



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

TEMA:

**PLAN DE DIGITALIZACIÓN PARA GRUPOS DE AHORRO DEL CANTÓN
SALINAS, 2024**

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

AUTORAS:

Melanie Stephania Rodriguez Baque
Verónica Elizabeth Tigrero Tomalá

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas, 2024**“, elaborado por las **Srtas. Melanie Stephania Rodriguez Baque y Verónica Elizabeth Tigrero Tomalá**, 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 **Licenciadas en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas, 2024”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Verónica Elizabeth Tigrero Tomalá con cédula de identidad número 2450137670 y Melanie Stephania Rodriguez Baque con cédula de identidad número 2450275355, declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



.....

Tigrero Tomalá Verónica Elizabeth

C.C No.: 2450137670



.....

Rodriguez Baque Melanie Stephania

C.C No.: 2450275355

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a Dios por ser un pilar fundamental en mi vida personal y académica al darme la sabiduría necesaria para poder culminar mis estudios, mis más sinceros agradecimientos a la tutora Ing. Sabina Villón por brindarnos su apoyo y conocimiento para el desarrollo del trabajo de titulación.

De igual manera agradezco a cada una de las personas que me brindaron su apoyo y colaboración en este proceso y a cada uno de mis amigos por hacer un poco más ligero los días de estrés, por último y no menos importante le agradezco a esa amiga que día a día estuvo dándome una palabra de aliento o un regaño cuando fue necesario.

Rodriguez Baque Melanie Stephania

Agradezco a Dios por permitirme realizar el trabajo, por cada día llenarme de energía y sabiduría hasta cumplir mi meta, a la Ing. Sabina Villón por ser parte y guiarnos en la realización del trabajo, a los profesores por impartirnos sus conocimientos y formarnos como profesionales, a mis amigos quienes me ayudaron e indujeron en cuestiones o interrogantes, siempre dispuestos a darme su apoyo y por último a los líderes e integrantes de los grupos de ahorro quienes nos abrieron sus puertas e hicieron posible la investigación gracias a su colaboración

Tigrero Tomalá Verónica Elizabeth

Dedicatoria

El presente trabajo va dirigido a mi familia en especial a mi madre Isabel Baque quien siempre está pendiente de mí y mis estudios y que gracias a sus consejos he seguido firme ante mis objetivos, a mi padre Oswaldo Rodríguez por siempre sacarme una sonrisa en medio del llanto o enojo, a mi hermana y sobrina que aún en la distancia siempre han tratado de estar presente, a mi hermanito que en noches de desvelo ha sabido acompañarme o simplemente regalarme un abrazo cuando se ha dado cuenta que ya no podía más.

Rodriguez Baque Melanie Stephania

Le dedico el trabajo a Dios, a mi familia por ser mi fortaleza y apoyo en todo momento, a mi mascota quien me inspiró en realizarlo, no rendirme y seguir. Sobre todo, de manera general a todos mis seres queridos quienes confiaron en mí para lograr esta meta.

Tigrero Tomalá Verónica Elizabeth

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESORA TUTORA

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC

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

Índice de contenidos

Agradecimientos	4
Dedicatoria	5
Resumen.....	15
Introducción	17
Capítulo I	23
Marco referencial	23
Revisión de la literatura	23
Desarrollo de teorías y conceptos	26
<i>Plan de digitalización</i>	26
Competencia Digital	28
<i>Conocimiento en tecnología</i>	29
<i>Herramientas digitales</i>	29
Transformación Digital	30
<i>Liderazgo</i>	30
<i>Automatización de procesos</i>	31
<i>Barreras</i>	31
Tecnologías Digitales.....	32
<i>Aplicación móvil</i>	32
<i>Software de procesos</i>	32
<i>Nube</i>	33
<i>Grupos de ahorro</i>	33
Perfil de socios.....	34
<i>Edad</i>	35
<i>Género</i>	35
<i>Nivel académico</i>	35
Procesos Administrativos.....	36

<i>Gestión operativa</i>	36
<i>Registro de actividades</i>	37
<i>Administración de ahorro o fondos</i>	37
<i>Control de la información</i>	37
Fundamentos legales	38
Constitución de la República del Ecuador	38
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	38
Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	39
ODS 9 industria, innovación e infraestructura	39
Capítulo II	40
Metodología	40
Diseño de la investigación	40
Enfoque de la investigación	41
Métodos de la investigación	41
Población y muestra	42
Población	42
Muestra	43
Recolección y procesamiento de datos	44
Técnicas de investigación	44
Instrumentos de investigación	45
Validación de instrumentos	46
Confiabilidad de los instrumentos	46
Capítulo III	47
Resultados de discusión	47
Análisis de resultados de las entrevistas	47
Análisis de los resultados de la entrevista al experto	51
Análisis de los resultados de las encuestas	54

Discusión.....	78
Capítulo IV.....	80
Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas.....	80
Conclusiones	102
Recomendaciones	103
Referencias.....	104
Apéndice	111

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cantidad de miembros identificados en los grupos de ahorro</i>	42
Tabla 2 <i>Población total</i>	43
Tabla 3 <i>Muestra</i>	43
Tabla 4 <i>Alfa de Cronbach</i>	46
Tabla 5 <i>Edad</i>	54
Tabla 6 <i>Género</i>	55
Tabla 7 <i>Nivel de instrucción académica</i>	56
Tabla 8 <i>Motivo de ingreso a un grupo de ahorro</i>	57
Tabla 9 <i>Número de integrantes de los grupos de ahorro</i>	58
Tabla 10 <i>Tiempo promedio como socio</i>	59
Tabla 11 <i>Localización de reuniones</i>	60
Tabla 12 <i>Deficiencias en la administración del grupo de ahorro</i>	61
Tabla 13 <i>Necesidades del grupo</i>	62
Tabla 14 <i>Nivel de satisfacción del registro de actividades</i>	63
Tabla 15 <i>Ingresos</i>	64
Tabla 16 <i>Monto de ahorro mensual</i>	65
Tabla 17 <i>Actividades destinadas al ahorro</i>	66
Tabla 18 <i>Reglamento interno</i>	67
Tabla 19 <i>Control</i>	68
Tabla 20 <i>Respaldo</i>	69
Tabla 21 <i>Nivel de competencia digital</i>	70
Tabla 22 <i>Percepción de los socios sobre capacitación en herramientas digitales</i>	71
Tabla 23 <i>Toma de decisiones</i>	72
Tabla 24 <i>Importancia dada por los encuestados en el manejo a tiempo real de sus finanzas</i>	73
Tabla 25 <i>Limitaciones de la digitalización</i>	74
Tabla 26 <i>Nivel de aceptación de la digitalización acorde a sus requerimientos</i>	75
Tabla 27 <i>Aplicación móvil</i>	76
Tabla 28 <i>Información automática</i>	77
Tabla 29 <i>Análisis de la situación actual grupos de ahorro</i>	84
Tabla 30 <i>Matriz CAME</i>	85
Tabla 31 <i>Fases de la propuesta de digitalización para grupos de ahorro</i>	87
Tabla 32 <i>Cronograma de la propuesta</i>	87

Tabla 33 <i>Servicio de internet</i>	100
Tabla 34 <i>Equipo de digitalización</i>	100
Tabla 35 <i>Costo del profesional en capacitación</i>	101

Índice de figuras

Figura 1 <i>Edad</i>	54
Figura 2 <i>Género</i>	55
Figura 3 <i>Nivel académico</i>	56
Figura 4 <i>Motivo de ingreso a un grupo de ahorro</i>	57
Figura 5 <i>Número de integrantes</i>	58
Figura 6 <i>Tiempo que lleva como socio</i>	59
Figura 7 <i>Localización de reuniones</i>	60
Figura 8 <i>Aspectos deficientes en la administración</i>	61
Figura 9 <i>Necesidades del grupo por mejorar</i>	62
Figura 10 <i>Nivel de satisfacción del registro de actividades actual</i>	63
Figura 11 <i>Ingresos</i>	64
Figura 12 <i>Ahorro mensual</i>	65
Figura 13 <i>Actividades que destina sus ahorros y préstamos</i>	66
Figura 14 <i>Reglamento interno</i>	67
Figura 15 <i>Control del manejo de finanzas</i>	68
Figura 16 <i>Respaldo de información</i>	69
Figura 17 <i>Acceso o conocimiento</i>	70
Figura 18 <i>Capacitación de usos digitales</i>	71
Figura 19 <i>Decisiones del grupo</i>	72
Figura 20 <i>Información en tiempo real en el manejo de ahorros</i>	73
Figura 21 <i>Limitaciones de digitalización</i>	74
Figura 22 <i>Integración de tecnologías del grupo</i>	75
Figura 23 <i>Aplicación móvil</i>	76
Figura 24 <i>Información automática del grupo</i>	77
Figura 25 <i>Proceso actual de los grupos de ahorro</i>	86
Figura 26 <i>Ingreso a la aplicación</i>	90
Figura 27 <i>Inicio de sesión del grupo</i>	90
Figura 28 <i>Resumen de las finanzas</i>	91
Figura 29 <i>Ingreso a reuniones</i>	91
Figura 30 <i>Temas a tratar en la reunión</i>	92
Figura 31 <i>Asistencia</i>	93
Figura 32 <i>Temas de discusión</i>	94

Figura 33 <i>Pago del ahorro</i>	95
Figura 34 <i>Resumen del ahorro de la semana</i>	96
Figura 35 <i>Resumen de la reunión</i>	97
Figura 36 <i>Notificación</i>	98

Índice de Apéndice

Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i>	111
Apéndice 2 <i>Solicitud aprobación de tema</i>	112
Apéndice 3 <i>Ficha del informe de opinión de expertos - Guía de entrevista</i>	113
Apéndice 4 <i>Ficha del informe de opinión de expertos - Cuestionario (encuesta)</i>	114
Apéndice 5 <i>Certificado de validación de instrumentos</i>	115
Apéndice 6 <i>Entrevista para los líderes de los grupos de ahorro</i>	116
Apéndice 7 <i>Encuesta a socios de los grupos de ahorro</i>	117
Apéndice 8 <i>Análisis de datos SPSS</i>	123
Apéndice 9 <i>Ficha de control de tutoría</i>	124
Apéndice 10 <i>Certificado anti-plagio</i>	125
Apéndice 11 <i>Cronograma de actividades UIC 2024-2</i>	126
Apéndice 12 <i>Evidencia de tutorías</i>	127
Apéndice 13 <i>Evidencia de entrevista con líderes de grupos de ahorro</i>	128



Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas, 2024

AUTORAS:

Rodriguez Baque Melanie Stephania

Tigrero Tomalá Verónica Elizabeth

TUTORA:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Resumen

Mediante las nuevas tendencias globales, las sociedades han aprendido a adaptarse, no obstante, los grupos de ahorro han mantenido un modelo analógico, esto implica que no poseen la capacidad tecnológica para la priorización digital. Actualmente, sus procesos administrativos se realizan de manera manual, por lo cual son considerados ineficientes y limitadamente productivos. El objetivo general del estudio es analizar de qué manera el plan de digitalización contribuye a la mejora de los procesos en los grupos de ahorro del cantón Salinas. La metodología implementada fue con estudio no experimental y transversal, de enfoque mixto y con alcance descriptivo; se emplearon los instrumentos de recolección de datos por medio de entrevistas a los líderes y encuestas a los socios de los grupos de ahorro. Los resultados demostraron que evidentemente hay una tendencia en el uso de métodos tradicionales que influyen en el desempeño y en sus procesos administrativos, esto implica desgaste de tiempo y problemas internos como medidas de control, la seguridad de la información y la toma de decisiones; no obstante, los socios son colaborativos y generan confianza, poseen un conocimiento básico en el uso de herramientas digitales, por tanto, creen conveniente cambiar su modalidad por medio de la ejecución de un plan de digitalización que les permita fortalecer sus actividades. En síntesis, la propuesta del plan de digitalización contiene los requerimientos identificados en el análisis del contexto actual mediante una aplicación móvil para optimizar sus procesos administrativos y aumentar la integración de los grupos de ahorro, de manera digital.

Palabras claves: *Plan de digitalización, grupos de ahorro, procesos administrativos, aplicación móvil.*



Digitalization plan for savings groups in the Salinas canton, 2024

AUTHORS:

Rodriguez Baque Melanie Stephania

Tigrero Tomalá Verónica Elizabeth

TUTORA:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Abstract

Through new global trends, societies have learned to adapt, however, savings groups have maintained an analog model, which implies that they do not have the technological capacity for digital prioritization. Currently, their administrative processes are carried out manually, which is why they are considered inefficient and limited productive. The general objective of the study is to analyze how the digitalization plan contributes to the improvement of processes in the savings groups of the Salinas canton. The methodology implemented was with a non-experimental and cross-sectional study, with a mixed approach and with a descriptive scope; Data collection instruments were used through interviews with leaders and surveys with members of savings groups. The results showed that there is evidently a trend in the use of traditional methods that influence performance and administrative processes, this implies time waste and internal problems such as control measures, information security and decision-making; However, the partners are collaborative and generate trust, they have a basic knowledge in the use of digital tools, therefore, they believe it is convenient to change their modality through the execution of a digitalization plan that allows them to strengthen their activities. In summary, the proposal for the digitalization plan contains the requirements identified in the analysis of the current context through a mobile application to optimize its administrative processes and increase the integration of savings groups, digitally.

Keywords: *Digitalization plan, savings groups, administrative processes, mobile application.*

Introducción

Las organizaciones se han revolucionado a gran escala, tanto así que es imposible determinar el grado de impacto que tienen las nuevas tendencias globales y cómo estas generan diferentes formas de producir economía. Las sociedades han aprendido a adaptarse. No obstante, aún siguen existiendo grupos vulnerables que no cuentan con la capacidad de dar paso al cambio. Sin embargo, buscan constantemente una vía para diversificar sus fuentes de ingresos y ser sostenibles.

En este contexto, la diversidad de entidades de servicios financieros cumple con un rol fundamental, ya que han desarrollado una base sólida para cumplir con dichas metas. Dentro del sector financiero de la población más vulnerable, se han creado como un medio de supervivencia que fomente el ahorro comunal, capacidad crediticia, así como la transparencia. Son denominados o conocidos como “grupos de ahorro”.

Morales (2020) indica que “Los grupos de ahorro a nivel macro se remontan a Europa al siglo XVIII, específicamente en Alemania e Inglaterra, siendo el mecanismo de progreso de las condiciones de vida de las clases obreras, mediante la retribución del ahorro” (pág. 2). En aquel entonces se identificó una nueva forma acorde a una necesidad presentada cuyo fin era obtener solvencia financiera.

En el Ecuador, los grupos de ahorro surgieron desde hace varios siglos y hasta la actualidad han sido un medio que contribuye al desarrollo de comunidades locales dedicadas a este tipo de negocios en colectividad; se caracterizan por fomentar una cultura de ahorro en el que comparten un mismo fin, conseguir beneficios económicos para crear proyectos, cubrir gastos, realizar préstamos u otra actividad. Estos grupos fomentan la economía local y están amparados por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

A nivel provincial, los grupos de ahorro han demostrado una fuerte presencia financiera por medio de los microcréditos que ofrecen para un determinado grupo de socios que juntan sus ahorros con el propósito de brindarles financiamiento, ya que ellos no pueden acceder a créditos más elevados con otras instituciones financieras (Yulán Delgado, 2022, pág. 13).

Cabe resaltar que, en la provincia de Santa Elena se han realizado varios estudios dirigidos a los grupos de ahorro. Sin embargo, no se ha profundizado totalmente en la gestión de sus procesos administrativos, es decir, se presenta una escasa información. Esto se debe a

que la mayoría son entes informales. A pesar de ello, es preciso conocer como llevan un autocontrol, ya que son parte de la contribución económica de la población.

En este contexto, es importante recordar lo necesario que es implementar cambios estratégicos planeados acorde a los requerimientos actuales. Por ello, “las tecnologías emergentes de la industria 4.0 proporcionan a los procesos del negocio nuevos atributos que los convierten en procesos inteligentes para reaccionar en tiempo real e interactúe de acuerdo a las preferencias de los actuales clientes” (Llanes Font, et al., 2023, párrafo 1).

El entorno es más exigente y a su vez el uso de la tecnología ha sido de ayuda para cumplir con estas expectativas, no solo para lograr satisfacer a los clientes, sino también ha sido un instrumento para un adecuado control administrativo. En este sentido, cabe señalar que, los grupos de ahorro han estado funcionando por medio del modelo de negocio analógico. Por ello, es impredecible que conozcan la innovación generada por un plan de digitalización y establecerla como una oportunidad de mejora administrativa.

CEPAL (2022) señala que los países se ven inmersos en situaciones que delimitan una nueva estructura en cada organización, puesto que les complica adaptarse a las tecnologías digitales, restringiéndoles de la inclusión y el progreso. Por lo tanto, es importante que, a pesar de las limitaciones, los grupos de ahorro tengan la oportunidad de integrarse a estas nuevas prácticas mediante una guía para la digitalización. Con base a ello, resulta indispensable recurrir a los ODS para que puedan fortalecer sus capacidades en la gestión operativa de sus grupos.

El mundo se vuelve cada vez más digital, y las empresas no son ajenas al impacto de la evolución tecnológica. De modo que, todas las organizaciones se ven obligadas a responder la misma pregunta: ¿Cómo sobrevivir y desarrollarse con éxito a la nueva era digital? Y es que no existe un método universal para encarar la digitalización, es decir cada organización, encontrará una combinación de tecnologías y métodos que dependerá de una variedad de factores, entre ellos, la industria donde opera, su propósito, sus objetivos, su tamaño y el nivel de madurez de sus operaciones. (Urteaga Huaman, 2022, pág. 1)

Abarcando el **planteamiento del problema**, surge dentro de los grupos de ahorro, estas sociedades microfinancieras, han hecho notoria su presencia en las comunidades locales, promueven el ahorro y el desarrollo socioeconómico; a pesar de ello, existen diversas

cuestiones que limitan sus capacidades administrativas. En este contexto, la toma de decisiones de los directivos es importante para ejercer estrategias avanzadas que permitan integrarse a nuevas prácticas de alcance global, mediante tecnologías digitales.

Las empresas son conscientes de que en la actualidad es importante generar cambios por medio de la tecnología para poder acoplarse al mercado y a sus nuevas tendencias. Sin embargo, muchas de ellas no son capaces de adaptar estas nuevas modalidades e integrarlas a sus estrategias para ser sostenibles. (Alvarado Arbildo, 2020, pág. 1)

Tal como indica Delgado & Llor (2021) "...No obstante, en Ecuador aún no existe una competencia digital, ni un mercado que permita a todas las organizaciones digitalizarse" (pág. 36). Por lo tanto, es considerable que no todas las organizaciones cuenten con un mecanismo digital o con la capacidad necesaria en el uso de tecnologías para optimizar sus funciones, procesos y administración.

En este contexto, los grupos de ahorro presentan características y desafíos similares ya que no poseen mecanismos tecnológicos avanzados como parte de sus estrategias, lo cual es un limitante para administrar de manera eficiente.

Tal como se indica, "Las intervenciones se basan en el supuesto de que los participantes económicos actúan de manera no racional y es necesario incitarlos a cambiar su comportamiento para lograr un resultado deseado" (Landman & Mthombeni, 2021, pág. 4).

En consecuencia, existen factores que influyen en el desempeño de los grupos informales como el status quo, autocontrol, compromiso, etc. De este modo, es relevante conocer a fondo la dinámica tradicional de los grupos de ahorro para acoplarlas dentro de un ecosistema digital puesto que se requiere realizar ajustes e incentivarlos a cambiar su modalidad de trabajo para que puedan ser sostenibles y competitivos.

Para Gaibor et al. (2023), en el ámbito nacional, una de las falencias que más se presenta en los grupos de ahorro es la deficiencia de procesos y una de las causas observadas como una debilidad es la escasez de herramientas y programas contables para el tratamiento del dinero que manejan (pág. 7356). Dando a deducir que operan manualmente el registro de sus fondos, cobros y prestaciones.

Al ser organismos analógicos, basar su gestión en métodos tradicionales desde que han sido constituidos y tener resistencia al cambio se les dificulta adecuar estrategias ágiles y flexibles como el uso de tecnologías, es necesario crear una hoja de ruta hacia la digitalización,

adaptando herramientas digitales para que puedan mejorar sus procesos administrativos del ahorro y los microcréditos como una solución efectiva.

En síntesis, la problemática se deriva de la ineficiencia de los procesos administrativos que manejan los grupos de ahorro del cantón Salinas, lo cual, causa otras complicaciones, tales como: manejo del sistema y el registro de forma manual, desconocimiento de los directivos en la instauración de estrategias que agilicen los procesos y, por último, no implementan el uso de recursos tecnológicos e informáticos. A su vez, trae como consecuencia el desgaste del tiempo, ya que corren el riesgo de presentar registros incorrectos, dando como resultado problemas en el cuadro de cuentas. Además, al llevar un registro documental por escrito es posible que se pierda la información financiera de los socios. Por otro lado, los directivos al ser inexpertos no instauran estrategias porque todo lo realizan empíricamente; por tanto, aumenta el riesgo de que la toma de decisiones no sea adecuada, otra consecuencia es que no pueden manipular y compartir datos, lo que equivale a una menor eficiencia en sus operaciones.

Por lo anteriormente expuesto, la **formulación del problema** se abarca en la siguiente interrogante: ¿De qué manera un plan de digitalización contribuye a la mejora de los procesos en los grupos de ahorro del cantón Salinas?

Para complementar la formulación del problema se presentan las siguientes interrogantes que forman parte de la **sistematización del problema**:

- ¿Cuál es el contexto actual de los grupos de ahorro del cantón Salinas?
- ¿Cuáles son los desafíos y oportunidades referentes a la digitalización para los grupos de ahorro del cantón Salinas?
- ¿En qué consiste el plan de digitalización para la mejora de los procesos de los grupos de ahorro del cantón Salinas?

A su vez, el **objetivo general** del proyecto de investigación consiste en analizar de qué manera el plan de digitalización contribuye a la mejora de los procesos en los grupos de ahorro del cantón Salinas.

Con base al objetivo general, se plantearon los siguientes **objetivos específicos**:

- Diagnosticar el contexto actual de los grupos de ahorro del cantón Salinas.
- Identificar los desafíos y oportunidades referentes a la digitalización para los grupos de ahorro del cantón Salinas.

- Proponer un plan de digitalización que mejore los procesos de los grupos de ahorro, cantón Salinas.

Con base a los objetivos de la investigación, se encuentra la **justificación teórica** en la que se menciona:

De acuerdo con una investigación de la Universidad de Valladolid, se recalca que “Un plan de digitalización debe estructurar las estrategias organizativas y académicas para que se transforme en una organización digitalmente competente”. (Solórzano, 2023, pág. 19). En definitiva, las investigaciones realizadas mediante algunos trabajos relacionados a un plan de digitalización destacan la importancia del tema actual que se trata de aplicar y utilizar en la mayoría de las empresas o instituciones para un mejor rendimiento, ya sea en términos académicos, laborales o a nivel de una organización.

Por otro lado, López & Vásquez (2020) mencionan que “... la digitalización mejoraría la gestión administrativa porque se logra una mejor conservación, acceso rápido a los documentos digitales, fluidez de la información y permite cumplir con los plazos de atención a los contribuyentes” (pág. 45). El propósito de la digitalización es fortalecer los procedimientos, procesos y operaciones dentro de cualquier área u organización; contribuye a la eficiencia y transforma los métodos tradicionales que se han aplicado mediante las nuevas tecnologías que existen en la actualidad.

Con base en lo anterior, surge la **justificación práctica** de la investigación, en donde se menciona que el plan de digitalización dentro de los grupos de ahorro sirve como una hoja de ruta que contribuye a la eficiencia, accesibilidad, el tiempo y también a la educación financiera, ya que fortalece su funcionamiento para establecer un objetivo de ahorro óptimo. La digitalización es un punto clave que facilita el acceso y seguimiento de los grupos de ahorro de manera más factible y eficiente.

A través de plataformas digitales se puede simplificar y agilizar el proceso de la gestión de los fondos de cada miembro de los grupos de ahorro de acuerdo con la necesidad y a las ventajas que brindan las herramientas digitales. De tal manera, la gestión operativa mediante una reingeniería de procesos mejora y asegura que estos entes vulnerables puedan ser sostenibles.

De tal forma, **la idea a defender** consiste en que un plan de digitalización fortalece los procesos administrativos de los grupos de ahorro del cantón Salinas. En definitiva, el plan de digitalización es un instrumento de guía para la autogestión de los grupos.

La estructura del proyecto de titulación se encuentra detallada de la siguiente manera:

En el capítulo I se explica el marco referencial, el cual es una base para la investigación, ya que se realizó mediante revisiones bibliográficas relacionadas con el tema, tanto teóricas como legales y conceptuales que ayudaron a abarcar el tema y comprender su consistencia.

En el capítulo II se detalla la metodología empleada en la investigación. Se recolectó información relevante mediante el enfoque mixto utilizando las técnicas entrevista y encuesta que sirvieron de base para identificar el contexto actual de los grupos de ahorro y de esta manera dar mayor enfoque a la solución de los problemas internos en sus procesos administrativos.

En el capítulo III, se reflejan los resultados mediante las técnicas de recolección de información que se emplearon en la investigación, en donde se identificó el contexto actual de los grupos de ahorro y microcréditos, desafíos y oportunidades. Se presenta el análisis de las entrevistas tanto al experto y a los líderes, como también el análisis de las encuestas a los socios.

En el capítulo IV, se enmarca todo el contenido del Plan de digitalización para los grupos de ahorro; en este se detallan los objetivos, estrategias, actividades, tecnología y otros elementos que fundamentan una solución al estudio. Se describe mediante un cronograma y presupuesto necesario para su implementación con el fin de poder fortalecer los procesos administrativos y contribuir con los ODS como un aporte significativo a estos grupos vulnerables.

Finalmente, en las conclusiones y recomendaciones se busca ofrecer una visión integral sobre la importancia de implementar un plan de digitalización en los grupos de ahorro del cantón Salinas, abordando tanto los desafíos actuales como las oportunidades que esta propuesta de plan puede generar.

