



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**Acceso a la información bancaria, para las decisiones financieras de La Federación
de Artesanos Profesionales de Manta, 2023 (estudio de caso)**

AUTORA:


Thalía Grisel Zambrano Márquez

MANTA-ECUADOR

2023

TEMA:

Acceso a la información bancaria, para las decisiones financieras de La Federación de Artesanos Profesionales de Manta, 2023 (estudio de caso)

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A). | CÓDIGO: PAT-04-F-004 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | REVISIÓN: 1 Página 1 de 1 |

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante ZAMBRANO MARQUEZ THALIA GRISEL, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Acceso a la información bancaria, para las decisiones financieras de La Federación de Artesanos Profesionales de Manta, 2023 (estudio de caso)”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,



Lic. Gardenia Cedeño Marcillo, PhD.

Docente Tutora

Área: Administrativas Contables y Comercio

Autoría

Yo, Thalía Grisel Zambrano Márquez, con cedula de identidad N° 131509240-1, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, de la carrera Gestión de la información Gerencial, el presente trabajo es un esfuerzo personal e independiente que refleja mi compromiso con la investigación académica y el desarrollo profesional, libre y voluntariamente declaro ser la autora del presente trabajo de investigación curricular, realizado bajo la modalidad de estudio de caso, titulado: "Acceso a la información bancaria para las decisiones financieras de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, 2023 (Estudio de caso)".

Asimismo, reconozco que la propiedad intelectual de esta investigación pertenece exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Thalía Grisel Zambrano Márquez
N° 131509240-1

Dedicatoria

Le dedico este trabajo principalmente a Dios que siempre estuvo presente en cada paso, me dio el privilegio de haber escogido e iniciar esta carrera y la sabiduría para culminarla y poder llegar a este momento tan importante de mi formación académica, a mis padres, por su comprensión en momentos malos y buenos, me han enseñado a enfrentar cada adversidad y no fallar en el intento, fueron pilares fundamentales en este proceso, con cada sacrificio y esfuerzo, desde el día uno pusieron su fe y confianza en mí, sin pedir nada a cambio. y por ultimo y no menos importante a mis hermanos que a pesar de todo, siempre me dan su fuerzas y apoyo de todas las formas posibles.

Este trabajo es para ustedes.

Muchas gracias de todo corazón.

Reconocimiento

En primer lugar, me gustaría reconocer este trabajo a mis padres que me han brindado su apoyo incondicional para poder lograr y culminar todos mis objetivos. A mis abuelos que abuelos y hermanos que han estado en cada paso que doy y nunca perdieron la esperanza, su dedicación y tiempo fueron parte fundamental para llegar hasta este punto de mi vida académica.

A mi tutora de investigación, Dra. Gardenia Cedeño Cobeña, sus conocimientos, dedicación y motivación han sido fundamentales para mi formación, cada una de sus palabras y correcciones fueron precisas en cada momento, ha generado en mi un sentido de responsabilidad académica y admiración por todo la guía que he recibido de usted, durante todo este tiempo de mi trabajo de tesis.

A mis docentes que fueron parte de mi camino universitario, les quedo totalmente agradecida por impartir sus conocimientos precisos y rigurosos de manera profesional, por su paciencia y cada concejo que me brindaron para poder llegar hasta estas instancias.

A mis amigas, las que tuve el placer de conocer tanto en mi vida de bachiller y mi vida universitaria, les agradezco la paciencia y la motivación que me daban todos los días, por hacerme sentir que soy capaz de lograr todas mis metas.

