

De lo Analógico a lo Digital: Un enfoque práctico para los grupos comunitarios de ahorro en el cantón Salinas

Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, Mgtr.
Melanie Stephania Rodriguez Baque
Verónica Elizabeth Tigrero Tomalá
Lic. Jaime Javier Torres Venegas



© Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, Mgtr.
Melanie Stephania Rodríguez Baque
Verónica Elizabeth Tigrero Tomalá
Lic. Jaime Javier Torres Venegas

© Editorial Grupo Compás, 2025
Guayaqui, Ecuador
www.grupocompas.com
<http://repositorio.grupocompas.com>

Primera edición, 2025

ISBN: 978-9942-33-930-0

 Distribución online
Acceso abierto

Cita

Perero, S., Tomalá, J., Rodríguez, M., Tigrero, V., Torres, J. (2025) De lo Analógico a lo Digital: Un enfoque práctico para los grupos comunitarios de ahorro en el cantón Salinas. Editorial Grupo Compás

Este libro ha sido debidamente examinado y valorado en la modalidad doble par ciego con fin de garantizar la calidad de la publicación. El copyright estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright.

ÍNDICE

Introducción	4
Estudios previos sobre la implementación de planes de digitalización	10
Fundamentos conceptuales del entorno digital	13
Socios, gestión y ahorro: Ejes clave de la administración de grupos comunitarios de ahorro	20
<i>Grupos de ahorros</i>	20
Diseño Metodológico para el diagnóstico del contexto en grupos de ahorro	24
Caracterización y opiniones de líderes de los grupos de ahorro	31
Edad	31
Género.....	31
Nivel académico	32
Cantidad de miembros que integran el grupo de ahorro	32
Tiempo de pertenencia del socio en el grupo	33
Formas de organización para la gestión del ahorro	33
Métodos para el registro de las actividades del grupo	33
Protocolos para el respaldo de los registros financieros en el grupo de ahorro.....	34
Percepción del grupo sobre el acceso a herramientas digitales	35
Limitaciones ante un cambio de lo manual a lo digital	35
Funciones que les gustaría tener en una app para la gestión del grupo	35
Opinión ante la automatización para el almacenamiento de la información	36
Análisis cualitativo de la opinión de experto sobre aplicaciones móviles	36
¿Qué tecnología digital cree necesaria para optimizar los procesos administrativos de los grupos de ahorro?	36
¿Cuál es su experiencia en el desarrollo de aplicaciones móviles?	37
¿Cuáles son los principales beneficios que tendrían los grupos de ahorro si aplicaran la digitalización?	37
¿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?	37
¿Qué aplicación recomienda para el registro automático de cálculos y la generación de información sobre el ahorro y el microcrédito?	38
¿Qué medidas implementaría para asegurar que la información de los socios esté protegida, tanto durante el almacenamiento como en la transmisión de los datos?	38
¿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?	38
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?	39

¿Qué tipo de apoyo o formación considera esencial para que los administradores y socios puedan aprender a utilizar la aplicación de manera efectiva?	39
Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas	58
Conclusiones.....	80
Referencias.....	81

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 funcionan 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)

Con respecto al problema, éste 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, basan 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, a través de 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 cuadre 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.

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.

Un plan de digitalización es un instrumento que guía la ejecución de actividades orientados al fortalecimiento de los procesos administrativos y la autogestión para los grupos de ahorro del cantón Salinas.

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 mediante 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, donde tanto los desafíos actuales como las oportunidades que esta propuesta de plan puede generar.

Estudios previos sobre la implementación de planes de digitalización

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 tales 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) titulado 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.

Fundamentos conceptuales del entorno digital

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 Mángala (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.

Socios, gestión y ahorro: Ejes clave de la administración de grupos comunitarios de ahorro

Grupos de ahorros

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, finanza 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.

Diseño Metodológico para el diagnóstico del contexto en grupos de ahorro

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 presente tema de investigación, la metodología empleada permitió identificar la situación actual de los grupos de ahorro; de tal manera que se siguió un orden y estructura para poder obtener los datos y delimitar de una mejor forma lo necesario para proponer un plan de digitalización.

El estudio es *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, con la finalidad 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 la investigación descriptiva para obtener información acerca del funcionamiento de los grupos de ahorro y los problemas a los cuales se enfrentaron los asociados de modo que, permita identificar qué aspectos se debe modificar o mejorar. El objeto de estudio determinado por los socios de los grupos de ahorro, a quienes se investigó para la obtención de información a partir de datos cuantitativos y cualitativos, mismos que permitieron la descripción de sus características, procesos y comportamientos que van a servir de base para el desarrollo del plan de digitalización.

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.

En el desarrollo de la investigación inicialmente, se recurrió a la observación directa del contexto en el que operan los procesos administrativos de los grupos de ahorro, particularmente en lo que respecta al manejo y procesamiento de la información sobre los aportes de los socios y la dinámica interna de estos grupos. Esta fase permitió identificar patrones, comportamientos y problemáticas específicas desde una perspectiva empírica. Posteriormente, se utilizó principios teóricos previamente establecidos en el ámbito de la digitalización para interpretar los hallazgos empíricos y derivar conclusiones pertinentes y aplicables al objeto de estudio. A partir de ello,

se realizó un análisis fundamentado en la información recolectada, lo cual permitió identificar problemáticas clave y formular una propuesta de plan de digitalización orientada a optimizar los procesos administrativos observados.