Capítulo I

Marco referencial

Revisión de la literatura

En el artículo científico de Rodríguez (2020), titulado “*Plan de digitalización de soportes magnéticos de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República*”. El objetivo de este plan es catalogar, ordenar y conservar todos los soportes magnéticos que están bajo la órbita de la sección Medios Técnicos de la FIC y digitalizar sus contenidos para que formen parte del repositorio institucional de la facultad. El proyecto fue efectuado cuando se fundaba la FIC, en tiempos previos al cambio a un edificio centralizado para dos carreras de la facultad en la universidad. Esta iniciativa fue parte de un proyecto multidisciplinario que unificó los saberes de ambas profesiones. La metodología empleada fue sistemática, con enfoque cualitativo y descriptivo, ya que se recabó información; además, se recopilaron los soportes documentales de la universidad.

Como resultado, en esta etapa de digitalización de magnéticos se encontró con materiales de soportes que, a pesar de ser institucionales, no tenían clasificación ni sistema de seguridad, sino que fueron apareciendo cuando fueron trasladados. En síntesis, la idea de poder digitalizar los soportes de la universidad surge para no perder la información antes de que acabe la utilidad de esos archivos por completo.

El trabajo realizado por Montoya (2020), “*Plan de Transformación Digital para una Empresa de Telecomunicaciones en Colombia*”, cuyo objetivo fue presentar un plan de transformación digital para una empresa del sector de telecomunicaciones en Colombia, mediante un diagnóstico de madurez digital. Permitió conocer el nivel de adaptabilidad y aceptación de las tecnologías digitales para sus operaciones. La metodología fue descriptiva; además se utilizó el método deductivo e instrumentos de enfoque cualitativo en el desarrollo de las entrevistas con preguntas abiertas dirigidas a varios directivos encargados del liderazgo y la estrategia. El formato de entrevista se envió mediante correo electrónico. A su vez, se utilizó el enfoque cuantitativo donde se implementó como instrumento de recolección de datos la encuesta cuyo formato se realizó mediante la web a diferentes cargos pertenecientes a la empresa de telecomunicaciones que incluyeron preguntas cerradas enfocadas en las dimensiones obtenidas mediante la temática.

Dentro de los resultados se obtuvo como evidencias que, en la empresa existe la presencia de líderes altamente responsables para la toma de decisiones estratégicas, sin embargo, no cuentan con una estrategia digital definida que fomente el crecimiento y sostenibilidad del negocio, ni ha sido explicada al interior de la empresa con sus demás miembros, también posee de recursos financieros, técnicos, humanos, entre otros que les permiten efectuar actividades orientadas a la digitalización, otro punto importante es que no se fomenta el aprendizaje de nuevas tecnologías para el desarrollo de capacidades digitales en los trabajadores, no es claro el rol que ocupan los líderes al momento de generar apoyo y desarrollo de iniciativas encaminadas a la digitalización. Por último, los procesos que la empresa lleva no son óptimos para la innovación digital, y en consecuencia no contiene una arquitectura tecnológica apta para evaluar sus capacidades.

En el estudio de Mejía (2021), titulado “*Digitalización en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.*”, cuyo objetivo fue evaluar la metodología de digitalización en el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. A través del cual se permitió verificar su factibilidad. La metodología fue de enfoque descriptivo y método analítico; además, se utilizaron técnicas mixtas combinando cualitativas y cuantitativas para la recopilación de los datos. Así como las técnicas de observación directa y encuesta para medir la integración de la digitalización en el proceso de cobranzas. Dentro de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: se redujeron los tiempos en el proceso de crédito, las carpetas no corren el riesgo de que se extravíen ya que antes debían seguir una secuencia de viaje hasta su procesamiento total, se han recibido respuestas más rápidas, y también se percibió que la herramienta de digitalización ha situado mejoras en el servicio del gestor ya que los documentos sirven de base para otras operaciones dentro de la institución.

En conclusión, la herramienta utilizada permitió que la cooperativa verifique su efectividad en las cuentas, ahorro de gastos y los tiempos que han sido empleados; de tal modo debe ser aplicada a las demás áreas o procesos de la empresa para crear un sistema integral de trabajo. Además, se ha verificado que el tiempo de respuesta para la aprobación de los créditos fue menor en comparación con el proceso que se realizaba antes de incorporar la digitalización. Esto también derivó a que se disminuya el uso de papel, por tanto, la empresa obtuvo mayor cuidado y disminución de la contaminación ambiental. Otro punto clave que se destacó dentro del estudio es que la digitalización en el área de crédito dio origen a otras oportunidades como crear otros productos virtuales como el crédito en línea, ya que al dejar de utilizar la

documentación física el gestor puede verificar los datos pertenecientes a los socios mediante otros mecanismos electrónicos.

En el artículo científico de Trojan et al. (2023) titulada como “*Aplicación de métodos de ingeniería digital para mejorar procesos en empresas heterogéneas*”. El objetivo es principalmente conocer la orientación productiva de las empresas individuales y su seguridad financiera, que proporcione base para la propuesta de posibles soluciones a las deficiencias detectadas, se utilizaron diversos métodos para evaluar la toma de decisiones, como la optimización, la simulación y los modelos híbridos dentro del estudio realizado. El software de simulación Process Simulate de la cartera Tecnomatix de Siemens fue utilizado como herramienta indispensable para acelerar el tiempo de comercialización, lo cual dio como resultado a las organizaciones validar de manera virtual el proceso de producción con antelación.

En conclusión, el trabajo demostró que la industria 4.0 se ha encargado de ofrecer nuevas herramientas para la gestión inteligente en diversos procesos relacionados con la producción, logística, entre otros. Ha brindado beneficios que han sido satisfactorios gracias al grado de optimización en tiempo real, las simulaciones fueron evaluadas y al finalizar se ofrecieron recomendaciones homogéneas que, además, también sirvieron como base para que otras empresas puedan implementar herramientas digitales como un método para optimizar y acelerar sus procesos de manera más eficientes.

En el estudio de Dávila (2023) titulado, “*La digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022*”, realizado en la Universidad de Huanuco. El objetivo fue determinar de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de crédito de la caja Huancayo, Pillcomarca - 2022. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional, se aplicaron los siguientes instrumentos: encuesta y cuestionario a una población y muestra de 18 encuestados. La hipótesis fue la digitalización del desembolso de créditos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022. Para ello, se comprobó la hipótesis realizada mediante mediciones matemáticas y análisis estadísticos.

Dentro de los resultados, se demostró que la digitalización de créditos en la caja Huancayo ha sido favorable, ya que agiliza los procesos de créditos y reduce el tiempo de espera para los clientes, lo cual demanda un impacto positivo para la fidelización de clientes.

Se concluyó que la digitalización contribuye a la eficiencia en el desembolso y aumento en la colocación de créditos, puesto que demostró ser un factor clave para alcanzar la competitividad y sostenibilidad de las instituciones crediticias y financieras.

Desarrollo de teorías y conceptos

Plan de digitalización

Plan

Para la OIT (2016), los planes son documentos en donde se planifica detalladamente información relevante con el fin de que este lleve una secuencia ligada a la buena toma de decisiones, lo cual va a tener un seguimiento y evaluación con el que se puede controlar que las acciones ejecutadas se realicen como fueron planificadas (pág. 11).

Cohen, et al. (2019) detalla que un plan o proyecto sirve para realizar una configuración o tener una primera visión de lo que se requiere en un futuro antes de que se realice una acción. Sin embargo, un plan es un escrito que ayuda a alcanzar un objetivo establecido o próximo a ejecutarse. (pp. 231-233).

Digitalización

Dini, et al. (2021) indican que la digitalización implica una serie de actividades destinadas a generar la transformación absoluta de una organización en un proceso productivo, el diseño de una nueva estrategia o un modelo de negocio vinculado a la adopción de infraestructura digital (pág. 7).

A su vez, la digitalización abarca redireccionar o modificar cómo se realizan las tareas. Digitalizar es convertir, tal como señala la Confederación de Empresarios de Mánkala (2021), digitalizar documentos implica modificar los documentos en físico mediante fuentes digitales como una actividad estratégica para poder mejorar eficientemente ese tipo de procesos (pág. 8).

En otras palabras, se puede definir un **plan de digitalización** como una herramienta u hoja de ruta que contiene una serie de acciones orientadas al diseño de una estrategia integral digital que permita a las organizaciones optimizar sus operaciones internas utilizando tecnologías digitales con el propósito de alcanzar sus objetivos. En este caso, a los grupos de ahorro les permite generar cambios en sus métodos administrativos tradicionales, digitalizando sus procesos para hacerlos más eficientes.

Oportunidades y desafíos de la digitalización

Para Del Do et al. (2023), la digitalización ha traído consigo diversas oportunidades, sobre todo en conectividad; el avance de la tecnología móvil ha ampliado mayores alcances, nuevos métodos que transforman la manera en que se han venido desarrollando las organizaciones, asegura y expande la capacidad de almacenaje de la información y refuerza el conocimiento tecnológico sin límites. (pág. 7)

Aranque et al. (2024) establece que las oportunidades son aquellas en que las empresas realizan actividades que involucran a la digitalización dentro de sus operaciones, ya sean para utilizarlas como parte de sus modelos, para establecer un proceso de contratación del personal, capacitar a los subordinados, en la fabricación de un bien, entre otros. No obstante, es importante señalar que la digitalización trae sus contras, percibidas como posibles amenazas, como por ejemplo un elevado costo inicial, desconfianza con proveedores nuevos, extrema seguridad con los datos y, también, afecta a la propia cultura organizacional, ya que, si esta no se encuentra bien consolidada, puede impedir que se genere un proceso de digitalización o transformación digital (pág. 35).

En el contexto de Colomo et al. (2021), destaca que los desafíos estratégicos implican procesos de enseñanza y aprendizaje para los cuidados relacionados con habilidades para la resolución de problemas, trabajo colaborativo, modelación, evaluación de evidencia científica y la comprensión de fenómenos que se originan alrededor de las interacciones de una persona en el mundo que la rodea (pág. 588).

Para Trujillo, et al. (2023), los desafíos como la capacitación en el uso de las plataformas virtuales y la adaptación de contenidos y metodologías pedagógicas para la enseñanza a distancia a los participantes son relevantes en la formación en línea, ya que buscan la posibilidad de utilizar tecnología y programas en diferentes dispositivos. Existe una demanda creciente de tecnología cómoda que facilite la experiencia de aprendizaje, de este modo permite el acceso y la interacción con las herramientas en dispositivos móviles, tabletas y ordenadores (pág. 93).

De tal manera, las oportunidades que brinda la digitalización son aquellas en que las organizaciones adquieren mayor conocimiento tecnológico con el que pueden desarrollar funciones para adaptarse al entorno y ser más competitivos. En el caso de los grupos de ahorro, las oportunidades que les genera digitalizar sus procesos son convertir la gestión en más ágil y

segura, ya que el procedimiento no cambia, pero sí es más productivo, por lo cual pueden generar una mejor toma de decisiones en el manejo de las finanzas.

Competencia Digital

Los autores Villalba, et al. (2021), citaron el concepto de competencias digitales por Alkalai 2004 como la capacidad que una entidad posee, además de conocer la alfabetización digital. Esto implica la búsqueda de conocimientos por medio de canales que permitan ser objeto de análisis. Hace referencia a cómo se acopla a las nuevas aplicaciones digitales o tecnológicas (pág. 6).

Esta dimensión se ha implementado para identificar la adopción que tiene dentro de los grupos de ahorro. Por lo tanto, Jácome Encalada & Sánchez Vera (2023), definen que “las competencias digitales pueden variar en complejidad y nivel según el marco de referencia o el modelo que se esté utilizando. A menudo, estos niveles se estructuran para comprender mejor el progreso en el desarrollo de habilidades digitales” (pág. 20).

Es importante medir el nivel de competencia que tienen los socios de los grupos de ahorro con respecto a las tecnologías digitales, conocimientos en su uso o el acceso que poseen en herramientas como computadoras u otras. Puesto que de ello depende incluir capacitaciones o habilidades indispensables como complemento y apoyo para adaptarse a la digitalización.

Cabe mencionar que existen diferentes niveles que varían dependiendo del enfoque dentro de una investigación, los cuales pueden ser los siguientes:

Nivel básico: Se refiere al conocimiento básico que se posee sobre la tecnología, ya sea en el uso de dispositivos electrónicos, aplicaciones o software y seguridad de datos. Además, se identifica el nivel de alfabetización digital que implica saber lo básico sobre el acceso a las tecnologías.

Nivel intermedio: En este nivel se evalúan habilidades o competencias con mayor avance sobre la tecnología del nivel básico. En este caso se establece por medio de un criterio más profesional.

Nivel avanzado: Este nivel implica cuestiones con mayor grado de conocimiento que el profesional. Se identifica como expertos que utilizan o ejercen sus habilidades tecnológicas, tales como desarrollar innovadoras tecnologías, aplicaciones, etc.

Conocimiento en tecnología

Conocer los avances tecnológicos es una prioridad en la actualidad. Con el desarrollo de las nuevas tecnologías ha incrementado el uso de recursos tecnológicos y, por ende, el nivel de alfabetización que posee aquel que tiene la disposición de utilizarlos. Es el empoderamiento que se percibe de la adaptación y capacidad que se tiene sobre las tecnologías digitales (Elisavetsky, 2020).

Es relevante considerar que toda empresa en algún momento deberá ser capaz de utilizar las nuevas tecnologías, es un hecho que en un mundo cada vez cambiante se va a intensificar el uso de ellas y, es más, aparecerán otras con mayor avance. Por lo tanto, el conocimiento tecnológico no se basa en tan solo adquirir tecnología; es el nivel que posee aquel que da uso en ella y mientras mayor nivel tenga, será más preciso y favorable su uso. Es prácticamente la capacidad o habilidad que se tiene para poder utilizarlas.

Herramientas digitales

Desde la perspectiva de gestión y almacenamiento, se consideran un medio electrónico con el que se puede efectuar una serie de acciones, como se menciona a continuación:

Para Larsson & Teigland (2020) entre los recursos tecnológicos que existen en la actualidad, las herramientas digitales son importantes para implementar un proceso de digitalización, acorde a sus requerimientos y funciones. Por lo tanto, no debe ser considerado como una amenaza. De tal manera, estas herramientas deben ser utilizadas con el compromiso de que estén asociadas a las políticas de cada entidad (pág. 113).

Por consiguiente, se deduce que una herramienta digital en ciertas ocasiones es percibida como una amenaza; esto suele considerarse cuando no se tiene el suficiente conocimiento o práctica en su manejo. Sin embargo, en otro contexto, las herramientas digitales son instrumentos que se usan diariamente en los trabajos, ya que por lo general son indispensables desde cualquier aspecto que se requiera, más aún cuando son necesarias para hacer más efectiva la toma de decisiones. En estos medios se pueden encontrar softwares, aplicaciones u otros canales que permitirán organizar y planificar tareas de una manera más eficiente.

Transformación Digital

Larsson & Teigland (2020) describen que, “... la transformación digital está afectando no solo a las empresas, sino también al trabajo de los consejos de administración. Los consejos de administración están adaptando su enfoque, cambiando su comportamiento y aumentando su competencia” (pág. 119).

Páez Gabriunas, et al. (2022), explican que “Sin embargo, un proceso de transformación digital significa, por lo general, una serie de transformaciones de operación y funcionamiento, y en no pocas ocasiones, el ajuste e, incluso, el replanteamiento integral de la estrategia y del modelo de negocio...” (pág. 19).

La transformación digital es un proceso de cambios que se implementan en una entidad, abarca todo lo necesario para comenzar a realizar modificaciones que aporten satisfactoriamente a la manera en que se llevan a cabo las actividades. Estos cambios se generan en herramientas, recursos, comportamientos, etc. En otras palabras, crea una organización más ágil y óptima, ya que disminuye el tiempo en que estas actividades se ejecutan.

Es necesario tomar en consideración que los grupos de ahorro se encuentran en la necesidad de realizar un proceso de cambio acorde a la transformación digital. Esto se debe a que la mayor parte de estas entidades analógicas son deficientes al administrar sus procesos, en particular aquellas que poseen un mayor número de socios. Por esta razón, integrar la digitalización no es un reto, sino una ayuda para reducir o evitar falencias para que estas logren alcanzar su meta de ahorro.

Liderazgo

Para Páez et al. (2022), el liderazgo en la transformación digital representa al líder que no tan solo tiene la autoridad de mando; es aquel en que sus colaboradores depositan la confianza y creencia de que puede manejar la organización eficientemente. El liderazgo impulsa a un equipo a generar nuevos cambios; en cuanto a la tecnología, sabe cómo orientarlo, capacitarlo y es responsable de aceptar los desafíos, retos y oportunidades que este le brinda.

Londoño. (2019) deduce que el liderazgo es necesario, no solo para dirigir el curso de una institución encargada de la administración, sino también para la planeación, para brindar una dirección, para guiar e inspirar al personal y para definir y promover la conservación (pág. 373).

Para los grupos de ahorro, un líder es la persona capaz de poder gestionar el ahorro comunitario de todos los integrantes. Además, es quien tiene el mando y toma las decisiones para el bienestar del grupo. En el contexto de la digitalización, el líder deberá llevar el grupo y sus procedimientos de manera digital, ya que trae consigo optimizar cada proceso, de modo que cumplan la meta de ahorro propuesta y la toma de decisiones se fortalezca por medio de la implementación de los recursos tecnológicos. Debe manejar adecuadamente estas herramientas, sobre todo adaptarlas a sus necesidades y enseñarles cómo se utilizan a sus integrantes.

Automatización de procesos

Abarca integrar una reingeniería. Es necesario comprender que:

La automatización resultante no solo reduce los tiempos de procesamiento y los costos asociados, sino que también ofrece para los clientes al agilizar la acreditación de fondos. En la actualidad, gracias a soluciones tecnológicas avanzadas, incluso el envío físico de los cheques de menor valor a la cámara no es necesario, ya que proceso se realiza de forma digital. (Briano, 2024, pág. 124)

Automatizar procesos es una solución digital que se utiliza para gestionar de una forma más factible y precisa un proceso. Su finalidad abarca minimizar los tiempos, reducir gastos, esfuerzos y restar complicaciones que de manera manual eran difíciles de realizarse. La automatización da claridad y soporte a los procesos internos.

Barreras

Para Slotnisky (2016), las barreras que principalmente interrumpen la digitalización son: la experiencia de los trabajadores en lo tecnológico, esto se debe a la rapidez en los cambios de las nuevas tendencias tecnológicas. La cultura organizacional es otra de las limitantes, ya que muchas organizaciones se resisten a modificar las formas en las que operan por el hecho de que tienen el pensamiento de que lo tradicional siempre funcionará y, por último, los equipos de trabajo, como menciona Edwards Deming con su concepto de calidad total, los equipos de trabajo deben estar alineados a los principios de la digitalización e innovación de manera constante (pág. 8).

Se consideran barreras en la digitalización a lo que impide integrar los medios digitales adecuados a los procesos, procedimientos o actividades que necesiten de su implementación. Estas barreras limitan la capacidad de desenvolverse en el entorno digital y, en muchas ocasiones, provienen desde la propia organización.

Tecnologías Digitales

“Las tecnologías digitales desde hace décadas son reconocidas no sólo como un producto deseado de consumo, de socialización, de experimentación y de conocimiento, sino también a percibirse como instrumentos imprescindibles para nuestra vida” (Rivera, et al., 2020, pág. 8). Adaptar tecnologías digitales genera valor, crea organizaciones sostenibles tanto desde el punto de vista económico como social y, además, impulsa la mejora del desempeño (Garza Sánchez, et al., 2023, pág. 33).

En este contexto, es evidente que a lo largo del tiempo las tecnologías digitales han permitido crear sostenibilidad. Básicamente, su origen ha brindado oportunidades de crecer y mejorar. En virtud de ello, para los grupos de ahorro es importante comprender su uso y la serie de beneficios o facilidades de gestión que estas tecnologías le aportan dentro de la parte operativa de sus procesos.

Aplicación móvil

Veliz, et al. (2023) indican que una app móvil es definida como un software exclusivamente diseñado para aplicarse en teléfonos o celulares, ya que permiten una mayor flexibilidad en comparación con las apps que son utilizadas por dispositivos más grandes como computadoras (pág. 63).

Cabe mencionar que las aplicaciones móviles simbolizan un medio o instrumento que se ajusta a otros requerimientos que dispositivos más grandes no pueden brindar. Las organizaciones implementan el uso de aplicaciones móviles para simplificar tareas, ya que su uso es menos complejo y es más accesible, lo que facilita la manera de gestionar. Hoy en día, dentro del ámbito administrativo, son muy utilizadas, gracias a sus beneficios y variedades, acordes a sus respectivos requerimientos. Además, existen aplicaciones que son gratuitas, así como otras con modalidades de pago.

Software de procesos

“El software... es inmaterial. Son los datos y, sobre todo, son los algoritmos y la inteligencia que gobierna la máquina, que gestiona esos datos, que los almacena y los envía” (Gavilán, 2019, pág. 15). Son prácticamente los programas utilizados para trabajar y realizar funciones de manera óptima por medio de computadores u otros recursos tecnológicos en el entorno cotidiano.

“Plataforma de software: un producto o servicio basado en el software que sirve de base sobre la cual partes externas pueden construir productos o servicios complementarios” (Sánchez, et al., 2024, pág. 37).

Un software de procesos es una tecnología que sirve para poder procesar datos, almacenarlos y utilizarlos de manera más fácil en comparación a cuando se realiza un proceso de manera manual. Dentro de los grupos de ahorro, un software de procesos ayuda a la optimización de sus procesos, ya que al realizarlo de manera manual repercute en un costo y tiempo mayor. Esto permitirá conllevar un mejor registro de sus finanzas, reuniones y el bienestar del grupo para lograr su propósito.

Nube

Para la CEPAL (2024), el servicio en la nube es más flexible, puesto que agiliza los procesos. Además, es más accesible a servicios o para obtener información instantánea, inclusive genera mayor seguridad en el almacenamiento de datos (pág. 24).

“El almacenamiento en la nube se refiere a la práctica de guardar datos y archivos en servidores remotos, en lugar de almacenarlos localmente en dispositivos físicos” (Paco Huamani, et al., 2023, pp. 27-28).

El servicio en la nube se considera medio importante para el almacenamiento de la información. Para los grupos de ahorro, quienes manejan su información en documentos físicos corren el riesgo de perder sus finanzas; por lo tanto, el almacenamiento en la nube es una manera más accesible y fácil, no tan solo para los líderes, sino también para los socios, ya que les brinda el acceso más rápido de cómo se mantienen sus ahorros y para qué son utilizados.

Grupos de ahorro

Para comprender como se ha manejado la gestión operativa dentro de los procesos administrativos de los grupos de ahorro, es importante entender el significado, contexto y desarrollo de estos.

Para Muruato, et al. (2019), un grupo de ahorro es un conjunto de personas que establecen reuniones, cuyos intereses son similares, ahorran y reciben un crédito adaptado a sus posibilidades. Son mujeres quienes principalmente los conforman, además de personas de escasos recursos que pertenecen a dicha comunidad (pág. 40).

Para Rémilien, et al. (2023), el manejo de los grupos de ahorro comunitarios se basa en autoayuda para cada socio que lo conforma; también son conocidos como herramientas de

solución financiera en el medio rural, puesto que es donde más se les dificulta obtener algún tipo de financiamiento formal. Se conoce que cada grupo de ahorro lleva un registro diferente y que por muy similares que sean, no todos son iguales. Cada grupo es conformado por un líder que tenga conocimientos básicos en finanzas, solo alguien puede llevar un registro transparente. Se puede empezar un grupo de ahorro comunitario con un mínimo de 10 integrantes, además de requerir asistencias técnicas para su desarrollo, hasta que puedan tener movimiento propio de sus finanzas.

A medida que avanzan los años, el concepto de grupos de ahorro ha ido evolucionando; es evidente que sus modalidades y formas de operar se han ido expandiendo y evolucionando a lo largo del tiempo. En la actualidad, no solamente se dedican a ahorrar, son organizaciones que fomentan el desarrollo económico de sus miembros; su administración, así como las actividades que desarrollan son variadas, ya que dependen de la necesidad de cada grupo.

Los grupos de ahorro son un tipo de asociación creada para un mismo fin tener solvencia económica e incrementar sus ganancias por medio de un interés adicional.

Perfil de socios

El perfil de los participantes es tan amplio que permite que se integren informantes con un conocimiento especializado junto a otros con conocimientos generales sobre el tema que se aborda en el desarrollo. El número de participantes pueden variar: desde cuatro hasta diez como máximo, aunque en realidad el número depende de la habilidad del entrevistador para aplicar la entrevista preparada para tal finalidad; por otro lado, el número de participantes debe ser tal que favorezca el diálogo y el intercambio de ideas, para así evitar que se corten ideas o planteamientos relevantes. (Amaro, 2024, págs. 64-65)

Es imprescindible analizar la composición de los GACC, dado que estos incluyen menores de edad, personas de bastante edad o incluso varios miembros de una misma familia, por lo cual no todos los participantes son clientes potenciales para entidades financieras. (Fondo Multilateral de Inversiones, 2015, pág. 36)

Los grupos poseen un perfil con características diversas; no obstante, se puede definir el perfil básico con una cultura organizacional familiar que destaca valores corporativos para poder definir el perfil de los socios y principalmente, el perfil del líder, quien debe llevar la organización, responsabilidad, composición y dinámicas del grupo.

Edad

Félix et al. (2022) indican que los socios o participantes de los grupos de ahorros deben estar entre los que cumplen la mayoría de edad, en este caso desde los 18 años en adelante. Debido a que a esta edad los jóvenes ya buscan tener sus propios ingresos y, en la mayoría de los casos, ahorrar es por eso que ciertos jóvenes optan por ingresar a grupos de ahorros en beneficio para obtener intereses a través de préstamos en caso de que lo requieran y que a su vez sus ahorros crezcan.

De tal modo, la mayoría de los grupos de ahorro son conformados comúnmente entre familias, por lo cual las edades varían. Estos grupos de ahorros informales son reconocidos por fomentar el ahorro a los niños desde temprana edad, pero son administrados por los padres. Se destaca también, ya que al haber un significativo grupo de jóvenes ayudan a aportar ideas innovadoras y tecnológicas, mientras que los adultos mayores son quienes aportan su experiencia y conocimientos prácticos y financieros para el ahorro a largo plazo.

Género

En el contexto de Carrasco et al. (2024), cabe destacar que el género es transversal al contexto educativo, es decir, el profesorado y todos los agentes de la comunidad escolar no están exentos de desenvolverse en un medio donde la discriminación de género y desigual es excesivamente delimitada por los estereotipos sexistas culturales (pág. 114).

Esta realidad define que, aunque la mayoría de los grupos de ahorros sean administrados o liderados por un hombre, también hay mujeres que destacan liderando por sus habilidades, experiencia y conocimientos. Es por ello que estos grupos son influyentes, ya que promueven la igualdad de género y la inclusión.