Índice

| | |
|--|----|
| Dedicatoria | 5 |
| Reconocimiento | 6 |
| Índice..... | 7 |
| Índice de Tablas | 9 |
| Índice de Figuras..... | 10 |
| Introducción | 11 |
| Antecedentes Investigativos..... | 13 |
| Definición del caso de estudio | 16 |
| Preguntas de Investigación: | 18 |
| Justificación | 19 |
| Objetivo general..... | 20 |
| Objetivos específicos | 21 |
| Marco conceptual..... | 21 |
| Acceso a la información pública..... | 21 |
| Acceso a la información..... | 22 |
| Dimensiones de la información bancaria | 22 |
| Decisiones financieras | 23 |
| Herramientas Digitales..... | 25 |

| | |
|--|----|
| Tecnologías de la Información en la Banca | 26 |
| Educación Financiera..... | 26 |
| Infocentro..... | 27 |
| Marco metodológico | 27 |
| Tipos de Estudio | 27 |
| Estudio Descriptivo No Experimental | 27 |
| Técnicas e Instrumentos..... | 29 |
| Resultados obtenidos | 31 |
| Resultados de la encuesta..... | 31 |
| Resultados de las entrevistas..... | 49 |
| Guía de observación de las páginas web bancarias: BanEcuador, Produbanco | 55 |
| Conclusiones..... | 61 |
| Recomendaciones | 63 |
| Referencias..... | 64 |
| Anexos | 67 |
| Propuesta de solución | 77 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de instrucción de los Artesanos..... | 31 |
| Tabla 2. Conocimiento y manejo de plataformas digitales en servicios bancarios | 32 |
| Tabla 3. Uso de plataformas virtuales para trámites y transacciones bancarias | 33 |
| Tabla 4. Percepción de los servicios bancarios en línea | 35 |
| Tabla 5. Experiencia de usuarios con trámites presenciales en bancos | 36 |
| Tabla 6. Inconvenientes al obtener información presencial en sucursales bancarias | 38 |
| Tabla 7. Transacciones más comunes en plataformas virtuales bancarias | 40 |
| Tabla 8. Apoyo solicitado en la gestión de trámites y consultas bancarias virtuales | 41 |
| Tabla 9. Calidad de la experiencia con plataformas virtuales de banca | 42 |
| Tabla 10. Preferencia por una plataforma de información unificada para bancos y el SRI..... | 44 |
| Tabla 11. Acceso a la Información Financiera en Línea para mejorar los negocios | 45 |
| Tabla 12. Aspectos fundamentales para un servicio de información asistida..... | 46 |
| Tabla 13. Beneficios de las transacciones tecnológicas..... | 48 |
| Tabla 14. Resultado de la guía de observación a la web de Produbanco..... | 55 |
| Tabla 15. Resultado de la Guía de Observación a la Web de BanEcuador | 57 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de instrucción de los Artesanos | 31 |
| Figura 2. Conocimiento y manejo de plataformas digitales en servicios bancarios | 32 |
| Figura 3. Uso de Plataformas Virtuales para Trámites y Transacciones Bancarias | 34 |
| Figura 4. Percepción de los Servicios Bancarios en Línea | 35 |
| Figura 5. Experiencia de Usuarios con Trámites Presenciales en Bancos..... | 37 |
| Figura 6. Inconvenientes al obtener información presencial en sucursales bancarias | 39 |
| Figura 7. Transacciones Más Comunes en Plataformas Virtuales Bancarias..... | 40 |
| Figura 8. Apoyo Solicitado en la Gestión de Trámites y Consultas Bancarias Virtuales..... | 41 |
| Figura 9. Calidad de la Experiencia con Plataformas Virtuales de Banca..... | 43 |
| Figura 10. Preferencia por una Plataforma de Información Unificada para Bancos y el SRI | 44 |
| Figura 11. Acceso a la Información Financiera en Línea, esencial para mejorar y beneficiar los negocios | 45 |
| Figura 12. Aspectos Fundamentales para un Servicio de Información Asistida | 47 |
| Figura 13. Beneficios de las Transacciones Tecnológicas..... | 48 |

Introducción

Las transacciones financieras globales han experimentado una revolución digital sin precedentes en los últimos tiempos, se han realizado esfuerzos para garantizar que todos tengan acceso a la información financiera sin restricciones, lo que ha sido crucial para promover la apertura, la participación democrática, la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de todos los miembros productivos de la sociedad.

Además de permitir que el financiamiento oficial dé cabida a más ecuatorianos, Ecuador ha intentado adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado, donde la digitalización, la seguridad y la rapidez se han convertido en los principales pilares que impulsan el desarrollo de los hogares y las pequeñas y medianas empresas. Rodríguez et al., (2022).

