50% consideraron que no tenían presupuesto y era su mayor impedimento para implementar estrategias de transformación digital. Continuando con la misma encuesta, el resto de líderes contestó que no tenían la arquitectura empresarial definida y tampoco el tiempo suficiente para implementar las estrategias de digitalización.

No obstante, los desafíos mencionados, como las limitaciones presupuestarias señaladas por los propios directivos, las empresas del Ecuador reconocen lo importante que son las estrategias de transformación digital, sin embargo, a pesar de que tienen limitaciones por los líderes al momento de aplicar las herramientas, ellos reconocen que son útiles para mejorar la competitividad, fomentar la innovación y optimizar los procesos adaptándose a las capacidades de las empresas y negocios.

Aun cuando existe esfuerzos por el gobierno ecuatoriano para apoyar al cambio de transformación digital, existen problemas para implementar de manera eficiente y efectiva. La voluntad de adoptar estrategias digitales se ve frecuentemente obstaculizada por factores como la escasez de herramientas tecnológicas, la incapacidad de manejar los recursos efectivamente, el limitado acceso a servicios financieros, la ausencia de internet en partes rurales, la carencia de capacitación y las dificultades para ajustarse a un mundo más digitalizado según el autor De León (2024).

Justamente en este escenario de acceso limitado a tecnología y servicios financieros formales, es donde los grupos comunitarios cobran especial relevancia. Una ilustración de esta realidad se presenta en los hallazgos de Villón & Bacilio (2024) que nos indica que en la provincia de Santa Elena específicamente en el cantón Salinas los grupos de ahorro y crédito se han consolidado como una alternativa viable para los ciudadanos que no pueden acceder a préstamos de la banca tradicional o de los prestamos financieros, debido a que no cumplen con los requisitos formales a los créditos y la garantía que exigen. Quienes forman parte de estos grupos enfrentan desafíos como la insatisfacción de necesidades básicas, el desempleo y la extrema pobreza.

En respuesta a las circunstancias, muchos han encontrado la forma de organizarse y generar sus propios recursos financieros fortaleciendo la cultura del ahorro y acceder a los microcréditos. Sin embargo, se ven profundamente afectados es la inseguridad de acuerdo con el Diario El Universo (2024), Salinas presenta 84 puntos de riesgo debido a la inseguridad. Por otro lado, la limitada conectividad digital y la inexistencia de capacitación dificulta las oportunidades de modernizar los procesos y acceder a herramientas tecnológicas.

Además, los autores Luque & Galora (2019) destacan que 10.5% de la población de Ecuador entre 15 y 45 años son analfabetas digitales, lo cual limita el acceso y uso efectivo de las tecnologías, impactando en la inclusión digital. Adicionalmente la escasa confianza en los recursos digitales por temores de seguridad frena la adopción de tecnología sobre todo en instituciones que manejan fondos delicados y temen ataques cibernéticos o filtraciones de información que pongan en riesgo la fiabilidad de la gestión.

Por lo cual el Comercio (2021) informa que Ecuador se encuentra entre los 7 países sudamericanos más afectados por ciberataques, con una tasa de detención deja que os dé el 5.1%; este problema se agravó durante la pandemia, que no solo aceleró la transformación digital, sino que también facilitó las violaciones de datos y la extorsión en línea. Además, facilitó además la eficacia operativa de los sistemas tecnológicos sigue siendo preocupante, ya que un error en la gestión puede generar un descontrol en el flujo de fondo y la pérdida de información crucial requerida para planificar actividades como registro de asistencia, sanciones o acciones futuras.

A través de este procedimiento otros de los problemas que enfrentan son los robos, la extorsión, la exclusión financiera y la carencia de acceso a tecnologías ha generalizado el temor de realizar reuniones presenciales, debilitan la confianza entre los miembros o socios del grupo,

aumentando el riesgo de robo o pérdida del capital. Este problema impacta directamente en la capacidad de las entidades o grupos de ahorro, es importante poder identificar cuáles son las dificultades, poder evaluar las opciones tecnológicas y desarrollar estrategias que permiten facilitar los procesos de transformación de una manera adecuada, segura y eficiente.

Al analizar los desafíos que enfrentan los grupos de ahorro y créditos del cantón Salinas, la problemática de este proyecto de investigación se efectúa mediante tres aspectos fundamentales primero el limitado acceso a servicios financieros, segundo la realización de la gestión y el manejo de registro de procesos internos de forma manual y tradicional, segundo el poco interés o el desconocimiento acerca de la innovación tecnológica por parte de las directivas, y finalmente, la amenaza cibernética incluida la violaciones de datos y extorsión digital por lo que es importante poder analizar la situación actual de los grupos de ahorro, las estrategias de la transformación y que aplicación móvil sirve para que ayuden a agilizar y asegurar que la administración de los grupos para que sea de manera segura y garantice confianza en los socios.

Por lo anteriormente expuesto, la **formulación del problema** se expresa mediante la siguiente interrogante ¿De qué manera las estrategias de transformación digital contribuyen con el fortalecimiento de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena? una vez que se planteó la formulación del problema, se presenta las siguientes preguntas que forman parte de la **sistematización del problema**:

- ¿Cuál es la situación actual de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
- ¿Cuáles son las estrategias de transformación digital que contribuyen con el fortalecimiento de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
- ¿Un plan de acción basado en estrategias de transformación digital permitirá mejoras en los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

A su vez, el **objetivo general** del proyecto consiste en Analizar de qué manera las estrategias de transformación digital contribuyen con el fortalecimiento de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

A partir del objetivo general, se plantearon los siguientes **objetivos específicos**:

- Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena
- Identificar las estrategias de transformación digital que fortalezcan los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena
- Elaborar un plan de acción con base en la transformación digital que permita mejoras en los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena

Justificación Teórica

La investigación desde el punto de vista teórico se sustenta en lo expuesto por:

González (2024) explica que la transformación digital no se limita a ser un proceso que únicamente incorpora nuevas tecnologías, sino que también implica una modificación profunda al emplear herramientas digitales como estrategias, lo que facilita el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información con mayor agilidad y accesibilidad (pág. 17). En resumen, la transformación digital es un cambio estratégico que permite utilizar herramientas necesarias para la gestión optimizada y eficaz en los datos.

Un estudio realizado a los grupos de ahorro y crédito por el autor Salas (2022) muestra que aquellas personas no tienen acceso a crédito financiero, están excluidas del sistema formal, tienen desconfianza y no cuenta con la información financiera necesaria, sin embargo, los resultados indica que el programa para los grupos de ahorro y crédito pueden ser una solución efectiva reduciendo la exclusión económica y social mejorando la calidad de vida y aumentando las oportunidades de desarrollo (pág. 773).

En base a este contexto se puede decir que los grupos de ahorro y crédito son muy importantes debido a que favorecen y fortalecen su economía mediante los negocios que emprenden van generando más ingresos ayudando a mejorar la calidad de vida de manera colectiva, a pesar de que los grupos enfrentan un sin número de dificultades es necesarios capacitarlos con los avances de la tecnología mediante una aplicación digital ayudándoles a agilizar la gestión y control de sus procesos generando confianza en los grupos.

Justificación Práctica

La presente investigación tendrá un impacto significativo en los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas con las estrategias de transformación digital ayudará a contribuir los recursos, las gestiones y el control de los procesos, actualmente los grupos se enfrentan al

desconocimiento al implementar aplicaciones digitales para el manejo de los procesos, y la inseguridad que actualmente existe en nuestra provincia que cada vez va en aumento.

Con la investigación del proyecto se implementa una herramienta digital que brinde el servicio de sus monitoreos de manera semanal o mensual, la estrategia digital disminuirá el riesgo de perder las utilidades generadas lo que permite las soluciones aptas para mejorar la eficacia del rendimiento de los procesos mensuales y la eficiencia en el rendimiento de las actividades lo que influye en la entrega de informes específicos con valores reales y transparente.

Al aplicar la plataforma digital Dreamsave les dará seguridad y confianza para poder elevar las expectativas necesarias lo que permite tener mejor competencia frente a otras instituciones dedicadas a la misma actividad.

La **idea a defender** consiste en que la implementación de las estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, permitirá brindar confianza a los socios o miembros del grupo en la gestión y control de sus procesos.

Dentro de este apartado para llevar a cabo la realización del **mapeo** se toma en cuenta cada uno de los capítulos que conforman el proyecto “Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024” que se dividen en las siguientes partes:

El **Capítulo I** expondrá el marco general de la investigación, se compone de la revisión literaria en donde se establecerán la tesis de grado/pregrado, los artículos científicos y el desarrollo de teorías y concepto, se establecerán libros para buscar la definición de las variable, dimensiones e indicadores para el propósito de la investigación. De igual forma, se hallan los fundamentos legales de la investigación utilizadas por el investigador para entender las normativas y los elementos básicos de acorde a el tema establecido.

El **Capítulo II** prosigue donde se ubica toda la metodología de estudio, el enfoque empleado, el alcance de la investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra indicando los métodos de muestreo utilizados, describir que tipos de técnicas e instrumentos se utilizará no olvidando las herramientas para la recolección de los datos, la tabulación y presentación, con el fin de respaldar la propuesta y ofrecer alternativas para abordar el problema.

El **Capítulo III** se destaca el análisis de los resultados más relevantes, obtenidos de las entrevistas y encuestas, una vez que se realice el análisis se procede a presentar el cronograma, la parte del presupuesto necesaria que se llevó a cabo en el proyecto y finalmente se describen las conclusiones alcanzadas en este estudio correspondiente, las recomendaciones y las referencias que se utilizó en el contexto de todo el proyecto de investigación.

El **Capítulo IV** Finalmente se menciona todo el contenido de las estrategias de transformación digital de los grupos de ahorro y crédito donde se detallan los objetivos, estrategias, las actividades, y otros elementos que fundamente la solución del estudio. Se describe mediante un cronograma y el presupuesto necesario para la implementación de la aplicación móvil.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

En el artículo científico publicado en Bogotá - Colombia, realizado por los autores Guzmán & Romo (2024) de la revista Eficiencia con el tema “*Estrategias de transformación digital en el sector financiero*” tuvo como objetivo identificar estrategias de transformación que sean exitosas implementadas en las diferentes entidades financieras tanto a nivel nacional como internacional, por lo tanto, la metodología que se empleó fue descriptiva buscando conocimiento inicial de la realidad de la investigación mediante la observación directa del investigador, aplicando el método deductivo para identificar las generalidades del proceso de estudio y determinar las características por derivación de atributos de carácter general formuladas con anterioridad, con un enfoque cualitativo que les permitió comprender el cómo y el porqué de las decisiones digitales en las instituciones.

Como resultado de esta investigación se realizó un estudio de cinco casos de entidades financieras que han avanzado en sus procesos de transformación digital mediante la implementación de las estrategias exitosas primero el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, desarrollo del proyecto de BBVA game que es una plataforma de gamificación para acelerar el proceso de aprendizaje del portal bancario entre sus usuarios, mejorando la experiencia al cliente en procesos automatizados Bancolombia creó el banco digital Inequi mediante una aplicación móvil mejorando la experiencia de los usuarios, Wester Union Diseño una plataforma basada en tecnologías de datos de hadoop para el modelado estadístico de riesgo, los pagos y el procesamiento de los datos de riesgos, Bancoomeva se enfocó en el fortalecimiento de habilidades digitales interna lo que quiere decir que invirtió en formar al talento humano en competencias digitales y CBC ajustó los recursos internos donde estableció un departamento denominado EFU (Unidad Financiera Electrónica) para comunicar y ofrecer programas de entrenamientos.

En conclusión, a pesar de las dificultades identificadas y analizadas como la necesidad de generar ventajas competitivas en la economía digital de las entidades financieras y la aceleración de los procesos de innovación lograron la transformación digital creando unidades o plataformas digital mejorando los procesos, fomentaron un sistema informático de datos y el desarrollo de la potencia digital en el personal de las diferentes entidades.

Es fundamental considerar la perspectiva de los autores Chávez, et al. (2024) en el artículo científico denominado “*Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo*” publicado en la Revista Transdigital de la ciudad de Querétaro – México tuvo como objetivo desarrollar una aplicación móvil para agilizar y respaldar el registro de información de las sesiones grupales que permitan ofrecer una ventaja comparativa dentro del sector en conjunto a los posibles beneficios que permitirán llevar el proceso de financiamiento y el control administrativo de una manera más rápida, efectiva y sostenible.

Los métodos de este estudio de investigación fue de manera experimental e inductivo con una población del año 2015 al 2023 se tomaron en cuenta 17 grupos de ahorro y crédito con un total de 147 socios en los municipios de Matamoros, Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Cadereyta de Montes y Santiago de Querétaro con un segmento mayoritario conformado por mujeres, cada integración contiene una cantidad de 6 a 12 individuos, como muestra del trabajo de investigación participaron 25 personas que pertenecen a 4 grupos de ahorro comunitario. A la vez se desarrolló una aplicación móvil mediante los comentarios de los usuarios, por último, se realizó el rediseño de la aplicación mediante la validación en los cuatro grupos de acuerdo con las opiniones, observaciones y sugerencias.

En los resultados de este artículo se desarrolló una aplicación móvil que le permite controlar, agilizar y respaldar el registro de la información de las sesiones grupales, le redujo la cantidad de errores aritméticos, optimizando el funcionamiento de las agrupaciones de ahorro y préstamos. Esta aplicación se nombró Cosecha Colectiva refiriéndose al programa de vinculación implementado por UAQ, para adoptar el nombre del programa, esta aplicación se implementó sobre un operativo Android con los siguientes submódulos: primero Log in que es el registro de usuario y grupo, segundo inicio de sesión, tercera fase de entrada, cuarto fase de salidas y por último cierre de sesión, seguido de esto se detalló la prueba mediante la encuesta en el primer punto se enfatizó las sugerencias, como segundo punto la valoración de tiempo de control con un 52% completamente satisfecho, y como último la valoración de facilidad del uso con un 56% muy satisfecho.

Como conclusiones de este trabajo de investigación se indican que los bancos comunitarios ayudan a suscitar el índice financiero de personas con bajo recursos o déficit acceso crediticio, incentivando a promover la inclusión y educación financiera, aunque existe problemas comunes al momento de controlar los registros en la gestión de las reuniones

grupales, mediante el uso de la tecnología de la aplicación móvil las metodologías acceden a mejorar el índice de liderazgo y sostenibilidad, especialmente en mujeres que son en su mayoría líderes de estas entidades comunitarias, los grupos son fundamentales para crear herramientas digitales que fomente la evolución de la gestión financiera, brindando ventaja comparativa e integrando estrategias que sean aptas para el fortalecimiento y crecimiento de los recursos de los socios.

El artículo científico elaborado por los autores Vargas & Alban (2024) con el tema “*Impacto de la aplicación San José móvil en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito San José limitada agencia Chimbo*” publicado en la Revista Reincisol en la ciudad de Guaranda- Ecuador tuvo como objetivo determinar la frecuencia y eficiencia de las transacciones realizadas a través de la aplicación, así como detectar posibles problemas que afectan a la satisfacción de los socios.

La recolección de información del artículo científico fue de campo, debido a que se obtuvo datos directamente de los socios que poseen aplicativo móvil, la metodología que se empleó en este estudio fue descriptiva – no experimental con un enfoque cuantitativo con el instrumento de la encuesta conformada por un total de 13 preguntas cerradas de las cuales dos fueron opción múltiple las mismas que está dividida por secciones, la primera sección recopila información general (edad, género), la segunda sección investiga la frecuencia de uso (conocimiento, frecuencia y funciones), la tercera mide la eficiencia de las transacciones a través de la escala de likert con 5 puntos (accesibilidad, rapidez y facilidad), la cuarta verifica los problemas de los usuarios y por último se señala la satisfacción de los usuarios. Tuvo como población 3860 socios registrados en la aplicación móvil, datos tomados de la base de la Cooperativa, considerando solo a mayores de edad puesto que a los menores de 18 años no participan, con una muestra donde se utilizó un 95% de nivel de confianza y un 7% margen de error dejando un total de 187 encuestas realizadas, la herramienta que permitió recolectar la información representativa fue Google Forms, utilizando el Microsoft Excel implementando estadísticas como frecuencias, porcentajes y medias.

En los resultados de la investigación se evidenció un panorama muy claro revelando que los grupos de 18 a 30 años representa un 32,46% verificando que la aplicación es más utilizada por los jóvenes y los jóvenes adultos. De hecho, el grupo de quienes conforma la edad de 31 a 45 años representa la mayor aplicación de usuario móvil con el 45,05% mientras que los de 46 a 60 años representaban un 18,18% y disminuye con los mayores de 60 años un

3,66%. En cuanto al género se inclina una balanza hacia las mujeres con un 51,31%, ellas son las que usan más la aplicación mientras que los hombres representan solo el 48,69%.

Un dato muy interesante es que el 95,19% conocen la aplicación y la utilizan de manera mensual mientras que el 33,26%, mientras que con un 20,86% solo usan la aplicación semanalmente y el 16,94% llega a utilizarla diariamente, en el apartado de los problemas se mostraron que el 82,89% de los usuarios han experimentados problemas técnicos, mientras que el 17,11% no tienen dificultades, lo que indica que es urgente perfeccionar el rendimiento y la funcionalidad teniendo como principal problema el inicio de sesión con un 50,27%.

En conclusión, el estudio evidencio que la edad de 18 a 45 años mantenía un balance entre las responsabilidades, familiares, laborales y financieras ellos utilizaron más la aplicación móvil la aplicación le permitió a este grupo a manejar sus finanzas de manera efectiva como estrategia de los programas de educación digital facilitara el acceso y el uso de aplicación a los socios especialmente a los mayores de edad. Por lo tanto, a pesar de que la aplicación podría ser una herramienta muy valiosa, su impacto positivo depende de mejoras en las funciones.

Es fundamental considerar la perspectiva de los autores Mato & Rodríguez (2025) en el artículo científico denominado “*Big Data en redes empresariales ecuatoriana: estrategias de transformación digital*” publicado en la Revista G-ner@ndo, ciudad de Portoviejo – Ecuador tuvo como objetivo de estudio buscar e identificar estrategias que sean efectivas para permitir a las Pymes ecuatorianas aprovechar al máximo el potencial de las tecnologías para mejorar la competitividad y el desempeño empresarial cada vez más digitalizado. El presente estudio eligió una metodología de tipo cualitativo apoyándose en el análisis documental. La idea principal es orientada a una revisión sistemática de la literatura usando el modelo Prisma.

Al analizar los datos de estudios, se tuvo como resultados que entre el año 2020 y 2022, las empresas más grandes de Ecuador lideraron la inversión en Tecnologías de la información y comunicación (TIC), destinadas 129,71 USD millones en 2020, y esta cifra tuvo un incremento de 175,37 USD millones en 2022. Con este dinero, integraron tecnologías como internet, páginas web, Big Data, Hadoop, Spark y también los procesos de automatización. Por otro lado, las empresas medianas aumentaron las inversiones que pasaron de gastar 10,78 USD millones en 2020 y en el año 2022 fue 25,59 USD millones enfocándose en internet, Big Data y sistemas para manejar la relación de gestión con el cliente (CRM). Finalmente, a las pequeñas empresas les fue diferente, ya que la inversión disminuyó pasando de 4, 18 millones en el año 2021 a solo 1,47 millones en 2022, limitándose a integrar las TIC.

Otros datos interesantes que se encontraron en el estudio de investigación muestran que las empresas grandes del Ecuador reflejan un compromiso significativo con la transformación digital. Por ejemplo, las compañías como Nestlé, Pronaca, Cervecería Nacional y corporación favorita han invertido más de 35 millones de dólares en tecnología.

Por último, el artículo científico concluyó que las grandes empresas en el Ecuador han logrado un avance significativo en la adopción de tecnologías avanzadas como Big Data, Hadoop, Spark y machine learning, lo que permitió automatizar procesos, realizando análisis en tiempo real y segmentar mercados de manera efectivas. En cambio, en las Pymes pese a tener muchos desafíos como la limitada carencia de infraestructura, los recursos financieros y personal no especializado, es muy importante desarrollar las estrategias de las formaciones técnicas de los programas universitarios y los talleres de análisis de ciberseguridad, esto ayuda a abordar la escasez del talento capacitado.

En la ciudad de Santiago de Chile la tesis de Posgrado realizado por el autor Candia (2020) titulado “*Transformación tecnológica del canal de aplicación móvil de una compañía de retail*” publicado en la universidad de Chile, tuvo como objetivo crear en la compañía un canal de aplicación móvil valorado positivamente por sus usuarios, donde puedan comprar y ser asistidos en sus proyectos hogar y construcción.

La metodología empleada fue de un estudio descriptivo, para evaluar los aspectos de la vida cotidiana del ciudadano americano y colombiano y como se ve impactado por la transformación digital al acceder a los servicios, con un enfoque mixto donde se realizó de forma cuantitativa y cualitativa con un diseño bibliográfico donde se buscó información de los artículos, foros, investigaciones y los recursos de los internet documentales y entrevistas documentales para comparar los usos de herramientas digitales para acceder a las franquicias, evaluar las tendencias de implementación de estrategias de transformación digital en Colombia y Estados Unidos y por ultimo examinar las estrategias que utilizan las franquicias.

En los resultados obtenidos se demostró que, si existe una diferencia en la transformación digital entre los dos países en donde Starbucks Estados Unidos implementó como estrategia la experiencia móvil y digital, la aplicación para móviles Starbucks es compatible con iOS y Android, esta aplicación permite a los clientes realizar acciones como: localizar la tienda más cercana a la ubicación, consultar el menú y pagar sus productos. Actualmente esta aplicación cuenta con 13 millones de usuarios y se procesa unos 7 millones de transacciones móviles a la semana. En cambio, en la franquicia de Colombia Starbucks no

han implementado la aplicación de Starbucks sin embargo, para acceder a los servicios está disponible la app llamada “Secret Menu for Starbucks” para que puedan ver las bebidas más populares de la compañía, KFC en Estados Unidos invirtió en tecnología para cambiar y mejorar la experiencia de los clientes incorporo la automatización de las órdenes y dispensadores de bebidas digital donde le permite ordenar de forma rápida por medio de pantallas táctiles donde realizan sus pagos, también ofrecen una Apps donde pueden realizar los mismos procedimiento y los servicios son en domicilio.

Como conclusión se identifica las siguientes dos impresiones claramente opuestas. La primera impresión se demuestra que las tendencias en Estados Unidos es integrar e invertir en tecnologías y servicios completamente digitales para garantizar que la entrega de los productos a los clientes se realice lo más rápido posible. Por otro lado, en el caso de Colombia hay dificultades aun como la resistencia al cambio de uso de herramientas digitales por los costos, lo que lleva al hecho de que las empresas tengan problemas al implementar las herramientas digitales.

En el trabajo de titulación de Posgrado realizada por los autores Tacuri & Rivera (2024) publicada en la ciudad de Loja-Ecuador, abordó con el tema *“Propuesta de estrategias de transformación digital en el desarrollo del departamento de marketing y ventas para empresas Pymes en la ciudad de Loja”* en la universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) tuvo como objetivo diseñar una propuesta integral de estrategias de transformación digital: implementando una aplicación móvil personalizada y utilizando herramientas de inteligencia artificial, implementando técnicas de optimización en motores de búsqueda (SEO) y el desarrollo de campañas de publicidad en buscadores (SEM), para mejorar la eficiencia operativa, la productividad en ventas y la experiencia del cliente en las Pymes estudiadas en la ciudad de Loja.

La metodología empleada fue de diseño descriptivo donde se usó un enfoque de investigación mixta cualitativa y cuantitativa, lo que permitió una comprensión más profunda del tema estudiado, aplicando técnicas como la observación mediante rubricas que evaluó las categorías de las áreas claves de gestión, innovación, sostenibilidad y desempeño financiero. Además, se recurrió a la triangulación de datos y fuentes para fortalecer la validez de los hallazgos.

Como resultado se evidenció que las Pymes en la ciudad de Loja requieren fortalecer la transformación digital para mejorar la competitividad en el mercado actual, a través de la

observación que se aplicó se identificaron las áreas claves ya mencionadas con anterioridad donde las empresas presentaban debilidades, Además, los resultados de investigaciones realizadas en el año 2022-2023 por OBSIYT, OBSEMP y EDES de la UTPL revelan que el 45% de las empresas investigadas están planificando oportunidades de crecimiento digital. Estos hallazgos reflejan la necesidad urgente de impulsar estrategias digitales con herramientas de inteligencia artificial, la optimización en motores de búsquedas (SEO) que potencien áreas como marketing y ventas por medio de campañas publicitarias en buscadores (SEM) .La empresa que lidera el uso de adopción tecnológica es ILE C.A, seguida por Cafrilosa y Flandoli y la empresa Empacados Mama Lola tiene la menor integración tecnológica debido a los métodos tradicionales, menos énfasis en el marketing digital y tecnologías avanzadas, la aplicación móvil personalizadas le permite optimizar los procesos de ventas, tiempo, análisis de rendimiento de ventas, campañas y una base de datos de todas las ventas realizadas mejorará finalmente la transformación digital en las empresas.