Por otro lado, se empleó el *método analítico* como herramienta fundamental para la delimitación de la problemática objeto de estudio, así como para la formulación de las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación y otros elementos estructurales del estudio. Este método permitió descomponer la realidad compleja de los grupos de ahorro en sus componentes esenciales, facilitando así el examen detallado de sus dinámicas operativas y administrativas. A través del análisis de información pertinente, se logró establecer un diagnóstico de la situación actual, lo cual sirvió de base para identificar las acciones que podrían contribuir al fortalecimiento de la gestión de procesos en estos grupos.

Asimismo, en el desarrollo de la investigación, la aplicación del *método estadístico* desempeñó un papel fundamental en la sistematización y el análisis de los datos tanto cualitativos como cuantitativos recolectados. A través del uso de herramientas estadísticas, la información fue organizada y representada mediante gráficos, tablas y medidas de tendencia central, lo que facilitó la interpretación de las variables estudiadas. Este enfoque permitió obtener proporciones detalladas de los datos, lo cual fue crucial para identificar deficiencias y otros factores relevantes en el funcionamiento de los grupos de ahorro.

Paralelamente, se integró el *método bibliográfico-documental* como complemento esencial del proceso investigativo. Este método posibilitó una revisión de fuentes secundarias, tales como libros digitales, artículos científicos, tesis académicas, documentos legales y publicaciones de organismos oficiales. La consulta de trabajos de autores especializados permitió establecer un marco teórico sustentado en conceptos, categorías analíticas y antecedentes pertinentes, que guiaron la construcción de variables, dimensiones e indicadores del estudio. De esta manera, las definiciones teóricas facilitaron una interpretación de la información y contribuyeron a fundamentar la propuesta del plan de digitalización, asegurando la validez y pertinencia de los hallazgos.

La población objeto de estudio en la presente investigación está conformada por los cinco grupos de ahorro que fueron previamente identificados y caracterizados conforme a los criterios establecidos en el diseño metodológico, como se detalla 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

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%
Especialista	1	0,39%
Total	260	100%

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 especialista en digitalización, quien cumple con un rol fundamental en la investigación.

Mientras que la muestra se selecciona de modo no probabilístico y 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%

Se decidió incluir como muestra a cinco 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 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, puesto que acceder a la información resultó complejo, debido a que los integrantes de los grupos demostraron cierta desconfianza al proporcionar los datos de sus procesos de ahorro y crédito. 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 relevantes para la investigación.

En el desarrollo del trabajo de campo, se ubicó a los grupos de ahorro mediante referencias de los algunos 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.

La obtención de datos constituye un proceso sistemático orientado a reunir y medir información relacionada con las variables e indicadores definidos en el marco de la investigación. La recolección y el procesamiento de datos permitieron obtener información pertinente mediante la aplicación de diversas técnicas e instrumentos metodológicos, tales como la observación directa, encuestas, entrevistas, así como herramientas tecnológicas como Microsoft Forms para la captura de datos y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para su análisis estadístico. Estas herramientas facilitaron el trabajo investigativo al garantizar la organización, validez y confiabilidad de los datos recopilados.

La encuesta se utilizó como una herramienta de recolección de datos de carácter sistemático, diseñada para obtener información relevante a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra específica. En este caso, el instrumento fue aplicado a un total de 100 socios pertenecientes a los grupos de ahorro del cantón

Salinas, con el propósito de comprender su percepción sobre el funcionamiento administrativo de estas organizaciones, así como su postura frente a la posible implementación de un plan de digitalización. El cuestionario estuvo conformado por 24 preguntas, tanto cerradas como semiabiertas, lo que permitió la obtención de datos importantes, mismos que facilitó un análisis de la situación actual de los grupos de ahorro, contribuyendo a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades en sus procesos administrativos.

Se llevaron a cabo entrevistas con cinco directivos responsables de la gestión de los grupos de ahorro, con el objetivo de recopilar información cualitativa a partir de sus experiencias, percepciones y opiniones. Para ello, se diseñó un guion compuesto por 12 preguntas abiertas, las cuales fueron desarrolladas en un formato conversacional, fomentando un ambiente de confianza que facilitara la expresión libre y reflexiva de los participantes. Durante las entrevistas, los directivos compartieron sus inquietudes, sugerencias, propuestas de mejora y los principales desafíos que enfrentan en los procesos administrativos y financieros de sus respectivos grupos. Esta técnica resultó ser una herramienta clave para profundizar en la comprensión del contexto organizativo y obtener una visión más cercana a la realidad operativa de estas entidades. La aplicación de las entrevistas se realizó de forma presencial, visitando a cada directivo en su localidad, lo que permitió una interacción directa y enriquecedora para el desarrollo del estudio.

El cuestionario de la encuesta consta de 24 preguntas relacionadas con el plan de digitalización de los grupos de ahorro. Las preguntas dirigidas a los socios de estos grupos, abordan temas específicos sobre la digitalización. La información recopilada a través del cuestionario se convirtió en una base clave que facilitó el mapeo de la distribución y el uso actual de tecnologías en los grupos de ahorro.