El estudio de caso titulado "Acceso a la información bancaria, para las decisiones financieras de La Federación de Artesanos Profesionales de Manta 2023", se centró en un tema clave en la gestión financiera de las empresas artesanales, puesto que tener acceso a datos bancarios se ha vuelto esencial para tomar decisiones financieras acertadas; particularmente, en un mercado cada vez más competitivo y complejo, este estudio es el resultado de comprender que las decisiones financieras inteligentes pueden mejorar en gran medida y la expansión de las pequeñas y medianas empresas, especialmente los grupos de los productores artesanales.

El interés para realizar este trabajo de investigación se basa en la necesidad de fortalecer la capacidad en la toma de decisiones financieras, de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta. En un contexto donde la información financiera es abundante, y a menudo inaccesible o incomprensible para los pequeños empresarios, este estudio busca ofrecer soluciones prácticas y accesibles.

La finalidad radica en determinar posibles brechas y áreas de mejora en este aspecto; determinar cómo el escaso conocimiento en el manejo de las herramientas digitales bancarias, impacta el crecimiento de los negocios artesanales y a partir de identificar las teorías relevantes, fundamentar una propuesta práctica, para propiciar el acceso a la información bancaria a los miembros de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.

Por tanto, el objetivo es establecer una propuesta digital de acceso a la información bancaria, a fin de favorecer las decisiones financieras de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.

La metodología adoptada en este estudio es bajo un enfoque de investigación calitativo lo que incluyó diversos métodos teóricos como el análisis y síntesis; y empíricos para comprender a fondo cómo el acceso a la información virtual; y, específicamente a la información financiera afecta a la toma de decisiones de los grupos artesanales – productivos; de esta forma la recolección de datos se dio a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a los miembros de la Federación. Adicionalmente, se realizó un análisis mediante una guía de observación a la página web de BanEcuador y Produbanco. La utilidad del método deductivo facilitó las inferencias basadas en la realidad contextual, que conllevaron a las conclusiones respectivas.

En cuanto a la estructura de este estudio de caso, esta obedece al desarrollo de cada fase.

En la fase I, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que abarcó aspectos como: la disponibilidad de canales de comunicación, el análisis e interpretación de la información proporcionada, la accesibilidad digital y la adaptabilidad de los servicios digitales a las necesidades de los artesanos, con el objetivo de determinar si la institución en este caso, la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, tiene manejo de herramientas digitales. A

través de este análisis se pudo identificar el problema en este caso particular, así como sus antecedentes, justificación y objetivos.

En la Fase II, posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y desde los resultados obtenidos, se pudo conocer que existen desafíos para los artesanos de Manta dado el bajo conocimiento de las plataformas digitales bancarias, lo que les limita el uso de los servicios bancarios en línea, reflejando así una alta preferencia por realizar los trámites de manera presencial, debido a la percepción de mayor confiabilidad.

En esta segunda fase se eleva la propuesta como resultado del análisis de este caso, que consiste en un centro de información virtual para optimizar la toma de decisiones financieras de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta 2023, la cual proporcionará valiosas aportaciones para la mejora y adaptación de los servicios bancarios a las particularidades de este sector, promoviendo así la inclusión financiera y el desarrollo económico de este importante grupo social.

Antecedentes Investigativos

Curti, et. al. (2015), realizaron una investigación en Argentina con el objetivo principal de mejorar la accesibilidad de todos los sitios web gubernamentales para principios de 2015; los principales problemas son evidentes en áreas fundamentales como motores de búsqueda (que solo el 10% de la muestra tenía), mapas de sitios (7%), e índices (2%), para los cuales los portales carecen de contenido, como alternativa, las fotografías emplean objetos flash, carecen del texto correspondiente y pueden traducirse mediante otros recursos, además, la accesibilidad se ve obstaculizada por problemas de codificación HTML y no se utilizan hojas de estilo para

gestionar el diseño, esta circunstancia dificulta el acceso a la información, especialmente para los usuarios con discapacidad.