Esta investigación de tesis se concluyó la importancia de la transformación digital en las Pymes de la ciudad de Loja, se observó que las Pymes evaluadas está en un nivel medio a bajo de adopción de tecnologías. Sin embargo, las estrategias de transformación digital propuestas contienen la implementación de una aplicación móvil personalizada, para la utilización de herramientas de inteligencia artificial, la implementación de técnicas de optimización en motores de búsqueda (SEO) y el desarrollo de campañas de publicidad en buscadores (SEM), mejorará finalmente la transformación digital en las empresas, aunque requiere una inversión significativa en tecnología, capacitación y seguridad, los beneficios son mayores y justifican los costos.

Desarrollo de teorías y conceptos

Estrategias de transformación digital

El concepto de estrategia tiene sus orígenes en el antiguo griego, con el termino denominado “Stragos” que significa el arte de generar y se refería al arte de planificar y conducir operaciones militares, con el pasar del tiempo el termino ha ido evolucionando optado en diferentes ámbitos incluyendo los negocios, la política, el deporte y más según los autores Terán, et al. (2023, pág. 12) .La palabra estrategia en un entorno empresarial se define como el proceso de formular decisiones para lograr alcanzar los objetivos en las organizaciones, al contar con estrategias efectiva se sabe cuáles son las prioridades y hacia dónde se dirige expuesto por los autores Camacho, et al. (2023, pág. 4).

La transformación digital fomenta la innovación a través de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia en el ámbito empresarial, personal, educativo, de salud y social, que va más allá de adoptar herramientas tecnológicas, a incluir un cambio cultural y de costumbre adaptando nuevas formas de operar expresado por el autor López (2021, pág. 10).

La estrategia de transformación digital es un plan donde una organización o empresa se moderniza adaptándose a la era digital, aprovechando las herramientas digitales para usarlas y saber cómo van a cambiar los procesos internos, la forma en que se trabaja y hasta la cultura, con el objetivo de mejorar la eficiencia, poder innovar y alcanzar las metas, en pocas palabras se puede definir como una hoja de ruta que te dice como pasar de ser una tradicional a operar en un mundo digital.

A continuación, se enumeran las estrategias de transformación digital en las organizaciones propuestas por los autores Rodríguez, et al. (2024)

Automatización de procesos

Se define como la incorporación de tecnologías y dispositivos que permiten el control y el funcionamiento eficiente de las actividades internas de una organización, eliminando total o parcialmente la intervención humana en tareas repetitivas o complejas, integrando herramientas como sistemas expertos en inteligencia artificial y buscando optimizar la gestión de tiempo y los recursos incrementando la eficiencia operativa y la capacidad a la adaptación del mercado.

Plataformas digitales

Son tecnologías que transforman los modelos de negocios tradicional al conectar a individuos, organizaciones y datos en un marco innovador y dinámico facilitando transacciones, permitiendo a las empresas optimizar recursos, reducir errores y mejorar la experiencia del cliente con un equipo reducido. EL valor radica en su capacidad para almacenar grandes bases de datos y ofrecer soluciones escalables, como la nube privada, que proporciona una gestión segura y económica de las infraestructuras tecnológicas.

Automatización de la experiencia del cliente

Se refiere al uso de herramientas digitales para optimizar e impulsar la interacción de una organización y los clientes, este proceso busca generar valor y satisfacción mediante la implementación de estrategias como el Customer Journey Map (CJM) Sin embargo, su éxito

depende de adaptarse a las expectativas subjetivas y en evolución de los clientes, integrando tecnologías avanzadas que reduzcan la intervención humana, agilicen los puntos de contacto y fortalezcan la fidelidad, todo mientras se gestionan las reacciones emocionales y los riesgos de insatisfacción.

La cultura organizacional digital

Es el conjunto de comportamientos, valores, costumbres y filosofías que una organización adopta, centrándose en el uso estratégico de las tecnologías digitales para transformar su forma de operar y relacionarse. A la vez implica superar desafíos como la resistencia al cambio, la necesidad de inversión en formación continua y tecnología, y la complejidad de digitalizar operaciones, demandando un compromiso desde la alta dirección y un cambio profundo en la gestión del talento.

Adopción tecnológica.

La adopción tecnológica es el proceso por el cual una empresa adopta nuevas tecnologías para las operaciones con el objetivo de mejorar su eficiencia, productividad y competitividad, además no se trata únicamente de la implementación de hardware o software, sino que va más allá de un cambio profundo en la manera en que la organización gestiona los recursos, realiza tareas y se acopla a las nuevas exigencias del mercado según lo que expresa Pérez (2025).

La adopción tecnológica es el proceso en la que una persona, empresa, u organización comienza a implementar el uso de nuevas tecnologías mejorando la eficiencia y la productividad, ofreciendo facilitar tareas, gestionando recursos y manteniéndose actualizado a las necesidades actuales.

El concepto de la adopción tecnológica Consiste en integrar diferentes sistemas informáticos, de software y de conectividad con el objetivo de mejorar la gran mayoría de las actividades productivas, de control y de procesos dentro de una persona, empresa u organización según el autor Miranda (2022).

La adaptación tecnológica básicamente nos indica en como adoptar tecnologías ya sea de hardware o software nos volveríamos más eficientes y organizados en el ámbito laboral estas tecnologías facilitan el funcionamiento, la producción y el control.

Aplicación móvil. También conocida como app, es un programa simplemente diseñado en funcionar en dispositivos como teléfonos inteligentes, tabletas u otros equipos móviles,

aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones tal como indica los autores Palma, et al. (2021).

La aplicación móvil es un programa que está diseñado solo para que funciones en los dispositivos por lo general se descarga en tiendas digitales como Google Play o App Store y puede tener versión gratuita o de pago.

Capacitación. Es un proceso de aprendizaje para los colaboradores de las empresas o instituciones de carácter estratégico donde se desarrollan los conocimientos y habilidades que se necesitan para obtener soluciones en las diferentes áreas de labores según el autor Gallegos (2024, pág. 20).

La capacitación se puede indicar que es un proceso sistemático y continuo que busca mejorar las actitudes, habilidades y obtener nuevos conocimientos para realizan trabajos específicos, además tiene como objetivo principal preparar a los empleados para desempeñar positivamente en sus tareas en el entorno laboral.

Financiero. Indica que los recursos financieros de tipo tangible en una organización o empresa corresponden al dinero propio o de terceros que son necesarios para cumplir con el propósito de la organización o empresa basado en los autores Ruiz & Camargo (2017, pág. 77).

Los recursos financieros tangibles de una empresa o de una organización son fundamentales para poder alcanzar las metas u objetivos, mediante este recurso del dinero que puede provenir de fondos propios de la empresa o pueden ser por fuentes externas como los prestamos o créditos de terceros.

Automatización de procesos.

La automatización de procesos en la parte financiera es la aceleración de una manera muy rápida y ágil donde se realizan las operaciones internas, incluyendo la aprobación de préstamos, el control de cuentas y la generación automática de informes, lo que mejora la eficiencia y reduce los costos operativos de acuerdo con el autor Carvajal (2024, pág. 6).

Al automatizar estos procesos financieros en las empresas u organizaciones se pueden realizar las operaciones internad, optimizar sus flujos, aprobar los préstamos y aumentar la productividad general permitiéndoles a las organizaciones o empresas tener una mayor visibilidad y transparencia en las operaciones.

La automatización de procesos es el uso de herramientas y tecnologías para ejecutar tareas en las empresas y la realizan de forma automática sin necesidad de realizar de manera manual, mejorando la gestión del cliente, la facturación, el seguimiento de pedidos y la gestión del personal de administración según la autora Coronel (2023, pág. 20).

La automatización de procesos mejora la productividad, reduce errores y facilita la gestión de la empresa donde utilizan herramientas de tecnología para realizar las tareas de forma automática sin intervención de realizar de forma manual.

Ahorros. El ahorro se puede entender como un capital monetario de nuestros ingresos que se reserva para no gastar, postergando así su consumo inmediato. Generalmente, este dinero reservado se mantiene en forma de dinero líquido, aunque también puede destinarse a otras formas de inversión de acuerdo con el autor Meza (2023, pág. 420).

El ahorro, según esta definición, es básicamente guardar una parte de lo que ganamos en lugar de gastarlo al momento. Este dinero que apartamos suele mantenerse como efectivo, aunque también existe la opción de invertirlo para que crezca en el futuro. La idea principal es retrasar el consumo inmediato de esos fondos.

Crédito. Es un préstamo de dinero que una entidad, institución o persona presta a un individuo con el compromiso de que le devuelvan el dinero más el costo adicional llamada interés en un determinado tiempo, mediante el crédito también se puede adquirir bienes o inversiones que no se pueden pagar al contado según los autores Arias, et al. (2025, pág. 37).

El crédito es la cantidad de dinero que una persona o entidad financiera pone a disposición con la finalidad de que le devuelva el dinero usado más el interés realizándolo en un tiempo determinado, A través del crédito también se obtiene bienes o realizar inversiones, pero no puede pagar de inmediato.

Utilidades. También llamadas ganancias o beneficio en la contabilidad de una empresa o de una organización se muestra en el estado de resultado donde se puede identificar la utilidad bruta, la utilidad de operación, la utilidad antes de impuesto a la renta y finalmente la utilidad neta de acuerdo con el autor Meza (2023, pág. 438).

Cuando se habla de utilidad se refiere a una cantidad de dinero que obtiene una empresa o persona después de restar todos los gastos a los ingresos que se obtuvo en un determinado tiempo, las ganancias se muestran en un documento denominado estado de resultado.

Intereses. Es el costo adicional que hay que devolver cuando alguien pide dinero prestado, el costo representa el precio por usar el dinero durante un tiempo. Al hacer esto, uno puede calcular con precisión la suma total que finalmente se desembolsará, incluyendo tanto el capital inicial como esos cargos adicionales llamado intereses según los autores Arias, et al. (2025, pág. 38).

El interés es el costo que se debe abonar cuando se presta el dinero, en otras palabras, si alguien presta dinero debe devolver no solo el dinero que le prestaron, sino que debe devolver también un costo adicional llamado interés.

Calidad del servicio.

La calidad de servicio se basa en cinco aspectos muy importante como la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles que son índices que evalúan antes de adquirir el servicio y después de adquirirlo dando como resultado una excelente atención personalizada al cliente como indica el autor Lucas (2022, pág. 4).

La calidad del servicio es la percepción que el clientes o usuarios tienen al momento de recibir una atención personalizada satisfaciendo todas las necesidades para que existan opiniones positivas y brindándoles un servicio de excelencia.

La calidad de servicio es el conjunto de acciones que una empresa implementa como estrategia garantizando una atención adecuada para los cliente o usuarios, brindando un servicio de buena calidad ayudando a fortalecer la confianza, la reputación de la empresa para ofrecer una ventaja competitiva tal como indica la autora Figueroa (2023, pág. 14).

La calidad de servicio se basa en brindar un servicio de buena calidad satisfaciendo las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios, brindándoles una excelente atención al cliente al aplicar dicha estrategia las empresas tienen ventajas competitivas y sostenibles.

Seguridad digital. Establecen medidas que protegen la seguridad de información y comunicación de los usuarios obteniendo el control de los datos en un mundo digital, procurando garantizar la integridad y confiabilidad según expuesto por la autora Hernández (2020, pág. 5).

La seguridad digital es la garantía de integridad y confiabilidad de se ejecuta para proteger de una manera segura los datos de los usuarios cuidando de personas que no estén autorizadas a que tengan acceso a mi información.

Nivel de satisfacción. Los niveles de satisfacción del usuario es una forma clara y precisa de evaluar midiendo el cumplimiento de las expectativas, necesidades, deseos o preferencias de un producto o servicios según Morillo & Morillo (2016).

El nivel de satisfacción del usuario es de manera clara y directa al evaluar las expectativas de un producto o servicio, mediante el cliente para saber si cumplen o no cumplen con sus necesidades y deseos.

Resoluciones de problemas. Se reconoce la resolución de problemas como una metodología de enseñanzas matemática muy eficaz al afronta un problema identificando, analizando y superando cada barrera y desafíos, buscando las posibles soluciones de acuerdo con los autores Suárez & Meléndez (2023).

La resolución de problemas es una metodología de encontrar estrategias para superar enfrentar los obstáculos o barreras que se presenten en el ámbito personal como laboral buscando las posibles soluciones para resolver de manera efectiva.

Grupos de ahorro y crédito

Un grupo de ahorro comunitario está formado principalmente por mujeres de escasos recursos que viven en una determinada localización de la comunidad donde realizan reuniones y se reúnen para ahorrar el dinero, saber cuánto es mi interés si realizó préstamos y al final del periodo de cada año se entrega una ganancia dependiendo de las condiciones y políticas del grupo según las autoras Muruato, et al. (2019, pág. 40).

Los grupos de ahorro y crédito son fundados por personas principalmente mujeres de bajos recursos que se unen con dos propósitos principales primero guardar el dinero en conjunto y segundo tener la posibilidad de adquirir préstamos con condiciones de pago accesibles considerando una iniciativa comunitaria para mejorar la situación económica y social.

Los grupos de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena están formados por personas que se unen para aportar pequeñas aportaciones de capital o dinero, son la base inicial para realizar actividades de manera productivas, para así generar ingresos entre los socios según los autores León, et al. (2019)

Los grupos de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena son formados por socios de personas que aportan pequeñas cantidades de dinero denominado el ahorro, realizan préstamos y recogen su utilidad en un periodo determinado.

Perfil del socio.

Se refiere a una descripción detallada de las características, experiencias, habilidades y motivaciones de las personas que forman parte de una sociedad o asociación según lo expuesto por los autores Cisneros & Garcés (2021).

El perfil de los socios, sin importar si son hombres o mujeres, es como una radiografía completa de quienes integran un grupo u organización. Busca entender a fondo qué tipo de personas son, qué han vivido, qué talentos tienen y qué los impulsa a ser parte de esta sociedad o asociación.

Edad. La edad como una línea de tiempo avanza y trae consigo cambios constantes en las personas dependiendo del rango de edad, pero a la vez supone formas de acceder o pérdida de derecho a recursos, así como la aparición de enfermedades o discapacidades según la autora Rodríguez (2018).

La edad avanza como una línea de tiempo donde implica cambios continuos en las vidas de las personas, ya sean niños, jóvenes, adultos, tercera edad y ancianos influyendo en las capacidades, necesidades y responsabilidades de la persona.

Género. Se refiere a las características, roles y comportamiento de las personas según su sexo, es decir que considera propio de un hombre, mujer y otros en un entorno cultural determinado, no solo se trata de la diferencia biológicas, sino de las construcciones sociales, culturales e históricas como indica la autora Marugán (2020, pág. 200).

Genero se refiere a las diferentes categorías que la comunidad o la sociedad clasifica a las personas no solamente en términos de masculino y femenino si no caracterizándoles según las construcciones culturales y biológicas.

Estado civil. El estado civil es una situación legal que tiene una persona para ejercer ciertos derechos o contraer ciertas obligaciones con respecto a su relación familiar y social como si esta soltero, casado, divorciado, viudo o en unión de hecho de las cuales adquieren validez legal en el momento que son inscritos en el registro civil mediante la identificación de la cédula expuesto por el autor Abad (2019, pág. 4).

El estado civil abarca en un término legal que define como los individuos tienen obligaciones con la familia y la sociedad verificando mediante el registro civil con su cédula si es soltero, casado, divorciado, viudo o si está en unión de hechos.

Nivel académico. Se refiere a un método a través del cual se sabe la posición o grado de conocimientos y habilidades que una persona ha adquirido dentro del proceso educativo donde evalúan sus conocimientos, la expresión en notas y promedios según la autora Ramírez (2020).

El nivel académico es una forma de conocer el punto en el que se encuentra una persona en su educación formal también puede entenderse como el grado educativo alcanzado como primaria, secundaria, bachillerato o estudios superiores.

Demografía. La demografía territorial estudia la distribución y la organización de la población en un espacio geográfico permitiendo caracterizar cada departamento, distrito y localidad, a fin de distribuir los recursos de manera proporcional a las necesidades según lo expresaron los autores Chica & Martínez (2021).

La demografía está enfocada en analizar cuantas personas viven en un territorio ya sea un país, departamento, localidad, provincia y distrito, la demografía territorial es encargada de estudiar la población y como está conformada.

Recursos.

La palabra recurso en términos financieros se refiere a cualquier tipo de activo o disponible que se emplea con el propósito específico de lograr un objetivo establecido ya sea con fines o sin fines de lucro. Estos recursos pueden ser tangibles como intangibles según lo expuesto por Cabral (2019, pág. 3)

El termino recurso se refiere a cualquier activo o elemento que está disponible y se emplea con la finalidad de concretar y alcanzar un objetivo específico, sin importar si la organización es con fines o sin fines de lucro, además los recursos pueden ser tangibles, bienes físicos o intangibles.

Humanos. Los recursos humanos son el conjunto de personas que trabajan en una empresa u organización representando las habilidades, conocimientos, experiencias, motivaciones, capacidades, competencias y técnicas para apoyar en una empresa, sabiendo que las personas son elementos principales en una organización, garantizando la labor de las diversas áreas promoviendo un buen ambiente laboral según los autores Armijos, et al. (2019).

Los recursos humanos son muy importantes en una empresa u organización porque expresan sus habilidades, conocimientos, competencias y capacidades para buscar soluciones

en la organización brindando un apoyo y fomentando un ambiente laboral en las distintas áreas de trabajo.

Tecnológicos. Se denomina recursos tecnológicos al conjunto de los materiales como herramientas, dispositivos y sistemas basados en el conocimiento científico y técnico que la empresa dispone para realizar mejor sus tareas y facilitar sus procesos aumentando la productividad de acuerdo con los autores Quezada & Delgado (2023, pág. 10)

Los recursos tecnológicos se basan en las herramientas, dispositivos y los sistemas científicos y técnicos mediante estos recursos que tiene la empresa se optimiza los procesos y se alcanza los objetivos de manera rápida y eficiente permitiéndole a la organización a adaptarse a nuevos cambios mejorando la realización de las tareas.

Material. Los recursos materiales están definidos como el patrimonio de la institución y están compuestos por materias primas, herramientas, maquinaria, los equipos, los edificios los suministros de oficina que forman parte de la empresa, los recursos materiales son esenciales porque facilita un mejor funcionamiento en la empresa tal como indica la autora Navarro (2020, pág. 172).

Los recursos materiales son considerados la propiedad de la empresa, incluyendo todo lo bienes muebles, inmuebles y materiales de consumo, todos estos elementos son importante para que la institución pueda operar sabiendo que una buena gestión de materiales ayuda a reducir costos, mejorar la calidad y aumentar la productividad.

Gestión de procesos.

Es la forma en que las organizaciones usan para analizar y mejorar las actividades alcanzando un nivel de calidad de manera eficiente y efectivas, fomentando la colaboración y satisfacción de las personas involucradas permitiendo realizar cambios de manera coordinada y rápida según los autores Alarcón & Alarcón (2022, pág. 29).

La gestión de procesos en las empresas o instituciones organizan y manejan las tareas de procesos buscando lograr resultados favorables y de calidad, asegurando que todos los involucrados participen mediante la eficiencia y flexibilidad de la organización.

La gestión de procesos es un trabajo colaborativo que involucran a diferentes personas, desde quienes ejecutan las tareas hasta quienes reciben los resultados para entender cómo funciona el proceso se debe identificar las oportunidades y hacer que estas funcionen de manera eficiente expuesto por el autor Cueva (2021, pág. 13).

La gestión de procesos es un enfoque de trabajo con distintas personas que tienen habilidades y conocimientos dentro de una organización donde se optimizan los procesos siendo más eficientes, efectivos y flexibles.

Planificación de actividades. Como indica los autores Salazar (2023) la planificación es una actividad en la que todos participan el grupo de persona participan y se ponen de acuerdo, en el que no existe un planificador sino un facilitador es como un sistema donde se organizan y se regulan ellos mismos (pág. 241).

La planificación de actividad es el proceso donde todos los involucrados participan y se organizan de manera ordenada donde se lleva una estructura de las tareas y acciones que se debe realizar para poder alcanzar los objetivos propuestos

Participación. La participación se entiende como una manera de actuar que una persona o grupo eligen hacer conscientemente. Es decir, como una acción racional e intencional en busca de objetivos específicos lo que significa ser la parte activa tomar un rol en una decisión o en un asunto determinado según los autores Castro, et al. (2019, pág. 14).

La participación es una forma de actuar que se elige hacer de manera consciente y pensada, no por casualidad. Se trata de una acción con un propósito claro, dirigida a lograr metas específicas. En esencia, participar significa involucrarse activamente y tomar un papel importante en una decisión o en cualquier asunto que esté en juego.

Análisis económico. Es muy importante para cualquier organización, constituye la piedra angular, ya que ayuda abordar de una manera minuciosa la parte financiera y económica, este proceso comprende el estudio detallado de los estados financieros y otros documentos pertinentes, el objetivo es comprender que está pasando con el capital o dinero para decidir qué hacer, tomando decisiones adecuadas de acuerdo con los autores López, et al. (2023, pág. 17).

Lo describe como fundamental porque permite examinar a fondo la situación económica y financiera de la empresa. Este proceso implica analizar detalladamente los informes financieros y otros documentos relevantes para entender el manejo del dinero y, así, poder tomar decisiones informadas y acertadas.

Fundamento Legal

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Sistema financiero

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

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

Abarcando el tema de investigación, sobre las estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, se describió una metodología que permitió identificar la situación actual de los grupos en relación con la problemática; logrando obtener información clara relacionada con la gestión de los grupos y el manejo de sus procesos.

Diseño de investigación

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental y transversal, dado que no se manipulan las variables y se recolecta información en un solo momento, donde se realizó un análisis detallado de la situación actual y real de los grupos, también se observó directamente el desarrollo de los procesos operativos, la investigación se llevó a cabo en un periodo determinado, por lo que el diagnóstico se basó en la información proporcionada por los miembros activos de los grupos, así como estudios previos relacionado con el tema.

Se empleó el nivel de investigación **descriptiva** donde se recopiló información mediante conceptos, teorías y antecedentes sobre el funcionamiento de los grupos de ahorro y las estrategias de transformación digital mediante la recopilación de dichas investigaciones se obtuvo una información para poder cumplir con los objetivos, además se centró en una muestra representativa de los socios perteneciente a los grupos de ahorro donde se detallaron las características, procesos, y manejos para el desarrollo de transformación digital.

En la investigación de estudio se utilizó el **enfoque mixto** donde se combinaron los elementos cualitativos como cuantitativos aprovechando las fortalezas de ambos enfoques obteniendo una comprensión más amplia y detallada, a partir de las técnicas cualitativas y cuantitativas donde se realizó entrevistas a los directivos de los grupos para tener un conocimiento más claro de como llevan los procesos económicos, de cuáles fueron sus dificultades con base a la tecnología y enfrentar la situación mediante soluciones digitales.

Métodos de la investigación

En el presente trabajo de titulación se implementó el **método bibliográfico** y **documental** como complemento fundamental para el desarrollo de la investigación donde permitió recopilar información de diversos autores a través de artículos, libros, proyectos de titulación destacando aspectos esenciales que contribuyeron a una comprensión clara de los

conceptos relacionados con las variables, dimensiones, indicadores con el fin de explicar de manera transparente el alcance del estudio.

Por otra parte, se aplicó el **método analítico** para delimitar la problemática del objeto de estudio, formular las preguntas de investigación, la justificación, entre otros. Este enfoque facilitó información pertinente para el estudio, llevando a cabo un análisis de la situación actual de los grupos de ahorro y crédito con el fin de contribuir a la mejora en la gestión de sus procesos.

Por último, se consideró el **método inductivo – deductivo**, el método inductivo se basó en este caso mediante la observación directa del manejo de procesos de los grupos de ahorro y crédito; ya que fue de mucha importancia para el análisis del problema, a la vez el método deductivo de lo general a lo particular se utilizó para los principios sustentados sobre las estrategias de transformación digital, que fueron aplicada a los grupos de ahorro y crédito.

Población y Muestra

El fundamento de una investigación depende en gran medida de la precisión con la que se delimita la población y se selecciona la muestra. En este sentido, la **población** está conformada por los grupos de ahorro y crédito que actualmente se encuentran activos en el cantón Salinas. Como punto de partida se consideraron 13 grupos identificados por Sandoval (2024) de los cuales ocho trabajan con una aplicación móvil con la asesoría de Savinco, mientras que los cinco restantes utilizan métodos o procedimientos manuales para el registro de sus operaciones, es decir aún no han adoptado una solución tecnológica; por lo tanto, éstos últimos conforman la población de estudio, mismos que están integrados por un promedio de 27 personas por grupo, de tal modo que se consideró, un total poblacional de 135 socios.