Nivel académico

Desde esta perspectiva, Florencia et al. (2024) menciona que, el nivel académico dentro de los grupos de ahorro es fundamental, puesto que la persona que lidera el grupo debe tener un nivel de educación media o conocimientos básicos en contabilidad, finanzas o economía, debido a que, en estos grupos de ahorro, si bien no se manejan grandes excesos de cantidades, se debe llevar un registro minucioso de cada movimiento y ahorro de cada socio (pág. 650).

El nivel académico en los grupos de ahorro requiere que los líderes tengan formación y conocimientos básicos para gestionar de manera eficiente las actividades del grupo. Es fundamental que quienes estén liderando tengan al menos un nivel educativo medio o conocimientos esenciales en áreas como contabilidad, finanzas o economía. Esto asegura una

administración precisa de los registros, permite un control adecuado de los movimientos financieros y contribuye a la transparencia en la gestión de los ahorros de los socios, incluso cuando no se manejan grandes cantidades de dinero.

Procesos administrativos

Figuerola, et al. (2022) mencionan que los procesos administrativos son llevados por un líder que tiene la capacidad de organizar a los demás mediante la planeación, organización, integración, dirección y control, siendo estos el conjunto de acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar logros y metas establecidas en cada proceso, teniendo en claro los recursos que se requieren, tales como equipos, maquinaria, materiales, tiempo, dinero y personas, además de actividades, funciones y procedimientos que acompañan en cada proceso.

Paillacho, et al. (2023) definen que, los procesos administrativos son un conjunto de procedimientos y actividades dinámicas que están relacionadas entre sí y que se realizan de forma individual, aun siendo una parte de un todo.

Así mismo, un proceso administrativo es indispensable para llevar una planificación óptima del control y seguridad de los participantes de un grupo de ahorro. Estos procedimientos se dan de manera grupal y a su vez también se lleva un procedimiento individual, ya que pueden tener una meta en común como grupo, como, por ejemplo, ahorrar para un viaje, o bien puede ser una meta individual o para emprender. Es por ello que estos procedimientos suelen ser dinámicos, incrementando lo que es rifas o bingos como actividades adicionales para generar más ingresos y de esta manera impulsar la sostenibilidad y empoderamiento financiero de cada uno de sus integrantes.

Gestión operativa

Para Vergara et al. (2021), la gestión operativa se realiza desde la planificación, ejecución y control de sus actividades de manera eficiente y efectiva en un corto plazo, además de que cada actividad o tarea se realiza de forma individual, que es definida como modalidad operativa mediante procesos de planificación y comportamiento de satisfacción, optimización y adaptación (pág. 82).

En función de la gestión operativa, tiene relevancia a los procesos administrativos, ya que se planifica, ejecuta y controlan los pagos e intereses que pueda generar cada integrante y a su vez obtener beneficios compartidos al momento de generar intereses y satisfacer las expectativas de los participantes.

Registro de actividades

De tal manera, Miranda et al. (2020), indican que, el registro de actividades es fundamental para crear y gestionar actividades donde se agilice el proceso de organización de tareas en función de la persona responsable, duración y resultado de la tarea, con el fin de detallar un análisis de seguimiento, organización, evaluación y optimización de recursos para la mejora de procesos (pág. 168).

Desde esta perspectiva, el registro de actividades sirve para estructurar y gestionar los procedimientos que se llevan a cabo durante las reuniones que se dan semana a semana, cada 15 días o una vez al mes, de manera organizada y responsable para facilitar el seguimiento continuo del manejo de los ahorros que lleva cada integrante, además de que un registro de actividades lleva un control transparente al momento de detallar las contribuciones de cada individuo.

Administración de ahorro o fondos

Aguirre et al. (2020) mencionan que para llevar una administración de ahorros/fondos es necesario aprender a organizar gastos; es por ello por lo que se debe empezar desde la planificación para concretar objetivos valorizables, fortaleciendo la capacidad de ahorro, estableciendo etapas y fechas (pp. 66-67).

En función de lo anterior, la administración de ahorro permite establecer metas claras y concisas para el desarrollo y gestión de ahorros y fondos, definiendo etapas y fechas que ayuden a la contribución y organización de su economía para fortalecer el compromiso y disciplina de cada miembro del grupo.

Control de la información

Para los autores Rémilien, et al. (2023), el control de la información se basa prácticamente en la administración que conlleva al control de recursos materiales, financieros, planificación y de la organización de la información que se registra en cada documento dentro de los grupos de ahorro y de esta manera evitar la pérdida de información o alguna desvinculación de los informes que se registrar semanalmente (pág. 437).

Sin embargo, el control de información es crucial para llevar un registro preciso y confiable que respalde la transparencia y el orden de las actividades del grupo, debido a que se brindan informes detallados de las actividades que se realizan de manera confiable. Además, garantiza una visión clara y actualizada del grupo.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Sistema financiero

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

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Título I

Del ámbito, objeto y principios

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

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;

Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Título III

Del sector financiero popular y solidario

Capítulo I

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

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

ODS 9 industria, innovación e infraestructura

El Objetivo 9 pretende construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación. El crecimiento económico, el desarrollo social y la acción por el clima dependen en gran medida de las inversiones en infraestructuras, el desarrollo industrial sostenible y el progreso tecnológico.

Metas del objetivo 9

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

Capítulo II

Metodología

Guerrero Dávila (2020) considera que, en una investigación, la metodología se considera como la serie de procedimientos que permiten recolectar la información investigada, darles un orden para ser analizados y estudiar a profundidad la población objeto de estudio (pág. 6). Abarcando el tema de investigación, la metodología empleada permitió identificar la situación actual de los grupos de ahorro frente a la problemática; de tal manera se siguió un orden y estructura para poder conseguir los datos y delimitar de una mejor forma lo necesario para proponer el plan de digitalización.

Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde a un estudio **no experimental y transversal**, puesto que se observó cómo se llevan a cabo los procesos administrativos en los grupos de ahorro pertenecientes al cantón Salinas, mediante un análisis exhaustivo con el propósito de diagnosticar el entorno real de la parte operativa. Además, la investigación fue realizada de forma delimitada en el período estudiado; por lo tanto, el diagnóstico fue extraído con base a los argumentos presentados por quienes conformaron y fueron partícipes en estas asociaciones, y también por investigaciones previas de temas relacionados con el estudio.

Para Bustamante, et al. (2023), el alcance de la investigación descriptiva es indispensable para detallar minuciosamente las características del comportamiento de los grupos de ahorro, analizando y describiendo las políticas, reglas y roles que rigen su funcionamiento, además de detallar los métodos y formas de administrar el ahorro (pág. 15).

Se aplicó el **alcance descriptivo** para obtener información acerca del funcionamiento de los grupos de ahorro y los problemas a los cuales se enfrentaron de modo que, permita identificar qué aspectos se deben modificar. El objeto de estudio fue una muestra de un número determinado de socios en la población de los grupos de ahorro, en donde, mediante datos cuantitativos y cualitativos, se describieron sus características, procesos y comportamientos que van a servir de base para el desarrollo del plan de digitalización.

Enfoque de la investigación

Se utilizó el **enfoque mixto** a partir de técnicas cualitativas y cuantitativas efectuadas mediante encuestas a los socios de los grupos de ahorro que permitieron analizar la situación real y cómo se puede adaptar la digitalización a sus requerimientos, teniendo en cuenta los aspectos menos eficientes percibidos en sus procesos para poder perpetrar soluciones digitales en el contenido del plan digital. A su vez, se emplearon las entrevistas a los directivos o líderes de los grupos de ahorro para conocer cómo han manejado la parte operativa de los procesos administrativos y comprender más a fondo las necesidades específicas que requieran ser digitalizadas mediante las nuevas tecnologías a fin de lograr llevar un mejor control de las finanzas de los miembros.

Métodos de la investigación

Dentro de la investigación se adoptó el método **inductivo – deductivo**. El punto de partida se emplea de lo particular a lo general y de lo general a lo particular, puesto que se analizó mediante la observación directa el contexto de los procesos administrativos llevados a cabo en estos grupos de ahorro, como el procesamiento de la información respecto a los datos de ahorro de los socios y su dinámica. A su vez, mediante el método deductivo, se utilizan principios sustentados sobre la digitalización, se llega a conclusiones concretas que sean aplicables a estos grupos y, posterior a ello, establece un análisis con base en la data recolectada para poder identificar los problemas y proponer un plan de digitalización.

Por otro lado, se utilizó el método **analítico** para delimitar la problemática objeto de estudio y definir las preguntas de investigación, objetivos, justificación, etc. Este método ayudó a analizar información relevante para la investigación, realizando un análisis profundo de la situación actual de los grupos de ahorro para poder conocer las acciones que beneficiarán la gestión de procesos en los grupos de ahorro.

Además, dentro de la investigación, la aplicación del método **estadístico** permitió resumir los datos cualitativos y cuantitativos que se recolectaron; por medio de las herramientas estadísticas se representó dicha información en gráficas y tablas. Este método fue de gran importancia, ya que contribuyó en la obtención de proporciones más detalladas de las variables estudiadas para poder analizar las deficiencias y otros factores que se presentan en los grupos de ahorro.

Cabe mencionar que el método **bibliográfico y documental** también fue complemento para el desarrollo de la investigación, puesto que se indagó mediante referencias conceptuales en puntos de vista de varios autores que formaron parte de los datos recopilados de libros digitales, artículos científicos, tesis, documentos legales y fuentes oficiales. Esto permitió llevar el tema de investigación con base en las variables, dimensiones e indicadores. Las definiciones orientaron a dar un mejor hallazgo de información válida y precisa para el establecimiento del plan de digitalización.

Población y muestra

Población

La población objeto de estudio para la investigación está comprendida por el total de 5 grupos de ahorro activos en el cantón Salinas, quienes fueron identificados, tal como se muestra a continuación:

Tabla 1

Cantidad de miembros identificados en los grupos de ahorro

Grupos de ahorro	Socios
1	9
2	10
3	19
4	101
5	120
Total	259

Nota. Base de datos elaboradas por Verónica Tigrero y Melanie Rodríguez

Por consiguiente, la población está dividida en diferentes segmentos, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Tabla 2

Población total

Población	Cantidad	Porcentaje
Directivos	9	3,46%
Socios	250	96,15%
Experto	1	0,39%
Total	260	100%

Nota. Base de datos elaboradas por Verónica Tigrero y Melanie Rodriguez

Se encuentran clasificados por directivos quienes gestionan sus procesos administrativos, los cuales incluyen a cinco líderes, dos secretarios y dos tesoreros, depende de la integración de cada uno, ya que dos de los grupos son administrados por un solo directivo, en este caso es el líder; además, se incluye el total de miembros que pertenecen a los cinco grupos de ahorro y, por último, a un experto en digitalización, quien cumple con un rol fundamental en la investigación, ya que permitió identificar el contenido del plan de digitalización.

Muestra

Se encuentra resumida de la siguiente manera:

Tabla 3

Muestra

Cargo	N	Porcentaje
Directivos	5	4,71%
Socios	100	94,34%
Experto	1	0,95%
Total	106	100%

Nota. Base de datos elaboradas por Verónica Tigrero y Melanie Rodriguez

Se decidió incluir como muestra a 5 líderes para la realización de las entrevistas, ya que poseen mayor experiencia en el registro de cuentas y la administración del ahorro en general;

a 100 de los miembros o socios de los grupos de ahorro para el desarrollo de las encuestas y, por último, al experto, quien es un instructor en el diseño del plan de digitalización. De tal manera, proporcionaron información detallada y en referencia a un plan de digitalización para los procesos llevados por estas entidades.

Para el estudio se empleó el muestreo **no probabilístico por conveniencia**, con el propósito de cumplir con el objetivo de la investigación. Fue efectuado acorde al criterio de las investigadoras, puesto que acceder a su espacio e información es complejo, tal como indican los criterios de los integrantes de los grupos de ahorro en temas de inseguridad, por temor a brindar datos de sus finanzas. Por lo tanto, las entrevistas fueron dirigidas a aquellos líderes con disposición colaborativa y de forma voluntaria, flexibles en su acceso, a fin de recolectar datos preliminares para la investigación.

En el desarrollo de las encuestas se utilizó el muestreo **bola de nieve**, ya que permitió llegar a los grupos de ahorro mediante recomendaciones y referencias de los miembros encuestados, debido a las limitaciones encontradas, ya que algunos no estuvieron dispuestos a colaborar con la información. Por lo tanto, para hacer posible la investigación, se identificó a participantes que, por voluntad propia, decidieron realizar las encuestas, cada uno referenciando a otro socio y de este modo generarles confianza, hasta llegar a un mayor número de encuestados.

Recolección y procesamiento de datos

La obtención de datos es el proceso que reúne y mide información de las variables e indicadores de manera sistemática que se establecen en el tema de investigación. La recolección y procesamiento de datos aporta a recabar información relevante a través de las herramientas y técnicas de investigación que facilitaron el trabajo mediante la observación, encuestas, entrevista, Microsoft Forms y datos estadísticos como SPSS (Statistical Package for social Sciences).

Técnicas de investigación

Encuesta: La encuesta es una herramienta de búsqueda sistemática dentro de la investigación que permitió obtener datos con base a preguntas que son realizadas a un público en específico. Se dirigió a un total de 100 socios de los grupos de ahorro del cantón Salinas, con el fin de comprender como perciben el funcionamiento administrativo en estas entidades y cuál es su postura frente a la posible implementación del Plan de digitalización. Permitted

obtener información cuantitativa y cualitativa por medio de 24 preguntas cerradas y semiabiertas que permitieron evaluar el análisis de la situación actual de los grupos de ahorro.

Entrevista: Se realizaron a 5 directivos encargados de los grupos de ahorro, quienes gestionan estas entidades. Esta entrevista fue realizada con el fin de recopilar información mediante opiniones. Se establecieron 12 preguntas abiertas en una conversación entre dos o más socios directivos, además de brindarle confianza al entrevistador para que pueda expresar con mayor fluidez sus inconformidades, mejoras, sugerencias, desafíos en sus procesos administrativos de las finanzas de sus grupos, siendo esta una herramienta indispensable que ayuda a tener una visión más clara a la realidad. Para la aplicación de las entrevistas se visitó a cada líder en sus respectivas localidades.

Microsoft forms. - Es una aplicación diseñada para elaborar encuestas y recopilar datos de forma segura, optimizando el proceso de recolección de información. Además, proporciona la funcionalidad de visualizar los resultados en tiempo real a medida que se reciben las respuestas. También ofrece la opción de exportar los resultados en formato Excel, lo que resulta ideal para realizar análisis adicionales. Incluye herramientas como barras y datos estadísticos que contribuyen a la recopilación de información relevante de manera eficiente.

SPSS (Statistical Package for Social Sciences). - Es un programa estadístico que ayudó a analizar y gestionar datos para la creación de tablas y gráficos detallados, permitiendo un procesamiento de la información de forma dinámica. Esta herramienta facilitó un control más eficiente y eficaz de las encuestas, destacándose como una solución confiable que verificó la precisión y consistencia de los datos recopilados.

Instrumentos de investigación

Para la recolección de datos del tema a estudiar se procedió a realizar un análisis del contexto actual a través de los siguientes instrumentos:

Cuestionario: El cuestionario consta de 24 preguntas relacionadas con el plan de digitalización de los grupos de ahorro. Las preguntas estarán dirigidas a los socios de estos grupos, abordando temas específicos sobre la digitalización. La información recopilada a través del cuestionario se convertirá en una base clave que facilitará mapear de manera precisa la distribución y el uso actual de tecnologías en los grupos de ahorro.

Guía de entrevista: La guía de entrevista ayudó a establecer un formato estructurado de preguntas acorde al tema de investigación, en donde cada pregunta a realizar a los directivos

de cada grupo de ahorro de respuestas que aporten a una valoración para identificar las necesidades específicas y las oportunidades de mejora en un plan de digitalización.

Validación de instrumentos

Los instrumentos que fueron desarrollados para la recopilación de datos fueron revisados, corregidos y supervisados para ser validados por el especialista a cargo, a medida que después del proceso de revisión se aprobaron los parámetros que se establecieron dentro del trabajo de investigación. En este caso, los instrumentos cumplen con los requerimientos necesarios para ser aplicados en las entrevistas y encuestas para los grupos de ahorro.

Confiabilidad de los instrumentos

Para verificar la confiabilidad del instrumento cuestionario de encuesta, utilizado en la investigación, se aplicó la siguiente herramienta estadística proporcionada mediante el programa estadístico SPSS:

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	7

Nota. Aplicación de la herramienta Alfa de Cronbach con un porcentaje del 0,805

En síntesis, el instrumento utilizado para la recolección de la información demostró el 0,805 de confiabilidad, siendo un número mayor que sobrepasa el rango de aceptación del 0,7. En otros términos, se confirma la confianza de los instrumentos empleados por medio de la medición de las respuestas obtenidas en el estudio.

Capítulo III.

Resultados de discusión

Análisis de resultados de las entrevistas

Edad

Los líderes de los grupos de ahorros entrevistados tienen un rango de edad que va desde los 42 hasta los 73 años, con edades específicas de 42, 46, 58, 64 y 73 años. Todos provienen del cantón Salinas, donde también realizan sus reuniones. Este rango de edad les ha permitido acumular una vasta experiencia y asumir mayores responsabilidades al momento de formar los grupos de ahorro. La madurez adquirida a lo largo de los años les ha otorgado una sólida capacidad para gestionar y orientar a sus grupos, lo que se refleja en el crecimiento continuo de los mismos en cada ciclo anual. Son personas competentes y de principios, que lideran con disciplina y firmeza, cualidades que les permiten impulsar el bienestar económico.

Género

Es fundamental conocer el género de las personas líderes de los grupos de ahorro, mediante las entrevistas realizadas reflejan que 3 son mujeres y 2 de los entrevistados son del género masculino. Tanto hombres como mujeres han demostrado la capacidad de liderar con integridad, transparencia y organización, asumiendo con éxito la responsabilidad económica que implica la gestión de estos grupos. Su liderazgo no solo garantiza la estabilidad financiera de los integrantes, sino que también fomenta oportunidades y fortalece el desarrollo económico de cada miembro.

Nivel académico

La mayoría de los líderes entrevistados indicaron tener un nivel académico que varía entre educación básica y bachillerato. Sin embargo, destaca que la edad no representa un obstáculo para continuar superándose. Por esta razón, tanto líderes como socios han mostrado interés en la educación continua, con la aspiración de alcanzar estudios de nivel superior e incluso postgrados. Además, expresaron su interés en recibir capacitación en herramientas de digitalización y programas como Excel u otros softwares que faciliten la automatización de cálculos y la gestión administrativa de los ingresos de los socios. Esto no solo optimizaría su tiempo, sino que también mejoraría la eficiencia en la administración de los grupos de ahorro.

¿Por cuantos miembros está conformado el grupo de ahorro?

Los grupos de ahorro están compuestos por un número variable de integrantes, fomentando la inclusión y diversidad. En algunos casos, participan niños que son representados por un adulto responsable, lo que refuerza el compromiso familiar y promueve hábitos de ahorro desde temprana edad. Estos grupos ofrecen flexibilidad en la participación, adaptándose a las necesidades de cada socio y contribuyendo a la educación financiera tanto de niños de como de adultos. Este enfoque fortalece el crecimiento económico individual y colectivo, permitiendo a los integrantes explorar oportunidades para generar ingresos adicionales y satisfacer sus necesidades.

¿Cuántos años tiene en el grupo?

La antigüedad de los integrantes en los grupos de ahorro varía entre un año y más de diez años. Aquellos que han permanecido por más tiempo suelen ser parte de los grupos con mayor trayectoria, los cuales han mantenido sus registros de forma manual debido al uso limitado de tecnología por parte de sus líderes. Los integrantes no solo participan en actividades de ahorro y préstamos, sino también en iniciativas que generan beneficios económicos adicionales, fortaleciendo su compromiso y contribuyendo al desarrollo comunitario.

Describe como se administra el ahorro

Las personas entrevistadas explicaron que las reuniones para administrar el ahorro se realizan de forma semanal o mensual, dependiendo del grupo. Durante estas reuniones, se recolecta el valor acordado previamente en la primera sesión organizativa y se registra el aporte de cada miembro en un sistema organizado. El registro se lleva a cabo en el orden de llegada a la reunión, iniciando únicamente cuando está presente la tesorera o al menos tres integrantes, lo que asegura respaldo para el líder en la documentación de los aportes. Además del ahorro, se mantiene un registro detallado de rifas, préstamos, intereses y las fechas de vencimiento de cada préstamo. Los grupos han establecido sanciones, como multas mínimas, para quienes no cumplen con sus cuotas a tiempo. También se aplican políticas definidas desde el inicio, con el propósito de prevenir conflictos y garantizar una gestión transparente y organizada.

Explique ¿De qué manera se realiza el registro de las actividades del grupo?

Cada líder tiene su propia manera de llevar sus registros. Sin embargo, la mayoría lo realiza de manera manual para períodos semanales, semestrales y anuales, ya sean de cuotas de ahorro, bingos, préstamos o cualquier otra actividad. Se registran mediante categorías, mantienen un listado general de los integrantes como también individual, los cuales son resumidos en las reuniones; en otros casos llevan los registros mediante dispositivos como el computador. Se mencionó además que el tiempo en que los líderes demoran varía de una hora o más dependiendo de la cantidad de socios que tenga cada grupo, ya que, cuando son más de 100, pueden demorar hasta 6 horas al día para el cuadre de cuentas. Por otro lado, se han atrasado los registros por demoras de pago; para evitarlo, se cobran multas o, en algunos casos, se implementan otras políticas acordes a los reglamentos internos efectuados por los propios líderes.

¿Utiliza algún método de protección para guardar o respaldar los registros financieros del grupo de ahorro?

Tres de los líderes comentaron que no utilizan ningún método, ya que solamente llevan un registro en cuaderno sobre sus finanzas. Por otro lado, un líder supo indicar que, a pesar de que se registre de forma manual, posee un respaldo adicional, ya que, la secretaria guarda una copia en caso se llegue a perder el original; no obstante, existe un grupo que como método de seguridad cada semana toman foto de los registros de cada socio y se les hace llegar vía mensaje. De este modo, aseguran de que no se pierda la información y a la vez cada socio se mantenga informado del manejo de sus finanzas. Mediante ello, se evidencia que no utilizan un método de supervisión para tener la seguridad de que cada socio realice los pagos puntuales y de este modo se cumpla el objetivo de ahorro, ya que confían en ellos y en que cada uno lleva sus respectivas cuentas, lo cual es complicado, debido a que los socios que no llevan un registro individual comienzan discusiones por el cuadre de cuentas.

¿Cómo considera el nivel del grupo para el acceso de herramientas digitales?

Los líderes mencionaron que el nivel del grupo es bueno ya que cuenta con personas que, si tienen conocimiento básico en tecnología y en el uso de dispositivos como computadora o celular, a excepción de los adultos mayores, a ellos se les complica utilizar estas herramientas. Sin embargo, algunos sí poseen un nivel mínimo más aún en el uso de celulares. Cabe resaltar que, están dispuestos a recibir capacitación en herramientas digitales, ya que piensan que será de gran ayuda para poder gestionar de mejor manera sus finanzas.

¿Qué barreras intervendrían al generar un cambio de lo manual a lo digital?

Una de las limitantes es el trabajo puesto que la mayoría de los socios se encuentran demasiado ocupados y, por ende, prefieren seguir realizándolos con los métodos tradicionales para continuar regularmente con sus jornadas laborales. Por otro lado, se mencionó como barrera un factor externo en la actualidad (cortes de energía), ya que limita el tiempo productivo de los grupos de ahorro y no habría mucho tiempo disponible para seguir ejecutando sus procesos con normalidad. Por último, la mayor parte de los líderes considera que no existen barreras para la digitalización, puesto que la perciben como una oportunidad de mejora.

¿Qué funciones le gustaría tener en una app para la gestión del grupo?

Todos estuvieron de acuerdo en que quisieran tener un método más eficiente para llevar la contabilidad como una calculadora que al finalizar los cálculos estos sean de manera automática, ya que, les toma tiempo y a su vez es un costo en papelería. También, creen necesario que una app más que nada sea un medio de comunicación para que puedan generar un mejor control administrativo. Otro punto mencionado es que como método de supervisión les gustaría que se les notifique a los socios cuando sea la fecha de pago del banco comunal para evitar retrasos y que las cuentas sean puntuales; también les sería más fácil que los pagos sean mediante transferencias automáticas.

¿Estaría dispuesto a la automatización para el almacenamiento de la información?

Con base a las respuestas dadas por los líderes, se puede indicar que todos creen necesario automatizar sus procesos e información, están dispuestos porque como responsables del grupo consideran que es un trabajo complejo, puesto que el almacenamiento y compartir datos con todos los miembros de manera manual va a adquirir mayor tiempo y recursos, lo cual no es conveniente; automatizar la información no tan solo ayuda a los administradores, sino también a los socios para que puedan poseer un respaldo de sus finanzas, lo cual implica que la información sea compartida.

Análisis de los resultados de la entrevista al experto

¿Qué tecnología digital cree necesaria para optimizar los procesos administrativos de los grupos de ahorro?

De acuerdo con la respuesta obtenida resalta la importancia de incorporar tecnologías digitales específicas, como aplicaciones móviles y almacenamiento en la nube, para optimizar los procesos administrativos en los grupos de ahorro. La aplicación de DreamSave es una herramienta diseñada para automatizar cálculos, registrar transacciones en tiempo real y generar informes detallados puede mejorar la eficiencia operativa y reducir los errores humanos. Así mismo, el uso de la nube se destaca como un pilar clave para la seguridad y la accesibilidad de los datos, lo que facilita la gestión remota y la colaboración entre los miembros del grupo, estas soluciones tecnológicas no solo modernizan los procesos administrativos, sino que también promueven la transparencia y la confianza entre los integrantes del grupo de ahorro.

¿Cuál es su experiencia en el desarrollo de aplicaciones móviles?

Con base a la respuesta refleja una clara comprensión de los desafíos y necesidades al desarrollar aplicaciones móviles para grupos con conocimientos tecnológicos limitados. La experiencia en crear interfaces intuitivas demuestra un enfoque centrado en el usuario, lo cual es esencial para garantizar la adopción y el uso eficiente de estas herramientas. Además, las plataformas financieras o de registro automatizado destaca la importancia de trabajar con sistemas que prioricen la precisión, la seguridad y la automatización de procesos clave. Esto refuerza la idea de que el diseño debe alinearse con las necesidades prácticas y contextuales de los usuarios, asegurando que la tecnología sea una solución accesible y efectiva para optimizar sus actividades.