La metodología estudio fue mediante un enfoque descriptivo, que implicó analizar 30 sitios web de bancos públicos y privados para comprobar si cumplían con los lineamientos de accesibilidad establecidos en la Guía de Accesibilidad para Sitios Web del Sector Público Nacional, como consecuencia de esta investigación, la accesibilidad a la información ahora se implementa en los sitios web de instituciones bancarias públicas y privadas en esta nación.

La investigación en su contenido enfatiza que la información esté disponible y accesible para todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidad, la investigación destaca en su contenido lo crucial que es mejorar la accesibilidad de los sitios web de las organizaciones financieras en este país, particularmente en el sector gubernamental. solucionar cualquier problema que se haya encontrado y cumplir con las pautas de accesibilidad del sitio.

Una investigación realizada en Ecuador por Rugel (2023), buscó conocer los paralelismos y divergencias entre las acciones de garantía del acceso a la información pública del Ecuador y su acción de Habeas Data, con el fin de garantizar que los ciudadanos tengan un acceso efectivo a la información y la protección de sus datos personales, esta investigación examina importantes preocupaciones relacionadas con el habeas data y el acceso a la información pública. También enfatiza la necesidad de fortalecer la ejecución de estas disposiciones constitucionales.

Mediante el uso de metodologías históricas, inductivas y de fenomenología jurídica, la metodología se fundamentó de manera cualitativa y descriptiva, tomando a consideración a treinta expertos jurídicos componían la muestra, dando como resultado final, el descontento con iniciativas como la Ley de Acceso a la Información Pública y el Habeas Data, que fueron creadas

como parte de una investigación cualitativa que permitió abordar de manera inductiva el tema desde la perspectiva del derecho constitucional de todo ciudadano a recibir información, ya sea ya sea personal, familiar o legal, lo que incluía la libertad de elegir la información o el medio y la oportunidad de impugnar la información que se encontrara en registros públicos o privados.

El estudio de Molina (2020), realizado en la provincia de Manabí, tuvo como objetivo el analizar específicamente la información financiera de estas Pymes y evaluar su impacto en el desarrollo socioeconómico de la región, el mismo que se centró en la información financiera de las Pymes del sector pesquero y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la población de Manta.

El problema surgió de una gestión inadecuada de la información financiera, que llevó a la toma de decisiones erróneas y a la restricción de recursos que podrían haber mejorado y aumentado la rentabilidad y ayudado a las PYMES a alcanzar sus metas preestablecidas, la técnica intentó utilizar un tipo particular de investigación de campo y se basó en una investigación cuantitativa.

En este estudio se utilizaron encuestas para recopilar datos de dos grupos de la industria pesquera de Manta. Los 45 encuestados que eran propietarios de pequeñas empresas o Pyme, y los 55 encuestados que trabajaban para estas empresas fueron el público objetivo de estas encuestas. Tras la recogida de las respuestas, se representaron estadísticamente los datos de los dos diferentes tipos de encuestas.

De ello se deduce que el estudio enfatiza la necesidad de contar con datos financieros precisos en las Pymes que operan en la industria pesquera de Manta, ya que esta gestión tiene una incidencia directa en las elecciones de negocios y, eventualmente, en el avance

socioeconómico de la comunidad, al hacerlo, podrá comprender mejor los puntos de vista, preocupaciones y necesidades tanto de los trabajadores como de los empresarios, esto le permitirá identificar áreas donde es necesario mejorar la gestión financiera de las Pymes y ofrecer información importante para el desarrollo económico de la región.

Definición del caso de estudio

La Federación de Artesanos Profesionales de Manta fue fundada el 14 de noviembre de 1983, por Acuerdo Ministerial 856 del 14 de octubre de 1986 y con Estatuto Reformado mediante el Acuerdo Ministerial No.274-05 de marzo 10 del 2005; Afiliada a la Federación Provincial de Artesanos de Manabí, y a la Confederación de Artesanos Profesionales del Ecuador.