Para determinar la muestra, se tomó como referencia los socios de los cinco grupos, antes mencionados, que no han implementado ninguna aplicación tecnológica para sus registros. Debido a las limitaciones de acceso a los grupos, principalmente por razones de seguridad y reserva de información personal y financiera, se optó por un **muestreo no probabilístico** por conveniencia. Esta técnica permitió seleccionar a aquellos grupos y representantes que manifestaron disponibilidad para colaborar voluntariamente con el estudio. De estos grupos, solo tres otorgaron autorización y facilitaron el acceso para dar información. La composición de la muestra, basada en el número de socios por grupo, se detalla en la Tabla.

Tabla 1*Muestra*

Grupos de ahorro	Números de socios
Grupo “Banquito Familiar”	43
Grupo”HeRe”	20
Grupo 3	15
Total	78

Nota. Distribución de la cantidad de socios por grupo de ahorro

Adicionalmente, la muestra se segmentó considerando los roles organizativos dentro de cada grupo, los cuales incluyen una directiva compuesta por presidente, secretaria y tesorero, así como los socios y un especialista.

La inclusión del especialista obedece a su rol estratégico en los procesos técnicos y organizativos de los grupos de ahorro. Las directivas, por su parte, son responsables de la gestión contable y administrativa en cada grupo. Esta segmentación se resume en la Tabla.

Tabla 2*Segmentación de la muestra*

Cargo	Cantidad	Porcentaje
Líder de grupo	1	1,27%
Especialista	1	1,27%
Socios	77	97,46%
Total	79	100%

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

Recolección y Procesamiento de los datos

Técnicas de investigación

Encuesta. Aplicadas a los socios pertenecientes de los grupos de ahorro del cantón Salinas con el objetivo de obtener información de datos de manera cuantitativa donde midieron

aspectos como edad, género, nivel académico, frecuencia de participación, uso de recursos tecnológicos y disposición para mejorar los procesos económico.

Entrevista. Realizadas a la directiva del grupo de ahorro y al especialista con el fin de recopilar información con base a las opiniones sobre la percepción de la capacitación en el uso de aplicaciones digitales y como ayudaría a la transparencia financiera, a la seguridad de los datos personales y a la captación de nuevos miembros.

Instrumento de la investigación

Cuestionario. Estructuradas con 18 preguntas cerradas dirigidas a los socios de los grupos de ahorro, elaborado en Google forms, lo que facilito la recolección remota y eficiente de la información cuantitativa.

Guía de entrevistas. Para las entrevistas se realizó un banco de 10 preguntas abiertas para poder analizar de manera clara y precisa las respuestas del especialista y la directiva de los grupos de ahorro y crédito.

Procesamiento de datos

Los datos recolectados mediante el cuestionario se exportaron a Microsoft Excel y luego tabulados en SPSS para aplicar la frecuencia, porcentajes, la tabla con su contenido y las gráficas en barras. Por otro lado, la información cualitativa de las entrevistas se procesa mediante el análisis del contenido enriqueciendo la interpretación de los resultados de la mejor manera.

Validación

Los instrumentos de la entrevista y encuestas estuvieron bajo revisión, corrección, supervisión y calificación del especialista a cargo, después del proceso de revisión se aprobaron los parámetros que se estableció en el trabajo de investigación.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de resultado de las entrevistas

Edad

La presidenta del grupo de ahorro y crédito, de 34 años y el especialista de 24 años, se encuentran en rango de edad donde les ha permitido acumular una valiosa experiencia y asumir mayores responsabilidades en la conformación y gestión de los grupos de ahorro. Debido a la madurez, que han adquirido a lo largo de los años les otorga la capacidad para dirigir y orientar a los grupos para que participe de las directivas.

Género

La presidenta del grupo, de género femenino, y el especialista, de género masculino, demuestran que el liderazgo en los grupos de ahorro y crédito es inclusivo y efectivo independientemente del género. Ambas figuras demuestran la capacidad que tienen de poder liderar con honestidad, respeto y transparencia asumiendo con éxito la buena organización y responsabilidades económicas que implica la gestión del grupo de ahorro, fomentando oportunidades y fortaleciendo el desarrollo económico de cada socio.

¿Cuál es su opinión sobre el uso y adopción de aplicaciones móvil en los negocios?

Las personas entrevistadas mencionaron que el uso y la adopción de aplicaciones móviles en los negocios se ha convertido en algo esencial porque permiten actualizar los procesos de registros de forma más fácil, gestionando bien los recursos económicos mediante el ahorro de tiempo, mejorando así la eficiencia de los negocios, demostrando que la tecnología en los negocios no es un gasto sino más bien una inversión, pero también indicaron que no tenían mucho conocimiento de estas aplicaciones pero que entendían que estas herramientas pueden automatizar procesos gestionando los ingresos y gastos, verificando en tiempo real y reduciendo los errores contables.

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

Mencionaron que, las tecnologías especialmente en una aplicación móvil si puede mejorar la transparencia y sería un beneficio para los grupos porque han tenido algunos inconvenientes, por el mal cálculo del ahorro, los créditos o los intereses entonces por medio

de la aplicación los socios también pudieran verificar claramente los movimientos del dinero en tiempo real evitando las dudas o malentendidos, generando más confianza en los grupos funcionando de una mejor manera y transparente.

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

El especialista y la presidenta creen que con la adaptación tecnológica en los grupos de ahorro y crédito si despertaran el interés de las demás personas tomando en cuenta lo antes mencionado al hacer más ágil el proceso, modernizándose en la tecnología y al ser más transparente tuvieran mayor confianza en los socios los mismos que podrían recomendar a otras personas para que puedan unirse favoreciendo el crecimiento del grupo de ahorro y crédito.

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

La presidenta de los grupos de ahorro respondió que actualmente no utilizan aplicaciones tecnológicas avanzadas, que la información de los datos personales se maneja en un cuaderno y registran en un Excel los procesos contables, como medida de seguridad tratan de cuidar quien tiene el acceso a los cuadernos y el archivo de Excel, para evitar que alguien no autorizado quiera modificar o ver la información, sabiendo que tienen esta limitación en cuanto a seguridad y rapidez al momento de organizar los datos, mencionaron que es importante aprender sobre herramientas tecnológicas y seguridad informática para mejorar esa falencia que tienen en cuando a la protección de los datos y la transparencia.

¿Existen planeación estratégica en las actividades del grupo?

La directiva y el especialista expresaron que, aunque no cuentan con mucha experiencia estratégicas todas las actividades del grupo son previamente planificadas tratando de organizar las actividades para definir qué acciones tomar y cómo manejar los recursos en conjunto con cada uno de los socios, mencionando que no cuentan con un plan estratégico escrito o detallado.

¿Qué funciones considera fundamentales en una aplicación digital enfocada en el registro y control financiero?

Las personas entrevistadas consideraron que una aplicación digital enfocada en el registro y control financiero debe ser práctica y sencilla con funciones básicas como: el registro claro y ordenado del monto de ahorro o cuota pagado para saber en todo tiempo que dinero

entra y sale del grupo, detalles de los préstamos más interés con fecha de pago para llevar un seguimiento fácil y evitar confusiones, el total de las utilidades, otra de las funciones sería enviar alertas de fechas importante teniendo un registro claro de los ingresos y gastos generando informes automáticos, con seguridad en la información de los socios.

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

La respuesta de la presidenta del grupo y el especialista fueron que una capacitación de alguna aplicación móvil y cómo manejarlo facilitaría el acceso a los datos financiero en tiempo real permitiendo ver los ingresos, gastos, utilidades y saldos de los socios, al tener esta información actualizada de manera automática no esperarían los reportes manuales que toman tiempo en realizarlos, también mencionaron que una aplicación móvil para los grupos si sería útil para mejorar la gestión en los grupos de ahorro y crédito.

¿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?

La presidenta del grupo de ahorro, junto con el especialista, coincidieron en que la implementación de una aplicación móvil sería de gran utilidad para los grupos de ahorro y crédito, ya que podría favorecer significativamente la toma de decisiones dentro del grupo, porque les permitieran tanto a los socios como la directiva el acceso inmediato a la información en tiempo real, ya sea los movimientos, estados financieros y reportes personalizados, permitiendo que todos contribuyan en la administración y que a su vez sea más transparente y organizada mejorando la confianza dentro del grupo, facilitando una comunicación directa.

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

Las personas entrevistadas expresaron que podrían obtener muchos beneficios al implementar una aplicación digital uno de ellos ya mencionado con anterioridad es el acceso y control de las cuentas en cualquier tiempo y lugar, mejorando la rapidez de las transacciones, mejorando la transparencia es otro beneficio, la reducción del tiempo y costo evitando los tramites y cuentas manuales por lo consiguiente la inclusión financiera permitiendo a que más personas que no puedan acceder a créditos bancarios puedan ser parte del grupo y por último la seguridad evitando posibles pérdidas o daños de los registros físicos.

Si los grupos de ahorro y crédito se dedicaran a implementar una aplicación móvil ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?

La presidenta del grupo mencionó que pese a contar con conocimiento básico de innovación tecnológicas, desea recibir capacitaciones que sean útiles, y prácticas que enseñen paso a paso como implementar una aplicación móvil y como seria el uso de esta. Tomando en cuenta que quieren aprender a registrar y controlar los ahorros, prestamos, intereses, utilidades, también les gustaría saber cómo se generan los reportes de manera automática, ellas me indicaron que buscan una capacitación que sea clara, practica y adaptable para que todos los socios de los grupos de ahorro y crédito puedan usar sin dificultad. Sin embargo, es importante considerar la resistencia al cambio de algunos socios y problemas técnicos pueden limitar su adopción.

Análisis de los resultados de las encuestas

1. Edad

Tabla 3

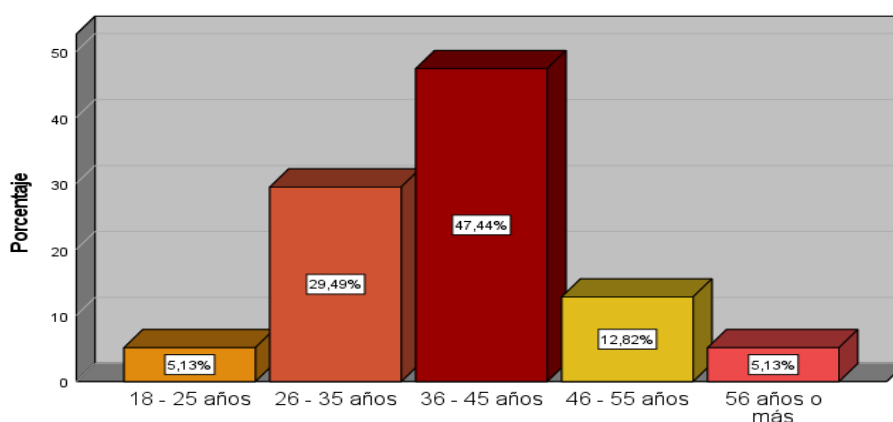
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
18 – 25 años	4	5,13	5,13
26 – 35 años	23	29,49	34,62
36 – 45 años	37	47,44	82,06
46 – 55 años	10	12,82	94,87
56 años o más	4	5,13	100,0
Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes a la edad de los socios de los grupos de ahorro y crédito

Figura 1

Edad



Nota. Datos correspondientes a la edad de los socios de los grupos de ahorro y crédito

A partir de los datos obtenidos, se evidencia que el 47,44% de los grupos de ahorro son de edad de 36 a 45 años seguido de 26 a 35 años con un 29,49%, quienes buscan ahorrar con el objetivo de generar ingresos, tomando en cuenta que tienen mayor experiencia en la gestión de los grupos, en otros casos no cuentan con un empleo estable y otros dependen de sus hijos que le ayudan económicamente. Por otro lado, el 5,13% 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 4

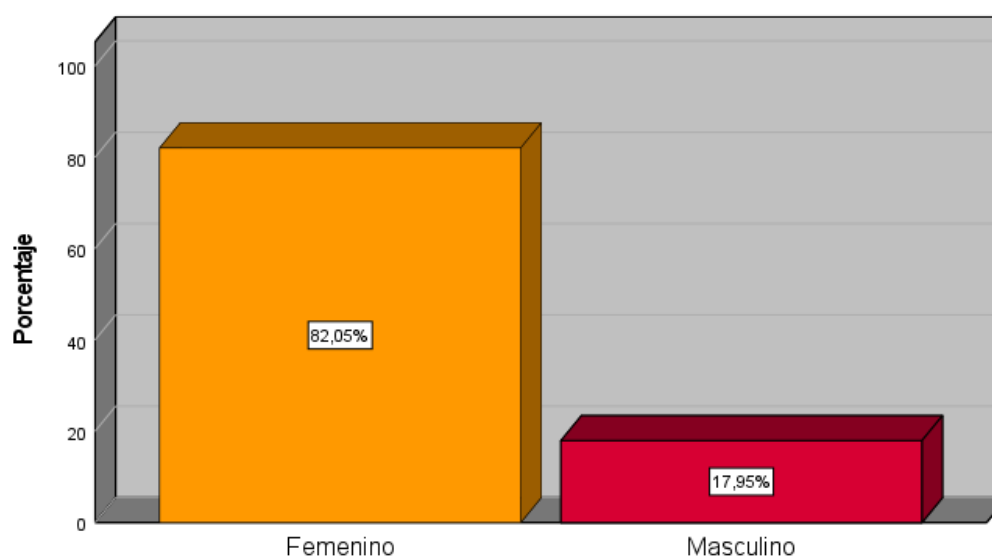
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	64	82,05	82,05
	Masculino	14	17,95	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes al género de los grupos de ahorro y crédito

Figura 2

Género



Nota. Datos correspondientes al género de los grupos de ahorro y crédito

Los datos estadísticos indican que el 82,05% de los socios encuestados son las mujeres quienes lideran el hábito de ahorrar sus ingresos, Asumiendo un papel muy importante en la administración del hogar y la planificación financiera familiar, también tienen responsabilidad y compromiso al ser parte de las directivas. Por otro lado, el 17,95% corresponde al género masculino quienes están interesados en generar recursos o en actividades laborables.

3. Estado civil

Tabla 5

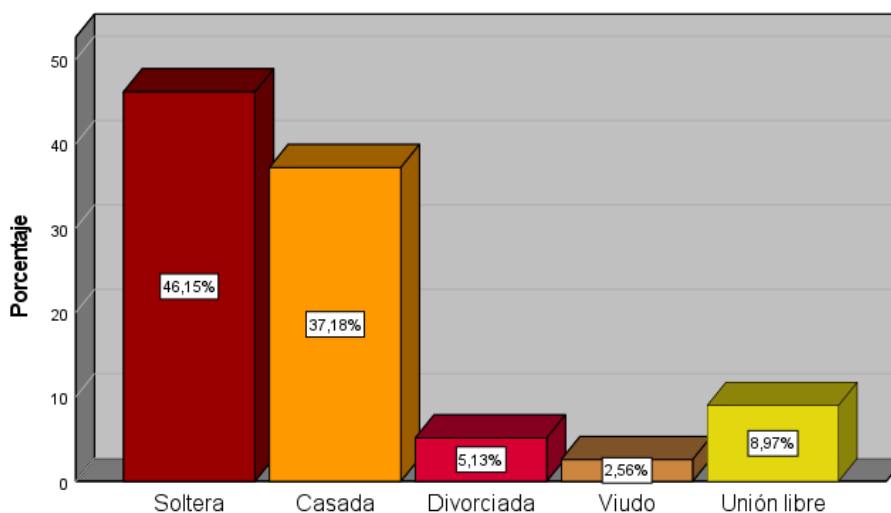
Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero/a	36	46,15	46,15
	Casado/a	29	37,18	83,33
	Divorciado/a	4	5,13	88,46
	Viudo/a	2	2,56	91,02
	Unión libre	7	8,97	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes al estado civil de los grupos de ahorro y crédito

Figura 3

Estado civil



Nota. Datos correspondientes al estado civil de los grupos de ahorro y crédito

De acuerdo con la información recopilada, se observa en los datos estadísticos que el 46,15% se encuentran solteras quieren decir que si han tenido pareja pero están separadas, otras en cambio no han tenido pareja seguidamente tenemos un 37,18% son mujeres casadas, indicando que tienen un vínculo legal y por ultimo con un 2,56% tenemos a las personas de los grupos de ahorro quienes están viudos, sin embargo no es impedimento al momento de ahorrar, obtener las utilidades y ser partícipe de esta comunidad.

4. Nivel académico

Tabla 6

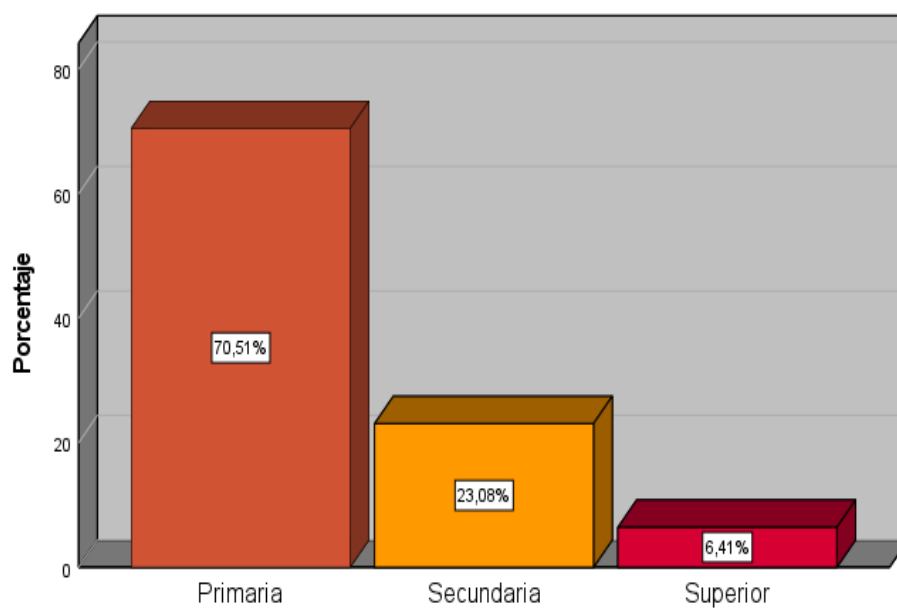
Nivel académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	55	70,51	70,51
	Secundaria	18	23,08	93,59
	Superior	5	6,41	100,00
	Total	78	100,00	

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

Figura 4

Nivel académico



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

En base a la información proporcionada en la encuesta, se observa que el 70,51% solo terminaron la primaria, seguido tenemos con un 23,08% el nivel secundario quienes reforzaron un poco más el conocimiento, dando como evidencia el nivel educativo básico y el 6,41% se educó un poco más en el nivel superior teniendo una mejor calidad de vida.

5. ¿En qué sector del cantón Salinas se realizan las reuniones del grupo?

Tabla 7

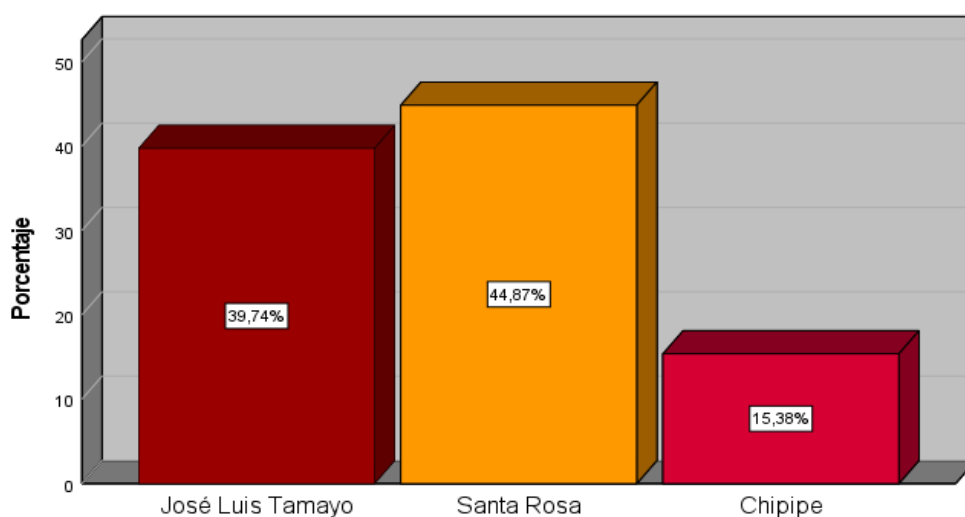
Sector que realizan las reuniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	José Luis Tamayo	31	39,74	39,74
	Santa Rosa	35	44,88	84,62
	Chipiipe	12	15,38	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes al sector donde realizan las reuniones los grupos de ahorro

Figura 5

Sector que realizan las reuniones



Nota. Datos correspondientes al sector donde realizan las reuniones de los grupos de ahorro.

El análisis de las encuestas realizadas indicó que el sector Santa Rosa con un 44,87% es el lugar donde más se reúnen los grupos de ahorro y crédito para realizar sus operaciones seguido esta José Luis Tamayo (Muey) con el 39,74% dando como resultados los sectores más activos de los grupos. Sin embargo, el sector que refleja poca popularidad para las reuniones es Chipiipe con un 15,35%.

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

Tabla 8

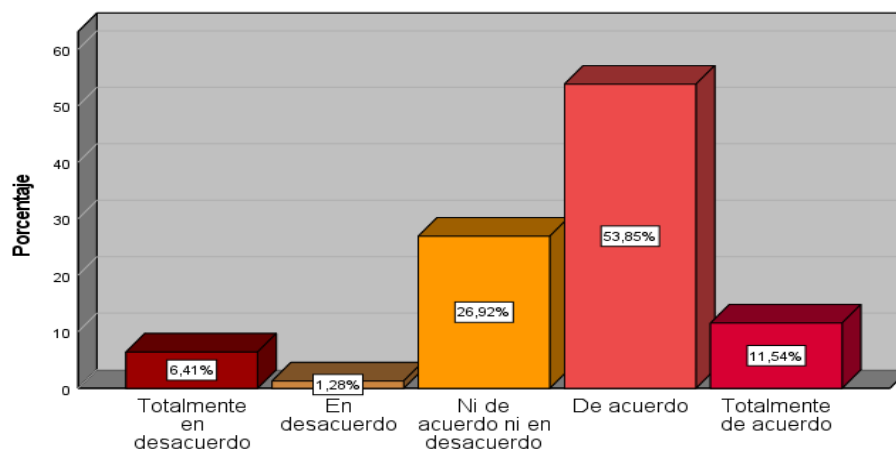
Gestión enfocada en el crecimiento del grupo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,41	6,41
En desacuerdo	1	1,28	7,69
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	26,92	34,61
De acuerdo	42	53,85	88,46
Totalmente de acuerdo	9	11,54	100,00
Total	78	100,0	

Nota. Datos correspondientes a la gestión del crecimiento de los grupos de ahorro y crédito

Figura 6

Gestión enfocada en el crecimiento del grupo



Nota. Datos correspondientes a la gestión del crecimiento de los grupos de ahorro y crédito

Los datos de la encuesta se evidencian de la siguiente manera, la mayoría de los grupos están de acuerdo y totalmente de acuerdo sumando un 65,39% con la gestión que realizan las directivas para el crecimiento del grupo, dándonos un porcentaje de manera positiva, y tan solo con un pequeño porcentaje 1,28% están en desacuerdo con la gestión actual dando como perspectiva que la gestión de las directivas es bien valorada por la mayoría de los miembros, aunque existe un sector moderado que podría beneficiarse de mayor información o participación para convertirse en promotores del crecimiento.

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

Tabla 9

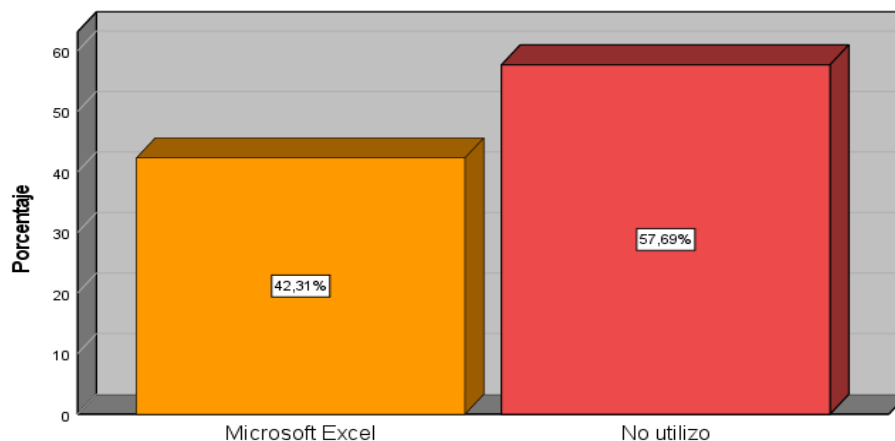
Recursos tecnológico para realizar informes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Microsoft Excel	33	42,31	42,31
	No utilizo	45	57,69	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes de los recursos tecnológicos a los grupos de ahorro y crédito

Figura 7

Recursos tecnológicos para realizar informes



Nota. Datos correspondientes de los recursos tecnológicos a los grupos de ahorro y crédito

De acuerdo con la información obtenida por las encuestas, se muestra que el 42,31% utiliza Microsoft Excel para elaborar informes, mientras que una mayoría del 57,69% no emplea ningún recurso tecnológico específico. Esto indica que, aunque existe un uso significativo de herramientas digitales básicas como Excel, más de la mitad depende de métodos manuales o tradicionales. Como resultado, sería recomendable implementar programas de capacitación en tecnologías de información para mejorar la eficiencia, precisión y seguimiento de los informes en los grupos.