¿Cuáles son los principales beneficios que tendrían los grupos de ahorro si aplicaran la digitalización?

Los beneficios de la digitalización en los grupos de ahorro potencian su eficiencia y seguridad. En primer lugar, reduce significativamente el tiempo y esfuerzo dedicados a tareas administrativas manuales, permitiendo a los miembros enfocarse en actividades estratégicas. Además, la mejora en la transparencia y accesibilidad de los datos financieros genera confianza

entre los participantes y facilita un control más efectivo. La seguridad también se incrementa al respaldar la información en la nube, minimizando riesgos de pérdida o manipulación de registros. Por otro lado, la automatización de procesos y generación de informes en tiempo real agiliza la gestión y proporciona información clara y precisa para una toma de decisiones más informada y eficiente, consolidando así el éxito del grupo.

En su opinión, ¿qué características son clave para que una aplicación de administración de grupos de ahorro sea efectiva y fácil de usar, especialmente para personas con conocimientos tecnológicos limitados?

Para que una aplicación de administración de grupos de ahorro sea efectiva y accesible, es fundamental priorizar características que respondan a las necesidades de usuarios con conocimientos tecnológicos limitados. Una interfaz sencilla e intuitiva, con botones claros y opciones básicas pero funcionales, garantiza una experiencia de uso amigable. La accesibilidad offline es crucial, especialmente en áreas con conectividad limitada, mientras que el soporte multilingüe facilita su adopción. Además, incluir tutoriales interactivos permite a los usuarios aprender a usar la aplicación de forma autónoma, y las notificaciones automáticas mejoran la organización al recordar reuniones, pagos y vencimientos, asegurando así una gestión eficiente.

¿Qué aplicación recomienda para el registro automático de cálculos y la generación de información sobre el ahorro y el microcrédito?

Se menciona que, DreamSave es una aplicación recomendada por ser ideal para el registro automático de cálculos y la generación de información sobre ahorro y microcrédito, especialmente por su enfoque en la gestión de grupos de ahorro. Su capacidad para realizar cálculos automáticos simplifica las operaciones financieras, reduciendo errores manuales y ahorrando tiempo. Además, facilita la programación de reuniones y ofrecer transparencia en los datos, fomenta la organización y confianza entre los miembros del grupo. Es una herramienta clave para optimizar la administración de sus recursos colectivos.

¿Qué medidas implementaría para asegurar que la información de los socios esté protegida, tanto durante el almacenamiento como en la transmisión de los datos?

Mediante la entrevista, se sugirió implementar el uso de cifrado de extremo a extremo para la transmisión de datos, almacenar en servidores certificados con medidas de seguridad

robustas, restringir el acceso a usuarios autorizados mediante roles definidos y generar copias de seguridad automáticas y periódicas para evitar pérdida de información.

¿Cómo manejaría el acceso a la aplicación para asegurar que solo los miembros autorizados, como los administradores, puedan acceder a los datos sensibles del grupo?

Para mejorar la seguridad de los datos, es recomendable que se implementen contraseñas únicas para cada usuario. Además, si se requiere de mayor seguridad, se podrían utilizar para la autenticación biométrica (huella digital o reconocimiento facial), configurar roles específicos dentro de la aplicación (administradores, socios, observadores) con permisos diferenciados o contraseñas para el inicio de sesión del grupo y registrar el historial de actividad de cada socio para auditar accesos y cambios cuando sea conveniente.

El plan sugiere una fase de simulación antes del lanzamiento. ¿Qué métodos o herramientas utilizaría para realizar pruebas de usuario que aseguren una experiencia fluida y sin problemas?

A criterio del experto en digitalización, cree conveniente usar pruebas de usabilidad mediante entrevistas y observaciones mientras los usuarios interactúan en la app. Otro método que se puede utilizar son los grupos de enfoque, ya que permiten recibir retroalimentación de una muestra representativa de los grupos de ahorro. Por otro lado, las pruebas A/B pueden ser de gran ayuda para evaluar diferentes versiones de la interfaz para determinar cuál es más intuitiva, o simulaciones controladas para medir las operaciones financieras de un grupo en un entorno seguro antes del uso real.

¿Qué tipo de apoyo o formación considera esencial para que los administradores y socios puedan aprender a utilizar la aplicación de manera efectiva?

Se sugieren capacitaciones iniciales y escalonadas con diferentes niveles de experiencia, mediante talleres prácticos presenciales o virtuales sobre el uso de la app, manuales de documentación visual y didáctica para referencia rápida, soporte técnico continuo y actualizaciones periódicas.

Análisis de los resultados de las encuestas

1. Edad

Tabla 5

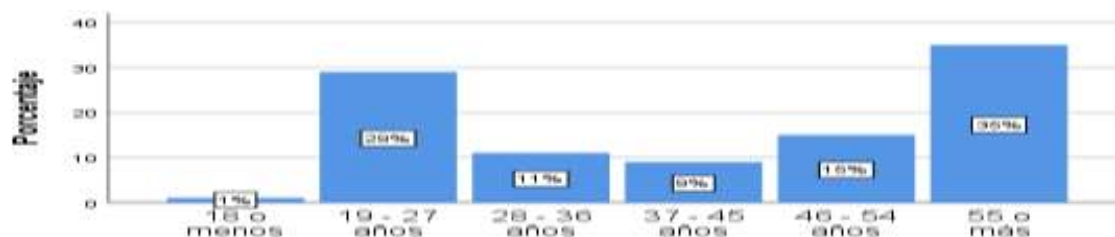
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
18 o menos	1	1,0	1,0	1,0
19 - 27 años	29	29,0	29,0	30,0
28 - 36 años	11	11,0	11,0	41,0
37 - 45 años	9	9,0	9,0	50,0
46 - 54 años	15	15,0	15,0	65,0
55 o más	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 1

Edad



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que el 35% de los grupos son mayores de 55 años, quienes buscan ahorrar para generar ingresos; además poseen más experiencia en liderar un grupo de ahorro; en muchos casos ya no tienen un trabajo estable o un ingreso fijo. Mientras que otros obtienen ingresos mediante una pensión o bono otorgado por parte de sus hijos o terceros. Por otro lado, el 1% pertenece a las personas menores de 18 años, puesto que se preocupan menos por ahorrar, como también, tienen dependencia económica de sus padres o algún familiar.

2. Género

Tabla 6

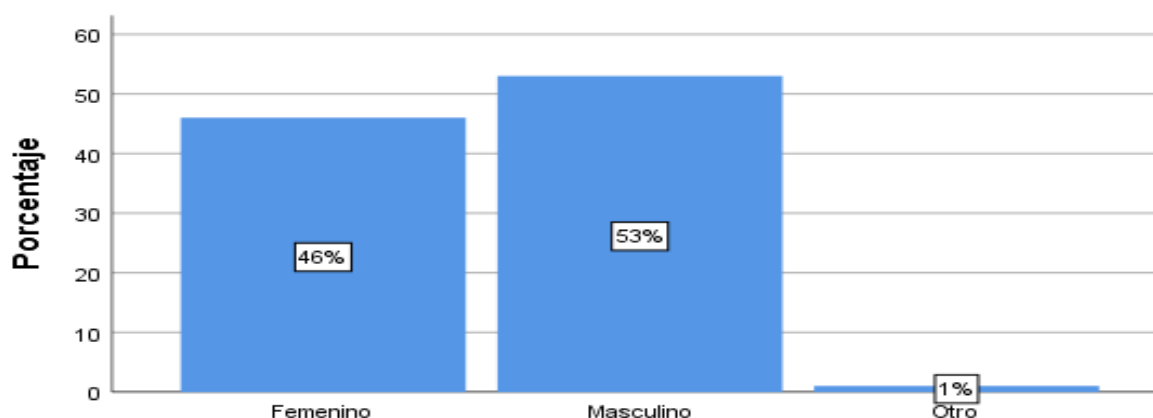
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	46	46,0	46,0	46,0
	Masculino	53	53,0	53,0	99,0
	Otro	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 2

Género



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Los datos estadísticos indican que el 53% de los socios encuestados representa al género masculino, mientras que el 46% pertenece al género femenino. Se evidencia una escasa variación. No obstante, al momento de destinar una parte de sus ingresos al ahorro, el porcentaje prioritario es el masculino, esto se debe a que la mayoría son jefes de hogar, por lo tanto, requieren de mayor responsabilidad, ya que deben generar mayores ingresos para cubrir con los gastos familiares como la salud, educación, alimentos, etc.

3. Nivel académico

Tabla 7

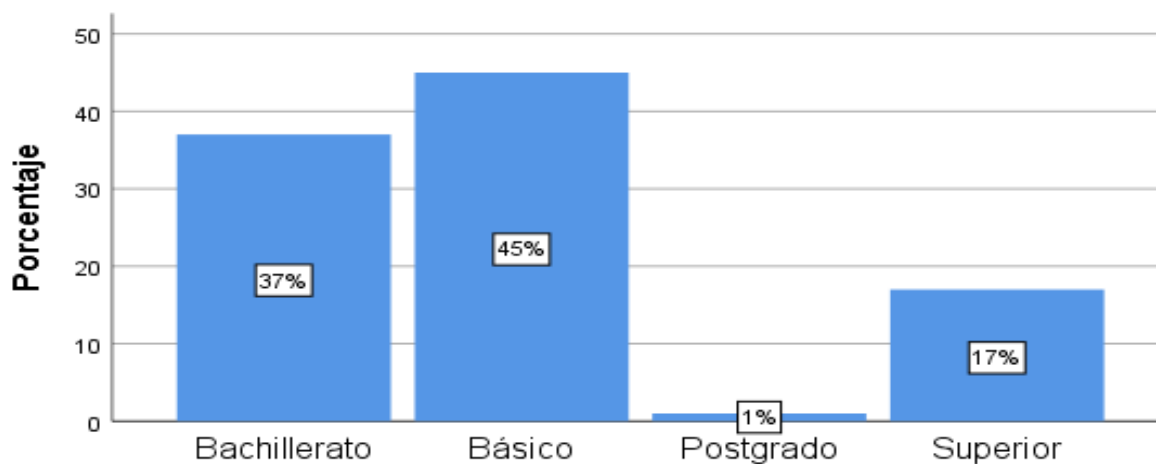
Nivel de instrucción académica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Básico	45	45,0	45,0	45,0
	Bachillerato	37	37,0	37,0	82,0
Válido	Superior	17	17,0	17,0	99,0
	Postgrado	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 3

Nivel académico



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

De acuerdo con la información proporcionada, se observa que el 45% culminaron sus estudios con un nivel básico en educación; el 37% de los miembros se educó hasta el bachillerato con el fin de reforzar sus conocimientos, mientras que el 17% ha tenido la oportunidad de seguir avanzando académicamente con un nivel superior para tener una mejor calidad de vida. Por último, tal como se indica en la gráfica, el 1% ha concretado un postgrado con el propósito de generar mejores ingresos y estabilidad económica para sus fines personales.

4. ¿Cuál fue el principal motivo por el cual decidió ser parte del grupo de ahorro?

Tabla 8

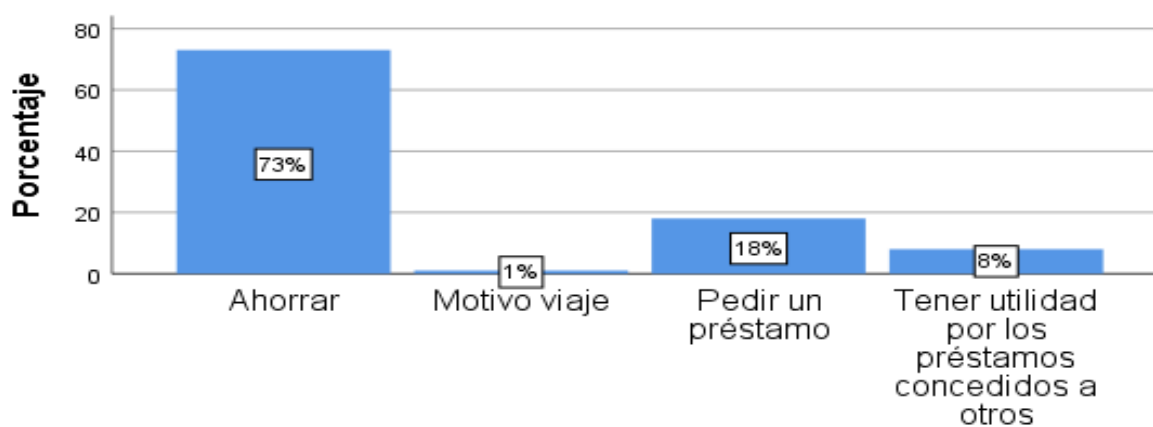
Motivo de ingreso a un grupo de ahorro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ahorrar	73	73,0	73,0	73,0
	Motivo viaje	1	1,0	1,0	74,0
	Pedir un préstamo	18	18,0	18,0	92,0
	Tener utilidad por los préstamos concedidos a otros	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 4

Motivo de ingreso a un grupo de ahorro



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

En las encuestas realizadas, los datos demuestran que el 73% de los socios indica que el motivo principal por el cual forman parte de estas asociaciones es precisamente el ahorro, puesto que les sirve para solventar sus necesidades. Sin embargo, el 18% tiene como principal motivo requerir un préstamo, ya sea para cubrir otros gastos o invertir en sus negocios, el 7% prefiere adquirir utilidades mediante los préstamos que realizan los demás miembros del grupo. Por último, un porcentaje mínimo del 1% de las personas destinan sus ahorros para viajes.

5. ¿Por cuántas personas está conformado su grupo de ahorro?

Tabla 9

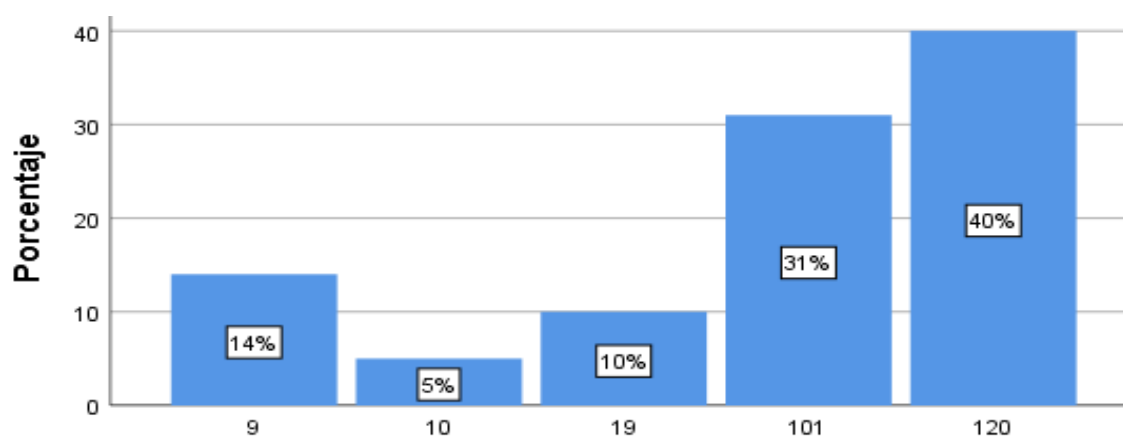
Número de integrantes de los grupos de ahorro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9	14	14,0	14,0	14,0
	10	5	5,0	5,0	19,0
	19	10	10,0	10,0	29,0
	101	31	31,0	31,0	60,0
	120	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 5

Número de integrantes



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Los grupos de ahorro representan un 40% de los encuestados, lo que equivale a aproximadamente 120 integrantes. Este número puede ser muy beneficioso para el grupo, ya que, a mayor cantidad de miembros, se generan mayores intereses, lo que fortalece sus finanzas colectivas. Sin embargo, esta situación también implica un desafío para los líderes, ya que el incremento de integrantes aumenta la carga de trabajo asociada con el registro de las aportaciones realizadas de forma semanal o mensual. Por este motivo, las encuestas realizadas

a los líderes de estos grupos revelan que consideran una excelente opción implementar un sistema de registro automatizado que optimice este proceso.

6. ¿Cuánto tiempo lleva como socio del grupo de ahorro?

Tabla 10

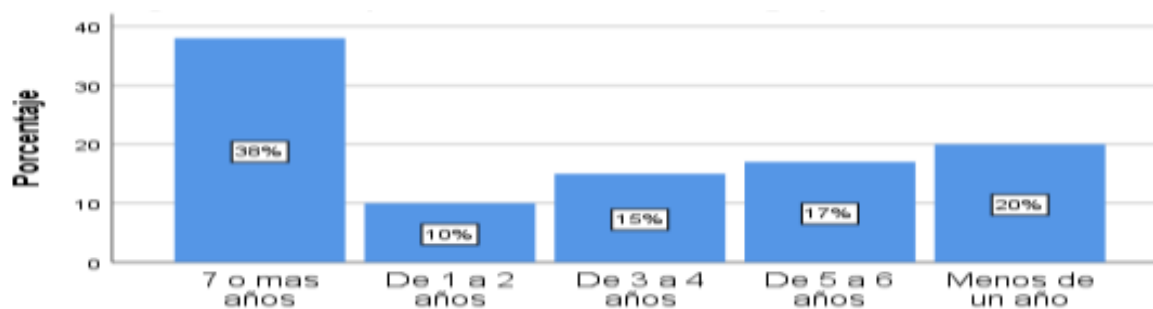
Tiempo promedio como socio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de un año	20	20,0	20,0	100,0
De 1 a 2 años	10	10,0	10,0	48,0
Válido De 3 a 4 años	15	15,0	15,0	63,0
De 5 a 6 años	17	17,0	17,0	80,0
7 o más años	38	38,0	38,0	38,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 6

Tiempo que lleva como socio



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Mediante la información obtenida revela un porcentaje elevado de ahorro dentro de los grupos, destacando que el 38% de los participantes lleva más de 7 años ahorrando. Este resultado refleja la efectividad y confiabilidad de este método de ahorro, ya que los miembros confían en el proceso y consideran viable el control sobre sus ahorros. En contraste, solo un 10% a 20% ha comenzado a ahorrar en el último uno o dos años, lo que sugiere que este sistema atrae a nuevos miembros o socios conforme pasan los años.

7. Localización donde realizan las reuniones del grupo

Tabla 11

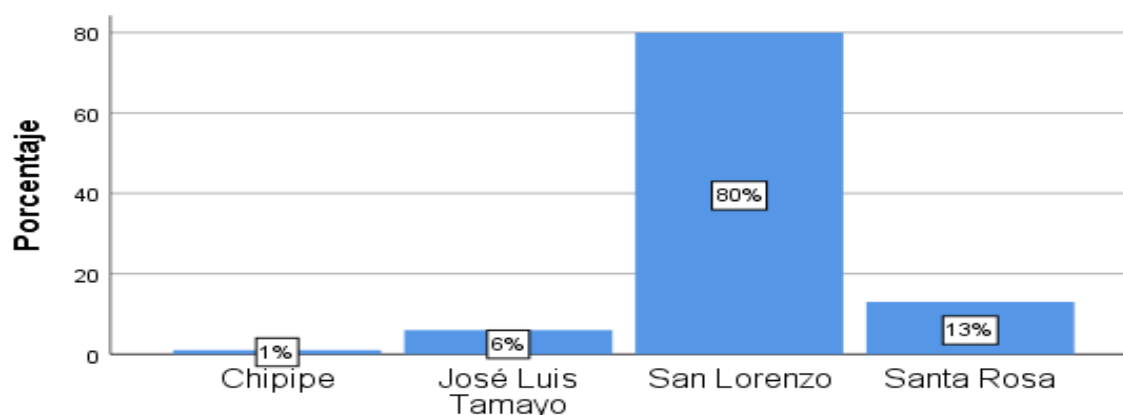
Localización de reuniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Chipipe	1	1,0	1,0	1,0
	José Luis Tamayo	6	6,0	6,0	7,0
Válido	San Lorenzo	80	80,0	80,0	87,0
	Santa Rosa	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 7

Localización de reuniones



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Los resultados obtenidos en las encuestas demuestran que la centralización geográfica de las reuniones que se realizan para las actividades que llevan los grupos de ahorros se encuentra en San Lorenzo con un 80 %, dando así facilidad a los socios o miembros al momento de asistir a sus reuniones para que puedan saber el monto de sus ahorros, las actividades establecidas en cada reunión y lo más importante, tener evidencia de los informes que se presentan en cada reunión. Con tan solo un 1 % realizan sus actividades en Chipipe. Sin embargo, esta minoría de porcentaje sigue perteneciendo al cantón Salinas.

8. ¿Qué aspectos considera deficientes en la administración del grupo de ahorro?

Tabla 12

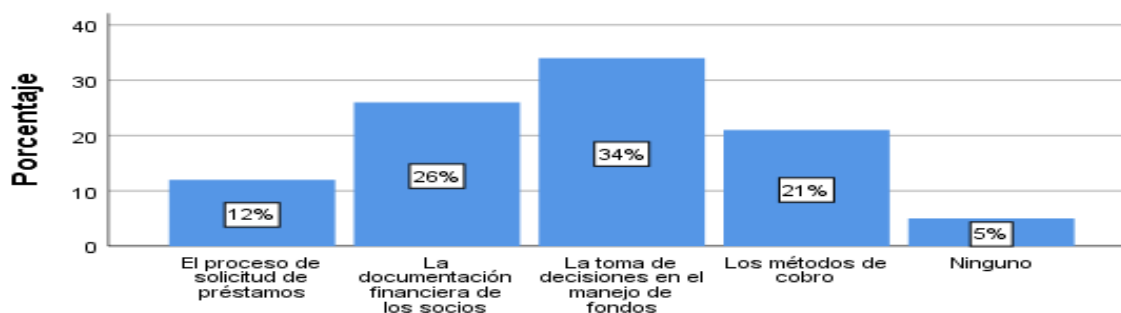
Deficiencias en la administración del grupo de ahorro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
El proceso de solicitud de préstamos	12	12,0	12,0	12,0
La documentación financiera de los socios	26	26,0	26,0	38,0
Válido La toma de decisiones en el manejo de fondos	34	34,0	34,0	72,0
Los métodos de cobro	21	21,0	21,0	93,0
Ninguno	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 8

Aspectos deficientes en la administración



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Los encuestados señalaron que la principal deficiencia en los grupos de ahorro radica en la toma de decisiones sobre los fondos, con un 34% de menciones al respecto, el 26% indicó que se presentan dificultades en los registros y la documentación financiera, mientras que un 21% expresó problemas con los métodos de cobro. Se requiere una reestructuración de los procesos administrativos relacionados con la gestión de los ahorros y las operaciones del grupo, ya que actualmente hay un nivel significativo de inconformidad.

9. Acorde a sus necesidades como grupo ¿Qué necesitan mejorar?

Tabla 13

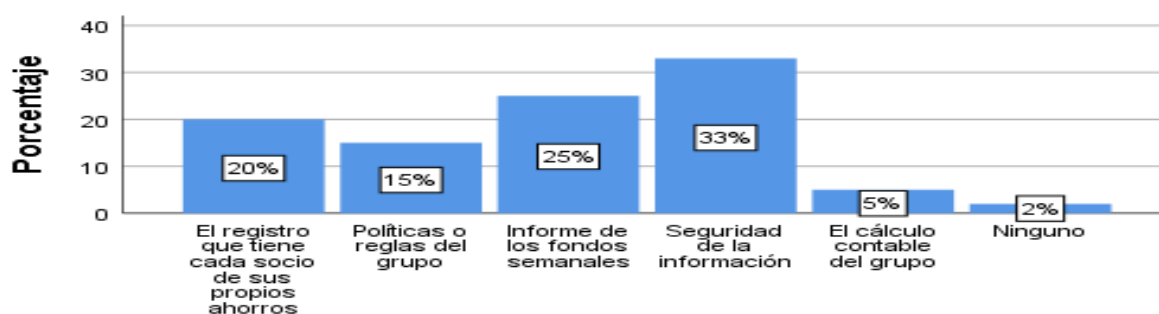
Necesidades del grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El cálculo contable del grupo	5	5,0	5,0	5,0
	El registro que tiene cada socio de sus propios ahorros	20	20,0	20,0	25,0
	Informe de los fondos semanales	25	25,0	25,0	50,0
	Ninguno	2	2,0	2,0	52,0
	Políticas o reglas del grupo	15	15,0	15,0	67,0
	Seguridad de la información	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 9

Necesidades del grupo por mejorar



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Según los datos obtenidos, el 33% considera necesario mejorar la seguridad de la información, debido a que los registros e informes actuales se manejan de forma manual y en carpetas físicas. Por esta razón, se solicita la implementación de registros automatizados para monitorear de manera eficiente los registros, estadísticas y movimientos de sus ahorros. Además, el 25% de los participantes destaca la necesidad de mejorar los informes de los fondos semanales, mientras que el 20% señala que es necesario optimizar el registro individual de cada socio, ya que se han presentado conflictos al momento de cuadrar las cuentas.

10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con que el registro de actividades se realice de forma manual?

Tabla 14

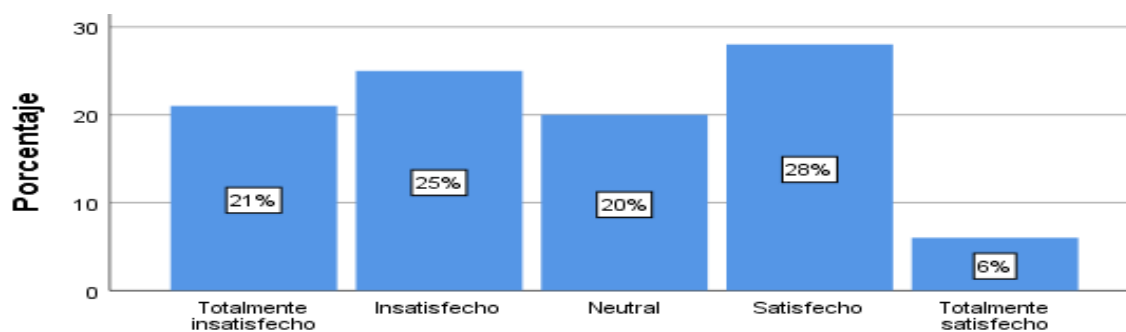
Nivel de satisfacción del registro de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	21	21,0	21,0	94,0
	Insatisfecho	25	25,0	25,0	25,0
	Neutral	20	20,0	20,0	45,0
	Satisfecho	28	28,0	28,0	73,0
	Totalmente satisfecho	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 10

Nivel de satisfacción del registro de actividades actual



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

En relación con los resultados de la pregunta, se puede interpretar que el 46 % tiene una inconformidad con el registro que se maneja de forma manual debido a que se puede extraviar, o consideran que la información no es segura. Por otro lado, el 28 % se encuentra satisfecho con los registros tradicionales. Cabe resaltar que la mayoría de los socios de estos grupos son personas mayores de 55 años y se han manejado con ese método de ahorro y cobro, mientras que el porcentaje de miembros que se encuentran insatisfechos son personas con otra perspectiva y están más actualizados en el entorno digital y tecnológico.