La Federación de Artesanos Profesionales de Manta es un sindicato, que brinda capacitaciones a las personas que desean obtener el título de artesano, para emprender sus propias empresas relacionadas a lo labor artesanal. Su misión es defender a los Artesanos de las injusticias, por medio de la solidaridad artesanal y por lo previsto en la Constitución y el Código de Trabajo.

Dada la funcionalidad de esta entidad, se identifican como parte integrante de la institución a aquellos individuos que desempeñan roles internos a: la presidenta Sra. Glenda Saltos Villaprado, quien desempeña un papel fundamental en el fomento y desarrollo de las actividades artesanales; la secretaria Sra. Lourdes Moreira encargada de coordinar las capacitaciones y del archivo responsable de gestionar el almacenamiento de los documentos de la institución y de los artesanos.

Los artesanos como actores principales de este estudio de caso, son miembros activos de la federación y forman parte de su estructura. Se conoce como artesano a la persona dedicada a la artesanía, que es la creación de objetos o productos a mano, utilizando habilidades y técnicas tradicionales quien es normalmente, el emprendedor que busca el desarrollo comercial de su negocio; para ello, necesita apalancamientos de entidades financieras, dedicadas al fortalecimiento de estas Pymes.

Es importante señalar que la Federación de Artesanos Profesionales de Manta no cuenta con su propio portal web. En su lugar, utiliza el portal web de la Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA), proporcionado por el Gob.ec que es un aporte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, construida únicamente con el equipo de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil.

El portal web JNDA tiene como objetivo registrar a los artesanos; verificar la autenticidad de su trabajo; y, brindar beneficios legales asociados a esta calificación. Este portal también establece responsabilidades claras, tanto para los artesanos como para la entidad administradora del sistema.

Para ingresar, simplemente se requiere introducir las iniciales JNDA en un buscador, lo que facilita un acceso rápido a la página principal. Al desplazarse hacia abajo, se encuentra una sección dedicada al registro, donde los artesanos pueden inscribirse en el sistema.

Aunque la Federación no cuenta con su propio portal web, se denota la responsabilidad social del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través del equipo de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil en las facilidades para el

registro y la verificación de los datos de los artesanos, ofreciendo beneficios legales y responsabilidades claras.

Sin embargo, a partir de un diagnóstico preliminar, se pudo concluir que los artesanos de la federación no podrían competir en el mercado actual debido a las barreras para acceder a los sitios web que despertaban su interés, particularmente en el sector bancario, como resultado, la información y los servicios financieros en línea quedaron implícitamente excluidos, lo que limitó su capacidad para invertir en el crecimiento de sus negocios y administrar sus finanzas de manera inteligente, debido a los obstáculos tecnológicos que enfrentan, la información bancaria en línea, que es crucial para su desarrollo y expansión, aún está inexplorada.

Todas estas limitaciones tales como: no contar con su propio portal web, falta de familiarización con el funcionamiento de herramientas digitales y la falta de conocimiento sobre el manejo de las TICs, ha impactado negativamente en sus negocios, lo cual justifica reflexionar en torno a las siguientes preguntas que serán respondidas durante el desarrollo de este estudio de caso.

Preguntas de Investigación:

- ¿Cuál es el marco constitucional y epistemológico que respalda el derecho al acceso información para la toma decisiones?
- ¿Cuáles son las necesidades de la información bancaria de los artesanos de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, para la toma de decisiones financieras?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento y accesibilidad de la información financiera virtual de los artesanos de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta?

- ¿De qué manera se puede implementar la propuesta práctica que favorecerá el acceso a la información bancaria por parte de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta?

Justificación

La elaboración de este estudio se presenta como un caso especial para abordar de manera integral los desafíos que enfrenta la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, en lo que respecta al acceso a la información bancaria y como esto les afecta de manera directa en sus decisiones productivas.

La importancia de este estudio se fundamenta en la necesidad crítica de abordar los desafíos específicos que enfrentan los grupos de pequeños empresarios en relación al conocimiento que deben poseer en el manejo de las Tics para el acceso a la información bancaria, considerando que las actuales tecnologías facilitan la optimización de procesos administrativos y operativos en línea, lo que reduce costos y aumenta la eficiencia.