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

Tabla 10

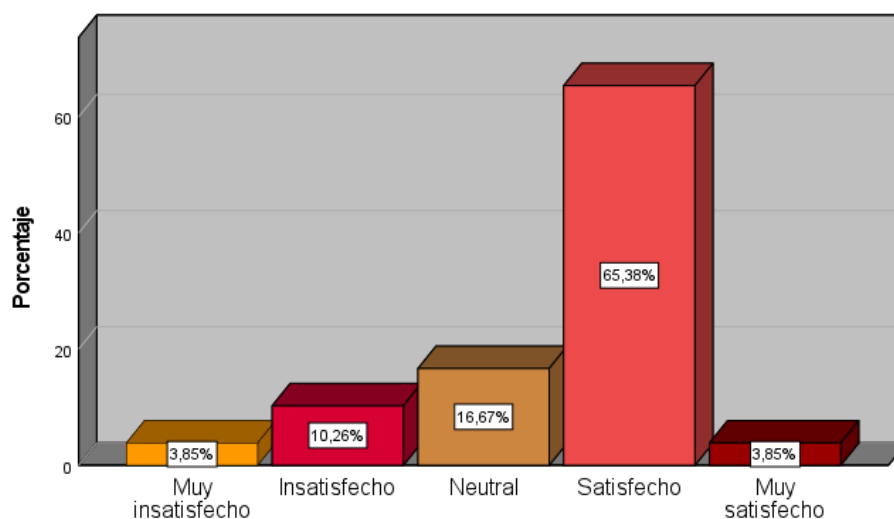
Nivel de satisfacción de los recursos materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	3,85	3,85
	Insatisfecho	8	10,26	14,11
	Neutral	13	16,67	30,78
	Satisfecho	51	65,38	96,15
	Muy satisfecho	3	3,85	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes a los recursos materiales de los grupos de ahorro y crédito

Figura 8

Nivel de satisfacción de los recursos materiales



Nota. Datos correspondientes a los recursos materiales de los grupos de ahorro y crédito

La mayoría de los miembros del grupo, con un 65,38% está satisfecho con los recursos materiales disponibles, como cuadernos, papelógrafos y hoja de cálculo para llevar a cabo las operaciones financieras del grupo, con un 10,26% nos indica que están insatisfecha y un 3,85% están muy insatisfecho. A pesar, que la mayoría están conforme es necesario implementar los recursos tecnológicos para llevar los informes.

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

Tabla 11

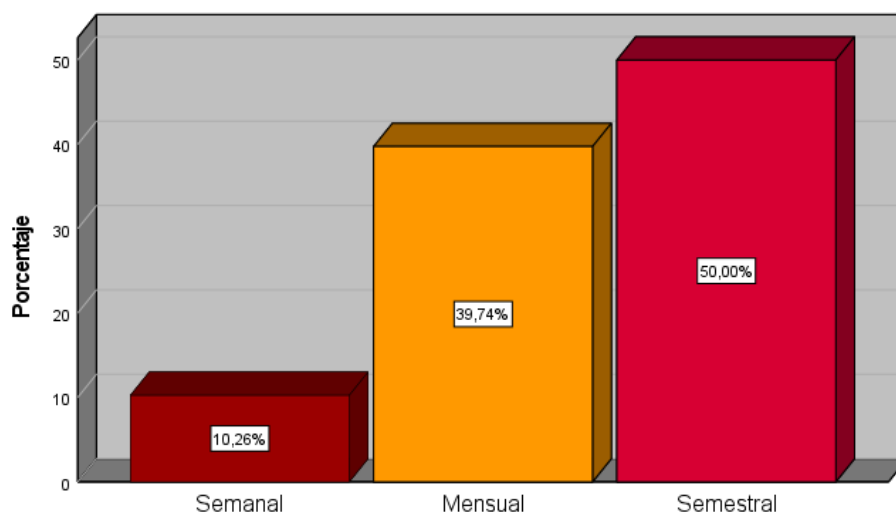
Frecuencia de la planificación de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Semanal	8	10,26	10,26
	Mensual	31	39,74	50,00
	Semestral	39	50,00	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes a la planificación de actividades a los grupos de ahorro

Figura 9

Frecuencia de la planificación de actividades



Nota. Datos correspondientes a la planificación de actividades a los grupos de ahorro

La mayoría de los miembros del grupo, realizan su planificación de actividades Semanal, mensual, y semestral, con un 50% realizan la planificación cada seis meses para poder saber si hay modificaciones, si están cumpliendo con la meta esperada mientras que el 39,74% planifican las actividades de manera mensual y por último un 10,26% realizan de manera semanal. Esto nos indica que la mayoría de los grupos prefieren organizar sus actividades cada seis meses o cada mes.

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

Tabla 12

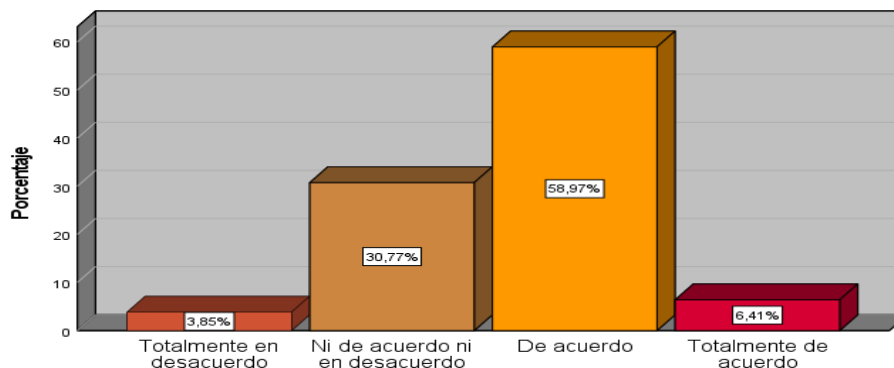
Nivel de participación activa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3,85	3,85
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,77	34,62
De acuerdo	46	59,97	93,59
Totalmente de acuerdo	5	6,41	100,00
Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes a la participación activa de los grupos de ahorro y crédito

Figura 10

Nivel de participación activa



Nota. Datos correspondientes a la participación activa de los grupos de ahorro y crédito

De acuerdo con la información obtenida por las encuestas la mayoría de los socios con un 66,38% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la directiva promueve activamente su participación en las actividades del grupo. Un 30,77% se mantiene neutral lo que indica que la mayoría percibe un esfuerzo real de inclusión. El respaldo de dos tercios de los participantes revela que las estrategias de la directiva funcionan, pero el casi 31% neutral indica un espacio para fomentar mayor compromiso e involucramiento, clarificando roles y motivando con actividades más participativas lo cual puede enriquecer tanto el desempeño del grupo como la cohesión y empoderamiento de sus miembros.

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

Tabla 13.

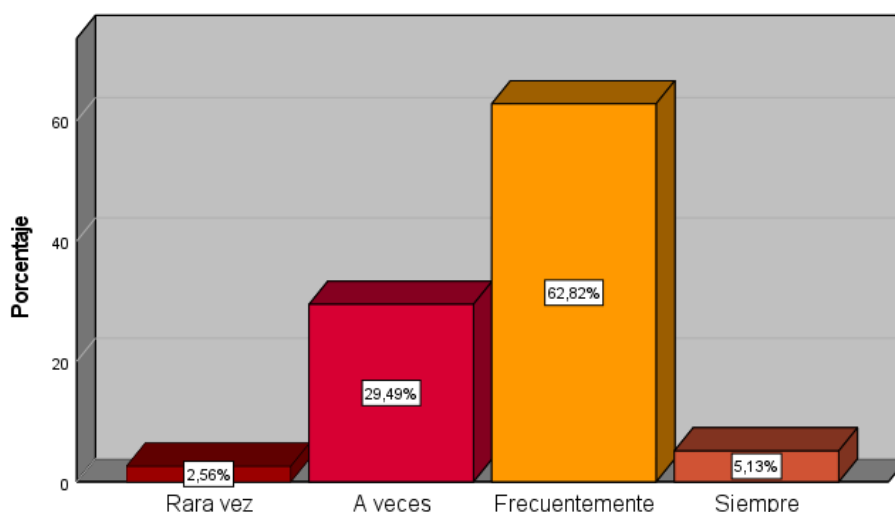
Frecuencia de presentación del análisis económico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	2	2,56	2,56
A veces	23	29,49	32,05
Válido Frecuentemente	49	62,82	94,87
Siempre	4	5,13	100,00
Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes al análisis económico de los grupos de ahorro y crédito

Figura 11

Frecuencia de presentación del análisis económico



Nota. Datos correspondientes al análisis económico de los grupos de ahorro y crédito

La mayoría de los socios de los grupos indican que con un 62,82% la tesorera presenta el análisis económico frecuentemente seguido con que solo presenta a veces el 29,49% y por último tenemos una pequeña cantidad porcentual de 2,56% indicando que rara vez presenta los análisis económicos. En general se puede decir que la tesorera cumple con la entrega del análisis financiero.

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

Tabla 14

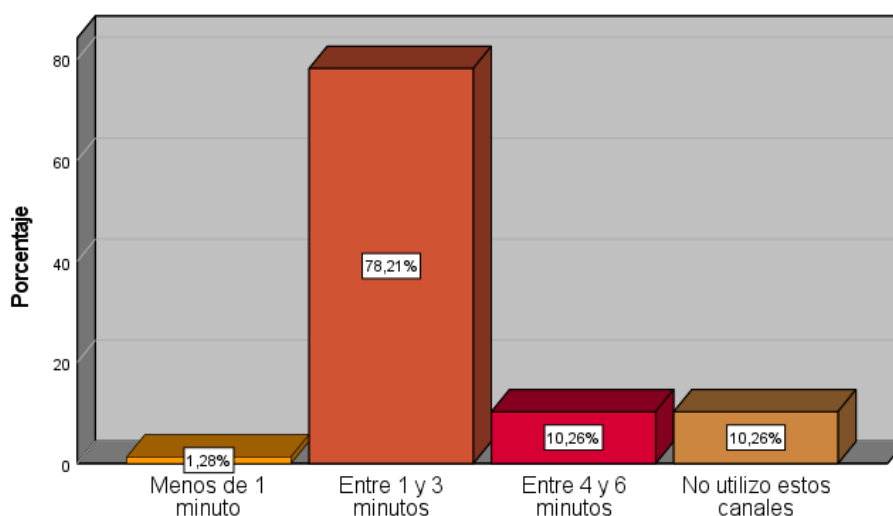
Tiempo promedio al realizar una transacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Menos de 1 minuto	1	1,28
	Entre 1 y 3 minutos	61	79,48
Válido	Entre 4 y 6 minutos	8	89,74
	No utilizo estos canales	8	100,00
	Total	78	100,00

Nota. Datos correspondientes del tiempo promedio de la transacción de los grupos de ahorro

Figura 12

Tiempo promedio al realizar una transacción



Nota. Datos correspondientes del tiempo promedio de la transacción de los grupos

En cuanto a los resultados, la mayoría de encuestados, específicamente el 78,21% de ellos tarda entre 1 o 3 minutos al realizar alguna transferencia o transacción, por otro lado, el 10,26% no utiliza estos canales de digitalización. En general es posible afirmar que la mayoría de los usuarios pueden manejar estas herramientas de manera rápida.

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 OPCION NO TERMINA LA ENCUESTA)

Tabla 15

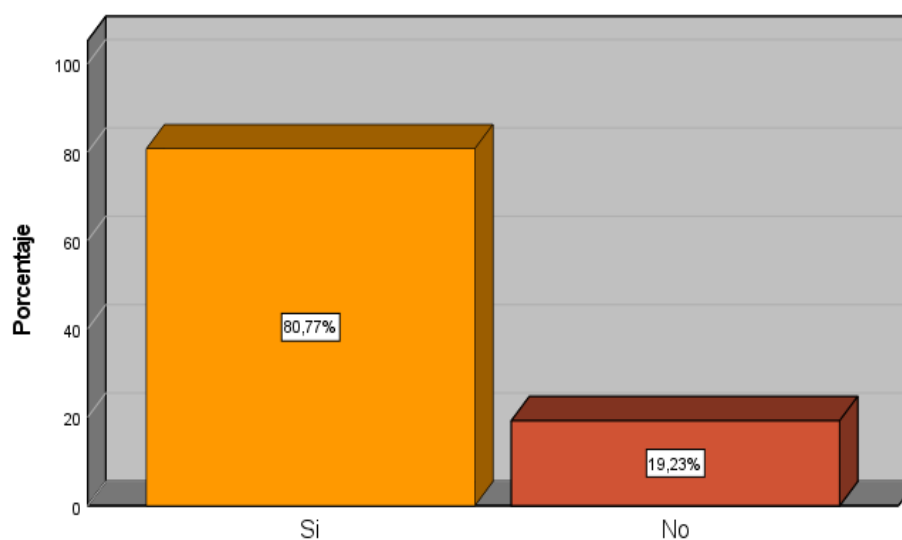
Incrementar el financiamiento a través de tecnologías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	63	80,77	80,77
	No	15	19,23	100,00
	Total	78	100,00	

Nota. Datos correspondientes al implementar estrategias tecnológicas a los grupos de ahorro

Figura 13

Incrementar el financiamiento a través de tecnologías



Nota. Datos correspondientes al implementar estrategias tecnológicas a los grupos de ahorro

Según los datos obtenidos el 80,77% de los socios encuestados consideraron que las estrategias tecnológicas aplicadas atraerán a nuevos integrantes, por ende, crecerá también el financiamiento mejorando la gestión y comunicación del grupo con un 19,23% no está de acuerdo con esta idea añadiendo la resistencia al cambio.

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

Tabla 16

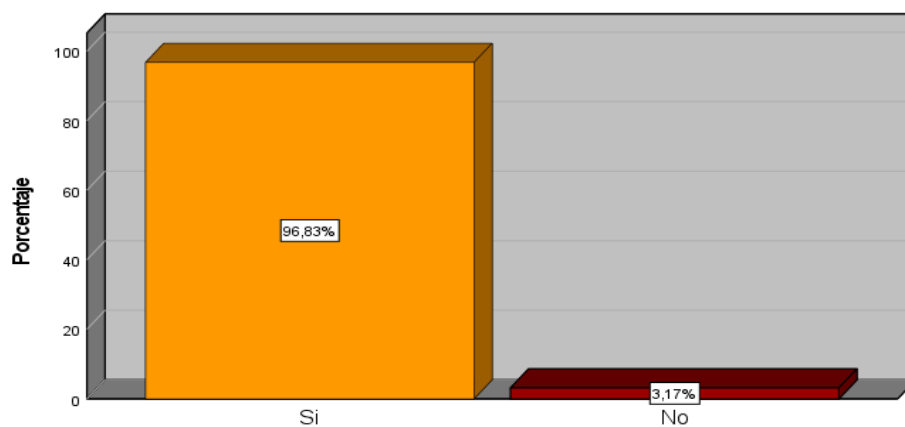
Capacitación sobre una aplicación móvil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	61	78,2	96,83	96,83
	No	2	2,6	3,17	100,00
	Total	63	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	15	19,2		
Total		78	100,0		

Nota. Datos correspondientes sobre la capacitación de la aplicación móvil de los grupos

Figura 14

Capacitación sobre una aplicación móvil



Nota. Datos correspondientes sobre la capacitación de la aplicación móvil de los grupos

En base a las encuestas realizadas, con un 96,83 siendo la gran mayoría de los socios están dispuesta a recibir capacitación sobre las tecnologías especialmente en el uso de una aplicación móvil para facilitar los procesos dentro de los grupos, mientras que el 3,17% indica que no está interesado en las capacitaciones, estos resultados indican el alto nivel de apertura y disposición de los miembros de los grupos en aprender nuevas herramientas tecnológicas.

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

Tabla 17

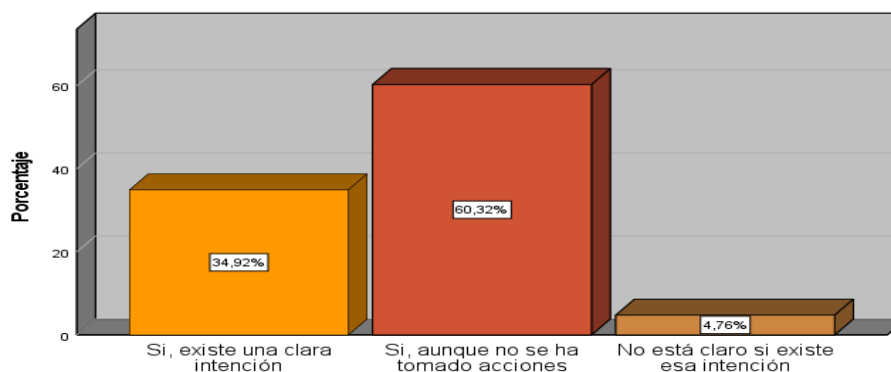
Percepción de automatización de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si, existe una clara intención	22	28,2	34,92	34,92
	Si, aunque no se ha tomado acciones	38	48,7	60,32	95,24
	No está claro si existe esta intención	3	3,8	4,76	100,00
	Total	63	80,8	100,00	
Perdidos	Sistema	15	19,2		
Total		78	100,0		

Nota. Datos correspondientes a la automatización de procesos de los grupos de ahorro

Figura 15

Percepción de automatización de procesos



Nota. Datos correspondientes a la automatización de procesos de los grupos

El 60,32% de los socios indica que las directivas si tienen la intención de automatizar los procesos dentro de los grupos, aunque no se ha tomado acciones, con un 34,92% que respondieron que si existe una buena intención mientras el 4,76% no está claro si existe tal motivo. En general los resultados indican que en su mayoría hay una intención de la disposición de automatizar los procesos para poderse modernizar y hacer más eficiente las reuniones del grupo.

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

Tabla 18

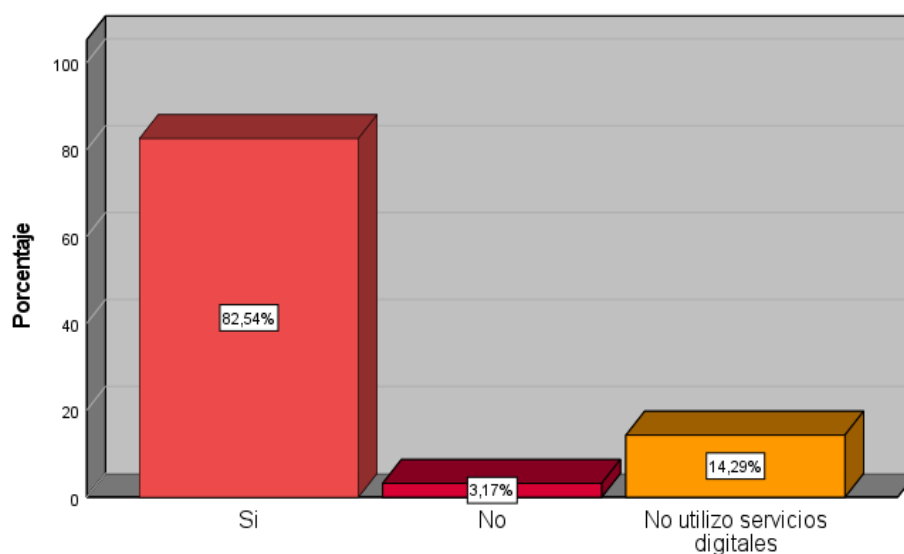
Seguridad al utilizar los servicios digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		Válido	acumulado
Válido	Si	52	66,7	82,54	82,54
	No	2	2,0	3,17	85,71
	No utilizo servicios digitales	9	11,5	14,29	100,00
	Total	63	80,8	100,00	
Perdidos	Sistema	15	19,2		
	Total	78	100,0		

Nota. Datos correspondientes a la seguridad digital de los grupos de ahorro y crédito

Figura 16

Seguridad al utilizar los servicios digitales



Nota. Datos correspondientes a la seguridad digital de los grupos de ahorro y crédito

Los resultados indican que en su mayoría de los socios confían en la seguridad de los servicios digitales con un 82,54%, mientras que un 14,29% indicaron que no utilizan estos servicios dando a entender que existen barreras como la carencia de acceso a tecnologías o el desconocimiento del uso de los servicios digitales.

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

Tabla 19

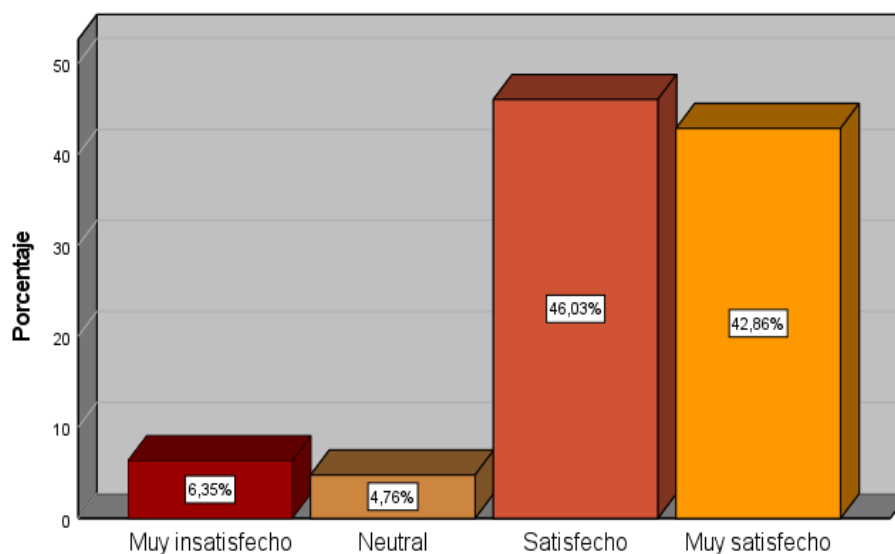
Nivel de satisfacción al usar una aplicación móvil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	4	5,1	6,35	6,35
	Neutral	3	3,8	4,76	11,11
	Satisfecho	29	37,2	46,03	57,14
	Muy satisfecho	27	34,6	42,86	100,00
	Total	78	80,8	100,00	
Perdidos	Sistema	15	19,2		
	Total	78	100,0		

Nota. Datos correspondientes a la aplicación móvil de los grupos de ahorro y crédito

Figura 17

Nivel de satisfacción al usar una aplicación móvil



Nota. Datos correspondientes a la aplicación móvil de los grupos de ahorro y crédito

El análisis de las encuestas realizadas, como resultados se dio a conocer que el 46,03% de los socios estarían satisfechos si usaran una aplicación móvil para los procesos de los grupos, sin embargo, con un 6,35% estarían insatisfechos por la presencia de una aplicación afectando la percepción de algunos miembros de los grupos de ahorro que por carencia de conocimiento o por resistencia al cambio no aplicarían la aplicación móvil.

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?

Tabla 20

Mecanismo de resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si, me gustaría mucho	59	75,6	93,65	93,65
	No es necesario	3	3,8	4,76	98,41
	No me interesa	1	1,3	1,59	100,00
	Total	63	80,8	100,00	
Perdidos	Sistema	15	19,2		
Total		78	100,0		

Nota. Datos correspondientes al mecanismo de resoluciones de los grupos de ahorro

Figura 18

Mecanismo de resolución de problemas



Nota. Datos correspondientes al mecanismo de resoluciones de los grupos de ahorro y crédito

Según en los datos obtenidos se demuestra que el 93,65% les gustaría tener una aplicación con un mecanismo eficiente en la resolución de problemas al momento de realizar una transacción para no tener inconveniente al realizar estos procesos. Sin embargo, el 4,76% indicaron que no eran necesario contar con tales mecanismos durante las transacciones digitales.

Discusión

En el presente trabajo de investigación que tuvo como propósito establecer estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas, se inició con un diagnóstico de la situación actual, donde se identificaron los beneficios de la digitalización y se evaluó la viabilidad de implementar una aplicación digital que contribuya con el manejo de procesos. A continuación, se discuten los resultados obtenidos, con base a los objetivos y en comparación con estudios similares.