11. ¿De dónde provienen los ingresos que destina a sus ahorros?

Tabla 15

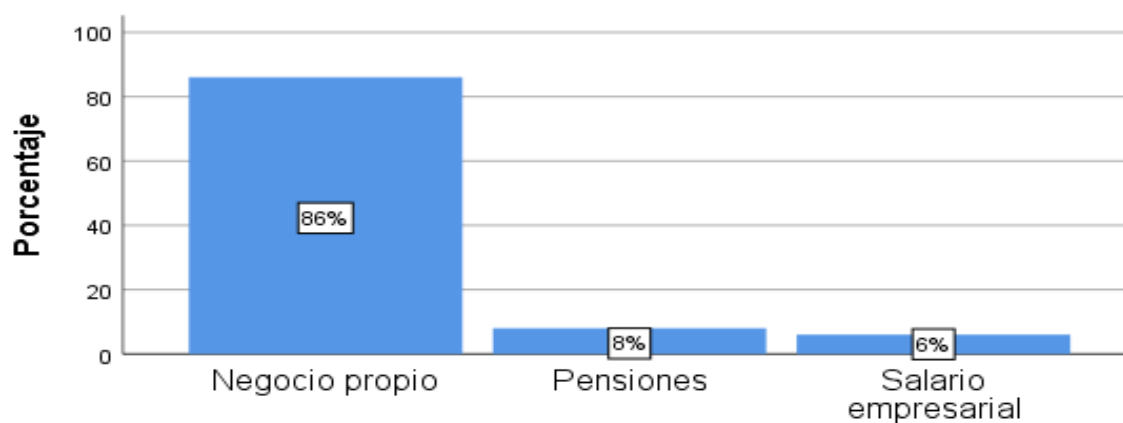
Ingresos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negocio propio	86	86,0	86,0	86,0
	Pensiones	8	8,0	8,0	94,0
	Salario empresarial	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 11

Ingresos



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Los socios de estos grupos de ahorros residen en el cantón Salinas. Siendo este un lugar turístico, la mayoría de los miembros obtienen ingresos mediante su fuente de trabajo o, en este caso, como muestran los resultados, un 86 % de sus ingresos provienen de su negocio propio, lo que destaca que llevan una cultura emprendedora. La diferencia mínima que tiene 8% y 6% se basa en pensiones y salario empresarial. Estos resultados obtenidos son un apoyo para tener en cuenta las necesidades de cada socio y establecer políticas para el desarrollo del ahorro.

12. ¿Cuál es el valor de su ahorro mensual?

Tabla 16

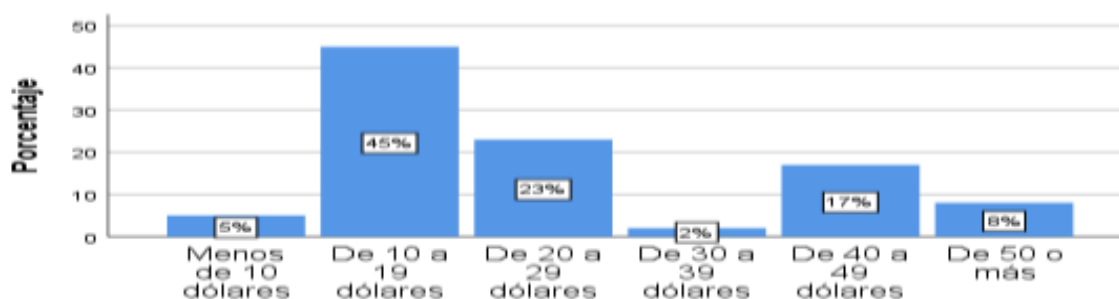
Monto de ahorro mensual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 10 dólares	5	5,0	5,0	100,0
De 10 a 19 dólares	45	45,0	45,0	45,0
De 20 a 29 dólares	23	23,0	23,0	68,0
Válido De 30 a 39 dólares	2	2,0	2,0	70,0
De 40 a 49 dólares	17	17,0	17,0	87,0
De 50 o más	8	8,0	8,0	95,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 12

Ahorro mensual



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Con base a los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los socios ahorran entre 10 y 19 dólares mensuales, reflejando un hábito de ahorro constante y moderado acorde con los ingresos que generan a través de su trabajo. La cuota mensual se establece durante la primera reunión del año, teniendo en cuenta las políticas internas del grupo y las posibilidades económicas de cada integrante. Aunque solo una pequeña proporción de socios cuenta con ingresos significativamente mayores, se destacó que cada integrante es responsable de las acciones que desea adquirir. Según los encuestados, la mayoría de los socios poseen al menos una o dos acciones como base para su participación en el ahorro.

13. ¿A qué actividades destina el monto de sus ahorros y préstamos?

Tabla 17

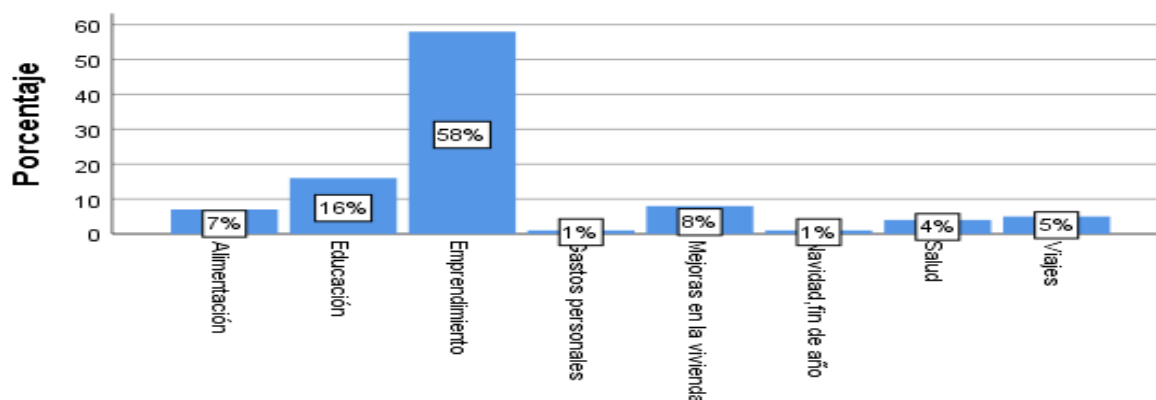
Actividades destinadas al ahorro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alimentación	7	7,0	7,0	7,0
Educación	16	16,0	16,0	23,0
Emprendimiento	58	58,0	58,0	81,0
Gastos personales	1	1,0	1,0	82,0
Mejoras en la vivienda	8	8,0	8,0	90,0
Navidad, fin de año	1	1,0	1,0	91,0
Salud	4	4,0	4,0	95,0
Viajes	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 13

Actividades que destina sus ahorros y préstamos



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Con respecto a lo indicado mediante la pregunta, los datos demuestran que los grupos de ahorro son creados para satisfacer sus propias necesidades. Se puede evidenciar que, la actividad más relevante por las cuales han tenido la determinación de ahorrar, con un 58%, la mayor parte de los encuestados requieren de ingresos externos para financiar sus negocios. Por otro lado, se puede verificar que lo utilizan con menor proporción para otros fines como la educación, mejoras en la vivienda, alimentación, viajes, salud, entre otros.

14. ¿El grupo de ahorro cuenta con algún reglamento interno?

Tabla 18

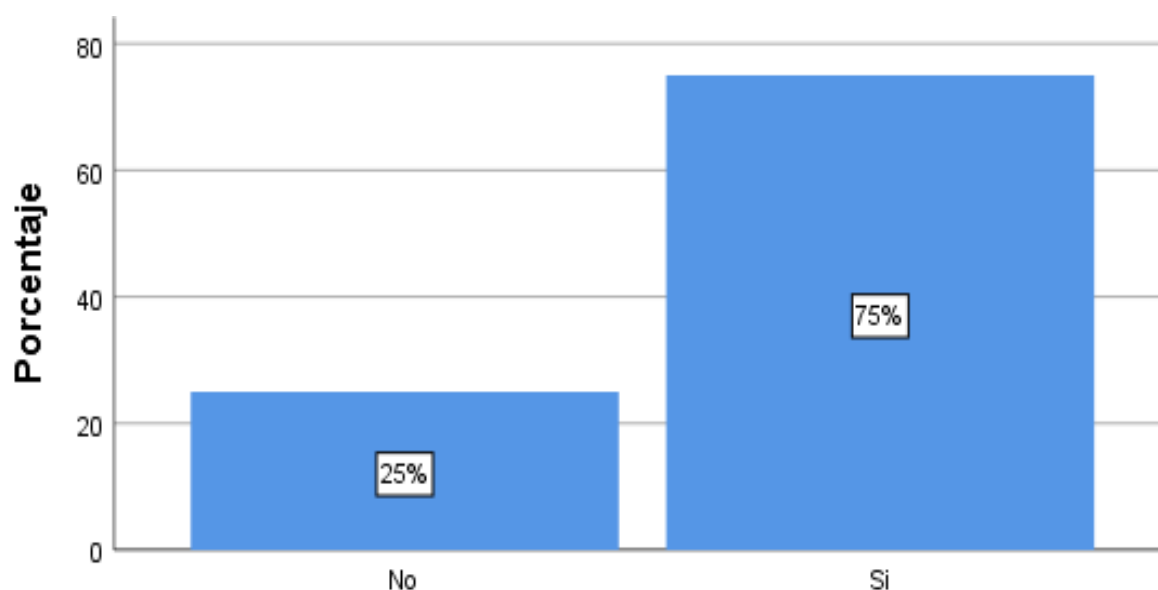
Reglamento interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	75	75,0	75,0	100,0
	No	25	25,0	25,0	25,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 14

Reglamento interno



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

En relación con la pregunta, con un 75% se deduce que la mayor parte de los grupos de ahorro encuestados tiene un reglamento interno que les permite monitorear, supervisar y llevar un control que garantice los pagos y su buen funcionamiento. No obstante, el 25% asegura que no cuenta con normas o reglas establecidas; por lo tanto, sus métodos de control son muy escasos, lo cual puede indicar que poseen un inadecuado manejo de políticas para cumplir con el objetivo de ahorro.

15. ¿En las reuniones se lleva un control para garantizar que los miembros están informados del manejo de sus finanzas?

Tabla 19

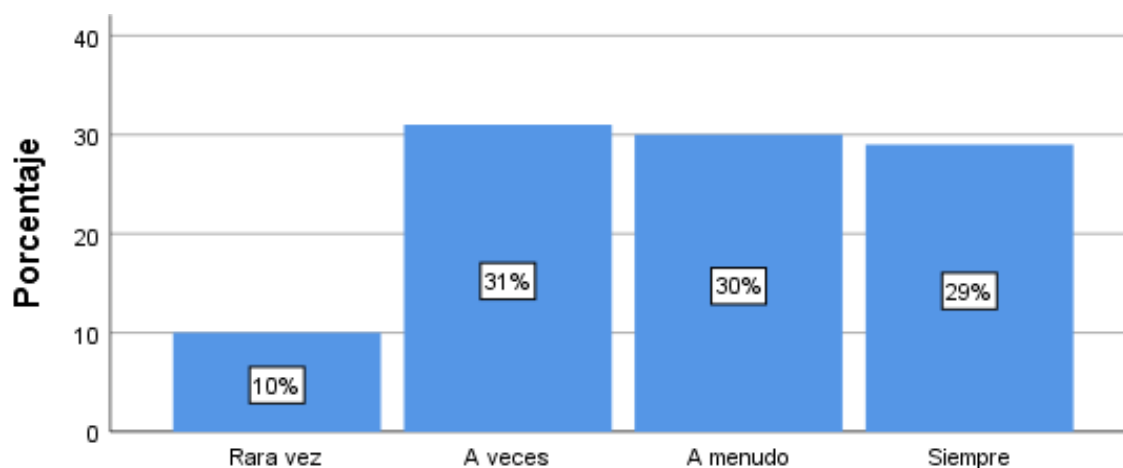
Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	10	10,0	10,0	10,0
	A veces	31	31,0	31,0	41,0
	A menudo	30	30,0	30,0	71,0
	Siempre	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 15

Control del manejo de finanzas



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Mediante los datos obtenidos, se indica que el 59% de los encuestados considera que en las reuniones los líderes evidencian el control que llevan de sus finanzas y les hacen saber al resto de socios cómo se están manejando, lo cual, les resulta confiable. Por lo tanto, se podría considerar que existe responsabilidad y compromiso por parte de los grupos de ahorro. A su vez, el 41% no está conforme con el control que llevan los líderes en las reuniones, ya que no perciben que están al tanto o en cierta forma no están bien informados sobre la utilidad que le están dando a sus ahorros.

16. ¿Cuentan con un respaldo en caso de extraviar la información?

Tabla 20

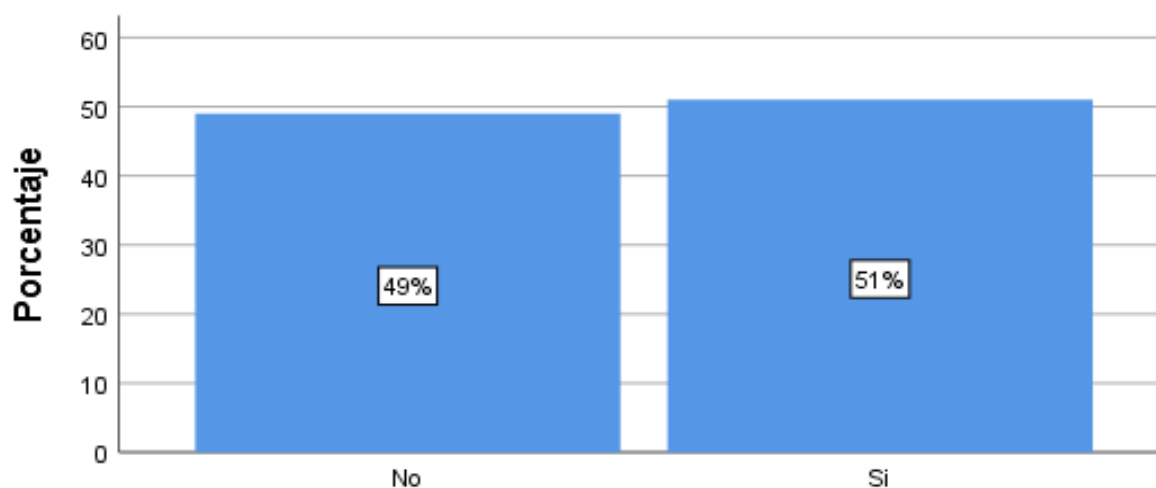
Respaldo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	51	51,0	51,0	100,0
	No	49	49,0	49,0	49,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 16

Respaldo de información



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Con respecto a la siguiente gráfica, el 51% de los encuestados mencionaron que poseen un respaldo, es decir, al momento en que se presente un percance o la información haya sido extraviada, tienen otro documento que les mantenga informados y no perder las cuentas o transacciones realizadas, tanto colectivas como individuales. Por el contrario, el 49% indicó que no poseen un respaldo o copia de seguridad de los datos, esto debido a que en ocasiones es administrado por una sola persona, en este caso el líder; en consecuencia, la cantidad de papeleos y actividades que tienen como responsabilidad puede ocasionar el riesgo de que en algún momento se extravíe información relevante. Por lo tanto, representa un fuerte problema para la gestión de los grupos.

17. De estos dispositivos electrónicos ¿En cuál tiene mayor acceso o conocimiento?

Tabla 21

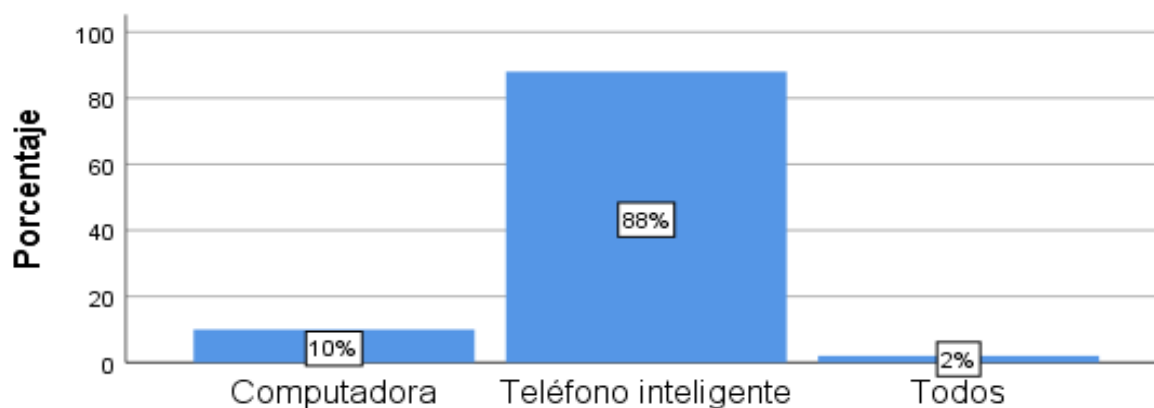
Nivel de competencia digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Computadora	10	10,0	10,0	10,0
	Teléfono	88	88,0	88,0	98,0
	inteligente				
	Todos	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 17

Acceso o conocimiento



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Con base a lo indicado mediante los datos estadísticos, la mayor parte de los encuestados, con un 88%, demuestra que posee un nivel básico en conocimiento y uso en teléfonos inteligentes, es decir, saben cómo manejarlo y tienen acceso a ello, ya que cada uno cuenta con uno. Por otro lado, se evidencia que el 10% tiene una tendencia mayor al uso de computadoras, puesto que saben cómo se usan ciertas plataformas o para realizar trabajos, por último, con un mínimo de 2% de los socios sabe utilizar ambos dispositivos.

18. ¿Qué tan dispuesto estaría en recibir capacitación para el uso de herramientas digitales?

Tabla 22

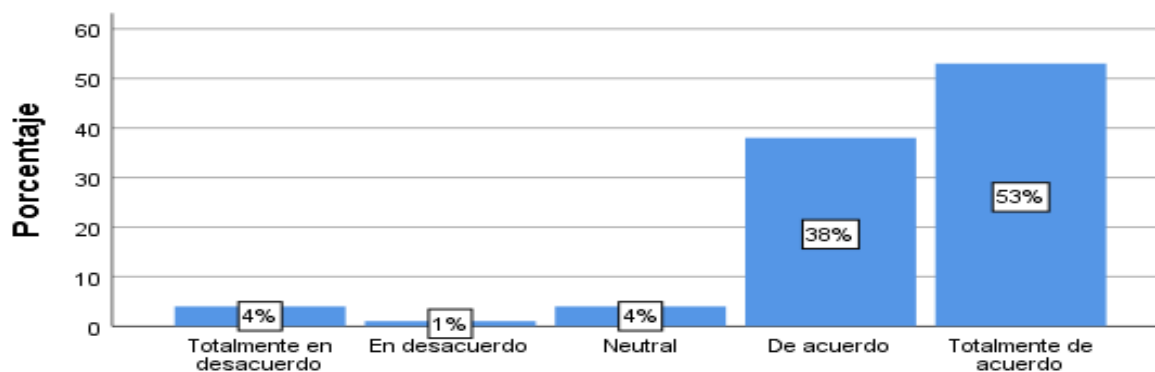
Percepción de los socios sobre capacitación en herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,0	4,0	100,0
	En desacuerdo	1	1,0	1,0	39,0
	Neutral	4	4,0	4,0	43,0
	De acuerdo	38	38,0	38,0	38,0
	Totalmente de acuerdo	53	53,0	53,0	96,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 18

Capacitación en herramientas digitales



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Como se observa la mayor parte de los encuestados, con un 91%, mantiene una postura positiva en recibir capacitación, con el fin de poder utilizar correctamente las herramientas digitales acorde a sus necesidades como grupo, es decir que, están dispuestos a establecer un cambio tecnológico a fin de que sus actividades sean más eficientes y accesibles en comparación con las tradicionales. Por otro lado, hay un mínimo del 9% de socios que muestra una respuesta indiferente a la idea de recibir capacitaciones, puesto que tienen mayor resistencia al cambio.

19. ¿Cómo considera la toma de decisiones dentro del grupo?

Tabla 23

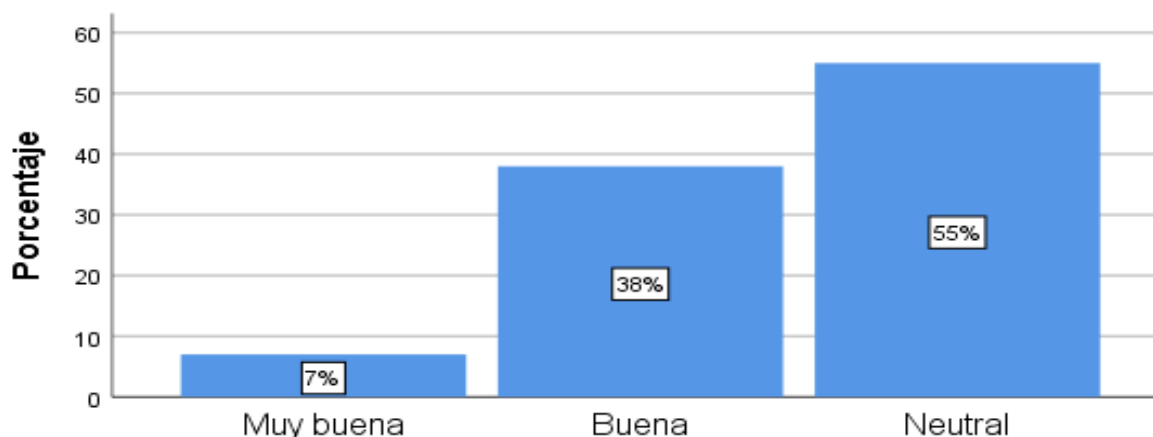
Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	38	38,0	38,0	38,0
	Muy buena	7	7,0	7,0	45,0
	Neutral	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 19

Decisiones del grupo



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

En relación con los datos estadísticos obtenidos, se puede indicar que el 45% de los encuestados tiene una percepción positiva en referencia a la toma de decisiones en el grupo. Sin embargo, el 55% la considera neutral, es decir, que la mayoría de las opiniones puede abarcar un criterio diferente; quizás algunos la perciben como satisfactoria, pero no relevante como para cumplir con sus necesidades o perspectivas; otro punto es que quizás les dan menor importancia a las decisiones del grupo, ya que solo se enfoca en su meta de ahorro individual o, por otro lado, no se encuentran totalmente involucrados en las decisiones que se implementan a fin de alcanzar el bienestar del grupo.

20. ¿Qué tan importante considera recibir información en tiempo real y detallada sobre el manejo de sus ahorros?

Tabla 24

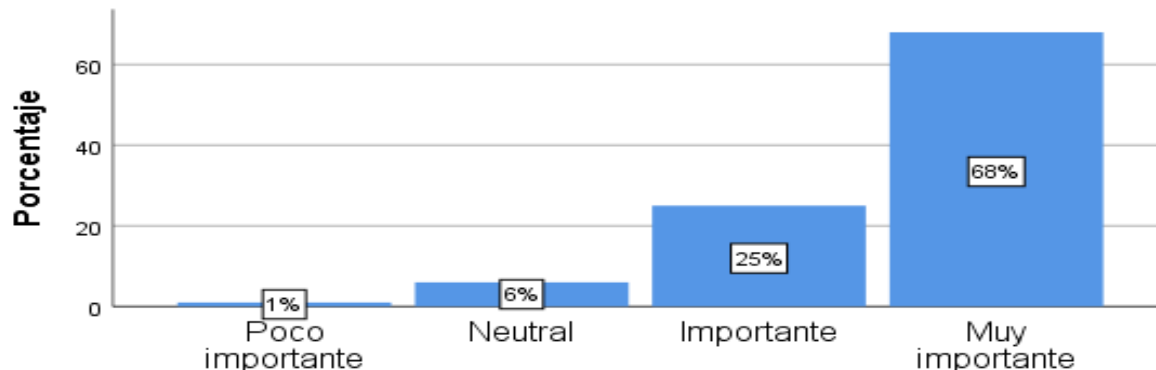
Importancia dada por los encuestados en el manejo a tiempo real de sus finanzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	68	68,0	68,0	93,0
Importante	25	25,0	25,0	25,0
Válido Neutral	6	6,0	6,0	99,0
Poco importante	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 20

Información en tiempo real en el manejo de ahorros



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Con base en las respuestas obtenidas de los socios, se evidencia que, en su mayoría, 93% de ellos le da importancia a que el manejo del ahorro se ejecute en tiempo real y que les brinde información precisa e importante, ya que lo consideran parte primordial del objetivo del grupo comunitario, puesto que sus fines son obtener mayores ingresos y estar al tanto de ello, a su vez, le va a generar mayor confianza y seguridad. Por el contrario, con menor cantidad de votos, el 5% no le da la debida importancia a la información proporcionada, ya que están ocupados o prefieren mantenerse alejados de la gestión que se lleva a cabo en el grupo.

21. ¿Qué limitaciones cree que podrían interferir al digitalizar el grupo?