La guía de entrevista permitió estructurar un conjunto coherente de preguntas alineadas con los objetivos de la investigación. Este instrumento fue diseñado específicamente para obtener, por parte de los directivos de los grupos de ahorro, respuestas que contribuyeran a una valoración del contexto organizativo. Las preguntas formuladas facilitaron la identificación de necesidades específicas y potenciales áreas de mejora, proporcionando insumos fundamentales para la formulación de un plan de digitalización adaptado a las características y requerimientos de cada grupo.

Microsoft Forms es una aplicación digital orientada a la elaboración de encuestas y la recopilación de datos de manera segura y eficiente, optimizando así el proceso de

recolección de información. Una de sus principales ventajas es la capacidad de visualizar los resultados en tiempo real conforme se reciben las respuestas, lo que facilita el seguimiento y análisis inmediato de la información. Asimismo, la plataforma permite exportar los datos obtenidos en formato Excel, lo que resulta especialmente útil para realizar análisis adicionales con mayor profundidad. Entre sus funcionalidades se incluyen herramientas gráficas, como diagramas de barras y resúmenes estadísticos automáticos, que contribuyen a organizar y presentar los datos de manera clara y comprensible. Estas características hicieron de Microsoft Forms una herramienta adecuada para recopilar información relevante en el estudio de los grupos de ahorro.

SPSS es un software estadístico ampliamente utilizado en investigaciones sociales, que permitió analizar y gestionar los datos recolectados de manera precisa y estructurada. Esta herramienta facilitó la elaboración de tablas y gráficos detallados, así como el procesamiento dinámico de la información, lo que contribuyó a una interpretación más clara de los resultados obtenidos. Además, SPSS proporcionó un control riguroso sobre los datos derivados de las encuestas, destacándose por su capacidad para verificar la consistencia, validez y confiabilidad de los datos. Su uso resultó fundamental para garantizar un análisis cuantitativo respaldado técnicamente dentro del marco del estudio aplicado a los grupos de ahorro.

Los instrumentos diseñados para la recolección de datos fueron objeto de un proceso riguroso de revisión, corrección y supervisión por parte del especialista responsable de la investigación. Una vez concluida esta etapa, se validaron los parámetros metodológicos establecidos, asegurando así que dichos instrumentos cumplieran con los criterios de pertinencia, claridad y coherencia necesarios para su aplicación en entrevistas y encuestas dirigidas a los grupos de ahorro.

Para verificar la confiabilidad del cuestionario de encuesta empleado en el estudio, se aplicó una prueba estadística a través del software SPSS, cuya funcionalidad permitió determinar la consistencia interna del instrumento, asegurando la fiabilidad de los datos obtenidos.

Tabla 4*Alfa de Cronbach*

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

En síntesis, el instrumento utilizado para la recolección de datos alcanzó un coeficiente de confiabilidad de 0,805, valor que supera el umbral mínimo aceptado de 0,70, lo cual indica un nivel adecuado de consistencia interna. Este resultado, obtenido a través del análisis estadístico, respalda la fiabilidad del cuestionario aplicado, confirmando que las respuestas obtenidas en el estudio son consistentes y que el instrumento es válido para el propósito investigativo planteado.

Caracterización y opiniones de líderes de los grupos de ahorro

Edad

Los líderes entrevistados de los grupos de ahorro presentan un rango etario comprendido entre los 42 y 73 años, con edades específicas de 42, 46, 58, 64 y 73 años. Todos ellos residen en el cantón Salinas, lugar donde también desarrollan de manera regular sus reuniones organizativas. Esta amplitud generacional ha contribuido significativamente a la adquisición de una sólida experiencia, la cual se ha traducido en una mayor capacidad para asumir responsabilidades clave en la conformación y gestión de los grupos de ahorro. La madurez alcanzada a lo largo de sus trayectorias personales y comunitarias se refleja en su habilidad para liderar, orientar y consolidar el crecimiento de estos grupos en cada ciclo anual. Se trata de personas caracterizadas por su compromiso, principios éticos y disciplina, cualidades fundamentales que les han permitido ejercer un liderazgo firme y efectivo, enfocado en el fortalecimiento del bienestar económico colectivo.

Género

Conocer el género de las personas que lideran los grupos de ahorro resulta relevante para comprender las dinámicas de liderazgo dentro de estas organizaciones. A partir de las entrevistas realizadas, se identificó que tres de los líderes son mujeres y dos son hombres. Independientemente del género, todos han demostrado competencias destacables en términos de integridad, transparencia y capacidad organizativa,

asumiendo con éxito las responsabilidades económicas asociadas a la gestión de los grupos.

El liderazgo ejercido por estos individuos no solo ha contribuido a la estabilidad financiera de los miembros, sino que también ha generado oportunidades y ha fortalecido el desarrollo económico dentro de cada grupo. Su rol activo y comprometido constituye un pilar fundamental en la sostenibilidad y el crecimiento de estas iniciativas comunitarias.

Nivel académico

La mayoría de los líderes entrevistados manifestaron contar con un nivel de escolaridad comprendido entre la educación básica y el bachillerato. No obstante, es importante resaltar que la edad no ha sido percibida como un obstáculo para su desarrollo personal y profesional. Por el contrario, tanto líderes como socios han expresado un marcado interés por continuar su formación académica, aspirando incluso a alcanzar estudios de nivel superior y programas de posgrado.

Se evidenció un fuerte compromiso con la capacitación en competencias digitales, particularmente en el uso de herramientas como Microsoft Excel y otros programas orientados a la automatización de cálculos y la gestión administrativa de los ingresos de los socios. La adquisición de estas habilidades no solo permitiría optimizar el tiempo destinado a las tareas operativas, sino que también contribuiría significativamente a mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración de los grupos de ahorro.