Los grupos de ahorro y crédito analizados están integrados principalmente por mujeres de entre 26 y 45 años, con un nivel académico de educación primaria y secundaria. Esta realidad revela una estructura social limitada por el poco conocimiento en el uso de tecnologías digitales, pero con fuerte compromiso comunitario basado en el liderazgo, la confianza y la participación activa. Sin embargo, un hallazgo central fue que los grupos actualmente gestionan sus procesos de manera manual con registro contables básicos, usando cuadernos y hoja de cálculo de Excel, esto implica a tener riesgos de errores contables, dificultando su transparencia y limitando la eficiencia en sus operaciones.

Estos resultados concuerdan con las autoras Muruato, et al. (2019) Un grupo de ahorro comunitario está formado principalmente por mujeres, además los autores Campo, et al. (2024) indica que las organizaciones comunitarias emplean procesos de forma manuales y tradicionales por la carencia de recursos tecnológicos lo que limita la eficiencia, dificulta la transparencia y reduce la capacidad de escalar sus operaciones. Asimismo, en las encuestas realizadas a los grupos de ahorro y crédito dio como resultados que la mayoría no utilizan recursos tecnológicos para elaborar los informes financieros, mientras que una parte mínima usa Microsoft Excel, esto confirma que los registro son realizados de manera manual con bajo nivel de digitalización en los procesos contables.

Los resultados demostrados de las entrevistas expresaron los beneficios al implementar una aplicación digital teniendo acceso y control de las cuentas en cualquier tiempo y lugar, mejorando la rapidez de las transacciones, la transparencia, la reducción del tiempo, evitando los tramites y cuentas manuales y por último la seguridad evitando posibles pérdidas o daños de los registros físicos. Según los datos obtenidos en las encuestas, la gran mayoría de los socios considera que la implementación de estrategias digitales atraerá nuevos integrantes, mejorará el financiamiento grupal y la resolución de problemas mediante un mecanismo rápido y seguro.

Por consiguiente, los resultados son similares a el artículo de Bogotá, titulada Estrategias de transformación digital en el sector financiero de los autores Guzmán & Romo (2024) indicaron que Bancolombia e Inequi y Wester Union mejoraron su eficiencia y atracción de más clientes al implementar plataformas digitales móviles, para el modelado estadístico de riesgo, los pagos en transacciones y el procesamiento de los datos de riesgos, pero que también invirtieron en la capacitación del talento humano porque desconocían el manejo digital, al igual que el estudio de Vargas & Albán con el tema Impacto de la aplicación San José móvil en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito San José limitada agencia Chimbo (2024) de Guaranda- Ecuador evidenció que los usuarios al implementar la aplicación digital San José le permitieron manejar sus finanzas de manera efectiva facilitando el acceso y el uso de la aplicación valorando la accesibilidad y rapidez.

Los datos de las entrevistas confirman que los socios y la directiva de los grupos de ahorro reconocen el valor de las aplicaciones móviles para mejorar la transparencia, evitando errores contables, ahorrando tiempo, agilizando y respaldando la información grupal. Por lo que se implementara una aplicación móvil donde realicen los registros de ahorro, préstamos, intereses y reporte automáticos de los informes económicos. Sin embargo, también admiten su limitado conocimiento tecnológico lo que refuerza la necesidad de capacitaciones de manera accesibles y prácticas.

Esta situación es comparable con lo encontrado por los autores Tacurri & Rivera (2024) con el tema Propuesta de estrategias de transformación digital en el desarrollo del departamento de marketing y ventas para empresas Pymes en la ciudad de Loja donde la adopción de la aplicación tecnológica personalizada les permitió optimizar los procesos, el tiempo, análisis del rendimiento en ventas y una base total registradas de las ventas. También concuerda con los autores Chávez, et al. (2024) con el tema Desarrollo de una aplicación móvil para agrupaciones comunitarias de ahorro y préstamo, quienes desarrollaron una app similar para los grupos comunitarios de ahorro donde les permite agilizar, y respaldar el registro de secciones grupales, reduciendo errores, optimizando el funcionamiento de ahorro y préstamos donde se sienten satisfecho por el tiempo de control de la aplicación y varios de ellos manifestaron un alto nivel de satisfacción respecto a su facilidad de uso, Esto también se evidencia con la encuesta donde la mayoría de los socios están muy satisfechos y satisfecho si usaran una aplicación móvil para los procesos de los grupos. Del mismo modo casi todos los socios están dispuesta a recibir capacitación sobre las tecnologías especialmente en el uso de la aplicación móvil.

Capítulo IV

Transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas

Introducción

Los grupos de ahorro y crédito son entidades financieras que impulsan la inclusión económica de individuos que presentan capacidades remotas de financiamiento para direccionarlos al ahorro, los microcréditos, el pago de intereses y las utilidades. En base a la investigación previa se identificaron varias dificultades que presentan los grupos, uno de estos problemas es el desconocimiento de las herramientas digitales debido a que estos grupos siguen realizando en la actualidad los procesos contables de manera manual, la delincuencia en la inseguridad, la extorsión y la resistencia al cambio.

En respuesta a esta problemática, dichas entidades buscan mejoras en sus procesos internos mediante la digitalización como la automatización de procesos, aprovechar el tiempo mediante la agilización de los informes, mayor control en los análisis económicos y la confiabilidad y transparencia de los socios. Con base a la investigación y los hallazgos de la autora Sandoval (2024), se georreferenciaron 13 grupos de ahorro ubicados en el cantón Salinas. A partir de ello, se elaboró un plan de digitalización para los grupos de ahorro y crédito, el cual incluyó un diagnóstico en cuanto a la situación actual de los procesos internos. Además, se emplearon las estrategias mediante el uso de la matriz CAME. Actualmente, se continúa con la ejecución del plan de acción, implementando la aplicación DreamSave como solución tecnológica adaptada a las necesidades de estos grupos. Esta herramienta, por su diseño simple y fácil de usar, facilita el registro digital de operaciones económicas como ahorros, préstamos, intereses y utilidades, contribuyendo así a una gestión más organizada, transparente y sostenible.

Justificación

En la era actual donde la innovación digital es un eje fundamental para el desarrollo económico y social, las organizaciones, entidades, negocios, grupos de ahorros se ven obligadas adaptarse en un entorno tecnológico donde se adoptan tecnologías para transformar y mejorar los procesos, no solo se trata de usar celulares o computadoras si no aprovechar estos dispositivos digitales para optimizar los procesos, mejorar la toma de decisiones y en última instancia corregir los resultados.

Los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, promueven la inclusión financiera de los individuos que no tienen acceso a servicios o entidades bancarias enfrentando desafíos en sus actividades por los procesos manuales que realizan donde no solo les consume el tiempo valioso si no que realizan errores operacionales dificultándoles al momento de realizar los informes financiero, además se suma el desconocimiento de herramientas digitales adecuadas y los factores externos como la inseguridad y la extorsión.

Ante esta realidad, la propuesta de implementar un plan de acciones para la mejora de la automatización de procesos se basará mediante la digitalización al adoptar esta aplicación móvil que presentará un auge de modernización tecnológica en los grupos de ahorro y crédito además brinda servicio de sus monitoreos de manera semanal o mensual, mejorando la eficacia del rendimiento de los procesos mensuales y la eficiencia en el rendimiento de las actividades lo que influye en la entrega de informes específicos con valores reales y transparente. Al aplicar la plataforma digital Dreamsave les brindara confianza lo que permite tener mejor competencia frente a otras instituciones dedicadas a la misma actividad.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Implementar la transformación digital a través de la aplicación móvil DreamSave para la automatización de procesos de los grupos de ahorro y crédito.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos actuales de los grupos de ahorro y crédito
- Identificar las estrategias más adecuadas para la transformación digital de los grupos de ahorro y crédito
- Ejecutar la aplicación móvil DreamSave para la automatización de procesos de los grupos de ahorro y crédito

Contexto de la situación actual

Diagnóstico de las capacidades y habilidades en el uso de tecnología para los procesos actuales en los grupos de ahorro y crédito

En la actualidad la gestión de las operaciones de los grupos de ahorro y crédito se realizan mediante los registros manuales ya sea en cuadernos o en hojas de cálculo de Microsoft Excel. Esta gestión presenta limitaciones en la transparencia, eficiencia, seguridad de la información y accesos a datos en tiempo real. La dependencia de los cálculos manuales implica

que la función de los manejos de interés, préstamos y utilidades presenten algún error sin tener respaldo de la información.

La adopción de una aplicación digital especializada en este manejo ayudará a mejorar la gestión de los grupos, teniendo una disposición positiva en los integrantes para realizar la transformación de forma digital. Este diagnóstico buscó evaluar las capacidades que tienen actualmente los grupos de ahorro y crédito sobre el uso de la tecnología dando como resultado una carencia sobre el tema. Esto indica las necesidades de capacitación, y la implementación de la aplicación móvil DreamSave digitalizando a los grupos de ahorro y crédito para garantizar una transformación exitosa hacia sistemas más avanzados.

Análisis de procesos actuales

En el cantón Salinas los grupos de ahorro y crédito realizan sus actividades financieras de manera tradicional, registrando sus procesos contables en cuadernos y hojas físicas en algunos casos el apoyo de hoja de cálculo de Excel, las operaciones son realizadas de manera semanal o mensual donde registran todos los ahorros de los socios agregándoles los préstamos más los intereses el reparto de las utilidades que es una vez lo que limita la eficiencia, transparencia y seguridad.

Los grupos de ahorro y crédito cuentan con los siguientes recursos:

- **Materiales físicos:** cuadernos, lápices, hojas impresas y calculadora
- **Recursos digitales limitados:** Tienen dispositivos móviles donde las directivas tienen comunicación con los socios, pero no tienen uso a herramientas especializadas.
- **Conectividad y dispositivos:** La mayoría de los socios tienen dispositivos inteligentes, pero no usan las aplicaciones móviles para fines contables y en algunos si poseen la conectividad a internet.
- **Talento humano:** Es muy evidente la carencia del desconocimiento en la formación digital, lo que representa una barrera, sin embargo, se detectó la disposición positiva por parte de las directivas al implementar el uso de tecnología.

Este análisis muestra que existe recursos de materiales y tecnológicos muy básico, por eso es necesario fortalecer las capacitaciones para asegurar que la implementación de la aplicación móvil DreamSave sea eficiente antes las necesidades operativas de los grupos de ahorro y crédito facilitando una gestión de automatizar los procesos de manera ordenada y segura.

Matriz FODA

Con base al diagnóstico realizado de los grupos de ahorro y crédito, se presenta de manera resumida la siguiente matriz FODA:

Tabla 21

Análisis de la situación actual de los grupos de ahorro y crédito

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa y organizada de los integrantes • Apoyo mutuo y ambiente de confianza entre los socios • Gestión planificada de los fondos económicos • Conocimiento básico en la administración contable 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado conocimiento tecnológico en algunos socios • Dependencia de recursos materiales insuficientes o desactualizados • Escaso acceso a programas de capacitación tecnológica • Carencia de la disponibilidad de fondos financieros dirigido al funcionamiento y operación de una aplicación móvil
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor disponibilidad de aplicaciones móviles y conectividad • Accesibilidad a capacitaciones continua sobre aplicaciones móviles • Apoyo de los socios en la digitalización y modernización de procesos • Posibilidad de mejorar la eficiencia operativa y la transparencia de los grupos de ahorro mediante la automatización 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos relacionados con la seguridad cibernética y pérdida de información • Dificultad para proteger la privacidad de los fondos económicos de los socios • Cambios normativos que puedan limitar la digitalización • Limitaciones presupuestarias para invertir en tecnología y capacitación

Nota: Datos obtenidos de la entrevistas y encuestas

Tabla 22

Matriz CAME

ANÁLISIS EXTERNO		
ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		<p>O1. Mayor disponibilidad de aplicaciones móviles y conectividad</p> <p>O2. Accesibilidad a capacitaciones continua sobre aplicaciones móviles</p> <p>O3. Apoyo de los socios en la digitalización y modernización de procesos</p> <p>O4. Posibilidad de mejorar la eficiencia operativa y la transparencia de los grupos de ahorro mediante la automatización</p>
FORTALEZAS	Estrategias ofensivas (Explorar)	Estrategias defensivas (Mantener)
<p>F1: Participación activa y organizada de los integrantes</p> <p>F2: Apoyo mutuo y ambiente de confianza entre los socios</p> <p>F3: Gestión planificada de los fondos económicos</p> <p>F4: Conocimiento básico en la administración contable</p>	<p>F1O1: Mantener la participación activa y organizada para aprovechar la mayor disponibilidad de aplicaciones móviles y conectividad</p> <p>F3O4: Mantener la gestión planificada para implementar la automatización que mejore la eficiencia y transparencia</p> <p>F4O1: Brindar capacitación continua en procesos digitales para fortalecer el conocimiento básico en administración contable</p>	<p>F1A1: Utilizar la participación activa para implementar protocolos de seguridad que mitiguen riesgos de seguridad cibernética</p> <p>F2A2: Aprovechar el ambiente de confianza para establecer políticas que protejan la privacidad de los fondos económicos</p> <p>F3A3: Adaptar la gestión financiera para anticipar y cumplir con cambios normativos que puedan limitar la digitalización</p>
DEBILIDADES	Estrategias de reorientación (Corregir)	Estrategias de supervivencia (Afrontar)
<p>D1: Limitado conocimiento tecnológico en algunos socios</p> <p>D2: Dependencia de recursos materiales insuficientes o desactualizados</p> <p>D3: Escaso acceso a programas de capacitación tecnológica</p> <p>D4: Carencia de la disponibilidad de fondos financieros dirigido al funcionamiento y operación de una aplicación móvil</p>	<p>O1D1: Acceder a capacitaciones en digitalización para que mejoren el conocimiento tecnológico de los socios</p> <p>O4D2: Adquirir y actualizar recursos materiales y tecnológicos para superar la dependencia de materiales insuficientes</p> <p>O3D4: Buscar asesoramiento experto para gestionar los fondos y operación de la aplicación móvil.</p>	<p>D1A1: Expandir el conocimiento tecnológico para evitar pérdida de socios que prefieran procesos digitales seguros</p> <p>D2A2: Mejorar los controles internos para proteger la privacidad y evitar filtraciones de información</p> <p>D4A4: Gestionar alternativas financieras para superar limitaciones presupuestarias en tecnología y capacitación</p>

Nota: Información obtenida a partir del diagnóstico estratégico del entorno interno y externo

A continuación, se presenta las estrategias de transformación digital para la implementación de una aplicación móvil DreamSave, adaptada a las necesidades de los grupos de ahorro y crédito en su impacto en la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera.

Automatización de procesos: consiste en llevar a cabo la digitalización y automatización de tareas manuales y repetitivas en los grupos de ahorro y crédito tales como la gestión de aportaciones, cálculo de interés, la elaboración de reporte y el control de pago esto minimiza los errores humanos mejorar la velocidad de respuesta y libera recursos para actividades más significativas, la automatización hace que las operaciones sen más efectivas, con un costo y mayor exactitud, mejorando así la capacidad de respuesta y la calidad de servicio ofrecido.

Plataformas digitales: se refiere al uso de herramienta tecnológica integrada al funcionamiento de la aplicación DreamSave, abarcando sistemas en la nube, bases de datos seguras y seguridad de los datos de los socios. Estas plataformas facilitan la comunicación, el acceso a información en tiempo real y la administración centralizada de datos. Además, permiten que el servicio se adapte al aumento en el número de usuarios y ofrecen un buen manejo de los recursos financieros.

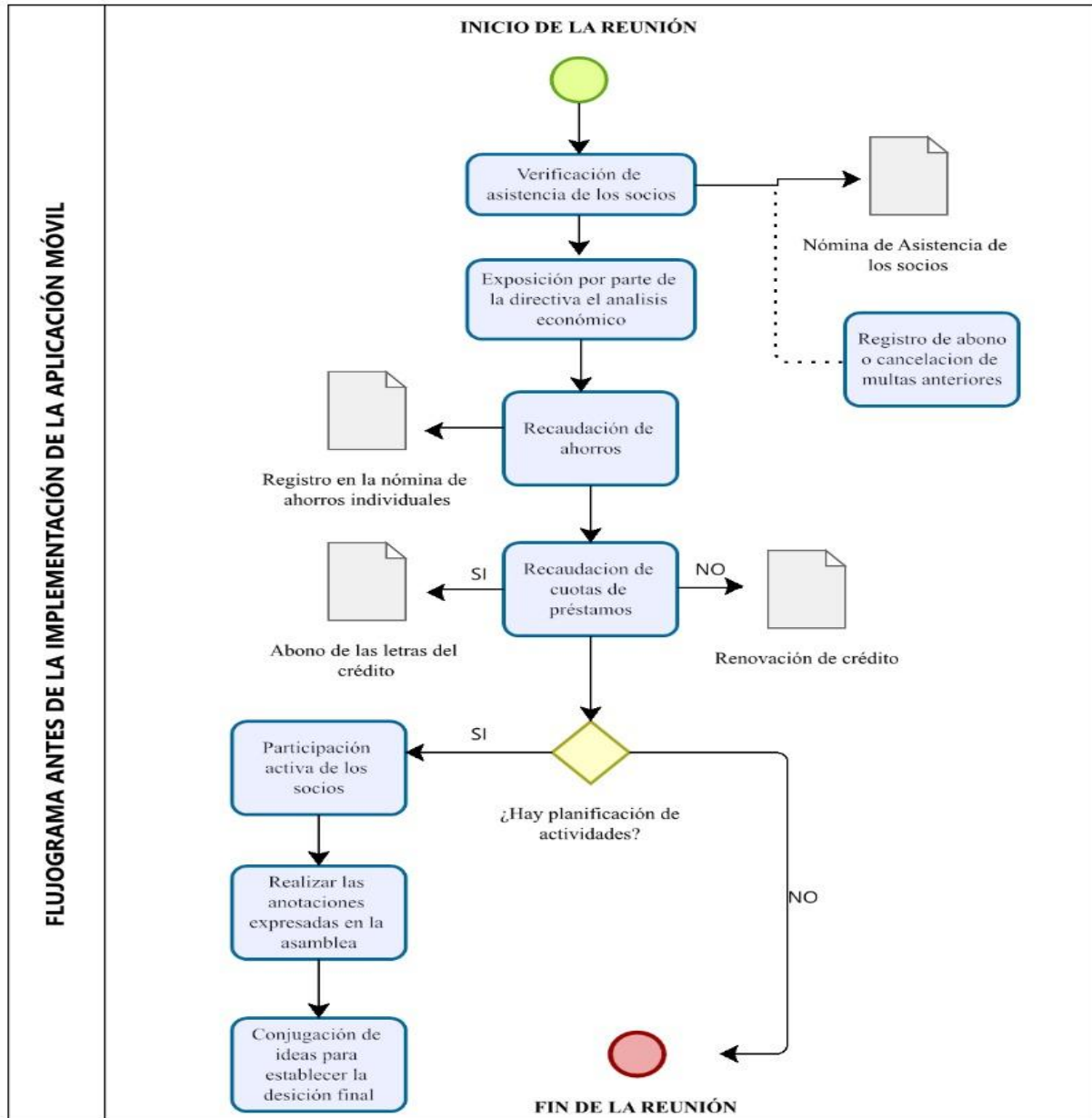
Automatización de la experiencia de los socios: significa implementar características en la aplicación móvil que faciliten y personalicen la interacción de los socios con el grupo de ahorro y crédito. Por ejemplo, notificaciones automáticas sobre plazos de pago, alertas de saldo, asesoría financiera digital y procesos para solicitar y aprobar créditos de manera automatizada. Esta estrategia mejora la satisfacción y lealtad de los socios al proporcionar un servicio rápido, claro y accesible desde cualquier lugar.

La cultura organizacional digital: representa el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que fomentan la adopción y el uso eficaz de las tecnologías digitales en la organización. Para DreamSave, esto implica motivar a todos los integrantes y líderes de los grupos de ahorro y crédito a valorar la innovación, estar dispuestos al cambio, formarse en herramientas digitales y participar de manera activa en la transformación digital. Contar con una cultura digital sólida es fundamental para enfrentar resistencias, asegurar el uso adecuado de la aplicación y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Flujograma

Figura 19

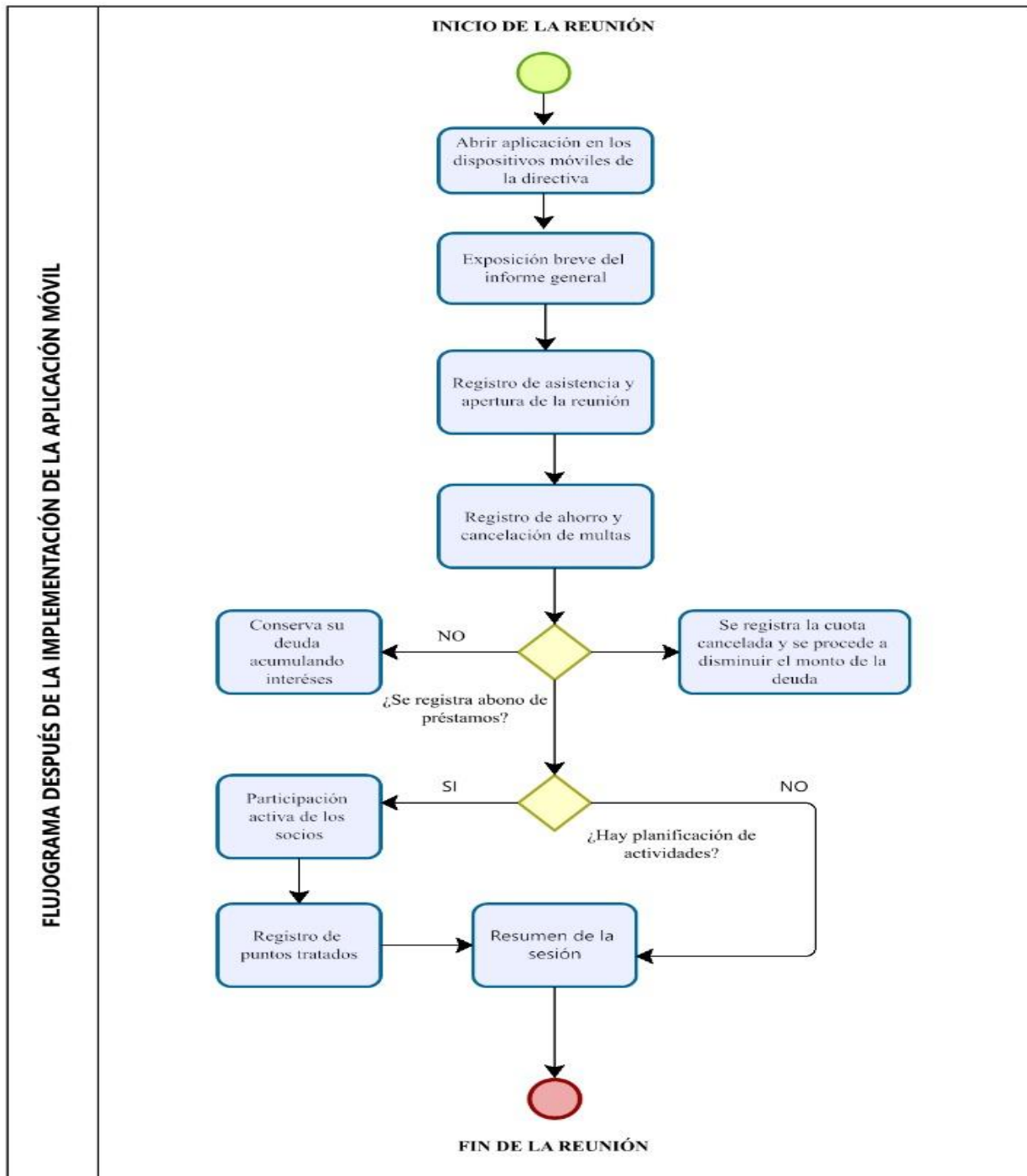
Proceso de inicio de la reunión de los grupos de ahorros antes de implementar la aplicación móvil



Nota. Elaboración propia del flujograma antes de la digitalización

Figura 20

Proceso de inicio de la reunión de los grupos de ahorros después de implementar la aplicación móvil



Nota. Elaboración propia del flujograma después de la digitalización

Plan de acción

Tabla 23

Fases de la propuesta de la implementación de la aplicación móvil DreamSave

Fase	Actividades	Duración	Descripción	Responsable
Diagnóstico de la situación actual de los procesos	Revisión de los procesos actual que manejan los grupos	1 semana	Identificar los recursos materiales que poseen para la administración del grupo	Coordinador del proyecto
	Identificar estrategias para la transformación digital	1 semana	Detectar estrategias de tecnologías para los grupos de ahorro y crédito	Coordinador del proyecto
Planificación	Socialización del plan de la digitalización con los socios y directiva de los grupos	2 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 Dreamsaver	1 semana	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	3 semanas	Proceso de transformación digital a todos los miembros y directivas de los grupos de ahorro y crédito	Coordinador del proyecto

Nota. Elaboración del Plan de acción

Tabla 24*Cronograma e ejecución de la propuesta*

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

CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACTIVIDADES DE PROPUESTA													
		Mes 1	Mes 2				Mes 3				Mes 4		
No	Actividades	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Revisión del proceso actual que maneja los grupos												
2	Identificar estrategias para la transformación digital												
3	Socialización del plan de la digitalización 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												



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO,
CANTÓN SALINAS.