Durante el desarrollo del caso de evidencia que utilizando herramientas como software de gestión empresarial, sistemas de contabilidad en línea y plataformas de comunicación interna permiten a las Pymes automatizar tareas rutinarias, mejorar la gestión del tiempo y reducir errores humanos, otro beneficio clave es el acceso a nuevos mercados y la mejora en la relación con los clientes, permitiendo establecer una presencia en línea a través de sitios web, redes sociales y plataformas de comercio electrónico, lo que amplía su alcance y les permite competir en este mercado global.

La pertinencia de este caso radica en su potencial para transformar la capacidad de gestión financiera de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta y, por ende, mejorar la sostenibilidad y competitividad de los artesanos que la conforman, centrándose en el acceso a la

información bancaria, lo cual ha permitido abordar un problema crucial que afecta la toma de decisiones financieras de los artesanos, quienes a menudo carecen de los conocimientos y herramientas necesarios para interpretar y utilizar esta información de manera efectiva, al realizar un análisis de barreras y presentar una propuesta para superarlas, esta puede servir como modelo para otras asociaciones de artesanos o Pymes, contribuyendo así al desarrollo económico regional y nacional.

La factibilidad de este estudio se respalda en el consentimiento otorgado por la federación, quien demostró su interés, dedicación y deseo de participar en el procedimiento de recogida de datos, además se contó la factibilidad de este estudio se respalda por la colaboración activa y el consentimiento otorgado por el MIES para llevar a cabo la investigación en el área de trabajo social. Este compromiso facilita la obtención de datos precisos y relevantes, contribuyendo a la calidad y confiabilidad de los resultados. Además, se cuenta con la bibliografía necesaria para fundamentar la investigación y el apoyo de una tutora de investigación, lo cual asegura un enfoque riguroso y adecuado en el desarrollo del estudio.

En términos de un potencial impacto social de este estudio sería la transformación positiva en la vida de los artesanos de la federación y de la comunidad en general. Al mejorar el acceso a la información bancaria y fortalecer las habilidades digitales de los artesanos, se promueve la inclusión financiera y se fomenta un mayor desarrollo económico y social en la comunidad.

Objetivo general

Establecer una propuesta digital de acceso a la información bancaria, para favorecer las decisiones financieras de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta 2023

Objetivos específicos

- Fundamentar el marco constitucional y epistemológico que respalda el derecho al acceso a la información para la toma de decisiones financieras, con énfasis en la legislación nacional e internacional pertinente.
- Identificar las necesidades específicas de información bancaria de los artesanos de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.
- Determinar el nivel de conocimiento y accesibilidad de los artesanos de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta a la información financiera virtual, con el objetivo de determinar posibles brechas y áreas de mejora en este aspecto.
- Elaborar una propuesta práctica basada en las teorías identificadas, con el fin de favorecer el acceso a la información bancaria por parte de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.

Marco conceptual

Acceso a la información pública

Una serie de medidas jurisdiccionales para la protección de los derechos humanos fueron introducidas por la Constitución de la República del Ecuador, que entró en vigor el 20 de octubre de 2008. Estas consisten en la Acción Extraordinaria de Protección y la Acción de Acceso a la Información Pública.

La Acción de Acceso a la Información Pública se encuentra descrita en la Sección Cuarta del Título III de Garantías Constitucionales. Artículo 91.- Se garantizará el acceso a la información pública en los casos en que haya sido negada explícita o sutilmente, o cuando la información puesta a disposición sea incompleta o no confiable. Incluso si el material está

clasificado como secreto, restringido, privado o por cualquier otro motivo, aun así, podrá archivarse, el carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Acceso a la información

Cualquier empresa, incluso las pequeñas y medianas empresas (Pyme), debe tener acceso a la información para poder tomar decisiones estratégicas, donde afirma González et al. (2020), que la información se considera un recurso valioso que, cuando se maneja bien, puede aumentar en gran medida la capacidad de una organización para competir y adaptarse en un mercado que siempre está cambiando. Las empresas pueden tomar mejores decisiones basándose en datos precisos y actuales gracias a la accesibilidad y disponibilidad de la información, lo que reduce el riesgo y la incertidumbre que implica la gestión empresarial.