Cantidad de miembros que integran el grupo de ahorro

Los grupos de ahorro están conformados por un número variable de integrantes, lo que favorece la inclusión y la diversidad dentro de sus estructuras. En algunos casos, se observa la participación de niños representados por un adulto responsable, una práctica que no solo fortalece el compromiso familiar, sino que también fomenta hábitos de ahorro desde edades tempranas, contribuyendo así a la formación de una cultura financiera sostenible.

Estos grupos se caracterizan por su flexibilidad, adaptándose a las necesidades particulares de cada socio y promoviendo activamente la educación financiera tanto en adultos como en menores. Este enfoque integrador no solo impulsa el crecimiento económico individual y colectivo, sino que también brinda a los miembros la posibilidad de identificar y aprovechar oportunidades para generar ingresos

adicionales, mejorando así su calidad de vida y su capacidad de satisfacer necesidades básicas y futuras.

Tiempo de pertenencia del socio en el grupo

La antigüedad de los integrantes en los grupos de ahorro varía desde un año hasta más de una década. Aquellos con mayor tiempo de permanencia suelen pertenecer a grupos con una trayectoria consolidada, los cuales, en su mayoría, han gestionado sus registros de manera manual debido al uso limitado de herramientas tecnológicas por parte de sus líderes.

La participación de los miembros no se limita únicamente a las actividades de ahorro y préstamo, sino que también abarca iniciativas orientadas a la generación de ingresos complementarios. Estas acciones fortalecen el sentido de pertenencia, promueven el compromiso colectivo y aportan significativamente al desarrollo económico y social de sus comunidades.

Formas de organización para la gestión del ahorro

Las personas entrevistadas señalaron que las reuniones destinadas a la gestión del ahorro se realizan con frecuencia semanal o mensual, según las dinámicas establecidas por cada grupo. En estos encuentros, se recolecta el monto previamente acordado durante la primera sesión organizativa, registrándose de manera ordenada la contribución individual de cada miembro. El proceso de registro se efectúa siguiendo el orden de llegada y se inicia únicamente cuando se encuentra presente la tesorera o, al menos, tres integrantes del grupo, lo que garantiza respaldo y transparencia en la documentación de los aportes.

Además del control sobre los ahorros, los grupos llevan un registro detallado de actividades complementarias como rifas, préstamos, intereses generados y fechas de vencimiento de los créditos otorgados. Para fomentar la responsabilidad financiera, se han implementado sanciones, como multas simbólicas, aplicadas a quienes incumplen con sus pagos en los plazos establecidos. Estas medidas forman parte de un conjunto de políticas internas definidas desde el inicio del ciclo de ahorro, cuyo objetivo es prevenir conflictos, asegurar una gestión ordenada y fortalecer la confianza entre los miembros del grupo.

Métodos para el registro de las actividades del grupo

Cada líder posee su propio método para llevar los registros contables y administrativos de su grupo. No obstante, la mayoría realiza esta labor de forma manual, organizando la información por periodos semanales, semestrales y anuales.

Estos registros incluyen datos relacionados con cuotas de ahorro, rifas, préstamos y otras actividades económicas del grupo. La información se clasifica en diferentes categorías, manteniéndose tanto un listado general de los integrantes como uno individual, los cuales son revisados y resumidos durante las reuniones periódicas. En algunos casos, se emplean herramientas digitales, como computadoras, para facilitar el proceso.

Los líderes mencionaron que el tiempo requerido para actualizar y cuadrar los registros varía según el tamaño del grupo. En organizaciones con más de 100 miembros, este proceso puede tomar hasta seis horas diarias. Asimismo, se señaló que los registros a menudo se ven afectados por retrasos en los pagos de los socios. Para mitigar estas situaciones, se aplican multas o se implementan otras medidas correctivas acordadas en los reglamentos internos establecidos por los propios líderes, con el fin de mantener el orden y la eficiencia en la gestión financiera del grupo.

Protocolos para el respaldo de los registros financieros en el grupo de ahorro

Tres de los líderes entrevistados manifestaron no utilizar un método formal de gestión financiera, limitándose únicamente al uso de cuadernos para llevar un registro manual de las operaciones del grupo. En contraste, uno de los líderes explicó que, si bien también realiza los registros de forma manual, cuenta con un respaldo adicional, ya que la secretaria conserva una copia del cuaderno como medida preventiva ante posibles pérdidas del original.

Por su parte, otro grupo ha implementado una estrategia alternativa de seguridad: semanalmente toman fotografías de los registros individuales de cada socio y las envían a través de mensajes, con el fin de preservar la información y mantener a cada miembro informado sobre el estado de sus ahorros y créditos.

Sin embargo, se evidenció que ninguno de los grupos cuenta con un sistema estructurado de supervisión para verificar que los socios realicen sus pagos puntualmente. Predomina la confianza mutua, asumiendo que cada integrante lleva un control personal de sus aportes. Esta falta de seguimiento ha generado inconvenientes, especialmente con aquellos socios que no mantienen un registro individual, lo cual ha derivado en discusiones durante el cuadro de cuentas, afectando la armonía y eficiencia en la gestión financiera del grupo.