Tabla 25

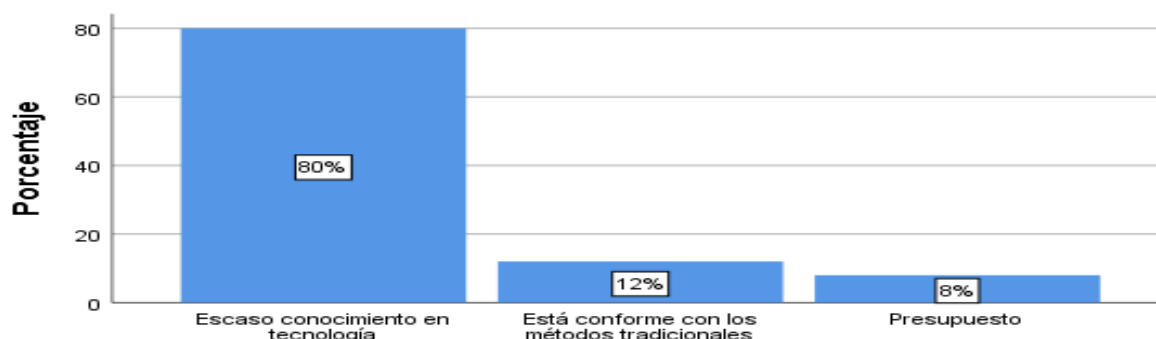
Limitaciones de la digitalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Escaso conocimiento en tecnología	80	80,0	80,0	80,0
	Está conforme con los métodos tradicionales	12	12,0	12,0	92,0
	Presupuesto	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 21

Limitaciones de digitalización



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Se puede corroborar que la mayor limitante que tienen los grupos de ahorro con un 80% para comenzar un proceso de digitalización es que no poseen el suficiente conocimiento tecnológico para hacer de sus funciones administrativas menos complejas. Esto se debe a que en parte son personas mayores que no se han adentrado totalmente a las nuevas tendencias como un método efectivo de administrar. Por otro lado, el 12% representa como obstáculo que los socios tienen resistencia al cambio y prefieren mantener sus métodos tradicionales, ya que consideran que siempre les han funcionado. Finalmente, el 8% opina que no se han digitalizado debido a que esto puede repercutir en mayores costos.

22. ¿Se encuentra de acuerdo en integrar una tecnología que se adapte a los requerimientos del grupo?

Tabla 26

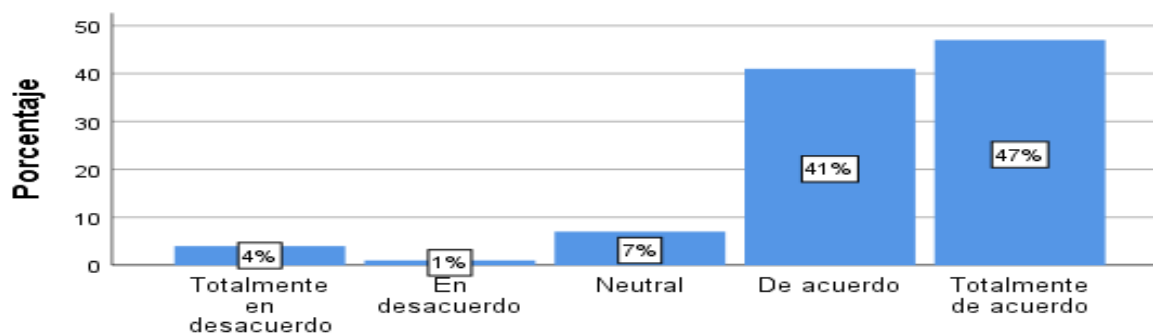
Nivel de aceptación de la digitalización acorde a sus requerimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	100,0
En desacuerdo	1	1,0	1,0	45,0
Válido Neutral	6	6,0	6,0	51,0
De acuerdo	44	44,0	44,0	44,0
Totalmente de acuerdo	47	47,0	47,0	98,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 22

Integración de tecnologías del grupo



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Los datos demuestran una respuesta positiva del 88% de los encuestados, es decir, la mayor parte de los socios considera que una tecnología digital va a mejorar sus procesos, toma de decisiones y al grupo de ahorro de manera holística. Mientras que, el 7% se encuentra indeciso debido a que requieren otro tipo de administración, pero al mismo tiempo están conformes con cómo han trabajado todo este tiempo. Por último, en menor proporción, el 5% de los socios no está conforme en adaptar un cambio tecnológico definitivo, ya que piensan que la manera en que se han estado manejando sus ahorros deben seguir manteniéndose.

23. ¿Qué actividades le gustaría ver dentro de una app de gestión para el grupo?

Tabla 27

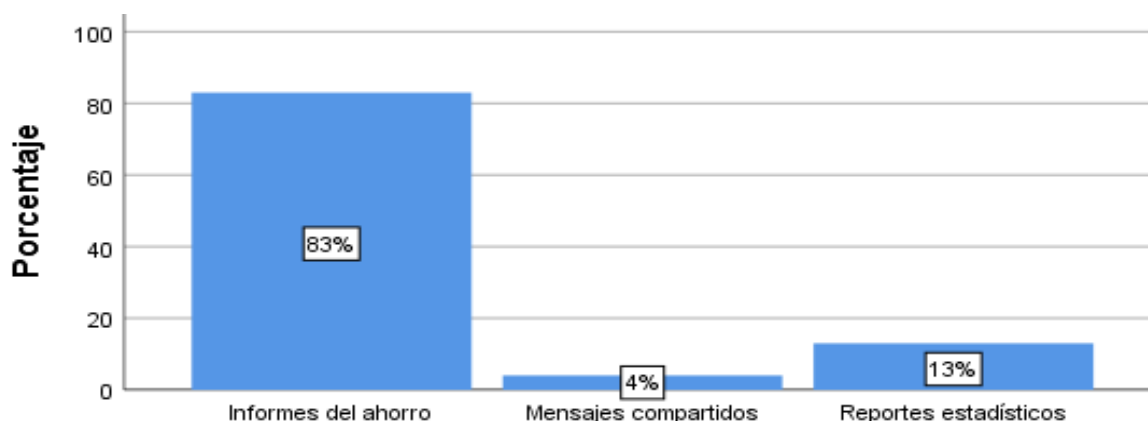
Aplicación móvil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Informes del ahorro	83	83,0	83,0	83,0
Mensajes compartidos	4	4,0	4,0	87,0
Reportes estadísticos	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 23

Aplicación móvil



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

La mayoría de los encuestados menciona que, de las actividades mencionadas, los informes del ahorro es una de las más importantes con un 83%, esto debido a que cada cierto tiempo podrán verificar cómo se están manejando las finanzas, los préstamos, el interés y otras actividades que el grupo realice. A su vez, un 13% requiere que estos informes estén vinculados con reportes estadísticos. Por otro lado, el 4% prefiere que se aumente la interacción entre los miembros.

24. ¿Qué tan de acuerdo estaría en que la información de datos del grupo sea automática?

Tabla 28

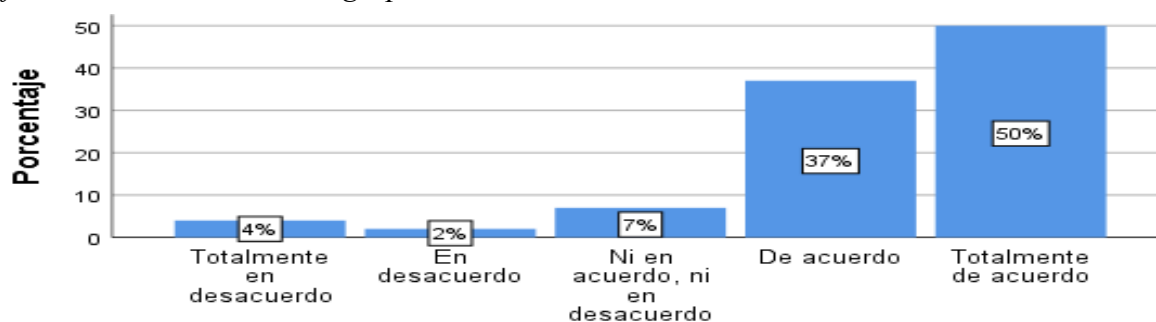
Información automática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,0	4,0	100,0
	En desacuerdo	2	2,0	2,0	39,0
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	7	7,0	7,0	46,0
	De acuerdo	37	37,0	37,0	37,0
	Totalmente de acuerdo	50	50,0	50,0	96,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

Figura 24

Información automática del grupo



Nota. Datos obtenidos de las encuestas a los grupos de ahorro

En concordancia a la pregunta, el 87% muestra una postura positiva, es decir que cree conveniente la automatización como un proceso más ágil para el almacenamiento de la información. Por otro lado, un 7 % lo considera neutral, es decir, si se cambia la manera en que se ha venido registrando la información, no les afecta, pero tampoco le dan relevancia. Por el contrario, el 6% mantiene una postura negativa, puesto que perciben a la automatización como una desventaja, ya que al ser automático tienen el riesgo de que este sea público, por lo cual, prefieren que estrictamente se mantenga con los métodos tradicionales.

Discusión

Dentro de la investigación se realizó un análisis situacional de los grupos de ahorro del cantón Salinas. El objetivo principal fue descubrir las necesidades que presentaron en sus procesos administrativos y dar respuesta a ellos. Por otro lado, se identificaron los desafíos y oportunidades que la digitalización trajo consigo para, posterior a ello, mediante un plan de digitalización, establecer las estrategias a seguir con el fin de que se optimicen los procesos, reduzca el tiempo y mejoren la seguridad en la gestión de los grupos de ahorro.

En el artículo científico Plan de digitalización de soportes magnéticos de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República por el autor Rodríguez (2020), establece que, para llevar a cabo el plan de digitalización, en primera instancia se procedió al traslado de los soportes digitales, tuvieron que ser recopilados todos los documentos en físico que si bien menciona no cumplían un orden adecuado puesto que fueron encontrados en áreas diferentes a las cuales pertenecían, además, no contaban con una clasificación lo cual fue un indicio para identificar que no poseían seguridad con la documentación pertinente y los soportes se encontraban en desgaste por lo tanto había el riesgo de no poder ser recuperarlos.

Cabe indicar que, mediante la información bibliográfica con relación a la investigación dentro de los grupos de ahorro se evidenció que el principal motivo por el cual empiezan a presentarse problemas es debido a que la administración que se mantiene no es la adecuada. A pesar de que, en ambos trabajos sucedieron en diferentes perspectivas y lugares, el problema es similar, no se lleva una planificación, organización y control óptimo para estos procesos que son igual de sustanciales.

Por consiguiente, los resultados encontrados demostraron ser similares en la parte administrativa que se llevaba a cabo, puesto que no se utilizaban métodos adecuados para asegurar proteger la información. En el caso de los grupos de ahorro, a pesar de que otras personas se encarguen de llevar un respaldo o copia de las finanzas, no asegura que sea compartida y resguardada puesto que sigue siendo un documento físico en escrito que se puede extraviar. Por otro lado, los procesos que han estado llevando no son los adecuados puesto que es más complejo registrar los cobros del ahorro, multas, interés, entre otras actividades que se realicen en comparación a un proceso digitalizado en el que no se requiere de un tiempo extenso, cálculos o el compartir la información con los demás miembros.

En la tesis titulada Plan de transformación digital para una empresa de Telecomunicaciones en Colombia, de Montoya (2020), destaca una perspectiva valiosa sobre la madurez digital de una empresa del sector de Telecomunicaciones, cuya metodología permitió a los directivos encargados del liderazgo obtener un panorama integral sobre la adaptabilidad digital; este enfoque pudo centrarse y profundizar en los grupos focales y en la percepción de los empleados.

Con base a ello, los resultados obtenidos mediante los grupos de ahorro del cantón Salinas enfrentan diversos desafíos con relación a las herramientas digitales y tecnológicas, ya que dependen de un contexto más informal y una estructura que se conocía o se conoce con un registro tradicional o manual y que no cuenta con respaldo de información. Es por eso que, mediante los datos recopilados en los resultados de las entrevistas y encuestas se pudo evidenciar que existe predisposición por parte de los líderes para capacitarse y poder adaptarse a nuevos cambios y a la implementación de un plan de digitalización para la efectividad en sus procesos.

En el trabajo titulado “La digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022” realizado por Dávila (2023), mediante los resultados se evidencia que la digitalización de desembolsos se encuentra estrechamente relacionada con la colocación de créditos; esto se debe a que al ser digitalizados prácticamente crea una estrategia sustancial como valor añadido para atraer mayor número de clientes, puesto que promueve una experiencia más agradable y rápida al obtener créditos sin la necesidad de que hacerlo sea un trámite. Esta investigación fue un aporte fundamental para la caja, ya que será más productiva, genera mayores ganancias y les orienta a crear diferenciación ante otras competencias.

En este contexto, con relación a los resultados obtenidos en la investigación realizada a los grupos de ahorro del cantón Salinas, es claro que, en comparación con la Caja Huancayo y la digitalización de sus desembolsos, les generó un beneficio de manera satisfactoria. Por el contrario, los grupos de ahorro son más cuidadosos con respecto a que miembros puedan formar parte de ellos. Sin embargo, la investigación reveló que algunos de estos grupos tienen una cantidad amplia de socios y por lo tanto cuentan con políticas que les han ayudado a mantener los pagos y confiar a quién poder realizarle préstamos. Mediante estas políticas y la digitalización se podrá ejercer de manera eficiente todo proceso.

Capítulo IV

Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas

Introducción

La propuesta fue desarrollada con base a los resultados obtenidos por el público objetivo, es decir, grupos de ahorro; se estudiaron cuestiones relacionadas al manejo de su administración. Acorde a ese análisis, es evidente que estas asociaciones necesitan incrementar su capacidad de adaptación a estrategias digitales, ya que les brinda una serie de beneficios. Cabe resaltar que, el plan es un medio donde su propósito principal es que este tipo de organizaciones adopten tecnologías digitales en sus procesos administrativos particularmente en la planificación, organización, dirección y el control del ahorro y el crédito, que éstos generan, con el propósito de que mejoren su desempeño, seguridad y toma de decisiones, para que puedan autogestionarse con libertad y confianza, de manera que promueva a la sostenibilidad e inclusión financiera.

La digitalización no solo abarca en modificar un proceso en específico o en la adquisición de herramientas digitales. Un plan de digitalización se adapta a la transformación digital, por lo tanto, los grupos de ahorro deben acoplarse a un nuevo sistema administrativo que le permita ser más rápidos; tener la capacidad de manejar aplicaciones móviles forma parte de la adaptación a las nuevas tendencias, más que nada en el entorno globalizado y que cada vez gira en torno a la priorización digital es una manera de no estancarse y corroborar que efectivamente la tecnología revoluciona todo un sistema tradicional.

Justificación

El plan de digitalización surge desde las necesidades de los grupos de ahorro como una guía que fortalezca los procesos administrativos, puesto a que poseen un conocimiento limitado en gestión administrativa y en el uso de herramientas digitales. Al ser grupos informales con escasos recursos, los líderes necesitan una hoja de ruta que les permita integrar estas actividades a su modo de operar y adaptarlas dentro de su capacidad adquisitiva a modo de realizar una reingeniería de procesos para establecer un cambio significativo en sus organizaciones.

En este contexto, las tecnologías digitales les permitirán gestionar sus cobranzas, préstamos y demás transacciones; incluso automatizar la información financiera de los miembros sin el riesgo inherente de perderla por depender de documentación manual. Llevar

registro automático hará que se visualice en tiempo real lo que facilita compartirla, especialmente administrarla, así la toma de decisiones de los directivos será más eficiente. Tal como han realizado empresas, por ejemplo, como se detalla a continuación:

Por ello, la fundación Savinco decidió aplicar las nuevas TIC para hacer más accesible, cómoda y segura la gestión de las reuniones y desarrolló una tecnología avanzada en la nube y móvil llamada Qmobile. El objetivo principal de esta plataforma online era ayudar a los miembros del grupo a gestionar sus reuniones periódicas de forma más eficiente, ayudándoles a registrar todas las transacciones financieras (ahorros, capital pagado, préstamos, intereses recibidos y vencidos). Esta aplicación se utiliza para mejorar la educación financiera, monitorear pagos, préstamos realizados por el grupo y evaluar el impacto en las poblaciones. (López, et al., 2022, pág. 11)

Objetivos de la propuesta

A partir de la investigación realizada a los grupos de ahorro, se obtuvo el siguiente objetivo general de la propuesta:

Digitalizar el proceso administrativo orientado a la optimización de la gestión del ahorro y el microcrédito mediante la aplicación móvil DreamSave para los grupos de ahorro del cantón Salinas.

Objetivos Específicos

- Definir acciones de mejora acorde a las necesidades y requerimientos identificados en los procesos administrativos de los grupos de ahorro del cantón Salinas.
- Detallar la aplicación móvil DreamSave con el contenido de los procesos administrativos necesarios para la gestión de ahorros y microcréditos para los grupos de ahorro del cantón Salinas.
- Elaborar un plan de acción que detalle las actividades para la digitalización de los procesos administrativos en la aplicación móvil de los grupos de ahorro del cantón Salinas.

Contexto de la situación actual

Diagnóstico de las capacidades o habilidades en el uso de tecnología en los grupos de ahorro

El diagnóstico del nivel tecnológico en los grupos de ahorro del cantón Salinas refleja un entorno analógico en sus procesos administrativos, que se caracterizan por métodos manuales y una escasa adopción de herramientas digitales. Este escenario genera deficiencias en el control de información, gestión del tiempo y toma de decisiones, aunque existe una disposición positiva entre los integrantes para cambiar hacia modalidades tecnológicas. Se evidencia un conocimiento básico sobre el uso de herramientas digitales, lo que subraya la necesidad de capacitación y la implementación de soluciones como aplicaciones móviles que optimicen las actividades y promuevan la eficiencia.

Identificación de necesidades a digitalizar

Mediante las debidas investigaciones de campo y entrevistas, se puede detallar que los aspectos que requieren procesos de digitalización y de mayor interés son las siguientes:

- **Informes del ahorro.** – Al implementar un sistema de digitalización, reduce los registros manuales y facilita la gestión de generar informes detallados de las actividades que se han llevado a cabo en cada reunión, mejorando así la transparencia de cada proceso, los socios pueden verificar cada que sea requerido el estado de sus aportes y movimientos financieros.
- **Seguridad de los registros financieros.** – Una de las maneras más eficientes de seguridad es implementar el registro en la nube puesto que permite un mejor control y respaldo de los datos de cada socio, ya que, en caso de extraviar información del registro de sus finanzas, al digitalizar estos informes quedarán completamente guardados y respaldados aún si existiera algún tipo de fallas técnicas o desastre natural y solo podrán ingresar las personas que están autorizadas.
- **Atención personalizada para los socios.** – Permite que cada socio viva una experiencia única y personalizada, adaptada según las necesidades de cada uno, esclareciendo dudas y teniendo en cuenta las recomendaciones que aportan para las mejoras dentro de los grupos de ahorro.

Análisis de procesos y recursos actuales

El escaso conocimiento que tiene cada presidente o líder de los grupos de ahorro se limita al uso básico de tecnologías y herramientas digitales. Los grupos de ahorro utilizan hojas y procedimientos manuales, por lo tanto, deben actualizarse, reinventar el paradigma tradicional que tienen y configurarlo a uno digitalizado; esto no solo es un problema para quien se encarga de gestionar los grupos sino también para los demás miembros puesto que como se representa en los análisis de resultados deben mejorar sus procesos para poder optimizar el tiempo, esto no solo induce a errores de cálculo también afecta la toma de decisiones en relación a los préstamos o intereses. Los procesos que han estado implementando les funciona, pero es limitadamente productivo e inseguro.

Los recursos que poseen actualmente los grupos de ahorro son teléfonos móviles o computador, puesto que cada socio tiene a su disposición estas herramientas digitales. Por lo tanto, se deduce que no influirá en un costo mayor o elevado la adquisición de herramientas o recursos tecnológicos. Cabe resaltar que carecen de experiencia en su uso; por lo tanto, es considerable que, para mejorar su nivel de conocimiento en la digitalización se requiera de capacitaciones en herramientas o dispositivos digitales que permitan ser utilizados y aprovecharlos al máximo.

Es necesario señalar que actualmente el proyecto busca contribuir a una solución de la problemática identificada. En este contexto resalta la importancia que tiene disponer de los recursos tecnológicos, ya que no influyen en la adquisición de estos. Por el contrario, busca generar una nueva forma de optimizar los procesos administrativos sin la necesidad de generar un costo adicional. Los grupos de ahorro se caracterizan por fomentar una ayuda mutua y mejorar el ingreso personal de cada socio, lo cual es un factor importante al momento de tomar una decisión correctiva, sin afectar su propósito general.

Matriz FODA

Con base al diagnóstico realizado en los grupos de ahorro, se obtuvo de manera resumida lo explicado a continuación en la matriz FODA:

Tabla 29

Análisis de la situación actual grupos de ahorro

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Fuente de ingresos y financiamientos accesibles. • Responsabilidad y apoyo colaborativo. • Fomenta el desarrollo socioeconómico. • Conocimiento básico en procesos contables.	• Capacitación en procesos digitales. • Ampliar la cantidad de socios en los grupos. • Asesoramiento de experto en digitalización para la gestión financiera de los grupos. • Acceso a herramientas digitales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Escaso conocimiento tecnológico. • Riesgo elevado de pérdida en información financiera ya que no poseen respaldo de la información. • Mayor tiempo en el registro de información manual. • Deficiencia en el registro individual de cada socio.	• Bancas digitalizadas a un bajo costo. • Energía eléctrica inestable. • Filtración de información por terceros. • Modificación de leyes regulatorias.

Nota. Datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas.

Tabla 30

Matriz CAME

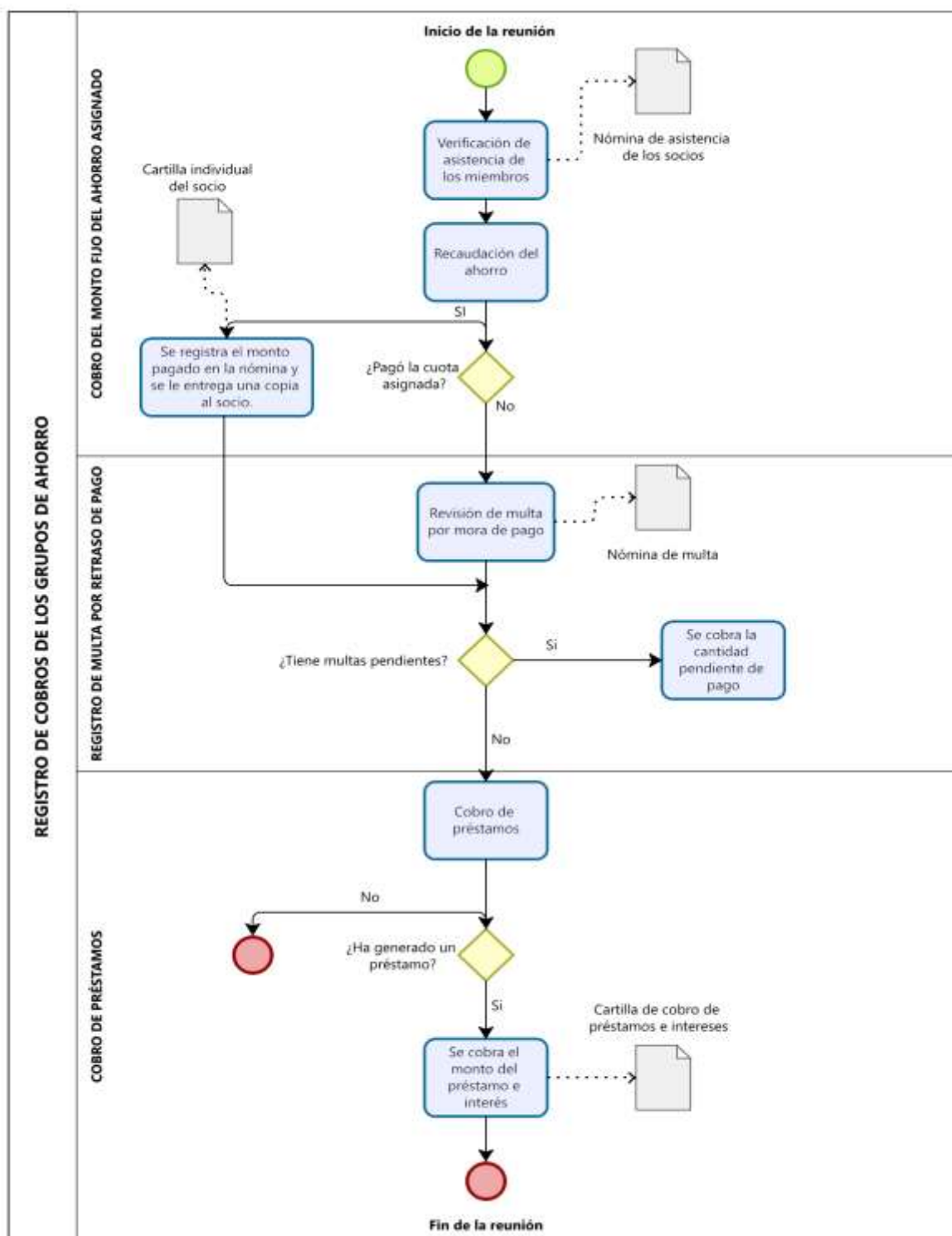
ANÁLISIS EXTERNO		
ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Capacitación en procesos digitales. O2. Ampliar la cantidad de socios en los grupos. O3. Asesoramiento de experto en digitalización para la gestión financiera de los grupos. O4. Acceso a herramientas digitales.	A1. Bancas digitalizadas a un bajo costo. A2. Energía eléctrica inestable A3. Filtración de información por terceros. A4. Modificación de leyes regulatorias.
FORTALEZAS	Estrategias Ofensivas - CAME (Explorar)	Estrategias Defensivas - CAME (Mantener)
F1. Fuente de ingresos y financiamientos accesibles. F2. Responsabilidad y apoyo colaborativo. F3. Fomenta el desarrollo socioeconómico. F4. Conocimiento básico en procesos contables.	F1O4 Invertir en herramientas digitales. F4O1 Brindar capacitación en procesos digitales que fortalezcan el conocimiento de los administradores en los procesos contables. F2O2 Incrementar el número de integrantes de los grupos de ahorro.	F1A2 Generar mayor compromiso por parte de los directivos para que cada uno se encargue del registro en línea de manera que los cortes de energía no sean un limitante en la digitalización. F2A3 Establecer un compromiso con el grupo de manera que no se permita exponer la información. F3A1 Mantener el monto de aportaciones e interés bajos, accesibles para que no requieran acudir de entidades externas que ya cuentan con procesos digitales más ágiles.
DEBILIDADES	Estrategia de reorientación - CAME (Corregir)	Estrategias de supervivencia - CAME (Afrontar)
D1. Escaso conocimiento tecnológico. D2. Riesgo elevado de pérdida en información financiera ya que no poseen respaldo de la información. D3. Mayor tiempo en el registro de información manual. D4. Deficiencia en el registro individual de cada socio.	O1D1 Acceder a capacitaciones en digitalización que incrementen sus capacidades y habilidades en tecnología. O4D3 Adquirir herramientas digitales que optimicen el tiempo que conlleva registrar la información financiera de los socios. O3D2 Buscar asesoramiento de un experto en digitalización que realicen los registros automáticos y en tiempo real de manera que se eviten pérdidas de información y se mantenga la seguridad del grupo.	D1A1 Expandir el conocimiento tecnológico para evitar pérdida de socios que prefieran procesos más seguros en el ahorro. D2A3 Mejorar los métodos de protección de datos para evitar que se filtre la información y que sea compartida a terceros. D4A2 Evitar que los cortes de energía sean un impedimento al momento de registrar la aportación del socio, de manera que este informado sobre el ahorro.