PROPUESTA

HERRAMIENTAS Y APLICACIÓN NECESARIA PARA LA DIGITALIZACIÓN

HERRAMIENTAS UTILIZADAS



DISPOSITIVOS MÓVILES

En su mayoría los grupos de ahorro utilizan estos dispositivos porque son de gran utilidad donde le facilitan el acceso rápido al momento de consultar sus datos financieros en tiempo real, y a la vez está pendiente de cada movimiento de sus ingresos. Además de verificar la participación de los socios, también permite poder automatizar los procesos y recibir notificaciones de los próximos pagos.

COMPUTADORA O LAPTOPS



Estas herramientas son importantes y necesarias poder configurar los reglamentos y realizar las verificaciones, en caso de que no cuente con un dispositivo móvil es útil para acceder y descargar la aplicación donde podrá ver todos los datos.

DATOS MÓVILES O INTERNET



Es muy importante poder acceder a una red de internet para acceder a la descarga de la aplicación móvil y para mantenerse comunicados con los demás socios del grupo. Sin embargo, la aplicación no requiere de internet, pero para poder recibir las notificaciones si depende de la red.

APLICACIÓN ÓPTIMA PARA DIGITALIZACIÓN

DREAMSAVE

Es una aplicación FinTech para los grupos de ahorros comunitarios que facilita la gestión financiera, donde se realiza las aportaciones de los préstamos, se genera los intereses, se gestiona las reuniones, tomando la asistencia eliminando el trabajo de realizar todo manualmente. Para esta aplicación se necesita un teléfono inteligente o computadora para poder usarlo.

Su principal función es realizar cálculos de manera digital donde se detalla un informe de reporte automáticamente en las directivas y en los socios pueden revisar todos sus datos en cualquier momento. La aplicación DreamSave ayuda a los grupos de ahorro y crédito a:

- Automatiza los cálculos
- Aplica la política del grupo
- Genera confianza entre los grupos y elimina errores
- Fácil acceso a la información
- Permite operar de manera rápida



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

Perfil de Grupo

Elija un logo o imagen que represente a su grupo

¿Cuál es el nombre de su grupo?
Introduzca el nombre del grupo

¿Cuál es el lugar de la reunión?
Ingrese breve descripción

¿Cuál es su país?
USA

¿Se trata de un grupo real o de un grupo de práctica?

Grupo Real
Este es un grupo real. Estamos listos para empezar a crear DreamSave.

Grupo de práctica
Este es un grupo de práctica. Lo creamos para aprender. Entiendo que los grupos de práctica no guardan datos en Internet y no envían recibos de SMS a los miembros.

Afiliación del Socio

¿Su grupo está trabajando con una ONG, una red de grupos de ahorro u otra organización asociada para respaldar el uso de DreamSave?

Sí

No

Una vez que se hace click en perfil del grupo, se procede a llenar los datos como nombre, logo, lugar de residencia, 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.

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

Ciclos anteriores

Empecemos por saber cuánto tiempo lleva su grupo ahorrando juntos. ¿Cuántos ciclos ha completado su grupo en el pasado (sin incluir su ciclo actual)?

ciclos completados

Este es nuestro primer ciclo

Ciclo actual

Ahora, por favor, cuéntenos sobre su ciclo actual. ¿Ya está en la mitad de un ciclo, o está comenzando un nuevo ciclo?

Estamos en medio de un ciclo

Estamos comenzando un nuevo ciclo

Datos del ciclo actual

Sólo déjenos saber algunos detalles sobre su ciclo actual, y nosotros prepararemos el resto.

¿Cuál es el número de la última reunión que su grupo completó?
Introduzca el número de la reunión

Fondo de Préstamos

¿Cuál es el saldo actual del Fondo de Préstamos de su grupo?
0 USD

Fondo Social

¿Cuál es el saldo actual del Fondo Social de su grupo?
0 USD

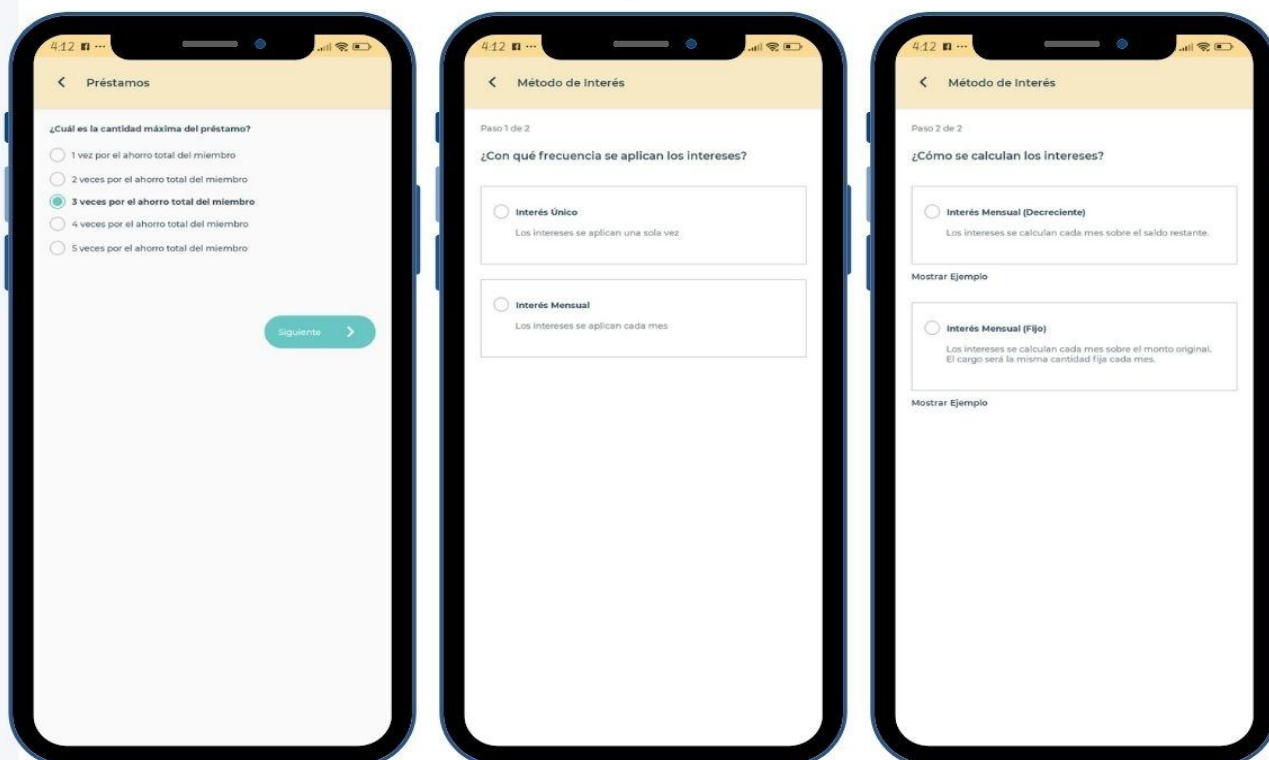
Listo

3. Constitución de los grupos

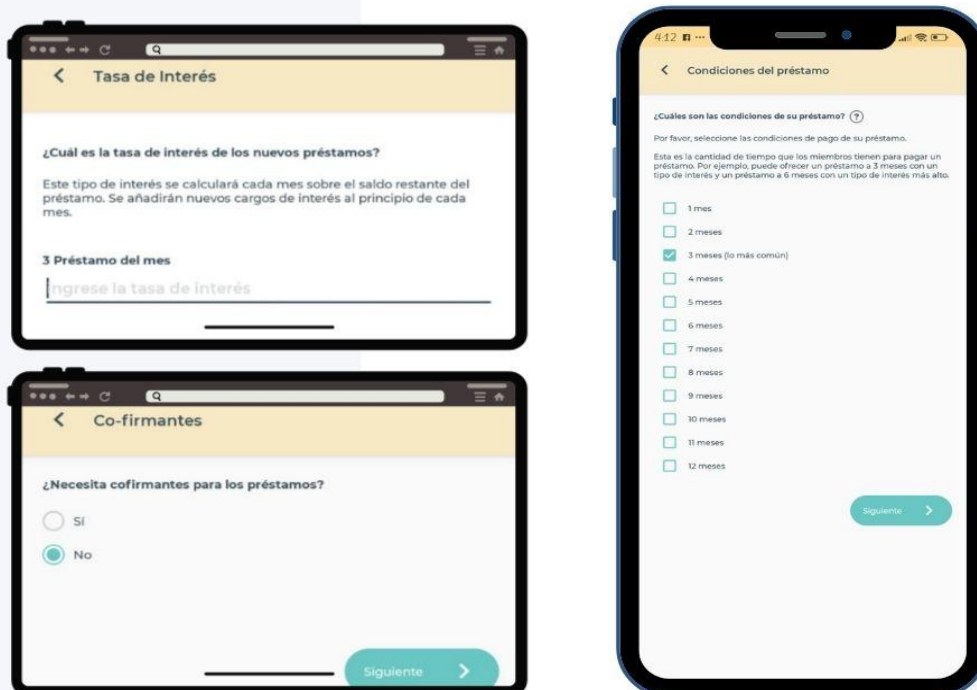


Una vez terminado el proceso del perfil del grupo, continúa el registro de la constitución general de cada entidad. Primero, se aclara si se trabaja mediante acciones o solo con dinero;. Segundo, el rango mínimo y máximo de ahorros según los reglamentos.

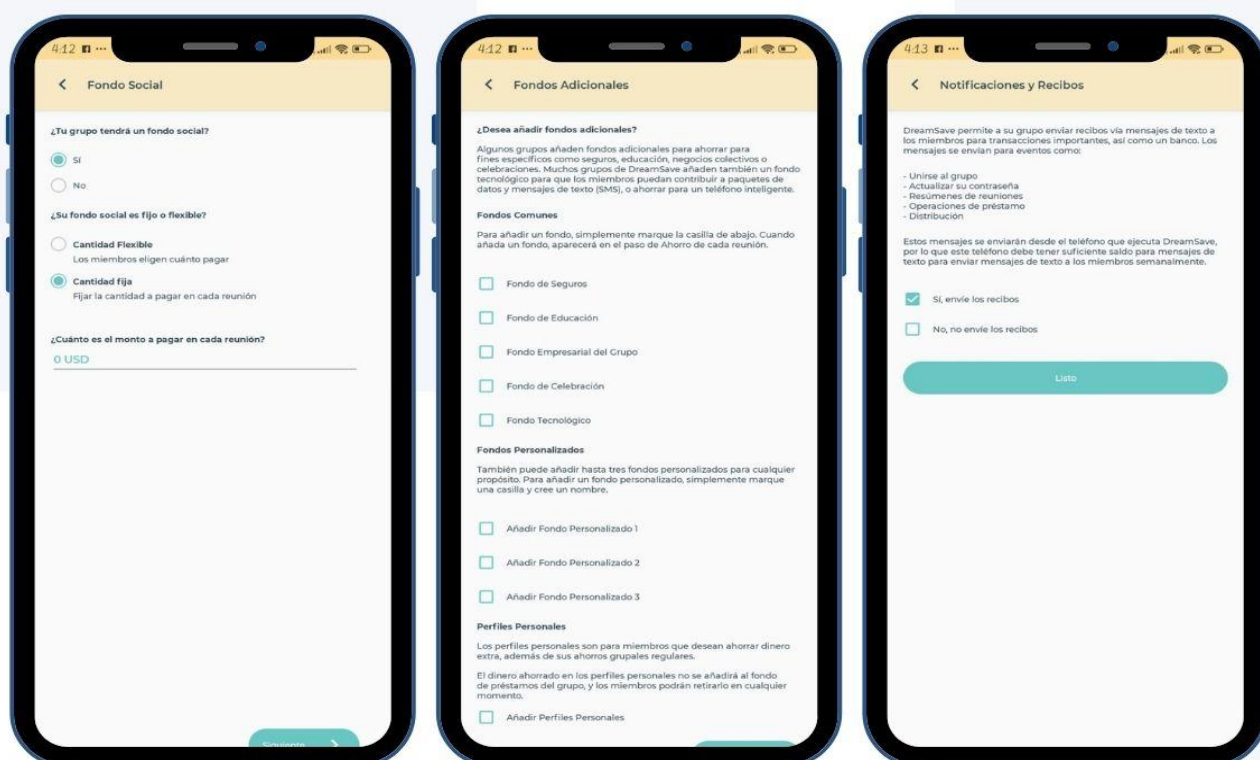
Posteriormente, se inscribe la cantidad máxima de los préstamos, y los métodos de interés subdividido en dos pasos que son: La frecuencia (única o mensual) y el cálculo (mensual decreciente o mensual creciente).

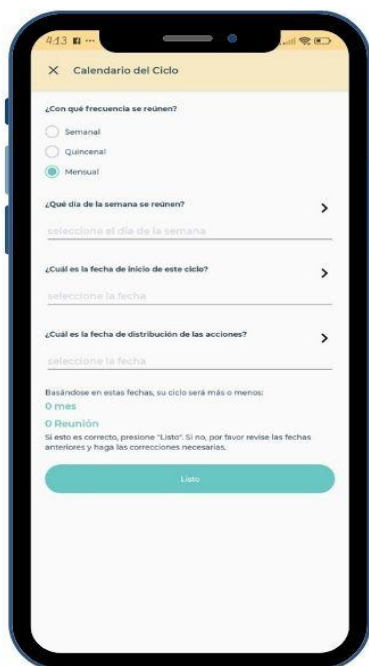


Seguidamente, se ingresa las condiciones de interés (en una frecuencia de hasta 12 meses), la tasa de interés (depende del porcentaje estipulado en los grupos) y si necesita un co-firmantes.



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

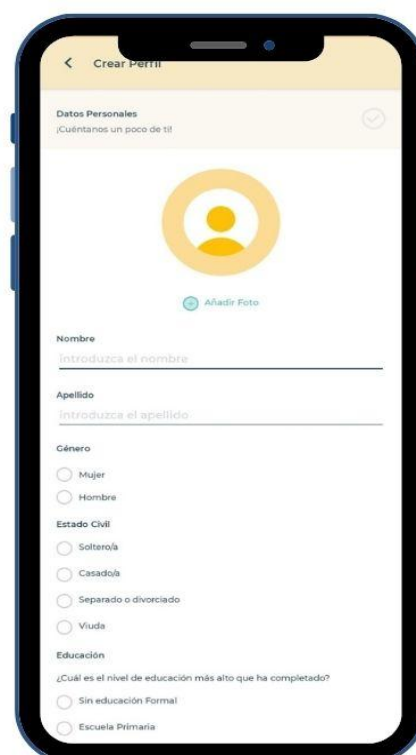
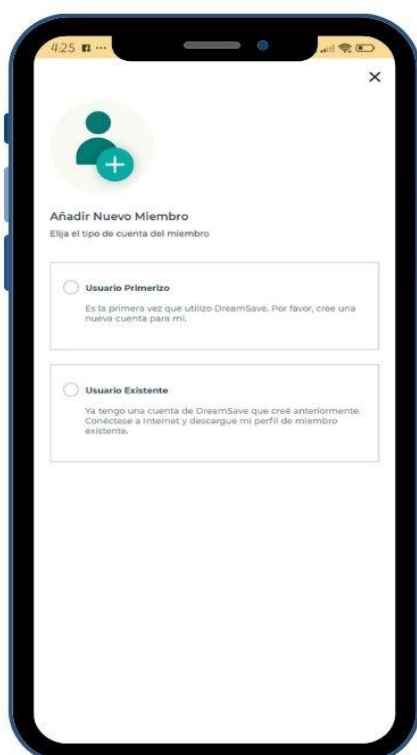
Luego se registra el calendario del ciclo que cuenta con la frecuencia de reunión (semanal, quincenal y mensual), día, fecha de inicio y la fecha de distribución del dinero o fin del periodo operativo.

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.

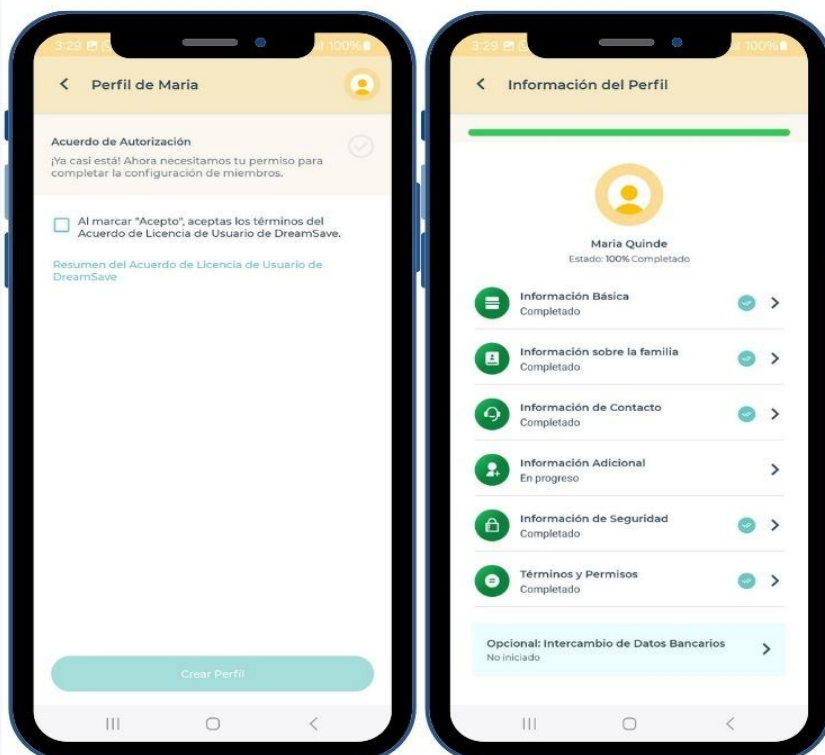
Y la información sobre contacto, que sirve como usuario para poder iniciar sesión y enviar comprobantes de movimientos individuales de los socios.

The image shows two sequential screens of the 'Perfil de María' app. The left screen is titled 'Información sobre la familia' and asks for family details. It has two sections: 'Adultos' (¿Cuántos miembros de su hogar tienen 18 años o más, incluido usted?) and 'Dependientes' (¿Cuántos miembros de su hogar tienen 17 años o menos?). Both have an 'introduzca el número' input field. A 'Siguiente' button is at the bottom. The right screen is titled 'Información de Contacto' and asks for contact information. It has a 'Número de Teléfono' field with a dropdown menu set to 'USA' and an 'introduzca el número' input field. Below it is a checkbox for 'Quiero recibir mensajes de texto en este número con resúmenes de reuniones y recibos de transacciones.' and another checkbox for 'No tengo un número de teléfono'. A 'Siguiente' button is at the bottom.

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.

The image shows two sequential screens of the 'Perfil de María' app. The left screen is titled 'Información Adicional (opcional)' and has three sections: 'Número de Identificación Nacional (opcional)' with an 'ingrese el número de identificación nacion' input field; 'Familiar más Cercano (opcional)' with fields for 'Nombre del Familiar Cercano' (introduzca el nombre and introduzca el apellido) and 'Número de Teléfono del Familiar Cercano' (dropdown set to USA, introduzca el número); and 'Relación del Familiar Cercano' with radio buttons for 'Esposo/a', 'Hermano/a' (selected), 'Padre/Madre', and 'Hijo/a'. A 'Siguiente' button is at the bottom. The right screen is titled 'Información de Seguridad' and asks to create a secure password. It has a 'Crear una Contraseña' field with a dropdown set to 'Ocultar la contraseña', a 'Confirmar la Contraseña' field with a dropdown set to 'Ocultar la contraseña', and a 'Siguiente' button at the bottom.

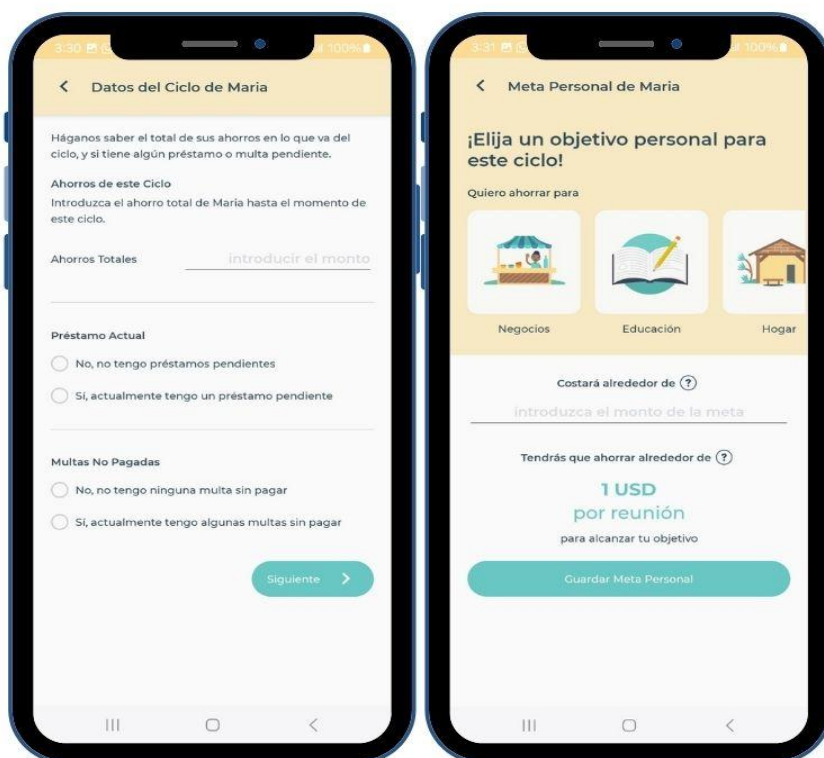


Al registrar todos los datos, se debe confirmar el acuerdo de autorización, como parte de una licencia de la aplicación para terminar el proceso.

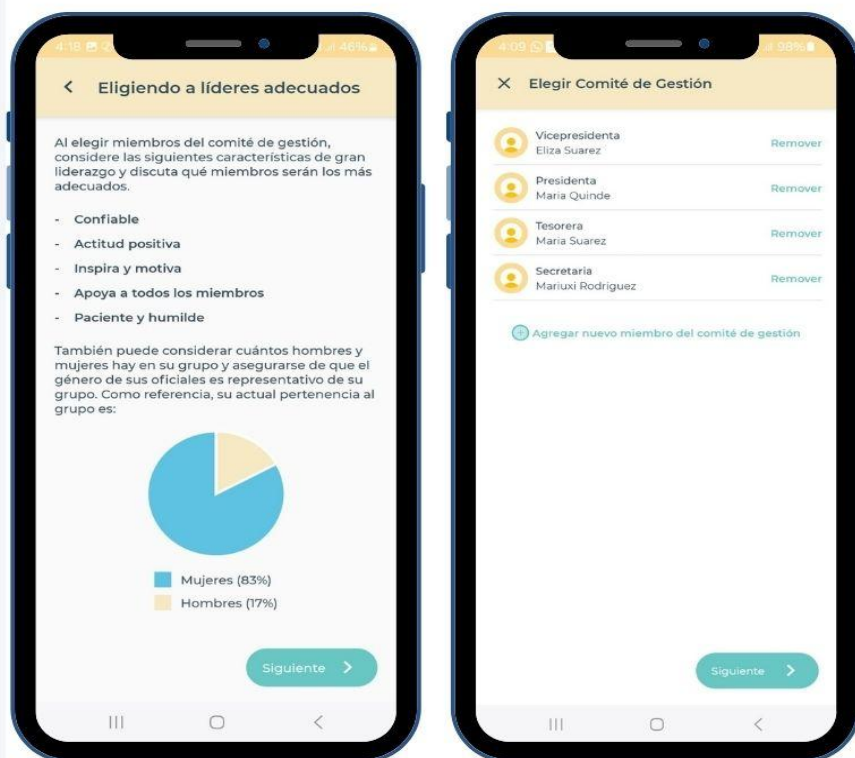
Se puede cambiar algún dato incorrecto antes de proseguir con la digitalización.

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.