Percepción del grupo sobre el acceso a herramientas digitales

El nivel de conocimiento tecnológico dentro del grupo es aceptable, ya que una parte significativa de los integrantes posee nociones básicas sobre el uso de dispositivos como computadoras y teléfonos móviles. No obstante, señalaron que los adultos mayores enfrentan mayores dificultades para manejar estas herramientas, debido a su limitada familiaridad con la tecnología. A pesar de ello, algunos de ellos presentan un dominio mínimo, especialmente en el uso de teléfonos móviles para tareas cotidianas.

Es importante destacar que, independientemente del nivel de conocimiento actual, existe una disposición generalizada entre los miembros para recibir capacitación en herramientas digitales. Consideran que el fortalecimiento de estas competencias tecnológicas les permitirá mejorar significativamente la gestión financiera de sus grupos, optimizar el tiempo invertido en los procesos administrativos y garantizar una mayor eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos colectivos.

Limitaciones ante un cambio de lo manual a lo digital

Uno de los principales obstáculos identificados para la implementación de procesos digitales es la falta de tiempo disponible por parte de los socios. La mayoría de ellos se encuentra comprometida con extensas jornadas laborales, lo que los lleva a preferir la continuidad de los métodos tradicionales, ya que estos se adaptan mejor a sus rutinas cotidianas y requieren menos tiempo de adaptación o capacitación.

Otro factor limitante señalado fue de carácter externo: los cortes de energía eléctrica. Esta situación afecta directamente la productividad de los grupos de ahorro, reduciendo el tiempo efectivo para llevar a cabo sus actividades, especialmente aquellas que dependen del uso de dispositivos tecnológicos.

A pesar de estas barreras, la mayoría de los líderes no perciben la digitalización como un obstáculo, sino como una oportunidad para optimizar los procesos administrativos y financieros. Manifiestan una actitud receptiva al cambio, reconociendo que la incorporación de herramientas digitales podría representar una mejora sustancial en la organización, eficiencia y transparencia de sus actividades.

Funciones que les gustaría tener en una app para la gestión del grupo

Los líderes entrevistados coincidieron en la necesidad de contar con una herramienta digital que optimice la gestión contable del grupo. Manifestaron su interés en que una aplicación incorpore funciones como una calculadora integrada que realice los

cálculos de forma automática al registrar los datos, ya que actualmente este proceso consume tiempo considerable y representa un gasto adicional en papelería.

Asimismo, consideraron fundamental que la aplicación funcione también como un canal de comunicación interna, permitiendo una coordinación más eficiente y un mayor control administrativo. En cuanto a la supervisión, sugirieron que la app pueda emitir notificaciones automáticas a los socios, recordándoles las fechas de vencimiento de pagos correspondientes al banco comunal, con el fin de evitar retrasos y asegurar la puntualidad en las contribuciones.

Además, expresaron su interés en que la aplicación facilite la opción de realizar pagos mediante transferencias automáticas, lo que reduciría la carga operativa de los líderes y aumentaría la eficiencia en la gestión de fondos.

Opinión ante la automatización para el almacenamiento de la información

Se evidencia un consenso respecto a la necesidad de automatizar los procesos y el almacenamiento de la información en los grupos de ahorro. Todos los entrevistados manifestaron su disposición a adoptar herramientas digitales, reconociendo que la gestión manual representa una labor compleja, que demanda tiempo, esfuerzo y recursos adicionales.

Desde su rol como responsables del grupo, consideran que automatizar no solo optimizaría el trabajo administrativo, sino que también facilitaría la distribución y el acceso a la información entre los socios. Esto permitiría contar con un respaldo digital de las finanzas individuales y colectivas, lo cual contribuye a una mayor transparencia, eficiencia y seguridad en la gestión financiera del grupo. En este sentido, la automatización no solo beneficiaría a los líderes en sus funciones de administración, sino que también empoderaría a los socios al brindarles acceso directo y oportuno a sus registros económicos.

Análisis cualitativo de la opinión de experto sobre aplicaciones móviles

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

Es importante 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?

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.

¿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?

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?

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?

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.

Percepciones y Comportamientos de los Socios: Resultados Cuantitativos

Tabla 5
Edad

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

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.

Tabla 6

Género

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

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.

Tabla 7

Nivel de instrucción académica

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

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.

1. ¿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

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

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

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

Tabla 9

Número de integrantes de los grupos de ahorro

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

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.

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

Tabla 10

Tiempo promedio como socio

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

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.

4. Localización donde realizan las reuniones del grupo

Tabla 11

Localización de reuniones

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

Total	100	100,0
--------------	------------	--------------

Los resultados 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.

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

Tabla 12

Deficiencias en la administración del grupo de ahorro

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

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.

6. ¿Qué necesitan mejorar en el grupo de ahorro?

Tabla 13

Necesidades del grupo

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

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.

7. ¿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 acumulado
Válido			
Totalmente insatisfecho	21	21,0	94,0
Insatisfecho	25	25,0	25,0
Neutral	20	20,0	45,0
Satisfecho	28	28,0	73,0

Totalmente satisfecho	6	6,0	100,0
Total	100	100,0	

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.

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

Tabla 15

Ingresos

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

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.

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

Tabla 16

Monto de ahorro mensual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 10 dólares	5	5,0	100,0
De 10 a 19 dólares	45	45,0	45,0
De 20 a 29 dólares	23	23,0	68,0

De 30 a 39 dólares	2	2,0	70,0
De 40 a 49 dólares	17	17,0	87,0
De 50 o más	8	8,0	95,0
Total	100	100,0	

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.