Nota. Matriz CAME elaborada por Verónica Tigrero y Melanie Rodríguez mediante el análisis de la situación actual de los grupos de ahorro

Flujograma

Figura 25

Proceso actual de los grupos de ahorro



Nota. Proceso de cobros que se realizan en reuniones de los grupos de ahorro.

Plan de acción

Tabla 31

Fases de la propuesta de digitalización para grupos de ahorro

Actividades	Duración	Descripción	Responsable
Planificación	1 mes	Se definen objetivos, recursos y estrategias a proponer.	Coordinadores del proyecto
Digitalización de los procesos dentro de la Aplicación móvil	1 mes	Desarrollo en una app que integre tecnologías digitales (software de procesos administrativos, nube, etc.) en los procesos administrativos financieros de los grupos de ahorro de acuerdo a las necesidades identificadas.	Especialista en herramientas digitales
Simulación en la app	2 semanas	Experimentar diferentes parámetros mediante una muestra representativa de un grupo de ahorro para identificar la adaptabilidad de la app.	Líder del grupo de ahorro
Evaluación y retroalimentación	1 mes	Se evalúa mediante el manejo de la app y se da seguimiento a las fallas y retrocesos para conseguir mejoras.	Coordinadores del proyecto

Nota. Plan de acción elaborado por Verónica Tigrero y Melanie Rodríguez

Tabla 32

Cronograma de la propuesta

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Fecha
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación																	01 - 30 agosto
Digitalización de procesos																	01 - 30 septiembre
Simulación en la app																	01 - 11 octubre
Evaluación y retroalimentación																	14 octubre - 11 nov

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

Tecnología digital

Aplicación Móvil (DreamSave)

DreamSave es una app móvil diseñada para administrar grupos de ahorro de una manera ágil y fácil en comparación con los procesos actuales que llevan para gestionar sus finanzas. Se necesita de un teléfono inteligente o computadora para utilizarlo; su principal función radica en la realización de cálculos, que se registran automáticamente tanto en el grupo de manera general como para cada miembro.

Cabe señalar que, a pesar de su relevancia en la economía, los grupos de ahorro han venido utilizando métodos manuales en su administración, lo que delimita su gestión y sus procesos como grupo. A modo de ejemplo, para un grupo con una cantidad de 10 socios, el proceso de registro, cobros y prestaciones es menos complejo de realizarlo, ya que no va a requerir de tanto esfuerzo, tiempo y recursos, pero para un grupo de 50 o más, si es complicado de manejar por el personal directivo, esto porque deberán tener mayor compromiso y responsabilidad. Por tal razón, las aplicaciones móviles como DreamSave juegan un rol importante ya que reducen el tiempo, agiliza el método de cobro, ya no se requiere de gastos en papelería y sobre todo brinda facilidad en las reuniones, los cálculos son automáticos y pueden verificar cada socio cómo se están manejando sus finanzas en tiempo real.

Esta app es indispensable debido a que se adapta a las necesidades y requerimientos de los grupos de ahorro como objeto de estudio. Además, requiere menos recursos, ya que, pueden utilizar su versión gratuita, también existe la versión de pago la cual contiene funciones más avanzadas para aquellos grupos que manejan otro tipo de actividades adicionales o están asociadas a algún tipo de organización exterior, es decir, para grupos con alianzas estratégicas.

Herramientas por utilizar

Red de internet: La red de internet es útil para poder acceder a la descarga de la aplicación, para realizar el registro de las transacciones y mantener la comunicación con los demás miembros del grupo. Claro está que, la aplicación puede ser utilizada sin necesidad de estar conectado a internet, sin embargo, incrementar la interacción y recibir notificaciones se requiere de la red.

Computador o laptop: Esta herramienta básica es necesaria para realizar las planificaciones, además para configurar los reglamentos como también es útil para acceder a la aplicación en caso de que no se disponga de un teléfono inteligente.

Dispositivos Móviles: Los dispositivos móviles son de gran utilidad dentro de los grupos de ahorro debido a que facilitan el acceso rápido y continuo al momento de consultar los estados financieros en tiempo real y pueden estar pendientes de cada registro o movimiento. Además de poder visualizar la participación de otros socios del grupo, también les permite automatizar los procesos administrativos y recibir notificaciones de próximos pagos.

Funcionamiento de la aplicación en los procesos administrativos

En primera instancia, se crea una cuenta en DreamSave para el inicio de sesión, ya sea el administrador del grupo o en una cuenta personal en caso de ser un socio. Posterior a ello, para iniciar sesión en el grupo se seleccionan tres miembros directivos, los cuales van a ingresar mediante sus contraseñas individuales, dentro de la app de administración de grupos de ahorro se observa el resumen del ahorro y el microcrédito con el progreso y sus totales; en otro apartado se encuentran las reuniones que se pueden programar y en donde se registra diferentes parámetros, así como también la configuración del grupo en caso de que se necesite modificar algún dato.

- **Reuniones**

Para el ingreso a reuniones existe un apartado; aquí se muestra la cantidad de reuniones completadas y las faltantes, ya que DreamSave da la facilidad de llevar un control más detallado de todas las operaciones que se realicen, a su vez en esta sección se puede escoger el día en que se va a realizar una reunión con todos los parámetros que se vayan a utilizar, asistencia, temas a tratar, pago de ahorro, préstamos, multas, etc. Al haber finalizado, DreamSave le hará llegar una notificación a cada miembro de sus finanzas emitidas en la reunión.

Cabe señalar que, los miembros pueden iniciar sesión desde sus cuentas personales, la aplicación a tiempo real les da un informe en el que pueden verificar si sus ahorros están alcanzando sus metas u objetivos.

Simulación en la app con los procesos administrativos digitalizados

Figura 26

Ingreso a la aplicación



Nota. Pantalla de inicio para el acceso a la cuenta del grupo o individual

Figura 27

Inicio de sesión del grupo



Nota. Inicio de sesión por parte de tres miembros directivos

Figura 28*Resumen de las finanzas*

Nota. Resumen de los ahorros y demás actividades que realiza el grupo de ahorro

Figura 29*Ingreso a reuniones*

Nota. Acceso a las reuniones semanales del grupo

Figura 30

Temas a tratar en la reunión

✕ Reunión 1 Eliminar

Asistencia

Resumen de la Apertura

Temas de Discusión

Ahorros

Pago de Préstamos

Pagos de fondos adicionales

Transacciones Varias

Préstamos Externos

Multas

Finalizar la reunión

Contacte al Equipo de Ayuda

Nota. Contenido de las reuniones asistencia, cobros del ahorro, multas, etc.

Figura 31*Asistencia*

 **Asistencia**

Por favor, marque la asistencia de cada miembro 

 Presente

 Ausente con representante

 Ausente

Nota. Registro de asistencia de los miembros

Figura 32

Temas de discusión

The screenshot shows a mobile application interface for adding a new discussion topic. At the top, there is a yellow header bar with a back arrow icon and the text "Añadir un nuevo tema". Below the header, the main content area is white. It starts with the prompt "Describa el tema o proyecto" followed by a text input field containing the placeholder text "describa el tema". Below this, there is a question "¿De qué trata el tema?" followed by four radio button options: "Ayudar a un miembro del grupo" (which is selected), "Ayudar a todo nuestro grupo", "Ayudar a nuestra comunidad", and "Ayudar a toda la sociedad". At the bottom of the form is a large teal button labeled "Crear tema". The very bottom of the screen shows a grey bar with three icons: a hamburger menu, a circle, and a back arrow.

Nota. Temas importantes que discutir durante la reunión

Figura 33*Pago del ahorro*

The screenshot shows a mobile application interface for managing savings. It is divided into three main sections. The top section, titled 'PAGO DE AHORROS' in teal, contains a label 'Nuevos ahorros' followed by a teal underline and the text '5 USD'. Below this is a link 'Mostrar los objetivos' with a downward arrow. The middle section, titled 'FONDOS ADICIONALES' in teal, states 'Su grupo no ha añadido ningún fondo' and features a teal circular button with a plus sign and the text 'Añadir nuevos fondos'. The bottom section, titled 'Distribución Estimada' with a question mark icon, explains that at the current rate, the distribution of shares at the end of the cycle will be approximately 5. It includes a large teal number '5' and the motivational text '¡Sigue trabajando duro para que esto crezca!'. At the very bottom is a large teal button labeled 'Listo'. The interface uses a light gray background with teal accents and a standard Android navigation bar at the bottom.

PAGO DE AHORROS

Nuevos ahorros **5 USD**

Mostrar los objetivos ▼

FONDOS ADICIONALES

Su grupo no ha añadido ningún fondo

+ Añadir nuevos fondos

Distribución Estimada ?

A su ritmo actual, la distribución de acciones al final del ciclo será de aproximadamente

5

¡Sigue trabajando duro para que esto crezca!

Listo

Nota. Pago de la cuota asignada del ahorro individual

Figura 34*Resumen del ahorro de la semana*

X Ahorros	
Por favor, anote el dinero recaudado hoy	
 Cami Peña 	
Nuevos ahorros	5
Total	5
 Gabriela Tigrero 	
Nuevos ahorros	5
Total	5
 Jenny Tómalala 	
Nuevos ahorros	5
Total	5
 Kenya Tigrero 	
Nuevos ahorros	5
Total	5
 Laurita Balón 	

Nota. Recaudación por miembro de la cuota asignada, se evidencia quienes han cancelado

Figura 35*Resumen de la reunión*

X Resumen de Cierre	
Fondo de Préstamos	
Balance Inicial	0
Nuevos ahorros	+35
Pago de Préstamos	0
Nuevos Préstamos	0
Multas	0
Transacciones Varias	0
Préstamos Externos	0
Pago de Préstamos Externos	0
TOTAL	35
Otros fondos	

Nota. Resumen de la reunión semanal, firma un miembro de los directivos al culminar la reunión

Figura 36*Notificación*

Nota. Al finalizar cada reunión se envía una notificación a todos los miembros sobre la cantidad de sus ahorros, los préstamos o multas que hayan sido pagadas o por pagar.

Gestión del cambio

- **Plan de formación y capacitación del personal:**

Se debe integrar un programa de capacitación donde se brindarán talleres de forma presencial y virtual para los líderes y socios de quienes conforman los grupos de ahorro. El taller consta de educación básica y avanzada en el uso de herramientas digitales y aplicación móvil para mejorar el desempeño administrativo y reducir el tiempo de trabajo. Además, se entregarán folletos del paso a paso de la utilización de los softwares para que puedan seguir practicando en casa.

- **Estrategias para gestionar la resistencia al cambio:**

Se organizarán reuniones informativas para la gestión de posibles resistencias ante el cambio de procesos y beneficios de la digitalización. Se evidenció la importancia de la automatización para reducir el registro del trabajo manual y contar con un respaldo de información al momento de subirse en la nube, también se incluirán canales o temas de discusión, preocupaciones, sugerencia o inquietudes que tengan los miembros del grupo.

- **Comunicación interna y externa durante el proceso:**

Se detallará un informe mensual sobre las nuevas actualizaciones de la aplicación móvil, avances y mejoras de los procesos administrativos. También se incluirá un equipo de soporte interno que reciba preguntas y de soluciones a problemas técnicos. Con base en la implementación de un nivel externo, se mantendrá informado a los socios por medio de correos electrónicos o notificaciones de la app sobre cuándo y cómo acceder a las reuniones en línea, informes estadísticos y registro de sus cuentas y ahorros de cada uno de ellos.

Presupuesto

Recursos por utilizar

Tabla 33

Servicio de internet

SERVICIOS DE INTERNET		
DETALLE		
SERVICIOS NETLIFE DEFENSE WIFI 5 BAND PREMIUM		
ENERO	\$	19,95
FEBRERO	\$	19,95
MARZO	\$	19,95
ABRIL	\$	19,95
MAYO	\$	19,95
JUNIO	\$	19,95
JULIO	\$	19,95
AGOSTO	\$	19,95
SEPTIEMBRE	\$	19,95
OCTUBRE	\$	19,95
NOVIEMBRE	\$	19,95
DICIEMBRE	\$	19,95
TOTAL	\$	239,40

Nota. Gasto mensual de internet para la conectividad de los grupos de ahorro

Tabla 34

Equipo de digitalización

HERRAMIENTAS DE OFICINA		
DETALLE		
Asus E410 Intel Celeron N4020	\$	147,68
14 Pro Max 128G	\$	158,99
Total	\$	306,67

Nota. Herramientas digitales que se van a utilizar para el proceso de digitalización

Tabla 35*Costo del profesional en capacitación*

SERVICIOS PRESTADOS			
DETALLE			
Analista y desarrollador de software	\$		495,20
Total	\$		495,20

Nota. Costo de contrato a profesional a cargo de brindar la capacitación

Evaluación y seguimiento

Dentro de la simulación realizada como parte del plan de digitalización, se evidenció que los procesos administrativos que conlleva el registro de los datos o las cuotas asignadas ya sean por el ahorro, préstamos, cobro de multas o asistencia, se hicieron con mayor precisión y exactitud. Es decir, los cálculos se daban de manera automática y no se requería de un tiempo bastante prolongado en registrar cada dato. Sin embargo, al inicio sí resulta más complejo por el motivo de la inexperiencia, ya que se debe entender cada función, pero con la práctica en esas semanas fue resultando más factible; se requiere de un menor tiempo y además existe la función de guardar una copia de seguridad de la información, por lo tanto, el problema que representaba extraviar la información resulta mediante la app como una solución para el grupo de ahorro, ya que es automática.

Otro punto importante dentro de esta simulación es que, al finalizar cada reunión, se cumple con el propósito de compartir cada dato con los demás socios, ya que se les hace llegar una notificación de tiempo real con el fin de proporcionar información sobre los datos registrados de acuerdo con la cantidad que cada uno aporta. Esto da como resultado mayor precisión y confianza entre todos los miembros, ya que ofrece mayor interacción, es importante recordar que, para los líderes con una edad más avanzada si requerirá de un período más elevado para adaptarse y una capacitación constante, sobre todo en la práctica para que se gestione satisfactoriamente estos grupos.

Conclusiones

- En el contexto actual, los grupos de ahorro del cantón Salinas poseen varias limitantes en sus procesos administrativos. Con base a los resultados obtenidos, se evidencia que el registro manual que ellos administran hace varios años no es eficiente requiere de bastante tiempo y a su vez este tipo de procesos administrativos no contienen un respaldo adicional de la información, lo cual conlleva a la pérdida de documentos, por ende, disminuye la confianza y eficiencia operativa. Además, se comprobó que los grupos de ahorro carecen de conocimientos avanzados en herramientas o softwares que les permitan detallar informes de los controles del grupo.
- Se presenciaron varios aspectos que debían ser mejorados con el propósito de que la administración sea más eficiente dentro de los grupos de ahorro; no obstante, a medida que se recolectó la información, se identificaron como oportunidades el uso de herramientas digitales y tecnológicas que les permitan salir del status quo y mantener una administración actualizada, menos compleja y sobre todo que sea más accesible a la información para que los socios se mantengan informados y se sientan partícipes de las acciones que se realizan en estos grupos. Además, como desafíos se identificó que, a pesar de encontrarse conformes con la integración de tecnologías en sus procesos administrativos, no están capacitados en su uso, carecen de experiencia; por lo tanto, adaptarse va a ser un reto que como grupo deberán enfrentar.
- Un plan de digitalización para los grupos de ahorro ha sido fundamental para generar cambios en el proceso administrativo tradicional que poseen. El paradigma analógico que se ha mantenido en estos grupos durante varios ciclos puede ser desplazado de acuerdo con las nuevas tendencias digitales. Los procesos administrativos dentro del plan de digitalización se caracterizan por su simplicidad y rapidez de ejecución, puesto que requieren de un menor tiempo; reducen el uso de papeleos que generen costos adicionales que inclusive podrían afectar al medio ambiente que, además, no se consideran como un gasto; los cálculos son automáticos, tampoco se cometen errores al transcribir las transacciones; está claro que mejora solo el registro de las actividades, sino también la comunicación entre socios, confianza, responsabilidad, seguridad de la información y la administración de los grupos de ahorro de manera holística.

Recomendaciones

- En términos generales, se recomienda implementar una planificación clara que les permita optimizar los procesos administrativos y respaldar la información de manera segura mediante la digitalización, en la que se añada un software u otra tecnología, que muestre informes detallados del ahorro, estados financieros e incluso visualizar y supervisar los movimientos realizados y recordar las próximas reuniones programadas. Sin embargo, es importante capacitar a los grupos de ahorro para aprender el debido uso de las herramientas digitales, acompañado de políticas más estrictas que den seguimiento a estas planificaciones, de manera que la digitalización sea integrada y que cumpla con sus requerimientos.
- Es importante priorizar la capacitación de nuevos diseños de programas digitales y tácticas tecnológicas que aporten a la mejora de los procesos. Se recomienda investigar e incrementar plataformas que ayuden a optimizar la gestión operativa y la administración de procesos para garantizar la transparencia dentro de los grupos de ahorro y que sean de fácil acceso. Por ello, es fundamental centrarse en la cultura digital y financiera que opte por una organización más eficiente e inclusive que fortalezca la confianza de los procesos digitales. De tal manera, se aprovechan las oportunidades de manera interna y se enfrentan los desafíos u obstáculos.
- Un plan de digitalización es fundamental para generar cambios transcendentales en los procesos administrativos tradicionales que han llevado los grupos de ahorro, el paradigma analógico que se ha mantenido durante varios ciclos puede ser desplazado de acuerdo con las nuevas tendencias digitales. Es conveniente que se utilice el plan de digitalización en cualquier tipo de organización, ya que contiene una serie de ventajas, como hacer que los trabajos se realicen con un menor nivel de complejidad y no requiere de un tiempo bastante prolongado, no se necesita de papeleos ni costos adicionales que inclusive podrían afectar al medio ambiente, es más fácil realizar cálculos y existe menor probabilidad de cometer errores. Para mejorar de manera holística se deberá incluir un proceso de transformación digital, ya que hoy en día las organizaciones que lo implementan tienen mayores probabilidades de alcanzar el éxito.

Referencias

- Alvarado Arbildo, L. (2020). *El rol de la transformación digital en la formulación de la estrategia de negocio de empresas del sector financiero en el Perú*. Universidad del Pacífico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2793/AlvaradoLaura_Tesis_Licenciatura_2020.pdf
- Amaro, G. (2024). *El enfoque cualitativo en las ciencias políticas. Aplicación de herramientas desde las experiencias investigativas*. . (F. A. Castillo, Ed.) Grupo Editorial y Digital El Puente.com SA de CV. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/386381109_El_uso_de_los_grupos_de_discusion_en_los_estudios_de_redes_de_politicas_publicas
- ANDE. (2024). Modelo para Plan de Transformación Digital. En A. N. Desarrollo. Uruguay: Mododigital. Obtenido de https://mododigital.uy/uploads/apoyo/Vouchers_PlanTD_VFjul2023.pdf
- Aranque Jaramillo, W., Arguello Salazar, A., Duque Espinoza, G., Suquillo, E., & Cadena, J. (2024). *Digitalización y el Desarrollo sostenible de la MIPYME en Ecuador*. Universidad del Azuay. doi:10.33324/ceazuay.323
- Briano, C. (2024). *La transformación digital de los negocios: Apuntes conceptuales*. Libro Solidario. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/libros/Briano_La-transformacion-digital-de-los-negocios-1-apuntes-conceptuales.pdf
- Bustamante, I., Arias, G., Cotrado, S., & Quispe, E. (2023). *Rotación de personal y eficiencia en el gasto público municipal*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.086>
- CEM. (2021). *guía de digitalización en la gestión documental de la empresa*. Confederación de empresarios de Málaga. Obtenido de <https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2021/Guia%20digitalizacion%20en%20la%20gestion%20documental%20en%20la%20empresa.pdf>
- CEPAL. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>

- Cochea, I. (2020). Sostenibilidad financiera de los grupos de ahorro y crédito de la provincia de Santa Elena. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5503/1/UPSE-TCA-2020-0040.pdf>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *El proceso de investigación y los diseños. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. CLACSO. doi:<https://doi.org/10.2307/j.ctvxcrrxz.11>
- Colomo Magaña, E., Sánchez Rivas, E., Sánchez Vega, E., & Cívico Ariza, A. (2021). *La tecnología educativa hoy*. UMA. doi:<https://doi.org/10.24310/mumaedmumaed.69>
- Dávila, J. Z. (2023). "La digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022". *Tesis de "pregrado"*. Universidad de Huanuco. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/588560813.pdf>
- Del Do, A., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). *Desafíos de la transformación digital en las PYMES*. Instituto de Tecnología Aplicada. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/369618116_Desafios_de_la_Transformacion_Digital_en_las_PYMES
- Delgado García, K., & Loor Colamarco, I. (2021). De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas. *593 Digital Publisher*, 30-43. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530>
- Dhein Griebeler, M. P., Büttgenbender, P. L., Ramos Morais, R. T., Amaral de Morales, J. L., Sparemberger, A., & Thesing, N. J. (2022). *Diccionario Contemporáneo del Cooperativismo* (Primera ed.). Uruguaiiana: Conceito. doi:<https://doi.org/10.29327/587978>
- Dini, M., Gligo, N., & Patiño, A. (2021). *Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas*". CEPAL. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/47183/S2100372_es.pdf
- Elisavetsky, A. (2020). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías: Un recorrido mutigeográfico por los orígenes y presente del desarrollo de la resolución de conflictos y el impacto tecnológico*. Errepar. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xAcQEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&>

dq=conocimiento+tecnologico+libro&ots=JM4gPmnUcQ&sig=nvyrchCLF72yATq_z
kqrphjpL30#v=onpage&q=conocimiento%20tecnologico%20libro&f=false

Figueroa Mendoza, N. A., Acosta López, J. F., Díaz Pertuz, L. A., & Arrieta Hernández, N. S. (2022). *Capacidades Directivas: Importancia del proceso administrativo en las organizaciones: Importancia del proceso administrativo en las organizaciones*. Montería, Colombia: Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/383264524_Capacidades_Directivas_Importancia_del_proceso_administrativo_en_las_organizaciones

Fondo Multilateral de Inversiones. (2015). *Grupos de ahorro e inclusión financiera*. Obtenido de <https://www.rfilc.org/wp-content/uploads/2020/08/Grupos-de-ahorro-e-inclusion-financiera-FOMIN.pdf>

Gaibor, I., Guamanquispe, G., Andrade, B., & Durán, P. (2023). Impacto Socio y Económico de las Cajas de Ahorro y Créditos Comunes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 7348 - 7365. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7479

Gavilán, I. (2019). *La carrera digital cómo transformar tu compañía para triunfar en el mundo digital*. Exlibric. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a1cpEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=El+liderazgo+en+la+transformaci%C3%B3n+digital+libro+&ots=ZFelEnrtbv&sig=GZKuxY4vLVYw1F8rUBMJKsdYXFU#v=onpage&q=El%20liderazgo%20en%20la%20transformaci%C3%B3n%20digital%20libro&f=fa>

Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, M. (2020). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias*. GRUPO Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=\(libro\)+metodolog%C3%ADas+de+investigacion+es&ots=-j4h6-Y1Mj&sig=jrl4EtsfVLsiyjIPU5tJt41FDfM#v=onpage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=(libro)+metodolog%C3%ADas+de+investigacion+es&ots=-j4h6-Y1Mj&sig=jrl4EtsfVLsiyjIPU5tJt41FDfM#v=onpage&q&f=false)

Jácome Encalada, S., & Sánchez Vera, M. (2023). *Competencia digital docente*. CEO Editorial. Obtenido de <https://editorialceo.ceocapacitacionestrategias.com/index.php/editorial/catalog/view/30/69/236>

Landman, M., & Mthombeni, M. (2021). 'Determinación del potencial de los los grupos de ahorro informales como Un modelo para dispositivos de ahorro con compromiso

- formal. *Revista Sudafricana de Ciencias Económicas y de Gestión*. doi:<https://sajems.org/index.php/sajems/article/view/3940>
- Larsson, A., & Teigland, R. (2020). *The digital transformation of labor automation, the gig economy and welfare*. Routledge Studies in labor Economics.
- Leiza, J. (2023). Barreras y efectos de la digitalización en las pymes Europeas. "*Tesis*". UPNA, Pamplona.
- Llanes-Font, M., Salvador-Hernández, Y., Suárez-Benítez, M. Á., & Morejón-Borjas, M. (2023). De procesos del negocio a procesos inteligentes en la industria 4.0. *Ciencias Holguín*, 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Londoño, J. M. (2019). *Liderazgo y gerencia ejecutiva*. ANU Press. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/j.ctvp7d4hs.19>
- López Sanchez, J., & Vásquez Paredes, M. (2020). "La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de los Olivos, Lima-Perú, 2020". "*tesis de licenciatura*". Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/26082>
- Mejía, G. (2021). Digitalización en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y credito san francisco ltda. "*Tesis de maestría*". Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2450>
- Montoya Marín, J. I. (2020). Plan de transformación digital para una empresa de telecomunicaciones en Colombia. "*tesis de maestría*". Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/45f096b2-27b6-4e04-ae4b-a1efc1088841/content>
- Morales, A. (2023). *Análisis financiero de las cajas de ahorro de la parroquia san antonio de pichincha durante el periodo 2019-2021*. QUITO, ECUADOR: UNIBE.E. Obtenido de <http://repositorio.unibe.edu.ec/bitstream/handle/123456789/583/MORALES%20LOZANO%20ANAH%c3%8d%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muruato García, M. E., Rocha, V., & Recinos Deán, J. (2019). *Economía Solidaria y Grupos de Ahorro: Finanzas sociales y solidarias*. Grupo Promotor de Economía Solidaria.