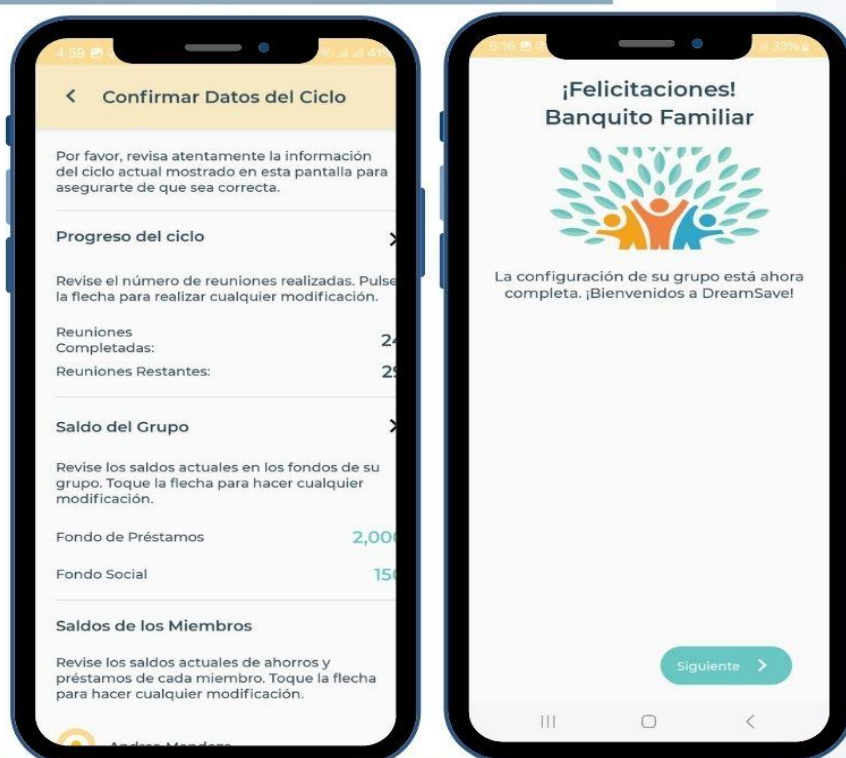


6. Comité de gestión actual



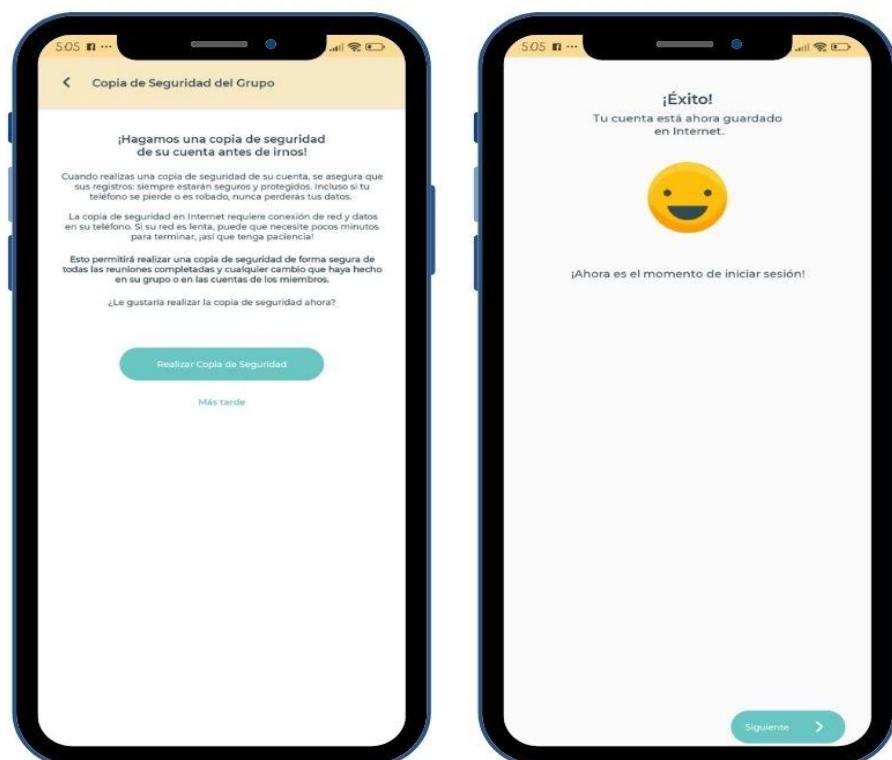
7. Confirmación de datos generales del grupos

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.



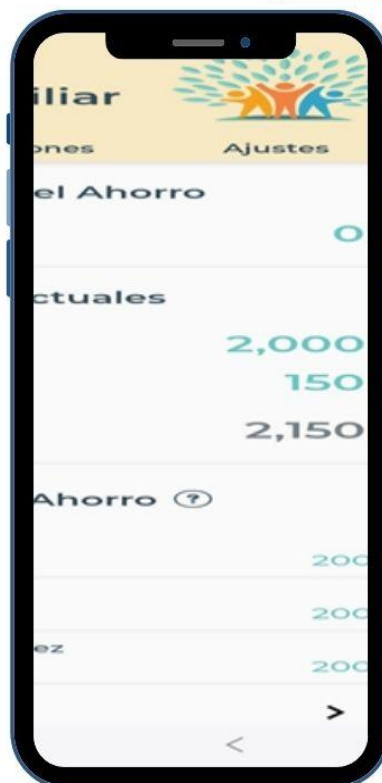
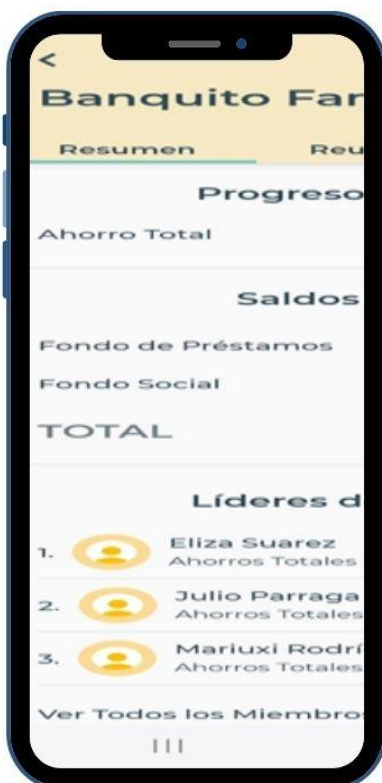
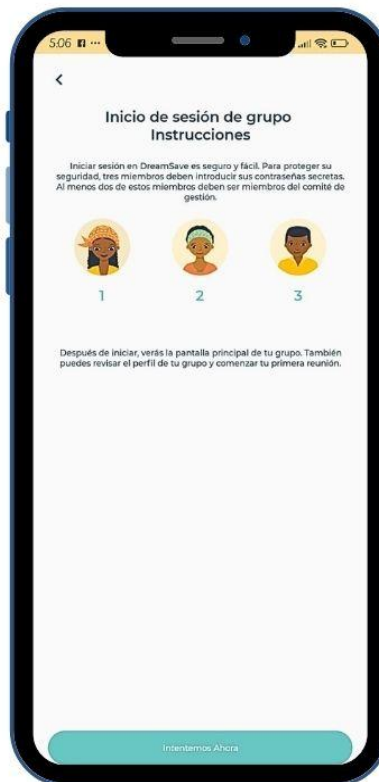
• FUNCIONALIDAD TÉCNICA (PRUEBA PILOTO PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO)

Una vez digitalizado el grupo 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).

3. Reuniones anteriores

En la siguiente parte se visualizan las reuniones anteriormente realizadas dentro de la aplicación. Se puede observar las sesiones antiguas y restantes. Además, de ver los totales de distribución como tasas de crecimiento, ganancias y la suma de los ahorros y ganancias.

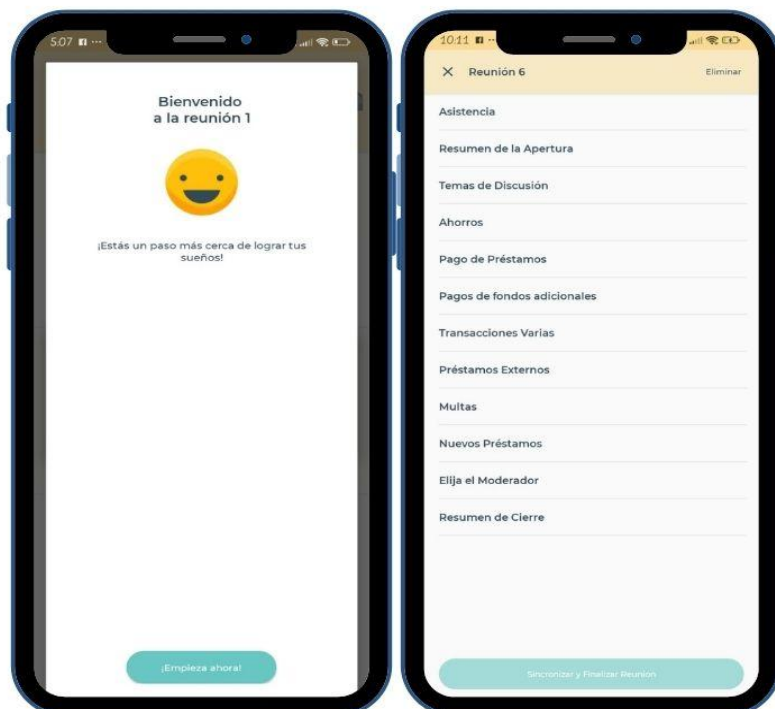


4. Ajustes

Y como último apartado los ajustes, donde nos refleja las opciones para realizar algún cambio que se presente a lo largo del período o a la nueva selección de comité.

5. Inicio de una nueva reunión

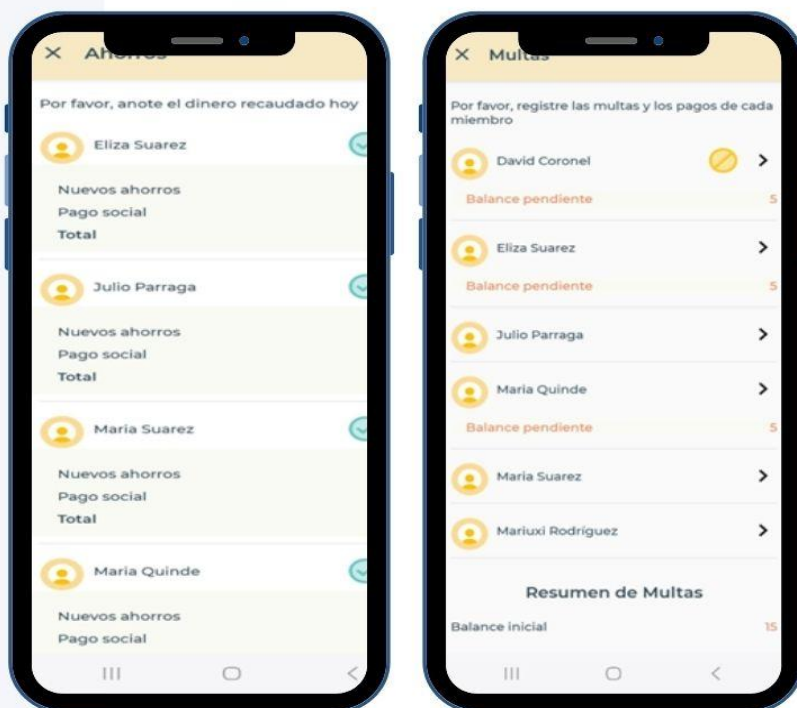
Para comenzar con las actividades de los grupos de ahorro y crédito, se procede a iniciar una nueva reunión dentro de la aplicación, esta función permite registrar asistencia, resumen de apertura, temas de discusión, ahorros, pago de préstamos, pago de fondos adicionales, transacciones varias, préstamos externos, multas, nuevos préstamos, moderador y resumen de cierre.



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 los intereses, que pueden realizarse con la ejecución de ahorros. 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.

Una vez implementada la digitalización mediante la aplicación DreamSave de los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas como prueba piloto, es muy importante considerar una fase posterior de evaluación y seguimiento. Aunque esta etapa no se realiza dentro del presente proyecto de investigación, se sugiere asegurar la continuidad del proyecto, con la sostenibilidad y efectividad de la automatización de procesos.

La evaluación posterior mostrará e identificará los avances que han obtenido los grupos de ahorro y crédito, pero también se presentará algunas dificultades para mejorar el uso de la aplicación móvil. Por esto se recomienda a los responsables de los grupos a seguir con los siguientes parámetros:

- El uso continuo de la aplicación DreamSave en las actividades ya sea de manera mensual o semanal.
- El correcto manejo y registro de los ahorros, préstamos e intereses
- Facilidad de uso y comprensión de la herramienta por los miembros del grupo.
- Detectar los errores de la aplicación o las barreras tecnológicas limitando el acceso a dispositivos móviles.
- valoración general de los socios sobre el impacto que han tenido por la gestión de la digitalización en los grupos de ahorro y crédito

Presupuesto

Tabla 25

Presupuesto total

Categoría	Descripción	Cantidad	Precio unitario (USD)	Precio total (USD)
Servicio de internet	Pago mensual por conexión a internet	2 meses	\$ 22,00	\$ 44,00
Dispositivos tecnológicos	Dispositivos móviles para la transformación digital	2 dispositivos	\$ 200	\$ 400
	Laptop	1 unidad	\$ 600	\$ 600
Logística y transporte	Visita de campo y refrigerios	3 visitas	\$ 25	\$ 75
Capacitación	Capacitación para programas digital	5 talleres de capacitación 2 horas cada taller	\$ 25,00/hora	\$ 250
Soporte técnico	Asistencia y mantenimiento digital	2 sesiones	\$ 50	\$ 100
Total				\$ 1.469,00

Nota. Presupuesto para la gestión e implementación de la transformación digital en los grupos

Conclusiones

En la situación actual, los grupos de ahorro y crédito del cantón Salinas poseen múltiples limitaciones en sus procesos financieros. A partir de los resultados obtenidos se evidencia que por varios años el registro manual que han llevado no es suficiente y requiere de bastante tiempo, a su vez no contiene un respaldo de la información y datos de los socios afectando directamente la confiabilidad y la operatividad del grupo. Además, se comprobó que los integrantes carecen de conocimientos avanzados de herramientas o aplicaciones digitales que faciliten la gestión de control interno y la elaboración de reportes detallados de cada socio perteneciente al grupo. Por lo tanto, la carencia del uso de aplicaciones tecnológicas no solo tiene limitaciones en el crecimiento comunitario, sino que también afecta la transparencia y confianza interna.

La investigación permitió identificar que estrategias como la automatización de procesos, el uso de plataformas digitales, la personalización de la experiencia de los socios y el fortalecimiento de la cultura organizacional digital son fundamentales para optimizar la gestión de los grupos de ahorro y crédito. Estas estrategias abordan directamente al proceso de la digitalización ofreciendo soluciones prácticas que permiten mejorar la precisión de los registros, garantizar la seguridad y disponibilidad de la información en tiempo real, mejorar la comunicación con los socios y fomentar un entorno donde la innovación tecnológica sea valorada y adoptada por todos los miembros del grupo.

El plan de acción se estructuró en fases que incluyen la revisión de los procesos internos de los grupos de ahorro, la identificación de estrategias para la transformación digital, la socialización del plan con la directiva y socios, el diseño de un cronograma de actividades, la capacitación en el uso de la aplicación móvil DreamSave, Consecuentemente, este plan permitió la ejecución de una prueba piloto para determinar su efectividad y detectar posibles limitaciones; los resultados de este pilotaje indicaron que, con la implementación de esta estrategia, basada en la aplicación móvil DreamSave, se optimiza la gestión de los procesos internos de los grupos, haciéndolas más moderna, eficiente y transparente. Además de aumentar la participación activa de los socios y contar con los saldos en tiempo real de los movimientos de sus ahorros y créditos.

Recomendaciones

Para asegurar que el proceso de digitalización implementada se mantenga útil y funcional en el tiempo, es fundamental que los grupos de ahorro y crédito continúen fortaleciendo su relación con la tecnología. Es así como se recomienda, implementar capacitaciones básicas en tecnología a los miembros de los grupos de ahorro y crédito donde tengan conocimiento sobre herramientas digitales y como usarlas en un dispositivo móvil. A través de los talleres, capacitaciones o charlas estarán fortaleciendo sus habilidades para usar la tecnología de manera correcta y con seguridad, además las capacitaciones deben ser adaptable al nivel de conocimiento de los participantes.

Por lo tanto, se recomienda a los grupos de ahorro y crédito establecer un marco de mejora continua para estas estrategias. Esto implica analizar el rendimiento actual de la automatización y las plataformas digitales, identificar oportunidades para una mayor personalización en la interacción con los socios y reforzar constantemente la cultura digital para asegurar que la innovación tecnológica no solo sea valorada, sino que se convierta en un motor de evolución constante.

Aunque la aplicación DreamSave ya se ha implementado como una prueba piloto es fundamental que los grupos de ahorro y crédito la ejecuten en todas las reuniones y actividades que realicen, además al utilizar esta aplicación en cada sección ayuda a mantener el orden facilitando la entrega de reportes que le permiten la toma de decisiones con base a una información clara y en tiempo real. Además, se sugiere realizar evaluaciones y seguimiento para verificar que todos los registros estén completos y detectar posibles fallas; en caso de identificar errores o dificultades, convendría organizar breves sesiones de refuerzo técnico para mantener un uso efectivo de la aplicación.

Referencias

- Abad Zevallos, L. I. (2019). El Estado Civil Como Efecto de la Unión de Hecho. *Tesis de grado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13091>
- Alarcón Parra, G. J., & Alarcón Parra, P. I. (2022). La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Espoch). http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2022-09-27-215642-La%20nueva%20concepci%C3%B3n%20fundamentos,%20conceptos_compressed.pdf
- Arias Espinoza, J. R., Bedoya Guerrero, A., Basantes Andrade, A., & Naranjo Toro, M. (2025). *Finanzas inclusivas: educación para la idenpedencia económica*. Ibarra: UTN. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/16949>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Scielo*, 11(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Cabral Vargas, B. (2019). *Recursos y medios digitales de información. Elementos teóricos*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L219/5/L224.pdf
- Calatayud , A., Riobó , A., Irigoyen , J. L., Basani , M., Unzueta , A., & Katz , R. (2022). *Estrategia de Transformación Digital para el Sector de Infraestructura y Energía 2021 - 2025*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Estrategia-de-Transformacion-Digital-para-el-Sector-de-Infraestructura-y-Energia-2021--2025.pdf>
- Camacho Gaibor, V. P., Gavilanes Sagnay, M. A., Moncayo Sánchez, Y. P., & Vallejo Sánchez, D. P. (2023). Toma de decisiones en la gestión estratégica empresarial: información, TICS y marketing digital. *Bibliotecas. Anales de Investigacion*, 19(3), 1-10. <http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/587/589>
- Campos Dávila, J., Choque Yarasca, C., Olmos Saldívar, D., & Olmos Saldívar, D. (2024). Estrategias de transformación digital en empresas tradicionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 290-302. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.19>

- Candia Burgos, E. J. (2020). *Transformación tecnológica del canal de aplicación móvil de una compañía de Retail*. Tesis de Maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177342>
- Carvajal, E. (2024). Transformación digital del sector financiero. *Revista Microfinanzas*, 1-40. <https://rfd.org.ec/docs/2024/Revista%20microfinanzas%2037/Revista%20microfinanzas%2037.pdf>
- Castro Guzmán, M., Méndez Cano, J., & Carvajal Carvajal, E. (2019). *Participación y calidad de vida: Un enfoque desde trabajo social*. México: Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social (ACANITS). <https://libros.acanits.org/index.php/acanits/catalog/book/14>
- 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 científica Transdigital*, 5(10), 1-17. <https://doi.org/10.56162/transdigital260>
- Chica , M. T., & Martínez, V. (25 de Febrero de 2021). *Cepei.org*. <https://cepei.org/documents/la-demografia-territorial-para-formular-politicas-publicas-el-caso-de-paraguay/>
- Cisneros Martínez, M., & Garcés Venegas, A. (2021). Microcrédito: un perfil a socios de los bancos comunales del cantón Cevallos. *Boletín De Coyuntura*, 20-27. <https://doi.org/10.31243/bcoyu.29.2021.1159>
- Coba, G. (6 de Junio de 2020). Empresas ecuatorianas tienen una brecha tecnológica que reducir. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-ecuador-brecha-tecnologica-cubrir/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Santiago: CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Coronel Suárez, E. E. (2023). Automatización del proceso de gestión de datos de TEC.MA.CO del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022. *Tesis de grado*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, (UPSE), Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10017>

- Cueva Guzmán, J. W. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa y tecnología global Protection S.A.* Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- De León Nazareno, D. (18 de Junio de 2024). Transformación digital como factor de cambio de la matriz productiva de Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842024000200014
- Diario El Universo. (01 de Julio de 2024). Inseguridad en el Canton Salinas. *Salinas tiene 84 puntos de riesgo por inseguridad.* <https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/salinas-100-camaras-centro-de-videovigilancia-84-puntos-criticos-contratos-publicos-seguridad-nota/>
- El Comercio. (29 de Julio de 2021). Ecuador está entre los países con más ciberataques en América Latina. <https://www.elcomercio.com/tecnologia/ecuador-ciberataques-america-latina-hacker/>
- Figueroa Figueroa, L. E. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la compañía de transporte PERPACIFSE S.A., provincia de Santa Elena, año 2022. *Tesis de pregrado.* Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10021>
- Galindo Rodriguez, O. A. (Julio - Diciembre de 2020). Transformación digital: una agenda de oportunidades para la investigación y la práctica. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(2), 3-6. <https://www.redalyc.org/pdf/6722/672271537001.pdf>
- Gallegos Ramírez, R. A. (2024). Educación Empresarial (Hacia una capacitación sistemática y compleja). *Revista Holón*, 2(7), 17-30. DOI: 10.48204/j.holon.n7.a6584
- González Arencibia, M. (2024). Digitization, digitalización y transformación digital: un marco conceptual integrado. *Scielo*, 16-39. <http://scielo.sld.cu/pdf/sc/v17n7/2306-2495-sc-17-07-16.pdf>
- Grupo Banco Mundial. (5 de Marzo de 2024). *Grupo Banco Mundial.* <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts>

- Guzmán Mira, V., & Romo Melo, L. (2024). Estrategias de transformación digital en el sector financiero. *Revista Eficiencia*, 1(2), 1-8. doi:<https://doi.org/10.15765/pes8m343>
- León , B., Vélez , G., Castro , D., & De Izarra, J. (2019). Sostenibilidad financiera de los grupos de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena, Ecuador. *researchgate*, 23(95), 75-81.
https://www.researchgate.net/publication/340644605_SOSTENIBILIDAD_FINANCIERA_DE_LOS_GRUPOS_DE_AHORRO_Y_CREDITO_EN_LA_PROVINCIA_DE_SANTA_ELENA_ECUADOR
- López López, D. (2021). *Introducción a la transformación digital*. Universidad Oberta de Catalunya. <https://www.studocu.com/ca-es/document/universitat-oberta-de-catalunya/planificacion-y-uso-estrategico-de-si/intro-a-la-transformacion-digital/39354189>
- Lucas Choéz, A. I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Tesis de pregrado*. Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM), Jipijapa. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3404>
- Luque González, A., & Galora de Mora, R. P. (2019). Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 7(2), 40-47. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v7i2.299>
- Marugán Pintos, B. (2020). Género. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 18, 199-213. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2020.5273>
- Mato Zambrano, L. J., & Rodríguez Véliz, M. (2025). Big Data en redes empresariales ecuatoriana: estrategias de transformación digital. *Revista G-ner@ndo*, 883-908. doi:<https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.442>
- Meza Riquelme, M. (2023). *Finanzas Empresariales para la pequeña y microempresas*. México: Comunicación Científica. DOI.ORG/10.52501/cc.125
- Morales Lozano, A. (28 de Marzo de 2023). Financiero de las cajas de ahorro de la parroquia San Antonio de Pichicha durante el periodo 2019-2021. Quito, Ecuador. <http://repositorio.unibe.edu.ec/bitstream/handle/123456789/583/MORALES%20LOZANO%20ANAH%C3%8D%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Redalyc.ec*, *XXII*(2), 111- 131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Muruato García, E., Rocha Evangelista, V., & Recinos Deán, J. (2019). *Economía Solidaria y Grupos de Ahorro* (Vol. 8). México: 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>
- Navarro Olea, D. (2020). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Biolex Revista jurídica del departamento de derecho*, *12*(22), 169-182. doi:<https://doi.org/10.36796/biolex.v22i0.172>
- Palma Muñoz, K. A., Garzón García, J. J., Delgado Zambrano, J. D., Zambrano Alcívar, K. G., Párraga Zambrano, L. A., & Mendoza Navarrete, M. L. (2021). El impacto de las aplicaciones móviles, orientado a las Mipymes de la ciudad de Chone. *ULEAM Bahía Magazine* (UBM), *1*(1), 31-41. https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/84
- Patricio 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: un enfoque práctico integral* (Primera ed.). Quevedo: Editorial Investigativa Latinoamericana(Sciela). <https://doi.org/10.62131/978-9942-7173-0-6>
- Proaño, G. (15 de Mayo de 2024). Digitalización en Ecuador: Perspectiva de negocios y empresas. *Instituto Superior Tecnológico Quito*. https://itq.edu.ec/wp-content/uploads/2024/05/2024-05-15_doxa_2-1-3.pdf
- Quezada, W., & Delgado, C. (2023). *La innovación y la tecnología como factores competitivos: retos y perspectiva*. Guayaquil, Ecuador: Universidad tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG). <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2024/08/INNOVACION-LIBRO-QUEZADA.pdf>
- Ramírez Gavidia, L. (2020). Estudio comparativo del nivel académico de los estudiantes de bachillerato intensivo y bachillerato general unificado. *Scielo*, *16*(73), 377-384. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200377&lng=es&tlng=es.