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

Tabla 17

Actividades destinadas al ahorro

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

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.

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

Tabla 18

Reglamento interno

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
------------	------------	----------------------

	Si	75	75,0	100,0
Válido	No	25	25,0	25,0
	Total	100	100,0	

Con un 75% se deduce que la mayor parte de los grupos de ahorro 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.

12. ¿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 acumulado
	Rara vez	10	10,0	10,0
	A veces	31	31,0	41,0
Válido	A menudo	30	30,0	71,0
	Siempre	29	29,0	100,0
	Total	100	100,0	

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.

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

Tabla 20

Respaldo

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

Con respecto a la tabla 20, 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.

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

Tabla 21

Nivel de competencia digital

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

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 socio 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.

15. ¿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 acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	4,0	4,0

En desacuerdo	1	1,0	5,0
Neutral	4	4,0	9,0
De acuerdo	38	38,0	47,0
Totalmente de acuerdo	53	53,0	100,0
Total	100	100,0	

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.

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

Tabla 23

Toma de decisiones

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

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.

17. ¿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 acumulado
Válido	Muy importante	68	68,0	93,0
	Importante	25	25,0	25,0
	Neutral	6	6,0	99,0
	Poco importante	1	1,0	100,0
	Total	100	100,0	

Es evidente 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.

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

Tabla 25

Limitaciones de la digitalización

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

Se puede corroborar que la mayor limitante que tienen los grupos de ahorro, 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.

19. ¿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 acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0
	En desacuerdo	1	1,0
	Neutral	6	6,0
	De acuerdo	44	44,0
	Totalmente de acuerdo	47	47,0
	Total	100	100,0

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.

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

Tabla 27

Aplicación móvil

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

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.

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

Tabla 28

Información automática

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

Totalmente de acuerdo	50	50,0	96,0
Total	100	100,0	

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.

En el presente estudio 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 comparación con 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), cuyos resultados demostraron que, para llevar a cabo el plan de digitalización, en primera instancia tuvieron que ser recopilados todos los documentos en físico que 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 recuperados. Mientras que, para tanto, en 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 proteger la información, debido a que no se realiza una efectiva planificación

que fortalezca las actividades dentro del grupo. 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.

Los resultados del estudio: “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), 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 el proceso.

Plan de digitalización para grupos de ahorro del cantón Salinas

Introducción

La propuesta se desarrolla con base a los resultados obtenidos por parte de los socios de los grupos de ahorro; se estudiaron cuestiones relacionadas a la administración de sus ahorros y créditos. 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, esta 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's 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 es 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

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.
- 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.
- Implementar 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.

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 a los socios involucrados, se puede detallar los siguientes aspectos que requieren procesos de digitalización debido al mayor interés por los involucrados 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	
•	Flexibilidad en los montos de aportación y préstamo.	•	Capacitación en procesos digitales y educación financiera.
•	Responsabilidad y apoyo colaborativo.	•	Ampliar la cantidad de socios en los grupos.
•	Fomenta el desarrollo socioeconómico.	•	Asesoramiento en el uso de herramientas digitales para la gestión del ahorro.
•	Cultura de ahorro.	•	Acceso a herramientas digitales.
•	Bajo costo en las operaciones.	•	Acceso a programas de apoyo financiero.
•	Conocimiento básico en procesos contables		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
•	Escaso conocimiento tecnológico.	•	Crisis económica que afectan la capacidad de ahorro.
•	Riesgo elevado de pérdida en información financiera ya que no poseen respaldo de la información.	•	Intervención de actores externos con intereses personales.
•	Mayor tiempo en el registro de información manual.	•	Migración de los socios que debilitan la continuidad.
•	Deficiencia en el registro individual de cada socio.	•	Filtración de información por terceros.
•	Escaso conocimiento financiero y administrativo.	•	Pérdida de interés o conflictos.