- Obtenido de https://www.economiasolidaria.org/wp-content/uploads/2021/08/manual_8_grupos_de_ahorro.pdf
- OIT. (2016). *Mejore su negocio planificación empresarial*. Organización Internacional del trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf
- Paco Huamani, W., Chavez Solano, D., & Cardenas Arango, R. (2023). *Tecnologías de la información y Comunicación en la empresa*. Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/376988953_Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicacion_en_la_empresa/references
- Páez Gabriunas, I., Sanabria Rangel, M., Gauthier Umaña, V., Méndez, R., & Rivera Virgüez, L. (2022). *La transformación digital de las organizaciones*. Universidad del Rosario. Obtenido de https://simehbucket.s3.amazonaws.com/miscfiles/transformacion-digital-en-las-organizaciones_3vf8ts3e.pdf
- Ralda, A., Cantabrana, J. L., & Holgado, J. (2024). *La mejora de la competencia digital docente, avanzando hacia la madurez digital institucional: una revisión sistemática*. España: Edutec. doi:<https://doi.org/10.21556/edutec.2024.88.3143>
- Rémilien, E., Vivar Miranda, R., Valtierra Pacheco, E., Pérez Hernández, L. M., & Servin Juárez, R. (2023). Un estado del arte de los grupos de ahorro comunitarios. En I. Carranza Cerda, & L. A. Chávez Maza, *Grupos comunitarios en la construcción de desarrollos alternativos* (págs. 419-446). Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Obtenido de https://repositorio.buap.mx/rdgp/public/inf_public/2024/1/Grupos_comunitarios_corregido.pdf
- Rivera, P., Lindin, C., Celdrán, M., & Gracia, M. (2020). *Tecnologías digitales para transformar la sociedad (v3)*. LiberLibro Ediciones. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/170364>
- Rodríguez, N. (2020). Plan de digitalización de soportes magnéticos de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República. *Universidad de la República, Uruguay*, 193-217. doi:<https://doi.org/10.35643/Info.25.2.8>

- Sánchez, M., Arias, M., De Las Flores, V., Zalba, N., & Beresovsky, P. (2024). *Tecnología de la información en las organizaciones: notas de clase para un curso de grado en administración de empresas*. Universidad Nacional del Sur. Edius. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/382878347_Tecnologia_de_la_informacion_en_las_organizaciones
- Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital: cómo las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución*. Digital House. Coding School. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9dBJDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=plan+de+transformaci%C3%B3n+digital+en+procesos+libro+&ots=32KAugKHI C&sig=zOGiXNbDffeN5K2-lbXu8yRst0o#v=onepage&q&f=false>
- Solórzano, M. d. (2023). *Análisis de la situación actual de la formación del profesorado en materia digital y del Plan de Digitalización de centro. Un estudio de caso en la Comunidad de Madrid: Colegio Rural Agrupado de Lozoya*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/60074/TFG-B.%201967.pdf?sequence=1>
- Trojan, J., Trebuña, P., & Mizeraa, M. (2023). Aplicación de métodos de ingeniería digital para mejorar procesos en empresas heterogéneas. *Ciencias Aplicadas*, 3, 7681. doi:<https://doi.org/10.3390/>
- Trujillo Torres, J. M., García Sempere, P. J., Pertínez Blasco, T., & Berral Ortiz, B. (2023). *Transformando la educación a través de la tecnología: Innovación, investigación y aprendizaje digital*. Dykinson. doi:10.2307/jj.8500764.5
- Urteaga Huaman, S. (2022). *Diagnóstico y propuesta de estrategia de transformación digital para una empresa generadora y distribuidora de energía renovable*. Universidad del Pacífico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3486/Urteaga%2c%20Sandra_Trabajo%20de%20suficiencia%20profesional_Administraci%C3%B3n_2022.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Veliz, M., José, & Chicharro López, F. (2023). *Proceso de producción de Tilapias (Oreochromis niloticus) con aplicación informática*. (Primera ed.). Grupo AEA. . doi:<https://doi.org/10.55813/egaea.1.2022.64>

- Villalba, E., Baron, A., Riveros, T., & Ortega, R. (2021). *Competencias digitales para emprendedores creativos*. Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes. Obtenido de <https://cta.unp.edu.py/wp-content/uploads/2021/12/Maquetado-libro-TIC.pdf>
- Yulán Delgado, J. (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"*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8569/4/UPSE-TCA-2022-0104.pdf>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas, 2024	Formulación del problema		Objetivo General		Perfil de socios	Edad	Tipo:
	¿De qué manera el plan de digitalización contribuye a la mejora de los grupos de ahorro del cantón Salinas?		Analizar de qué manera el plan de digitalización contribuye a la mejora de los grupos de ahorro del cantón Salinas, año 2024		Grupos de ahorro	Género	Descriptivo
						Nivel académico	Enfoque:
					Procesos administrativos	Gestión operativa	Mixto
						Registro de actividades	Cualitativo y cuantitativo
						Administración de ahorros / Fondos	Métodos:
						Control de la información	
						Conocimiento en tecnología	Inductivo- Deductivo y Analítico
						Herramientas digitales	Población: 260
						Liderazgo	Muestra: 106
Sistematización del problema		Objetivos Específicos		Un plan de digitalización fortalece los procesos administrativos en los grupos de ahorro		Automatización de procesos	Técnicas:
¿Cuál es el contexto actual de los grupos de ahorro del cantón Salinas?		- Diagnosticar el contexto actual de los grupos de ahorro del cantón Salinas.		Plan de digitalización		Barreras	Entrevista y encuesta
¿Cuáles son los desafíos y oportunidades referentes a la digitalización para los grupos de ahorro del cantón Salinas?		-Identificar los desafíos y oportunidades referentes a la digitalización para los grupos de ahorro del cantón Salinas.		Competencia digital		Software de procesos	
¿En qué consiste el plan de digitalización para la mejora de los procesos de los grupos de ahorro del cantón Salinas?		-Proponer un plan de digitalización para los grupos de ahorro, cantón Salinas.		Transformación digital		Aplicación Móvil	
				Tecnologías Digitales		Nube	

Apéndice 2

Solicitud aprobación de tema



UPSE

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No 47 ADE SGVP 2024

La Libertad, 25 de septiembre de 2024

Ledo.
 José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
Director de la Carrera Administración de Empresas
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación de las estudiantes **Rodriguez Baque Melanie Stephania y Tigrero Tomalá Verónica Elizabeth** del paralelo 8/1, denominado **Plan de digitalización para grupos de ahorro, cantón Salinas, 2024**, se ha considerado mantener el tema.

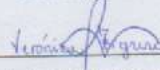
Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema planteado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

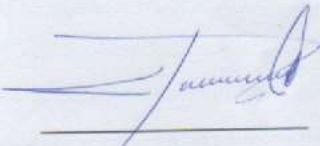


 Ing. Sabina Villón Perero MSc.
 Profesor(a) Tutor

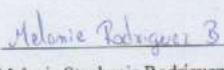


 Verónica Elizabeth Tigrero Tomalá
 Estudiante

e/c Comisión de titulación ADE



 Lic. José Xavier Tomalá Uribe MSc.
 Profesor(a) Especialista



 Melanie Stephania Rodriguez Baque
 Estudiante


 24/09/27.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR

UPSE *¡crece SIN LÍMITES!*

Apéndice 3

Ficha del informe de opinión de expertos - Guía de entrevista



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Plan de digitalización para grupos de ahorro, cantón Salinas, 2024

Autores del instrumento: Melanic Stephania Rodriguez Baque y Verónica Elizabeth Tigreiro Tomalá

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

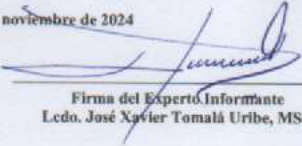
2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. 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

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad, 12 de noviembre de 2024



Firma del Experto Informante
Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

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






Apéndice 4

Ficha del informe de opinión de expertos - Cuestionario (encuesta)



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Plan de digitalización para grupos de ahorro, cantón Satinas, 2024

Autores del instrumento: Melanie Stephania Rodríguez Baque y Verónica Elizabeth Tigero Tomalá

Nombre del instrumento: Cuestionario (Encuesta)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

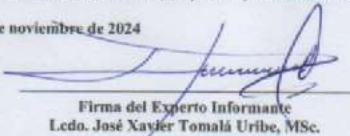
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cu cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Resado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistemizada con sus 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.

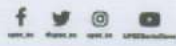
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad, 12 de noviembre de 2024



Firma del Experto Informante
Ldo. José Xayler Tomalá Uribe, MSc.

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



Apéndice 5

Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

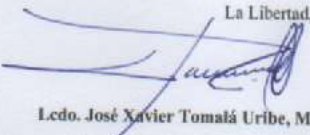
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Plan de digitalización para grupos de ahorro, cantón Salinas, 2024", planteado por las estudiantes Melanie Stephania Rodríguez Baque y Verónica Elizabeth Tigero Tomalá, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta
2. Guía de Entrevista

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

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

La Libertad, 12 de noviembre de 2024



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
Director de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

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






Apéndice 6

Entrevista para los líderes de los grupos de ahorro



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de entrevista para los líderes de los grupos de ahorro

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro con la finalidad de la identificación de sus principales requerimientos orientados a la digitalización en los procesos administrativos.

Dimensión 1: Perfil del líder o presidente

1. Edad
2. Género
3. Nivel académico
4. ¿Por cuántos miembros está conformado el grupo de ahorro?
5. ¿Cuántos años tiene en el grupo?

Dimensión 2: Procesos Administrativos

6. Describa como administra el ahorro

Registro de actividades

7. Explique ¿De qué manera realiza el registro de las actividades del grupo?

Control de la información

8. ¿Utiliza algún método de protección para guardar o respaldar los registros financieros del grupo de ahorro?

Dimensión 3: Competencia digital

Herramientas digitales

9. ¿Cómo considera el nivel del grupo para el acceso de herramientas digitales?

Dimensión 4: Transformación Digital

Barreras

10. ¿Qué barreras intervendrían al generar un cambio de lo manual a lo digital?

Dimensión 5: Tecnologías digitales

Aplicación móvil

11. ¿Qué funciones le gustaría tener en una app para la gestión del grupo?

Nube

12. ¿Estaría dispuesto a la automatización para el almacenamiento de la información?

Apéndice 7

Encuesta a socios de los grupos de ahorro



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta a socios de los grupos de ahorro

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los grupos de ahorro con la finalidad de la identificación de sus principales requerimientos orientados a la digitalización en los procesos administrativos.

VARIABLE: GRUPOS DE AHORRO

Dimensión – Perfil de socios

1. Edad
 - 18 o menos
 - 19 – 27 años
 - 28 – 36 años
 - 37 – 45 años
 - 46 – 54 años
 - 55 o más
2. Género
 - Femenino
 - Masculino
 - Otro _____
3. Nivel Académico
 - Básico
 - Bachillerato
 - Superior
 - Postgrado
4. ¿Cuál fue el principal motivo por el cual decidió ser parte del grupo de ahorro?
 - Pedir un préstamo
 - Ahorrar
 - Tener utilidad por los préstamos concedidos a otros
 - Otro _____
5. ¿Por cuántas personas está conformado su grupo de ahorro? _____

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

UPSE *¡crece SIN LÍMITES!*

f @ t v www.upse.edu.ec



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

6. ¿Cuánto tiempo lleva como socio del grupo de ahorro?

- Menos de un año
- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- De 5 a 6 años
- 7 o más años

Dimensión – Procesos Administrativos

Indicador: Gestión Operativa

7. Localización donde realizan las reuniones del grupo

- José Luis Tamayo
- Santa Rosa
- Chipipe
- San Lorenzo
- Otro _____

8. ¿Qué aspectos considera deficientes en la administración del grupo de ahorro?

- La documentación financiera de los socios
- Los métodos de cobro
- El proceso de solicitud de préstamos
- La toma de decisiones en el manejo de fondos
- Otro: _____

9. Acorde a sus necesidades como grupo ¿Qué necesitan mejorar?

- El registro que tiene cada socio de sus propios ahorros
- Políticas o reglas del grupo
- Informe de los fondos semanales
- Seguridad de la información
- El cálculo contable del grupo
- Otro: _____

Indicador: Registro de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

10. ¿Qué tan satisfecho encuentra que el registro de actividades se realice de forma manual?

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

Indicador: Fondos

11. ¿De dónde provienen los ingresos que destina a sus ahorros?

- Negocio propio
- Salario empresarial
- Pensiones
- Jubilación
- Otro: _____

12. ¿Cuál es el valor de su ahorro mensual?

Menos de 10 dólares

De 10 a 19 dólares

De 20 a 29 dólares

De 30 a 39 dólares

De 40 a 49 dólares

De 50 o más

13. ¿A qué actividades destina el monto de sus ahorros y préstamos?

- Emprendimiento
- Viajes
- Salud
- Educación
- Alimentación
- Mejoras en la vivienda
- Otros _____

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

UPSE *¡crece SIN LÍMITES!*

f @ t v www.upse.edu.ec



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Indicador - Control de la información

14. ¿El grupo de ahorro cuentan con algún reglamento interno?

- Si
- No

15. ¿En las reuniones se lleva un control para garantizar que los miembros están informados del manejo de sus finanzas?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- A menudo
- Siempre

16. ¿Cuentan con un respaldo en caso de extraviar la información?

- Si
- No

VARIABLE: PLAN DE DIGITALIZACIÓN

Dimensión – Competencia digital

Indicador: Conocimiento en tecnología

17. De estos dispositivos electrónicos ¿En cuál tiene mayor acceso o conocimiento?

- Computadora
- Teléfono Inteligente
- Tablet
- Otro: _____

Indicador: Herramientas digitales

18. ¿Estaría dispuesto en recibir capacitación para el uso de herramientas digitales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Dimensión – Transformación digital

Indicador: Liderazgo

19. ¿Cómo considera la toma de decisiones dentro del grupo?

- Muy mala
- Mala
- Neutral
- Buena
- Muy buena

Indicador: Automatización de procesos

20. ¿Qué tan importante considera recibir información en tiempo real y detallada sobre el manejo de sus ahorros?

- Nada importante
- Poco importante
- Neutral
- Importante
- Muy importante

Indicador: Barreras

21. ¿Qué limitaciones cree que podrían interferir al digitalizar el grupo?

- Escaso conocimiento en tecnología
- Presupuesto
- Está conforme con los métodos tradicionales
- Otro: _____



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Dimensión – Tecnología Digital

Indicador: Software de procesos

22. ¿Se encuentra de acuerdo en integrar una tecnología que se adapte a los requerimientos del grupo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Indicador: Aplicación móvil

23. ¿Qué actividades le gustaría ver dentro de una app de gestión para el grupo?

- Reportes estadísticos
- Informes del ahorro
- Mensajes compartidos
- Otro: _____

Indicador: Nube

24. ¿Qué tan de acuerdo estaría en que la información de datos del grupo sea automática?

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

Apéndice 8

Análisis de datos SPSS

Resultados de encuesta en [Conjunto Datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

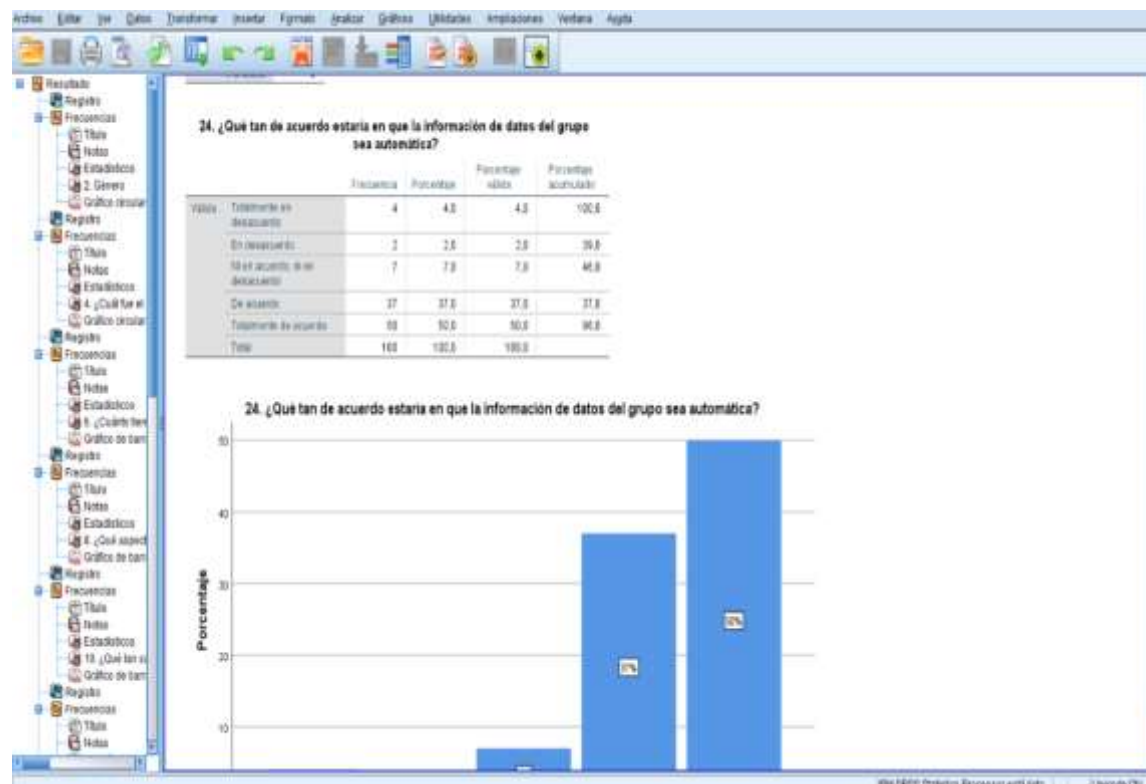
Archivos Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

1. @31 Nivel académico: Bachillerato

Visualizar: 25 de 25 estadías

	1. Momento	2. Edad	3. Género	4. Nivel Académico	5. ¿Cuál fue el principal motivo por el cual decidieron salir del grupo?	6. ¿Por cuánto tiempo se está informados en el grupo?	7. ¿Cuánto tiempo lleva asociado al grupo?	8. ¿Localización del voluntario en el grupo?	9. ¿Qué tipo de documento se entregó?
1	06-Oct-2024 46 - 54 años	Femenino	Básico	Ahorar	101 7 o mas años	Salinas	Los métodos de		
2	06-Oct-2024 19 - 27 años	Femenino	Superior	Ahorar	120 7 o mas años	Salinas	La toma de dec		
3	06-Oct-2024 37 - 45 años	Femenino	Superior	Ahorar	101 De 3 a 4 años	Salinas	El proceso de u		
4	06-Oct-2024 46 - 54 años	Femenino	Básico	Ahorar	9 Menos de un año	Salinas	Los métodos de		
5	06-Oct-2024 37 - 45 años	Femenino	Bachillerato	Pedir un préstamo	9 De 5 a 6 años	Salinas	Los métodos de		
6	06-Oct-2024 46 - 54 años	Femenino	Básico	Ahorar	9 De 1 a 2 años	Santa Rosa	Los métodos de		
7	06-Oct-2024 46 - 54 años	Femenino	Bachillerato	Pedir un préstamo	101 De 5 a 6 años	San Lorenzo	El proceso de u		
8	06-Oct-2024 19 - 27 años	Masculino	Bachillerato	Ahorar	10 De 1 a 2 años	Salinas	La toma de dec		
9	06-Oct-2024 19 - 27 años	Masculino	Bachillerato	Ahorar	9 Menos de un año	Santa Rosa	La toma de dec		
10	06-Oct-2024 19 - 27 años	Femenino	Bachillerato	Tener utilidad por los préstamos concedidos a otros	9 Menos de un año	Santa Rosa	La toma de dec		
11	06-Oct-2024 19 - 27 años	Masculino	Bachillerato	Tener utilidad por los préstamos concedidos a otros	101 De 5 a 6 años	San Lorenzo	El proceso de u		
12	06-Oct-2024 26 - 36 años	Femenino	Superior	Ahorar	101 De 1 a 2 años	José Luis Tamayo	La toma de dec		
13	06-Oct-2024 19 - 27 años	Femenino	Superior	Ahorar	9 Menos de un año	Santa Rosa	La documentac		
14	06-Oct-2024 19 - 27 años	Masculino	Bachillerato	Ahorar	101 De 5 a 6 años	San Lorenzo	Los métodos de		
15	06-Oct-2024 26 - 36 años	Femenino	Bachillerato	Ahorar	10 7 o mas años	Salinas	El proceso de u		
16	06-Oct-2024 26 - 36 años	Femenino	Básico	Ahorar	9 De 1 a 2 años	Salinas	Los métodos de		
17	06-Oct-2024 26 - 36 años	Masculino	Básico	Ahorar	10 De 1 a 2 años	Salinas	La documentac		
18	06-Oct-2024 46 - 54 años	Femenino	Bachillerato	Ahorar	101 De 5 a 6 años	Salinas	La documentac		
19	06-Oct-2024 26 - 36 años	Femenino	Superior	Ahorar	101 De 5 a 6 años	Salinas	La documentac		
20	07-Oct-2024 37 - 45 años	Femenino	Bachillerato	Ahorar	10 De 1 a 2 años	San Lorenzo	La toma de dec		
21	06-Oct-2024 19 - 27 años	Masculino	Bachillerato	Ahorar	101 De 1 a 2 años	San Lorenzo	La documentac		
22	06-Oct-2024 26 - 36 años	Femenino	Bachillerato	Motivo viaje	19 Menos de un año	San Lorenzo	La toma de dec		
23	06-Oct-2024 37 - 45 años	Femenino	Bachillerato	Ahorar	19 Menos de un año	San Lorenzo	Los métodos de		
24	06-Oct-2024 19 - 27 años	Femenino	Superior	Ahorar	19 Menos de un año	San Lorenzo	La documentac		
25	06-Oct-2024 19 - 27 años	Femenino	Bachillerato	Ahorar	19 Menos de un año	José Luis Tamayo	La documentac		
26	06-Oct-2024 46 - 54 años	Masculino	Bachillerato	Ahorar	49 Menos de un año	San Lorenzo	Motivo viaje		

Ver datos Ver de estadías



Apéndice 9

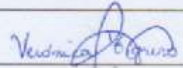
Ficha de control de tutoría



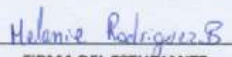
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2024-2

Facultad:		Ciencias Administrativas			
Carrera:		Administración de Empresas			
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular			
Docente tutor:		Sabina Gisella Villón Perero			
Estudiante:		Verónica Tigrero Tomalá		Paralelo: 8vo /1	
		Melanie Rodríguez Baque			

FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
6/9/2024	11:30	12:30	Puntos clave de la investigación con referente a los grupos de ahorro, lluvia de ideas de preguntas que sirven para la investigación	Definir claramente el tema y como se va a desarrollar para la recolección de datos	TITULACIÓN
12/9/2024	09:00	10:00	Investigación de campo a locales de Salinas para recolectar información sobre la problemática	Reconocer el problema y debilidades de los grupos de ahorro	
13/9/2024	09:00	10:00	Inducción del desarrollo de la matriz de consistencia	Realizar retroalimentación y correcciones en la matriz	
18/9/2024	09:00	10:00	Se explico sobre el contenido del plan de digitalización y puntos clave para su desarrollo	Abarcar el contenido del plan de digitalización	
27/9/2024	10:00	11:00	Revisión y corrección de encuestas para socios de los grupos de ahorro	Desarrollar preguntas puntuales y válidas	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:					



FIRMA DEL ESTUDIANTE



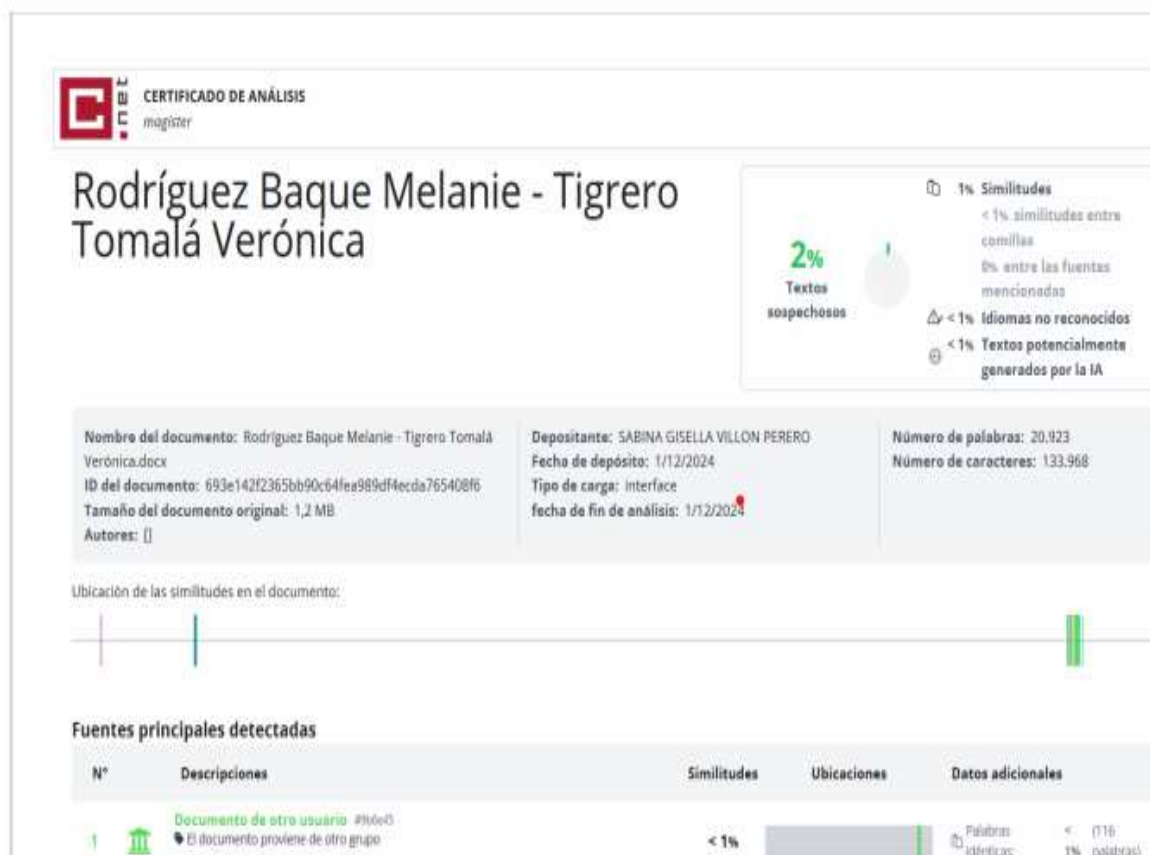
FIRMA DEL ESTUDIANTE



FIRMA DEL TUTOR

Apéndice 10

Certificado anti-plagio



Apéndice 11

Cronograma de actividades UIC 2024-2

[illegible]

Apéndice 12

Evidencia de tutorías



Apéndice 13

Evidencia de entrevista con líderes de grupos de ahorro