- Rodríguez Ávila, N. (2018). Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. *Scielo*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592018000200087#:~:text=La%20edad%20es%20un%20concepto,aparici%C3%B3n%20de%20enfermedades%20o%20discapacidades.
- Rodríguez Betancurt, M., Medina Rojas, S. D., Espinosa Avellaneda, C., Serrano Suárez, M. Y., & Girón Higueta, F. A. (2024). Estrategias de transformación digital. *Revista Sinergia*, 1(16), 33 - 55. doi:10.54997/rsinergia.n16a3
- Ruiz Acosta, L. E., & Camargo Mayorga, D. A. (2017). Propuesta para la evaluación de recursos y capacidades en pymes que hacen gestión del conocimiento. *Redalyc.org*, 13(25), 71-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409655122008>
- Salas Bahamón, L. M. (2022). Evaluación de impacto del programa Grupos de Ahorro y Crédito Comunitario. *Unal*, 747-782.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/92849/85342>
- Salazar Caballero, M. M., Ortega-Cabrejos, M. Y., & Hoyos-Rubio, Y. A. (2023). Planificación Estratégica: Una Mirada desde la Educación Inicial en el Contexto Peruano. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 235-246. <https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.402>
- Sandoval López, E. F. (2024). Georreferenciación de las cajas de ahorro parroquias: Alberto Enríquez Gallo y Vicente Rocafuerte, Salinas, 2023. *Tesis de grado*. Universidad Estatal Península de Santa Elena(UPSE), La Libertad.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10875>
- SAVINCO. (2025). *savinco*. <https://savinco.org/>
- Sotomayor, O., Ramírez, E., & Martínez, H. (2021). *Digitalización y cambio tecnológico en las mipymes en América Latina*.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/787ce64b-7f95-4a27-aad9-0a3dc9a3bb70/content>
- Suárez Serrano, Y., & Meléndez Ruiz, R. (2023). La resolución de problemas en la Educación Técnica y Profesional: una visión de los alumnos. *Mendivi. Revista de educación*, 21(3).
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3317>
- 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. Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), Loja, Ecuador.
<https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/69067>

Terán Guerrero, F. N., Martínez Martínez, E. J., Plus Llamuca, G. G., Román Aguirre, R. D., Hernández Altamirano, H. E., & Gallardo Chiluisa, N. N. (2023). *Planeación estratégica: Conceptos y herramientas para su aplicación* (Primera ed.). Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador: Grupo AEA.
<https://doi.org/10.55813/egaea.1.2022.48>

Vargas Ayala, D. J., & Alban Yanez, E. H. (2024). Impacto de la aplicación San José móvil en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito San José limitada agencia Chimbo. *Reincisol*, 3(6), 4146-4160. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)4146-4160](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)4146-4160)

Vianna Maino, I., Chang Calvache, F., Hurtado, D., & Sotaminga, M. (2022). Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025. *Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información*, 1 - 57.
<https://aportecivico.gobiernoelectronico.gob.ec/system/documents/attachments/000/000/098/original/ade31653435a0820a7b8b252953dabba6e3ec71b.pdf>

Villamar Tumbaco, R. P. (2024). Georreferenciación de las cajas de ahorro de las parroquias: Carlos Espinoza Larrea y Santa Rosa, Salinas, 2023. *Tesis de grado*. Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), La Libertad, Santa Elena, Ecuador.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10884>

Villón, S., & Bacilio, J. (2024). *Nodos del conocimiento*. <https://nodos.org/ponencia/los-grupos-de-ahorro-en-el-canton-salinas-provincia-de-santa-elena-ecuador/>

Yulán Delgado, J. (Agosto de 2022). Acceso y uso de los microcréditos del grupo de ahorro y crédito “Poder de Dios”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022. *Tesis de grado*. Universidad Estatal Península de Santa Elena(UPSE), La Libertad, Ecuador.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8569/4/UPSE-TCA-2022-0104.pdf>

Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivo general	Idea a defender	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024	¿De qué manera las estrategias de transformación digital contribuyen al manejo de los grupos de ahorro y crédito en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Determinar las estrategias de transformación digital, a partir del análisis de la 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 el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena	Las estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, permitirá brindar confianza a los socios o miembros del grupo en la gestión y control de sus procesos.	Estrategias de transformación digital	Adaptación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicación tecnológica ● Capacitación ● Financiero 	<p>El tipo de investigación Descriptivo</p> <p>El diseño de investigación enfoque mixto</p> <p>Métodos Inductivo, analítico</p> <p>Técnicas: encuestas entrevistas</p> <p>Instrumentos: cuestionario y guía de entrevistas, escala de Likert</p> <p>-Población 25 grupos de ahorro</p> <p>-Muestra 3 grupos de ahorro</p>	
	Sistematización del problema	Objetivos específicos			Grupo de ahorro y crédito	Automatización de procesos		<ul style="list-style-type: none"> ● Ahorros ● Créditos ● Intereses ● Utilidades
	¿Cuál es la situación actual de los grupos de ahorro y crédito en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro y crédito en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena				Calidad del servicio		<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad digital ● Nivel de satisfacción ● Resolución de problemas
	¿Cuáles son las estrategias de transformación digital que faciliten una implementación efectiva en los grupos de ahorro y crédito en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Analizar las estrategias de la transformación digital que faciliten una implementación en los grupos de ahorro y crédito en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena		Perfil del socio	<ul style="list-style-type: none"> ● Edad ● Género ● Estado civil ● Nivel académico ● Demografía 			
	¿Un plan de acción basado en una aplicación de estrategias de transformación digital puede mejorar los procesos en los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Elaborar un plan de acción con base en la transformación digital que permita mejoras en el manejo de los recursos financieros de los grupos de ahorro y crédito en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ● Humano ● Tecnológico ● Material 			
					Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación de actividades ● Participación ● Análisis económico 		

Apéndice 2

Solicitud del tema aprobado



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 11 – ADE- SGVP – 2025

La Libertad, 21 de marzo del 2025

Señor,

Lcdo. 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 de la estudiante **LISSETTE CECIBEL MERO CASTAÑEDA** con cédula de identidad **2400297087** del **paralelo 8/2**, denominado **"ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024"**, se ha considerado mantener el tema.

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

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Formado electrónicamente por:
**SABINA GISELLA
VILLÓN PERERO**



Formado electrónicamente por:
**JOSE GIOVANNI
PALACIOS MELENDEZ**

Lissette Mero

Ing. Sabina Villón Perero MSc.
Docente Tutor

Ing. José Palacios, Mgtr.
Docente Especialista

Lissette Cecibel Mero Castañeda
Estudiante

Archivo

C.c. Comisión de Titulación - ADE

Apéndice 3

Ficha de opinión del informe de experto – 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, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024"

Autor del Instrumento: Lissette Cecibel Mero Castañeda

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 técnicos-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.

Apéndice 4

Ficha de opinión del informe de experto – Cuestionario (encuesta)



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, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024"

Autor del Instrumento: Lissette Cecibel Mero Castañeda

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.

Apéndice 5

Certificado de validación de instrumento



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024", planteado por el/la estudiante Lissette Cecibel Mero Castañeda con cédula de identidad 240029708-7, 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

Entrevistas para las directivas de los grupos de ahorro y crédito



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de entrevista para la directiva de los grupos de ahorro

Título de investigación: Estrategias de transformación digital para los grupos de ahorro y crédito, cantón Salinas, 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 los socios de los grupos de ahorro y crédito



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, cantón Salinas, 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	Otros: _____

Indicador: Estado Civil

3. Estado civil

Soltero	Casado	Divorciado	Viudo	Unión libre

Indicador: Nivel académico

4. Nivel académico

Primaria	Secundaria	Superior	Postgrado

Indicador: Demografía



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

5. ¿En qué sector del cantón Salinas se realizan las reuniones del grupo?

José Luis Tamayo	Santa Rosa	Chipepe	San Lorenzo	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 que frecuencia la tesorera de su grupo presenta el análisis económico?

Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre

Dimensión: Adopción tecnológica

Indicador: Aplicación tecnológica

12. ¿Cuánto tiempo le toma, en promedio, realizar una transacción (depósito, retiro, consulta de saldo) utilizando los canales tecnológicos (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: 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 OPCION 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

Ficha de control de tutorías



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

CARRERA:	Licenciatura en Administración de Empresas				
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	Híbrida				
DOCENTE:	Ing. Sabina Villón Perero		TUTOR (X)	ESPECIALISTA ()	
ESTUDIANTE:	Lisette Cecibel Mero Castañeda		PARALELO:	8/1	
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN			
19/3/2025	9:00	9:30	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 la 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	12:06	12:33	Revisión del Capítulo I	Interpretar y estructurar de mejor manera el marco teórico y contextual con fuentes confiables.	
12/5/2025	20:02	20:32	Revisión del Capítulo II y III	Verificar el diseño metodológico, desarrollar correctamente el análisis de resultados en base en los datos obtenidos.	
27/5/2025	9:58	10:28	Revisión del Capítulo IV	Propuesta viable y coherente con los resultados obtenidos	

OBSERVACIONES DOCENTE:

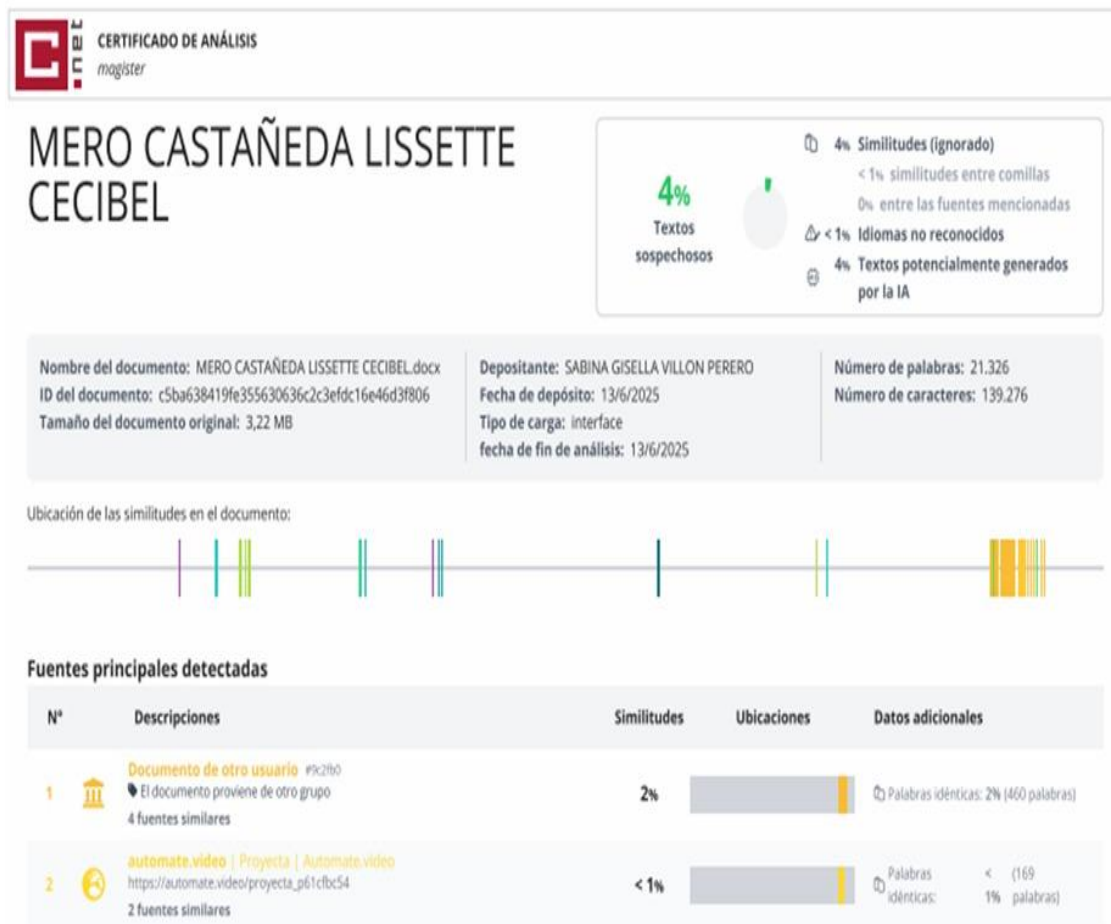
EVIDENCIAS:

 SABINA GISELLA VILLÓN PERERO
 FIRMA DEL DOCENTE

Lisette Mero
 FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 9

Certificado anti-plagio



Apéndice 11

Análisis de datos SPSS

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	@1.Edad	@2.Género	@3.EstadoCivil	@4.NivelAcadémico	@5.¿En qué sector del trabajo se realiza la actividad?	@6.¿Qué tan conforme está usted con la gestión de la empresa?	@7.¿Qué recursos tecnológicos utiliza frecuentemente para realizar sus actividades?	@8.¿Está satisfecho con el uso de los recursos materiales de su empresa?	@9.¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de Internet?
1	26 - 35 años	Femenino	Casada	Secundaria	Santa Rosa	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Microsoft Excel	Neutral	Semestral
2	26 - 35 años	Femenino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Mensual
3	18 - 25 años	Femenino	Casada	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Mensual
4	46 - 55 años	Femenino	Casada	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy satisfecho	Semanal
5	26 - 35 años	Femenino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Neutral	Mensual
6	18 - 25 años	Femenino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Neutral	Semanal
7	18 - 25 años	Masculino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Neutral	Mensual
8	46 - 55 años	Masculino	Casada	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Mensual
9	56 años o más	Femenino	Casada	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Mensual
10	36 - 45 años	Masculino	Casada	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy insatisfecho	Mensual
11	18 - 25 años	Femenino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy insatisfecho	Mensual
12	18 - 25 años	Masculino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy satisfecho	Semanal
13	26 - 35 años	Femenino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy satisfecho	Semestral
14	18 - 25 años	Masculino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy satisfecho	Mensual
15	18 - 25 años	Masculino	Soltero	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Muy satisfecho	Mensual
16	18 - 25 años	Masculino	Soltera	Secundaria	Chippe	Totalmente en desacuerdo	Microsoft Excel	Insatisfecho	Mensual
17	18 - 25 años	Femenino	Soltera	Superior	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Quincenal
18	26 - 35 años	Femenino	Unión libre	Secundaria	José Luis Tamayo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Semanal
19	46 - 55 años	Masculino	Casada	Secundaria	Chippe	Totalmente de acuerdo	Google Sheets	Muy satisfecho	Semanal
20	26 - 35 años	Femenino	Casada	Superior	San Lorenzo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	No utilizo	Neutral	Anual
21	18 - 25 años	Femenino	Soltera	Secundaria	Santa Rosa	De acuerdo	Microsoft Excel	Satisfecho	Semanal

Mostrar tablas de frecuencias Crear tablas de estilos APA

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode/ACTIVADO

23°C Parc. nublado Búsqueda

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Editor de gráficos

Archivo Editar Ver Datos Opciones Elementos Ayuda

SansSerif mático A⁺ A⁻ B I A

18 variables

1. Edad

Edad	Porcentaje
18 - 25 años	11,00%
26 - 35 años	32,00%
36 - 45 años	40,00%
46 - 55 años	12,00%
56 años o más	5,00%

Vista de datos Vista de variables

23°C Parc. nublado Búsqueda

Apéndice 12

Preguntas de encuestas Google Forms

Formulario sin título ☆

Preguntas Respuestas 100 Configuración



Sección 1 de 2

Digitalización: Construyendo el Futuro de tu Grupo de ahorro y crédito

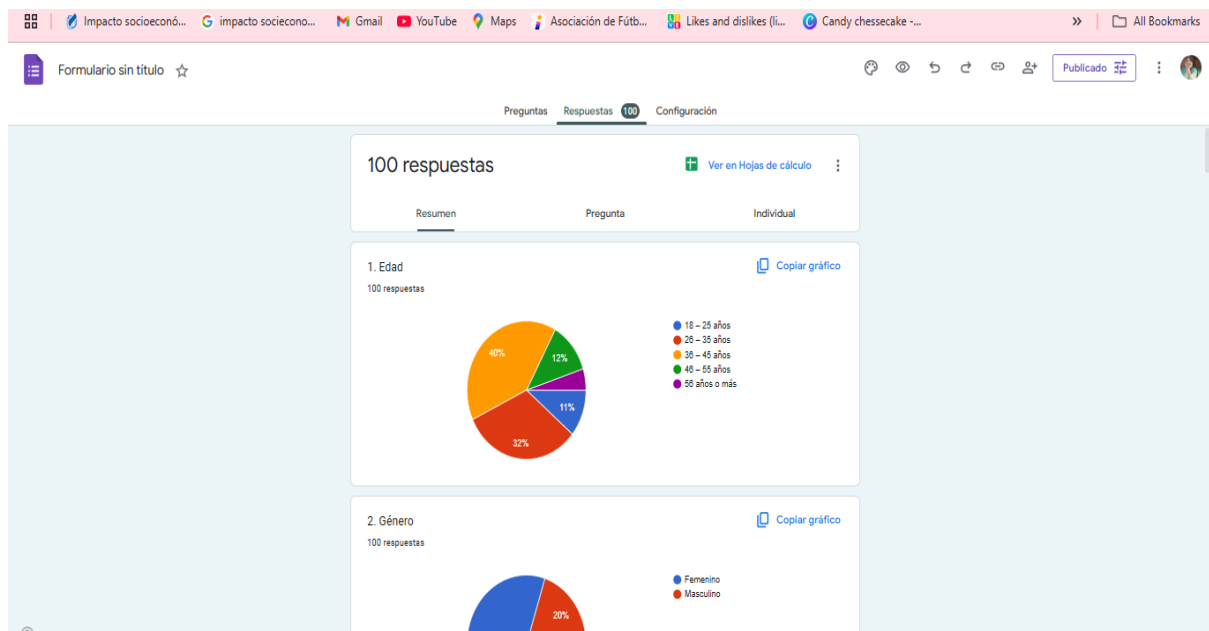
B I U

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 ahorro y crédito.

1. Edad *

18 - 25 años

26 - 35 años



Apéndice 13

Evidencias de tutorías



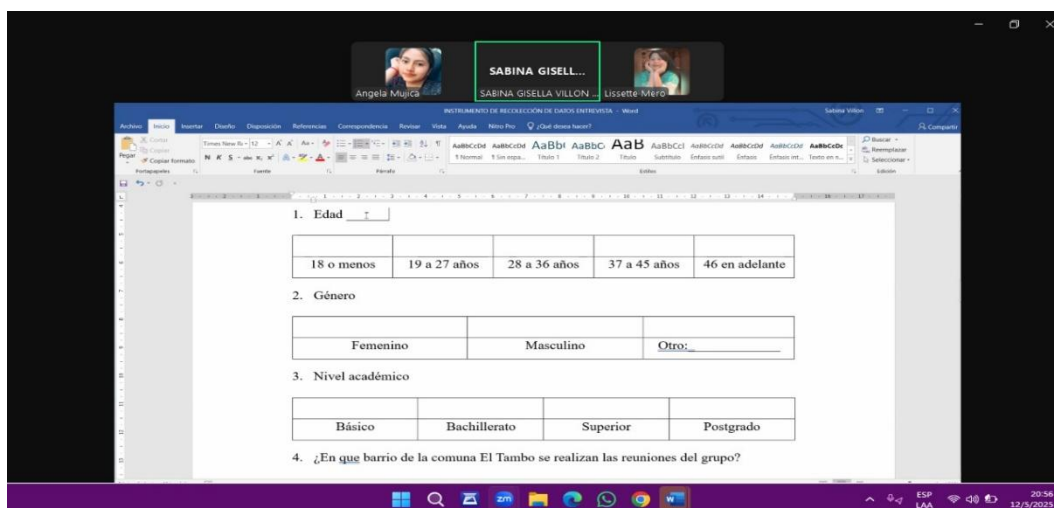
Nota. Tutorías para la revisión del trabajo de titulación



Nota. Tutorías para la revisión del trabajo de titulación



Nota. Tutorías para la revisión del trabajo de titulación



Nota. Tutorías para la revisión de las preguntas de la encuesta y entrevista

Apéndice 14

Socialización a los grupos de ahorro y crédito



Nota. Presentación de la aplicación DreamSave a los grupos de ahorro y crédito



Nota. Presentación de la aplicación DreamSave a los grupos de ahorro y crédito

Apéndice 15

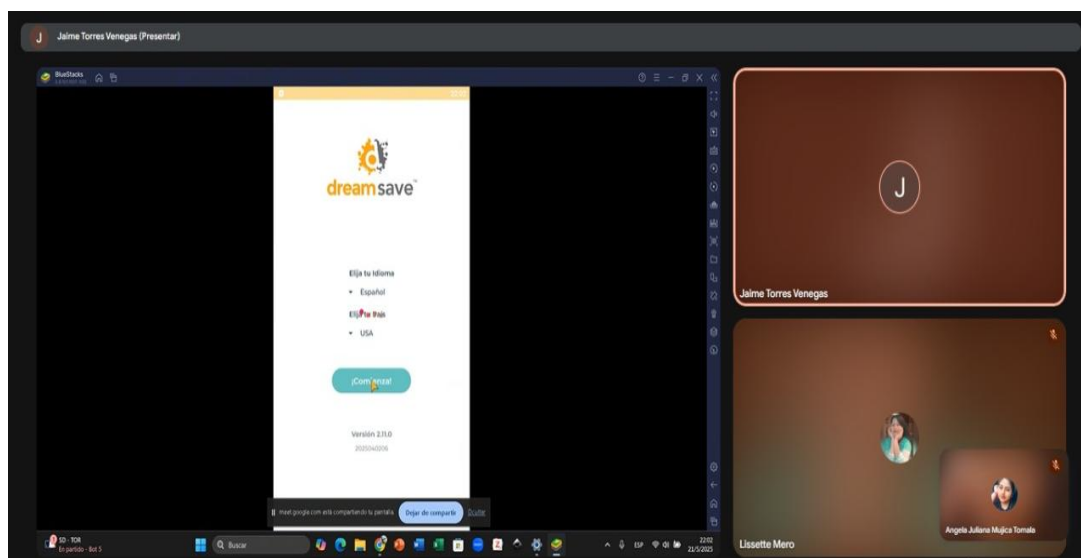
Entrevista a la presidenta del grupo de ahorro y crédito



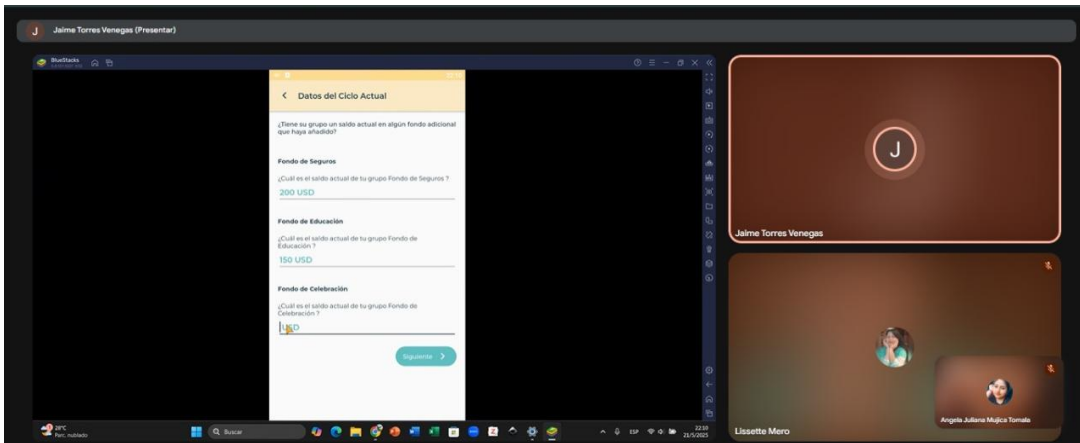
Nota. Entrevista realizada a la presidenta del grupo de ahorro y crédito

Apéndice 16

Capacitación de la aplicación DreamSave a los grupos de ahorro y crédito



Nota. Capacitación para el uso de la aplicación DreamSave



Nota. Capacitación para el uso de la aplicación DreamSave

Apéndice 17

Digitalización al grupo de ahorro y crédito



Nota. Prueba piloto para la digitalización del grupo



Nota. Prueba piloto para la digitalización del grupo