Tabla 30
Matriz CAME

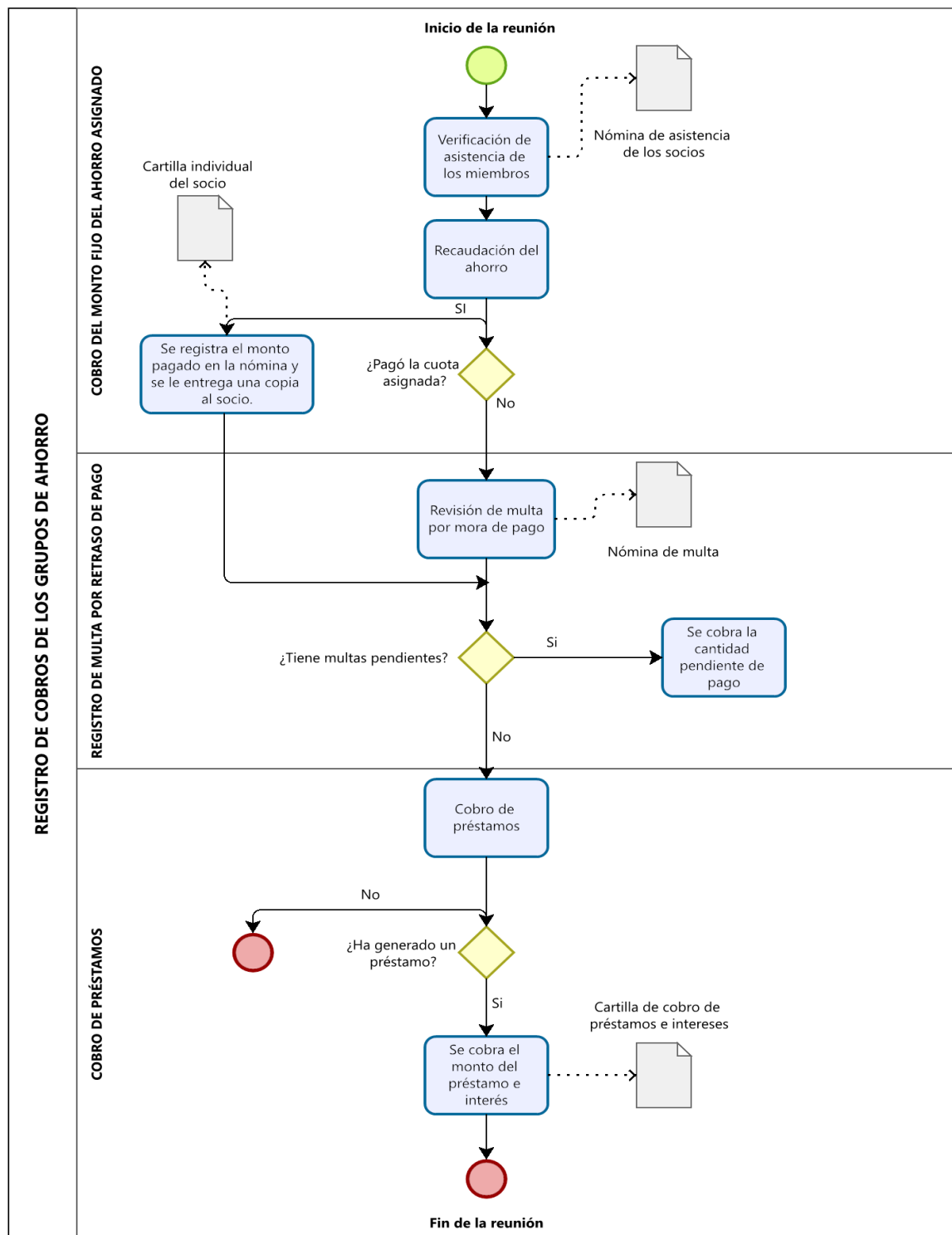
ANÁLISIS EXTERNO			
ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES		AMENAZAS
	O1. Capacitación en procesos digitales y educación financiera.		A1. Crisis económica que afectan la capacidad de ahorro.
	O2. Ampliar la cantidad de socios en los grupos.		A2. Intervención de actores externos con intereses personales.
	O3. Asesoramiento en el uso de herramientas digitales para la gestión del ahorro.		A3. Migración de los socios que debilitan la continuidad.
	O4. Acceso a herramientas digitales.		A4. Filtración de información por terceros.
	O5. Acceso a programas de apoyo financiero.		A5. Pérdida de interés o conflictos.
FORTALEZAS	Estrategias Ofensivas - CAME (Explorar)		Estrategias Defensivas - CAME (Mantener)
F1. Flexibilidad en los montos de aportación y préstamo.	•	F1O4 Invertir en herramientas digitales.	• F1A2 Generar mayor compromiso por parte de los directivos y los socios para que cada uno se encargue del registro del ahorro y se mantenga la cultura de ahorro.
F2. Responsabilidad y apoyo colaborativo.	•	F6O1 Brindar capacitación en procesos digitales que fortalezcan el conocimiento de los administradores en los procesos contables.	• F2A4 Establecer un compromiso con el grupo de manera que no se permita exponer la información.
F3. Fomenta el desarrollo socioeconómico.	•	F2O2 Incrementar el número de integrantes de los grupos de ahorro.	• F5A2 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.
F4. Cultura de ahorro			
F5. Bajo costo en las operaciones			
F6. Conocimiento básico en procesos contables.			
DEBILIDADES	Estrategia de reorientación - CAME (Corregir)		Estrategias de supervivencia - CAME (Afrontar)
D1. Escaso conocimiento tecnológico.	•	O1D1 Acceder a capacitaciones en digitalización que incrementen sus	• D1A5 Expandir el conocimiento tecnológico para evitar pérdida de socios

D2.	Riesgo elevado de pérdida en información financiera ya que no poseen respaldo de la información.	capacidades y habilidades en tecnología.	que prefieran procesos más seguros en el ahorro.
		• O4D3 Adquirir herramientas digitales que optimicen el tiempo que conlleva registrar la información financiera de los socios.	• D2A4 Mejorar los métodos de protección de datos para evitar que se filtre la información y que sea compartida a terceros.
D3.	Mayor tiempo en el registro de información manual.	• 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.	• D4A1 Evitar que los problema económicos sean un impedimento al momento de ahorrar de manera que busque alternativas innovadoras de ahorro.
D4.	Deficiencia en el registro individual de cada socio.		

Flujograma

Figura 1

Proceso actual 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

Tabla 32

Cronograma de la propuesta

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Fecha
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación																	Mes 1
Digitalización de procesos																	Mes 2
Simulación en la app																	Mes 3
Evaluación y retroalimentación																	Mes 4

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 2

Ingreso a la aplicación



Figura 3
Inicio de sesión del grupo



Figura 4
Resumen de las finanzas



Figura 5
Ingreso a reuniones



Figura 6
Temas a tratar en la reunión

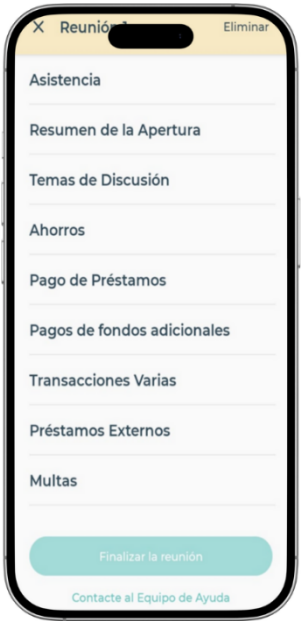


Figura 7
Asistencia

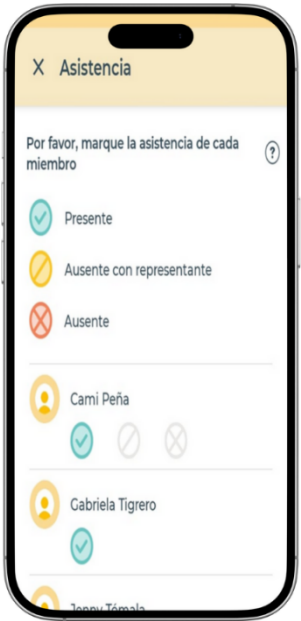


Figura 8
Temas de discusión

< Añadir tema

Describe el tema o proyecto

Describe el tema

¿De qué trata el tema?

☒ Ayudar a un miembro del grupo

☐ Ayudar a todo nuestro grupo

☐ Ayudar a nuestra comunidad

☐ Ayudar a toda la sociedad

Crear tema

Figura 9
Pago del ahorro

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

Figura 10

Resumen del ahorro de la semana

Por favor, anote el dinero recaudado hoy	
Cami Peña	
Nuevos ahorros	5
Total	5
Gabriela Tigrero	
Nuevos ahorros	5
Total	5
Jenny Tórnala	
Nuevos ahorros	5
Total	5
Kenya Tigrero	
Nuevos ahorros	5
Total	5
Laurita Balán	

Figura 11

Resumen de la reunión

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	

Figura 12
Notificación



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

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

Tabla 35*Costo del profesional en capacitación*

SERVICIOS PRESTADOS	
DETALLE	

Analista y desarrollador de software	\$
	495,20
Total	\$
	495,20

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 enfrentan diversas limitaciones en sus procesos administrativos. A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que el sistema de registro manual, utilizado desde hace varios años, resulta poco eficiente, ya que demanda una considerable inversión de tiempo y carece de mecanismos de respaldo digital. Esta falta de soporte adicional incrementa el riesgo de pérdida de información, lo que afecta negativamente la confiabilidad del sistema y reduce la eficiencia operativa.

Se constató que los grupos presentan un conocimiento limitado respecto al uso de herramientas tecnológicas o software especializados que permitan generar informes detallados sobre el control y gestión financiera del grupo. Esta carencia impide la implementación de prácticas administrativas modernas que optimicen la transparencia, el seguimiento y la toma de decisiones basadas en datos. 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 tiene el potencial de transformar radicalmente la administración de los grupos de ahorro, dejando atrás un modelo analógico obsoleto. La adopción de procesos digitales se traduce en simplicidad, rapidez, ahorro de costos y recursos, incluyendo un impacto ambiental positivo, precisión en los cálculos y una mejora integral en el registro, la comunicación, la confianza, la responsabilidad, la seguridad de la información y la gestión global de los grupos.

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., & Llor 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., Büttenbender, P. L., Ramos Morais, R. T., Amaral de Morales, J. L., Sparemberger, A., & Thesing, N. J. (2022). *Diccionario Contemporáneo del Cooperativismo* (Primera ed.). Uruguiana: 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=xAcQEAAQBAJ&oi=fnd&pg=>

PT2&dq=conocimiento+tecnologico+libro&ots=JM4gPmnUcQ&sig=nvyrchCLF72yATq_zkqrphjpL30#v=onepage&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=a1cpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=El+liderazgo+en+la+transformaci%C3%B3n+digital+libro+&ots=ZFElEnrtbv&sig=GZKuxY4vLVYw1F8rUBMJKsdYXFU#v=onepage&q=El%20liderazgo%20en%20la%20transformaci%C3%B3n%20digital%20libro&f=false>

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=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=\(libro\)+metodolog%C3%ADas+de+investigacion+es&ots=-j4h6-Y1Mj&sig=jrl4EtsfVLsiyJlPU5tJt41FDfM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=(libro)+metodolog%C3%ADas+de+investigacion+es&ots=-j4h6-Y1Mj&sig=jrl4EtsfVLsiyJlPU5tJt41FDfM#v=onepage&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 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., Lindín, 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. Ediuns. 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=32KAugKHIC&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/TFGB.%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 produucción de Tilapias (Oreochromis niloticus) con aplicación informática*. (Primera ed.). Grupo AEA. . doi:<https://doi.org/10.55813/egaea.l.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>

ISBN: 978-9942-33-930-0



Compás
capacitación e investigación