Dimensiones de la información bancaria

Según afirma Fugón (2022), las dimensiones de la información bancaria corresponden a la cantidad de datos recopilados y puestos a disposición de los consumidores, que pueden diferir según la naturaleza del producto financiero y la institución financiera que lo proporciona, puesto que un banco podría recopilar más datos sobre un préstamo hipotecario que sobre una cuenta de ahorros, por ejemplo. El alcance de la información retenida puede diferir según los estatutos y ordenanzas regionales, así como las prácticas internas de la institución financiera.

En Ecuador, por otra parte, la Ley de Secreto Bancario salvaguarda principalmente la información bancaria de los clientes; sin embargo, existen exenciones especiales que brindan acceso a esta información en circunstancias particulares, donde la Unidad de Análisis Económico

y Financiero (UAFE) y la Superintendencia de Bancos afirman que tienen acceso a datos financieros mientras realizan investigaciones sobre delitos mayores, incluido el financiamiento del terrorismo y el lavado de dinero.

Decisiones financieras

Un componente clave de la gestión financiera es elegir la financiación, lo que implica determinar cómo un cliente obtendrá la financiación que necesita para completar sus inversiones e iniciativas. Dado que se ve afectado por una serie de aspectos cualitativos y cuantitativos y que sus implicaciones podrían alterarse en reacción a cambios en la economía real, esta elección se describe como difícil (León, 2012). Según García et al. (2022), la toma de decisiones financieras implica varios factores complejos, que se describen a continuación:

Factores Cuantitativos:

- **Costo de Capital:** Es fundamental evaluar los costos asociados con diversas opciones de financiamiento, incluidas la deuda y el capital, para ello es necesario analizar las tasas de interés, los plazos y otros gastos relacionados.
- **Estructura de Capital:** Elige la proporción correcta de deuda a capital, esta decisión afecta la capacidad de asumir riesgos y la estabilidad financiera.
- **Flujo de Efectivo:** Es fundamental evaluar la capacidad de la empresa para producir flujos de caja, la capacidad de satisfacer obligaciones financieras y pagar deudas está influenciada por la sostenibilidad y estabilidad de estos flujos.
- **Ratios Financieros:** Para evaluar su salud financiera y su capacidad para realizar pagos, examine los indicadores financieros como la ratio de cobertura de deuda e intereses y otras ratios.

Factores Cualitativos:

- **Riesgo e Incertidumbre:** Es importante tener en cuenta los riesgos e incertidumbres relacionados con la economía y las diversas fuentes de financiación, la elección puede verse afectada por variables externas como modificaciones a las regulaciones gubernamentales o la dinámica del mercado.
- **Reputación e Imagen:** La forma en que se ve la empresa desde el exterior también puede verse afectada por la selección de la fuente de financiación, por ejemplo, la emisión de acciones puede tener un impacto en cómo el mercado percibe a la empresa.
- **Flexibilidad Financiera:** Es fundamental tener la flexibilidad para adaptarse a cambios imprevistos en el entorno del mercado, también mantener abiertas sus alternativas financieras podría ayudarle a afrontar circunstancias imprevistas.
- **Impacto en la Estrategia Empresarial:** Es imperativo que la elección financiera complemente el plan de negocios general de la organización, por ejemplo, un plan de expansión rápida podría necesitar más financiación externa.

Los autores mencionados anteriormente sostienen que los datos financieros no sólo satisfacen los requisitos legales y regulatorios, asegurando la rendición de cuentas y la transparencia, sino que también sirven como una guía que permite la planificación a largo plazo para el logro sostenible del éxito financiero y empresarial al coordinar las decisiones financieras con los objetivos organizacionales. García et al., (2022).

Aunque los autores citados resaltan el valor de los datos financieros como un instrumento vital para la apertura y la toma de decisiones alineadas con los objetivos corporativos, su estrategia ignora los obstáculos y limitaciones que enfrentan las empresas como resultado de las

brechas digitales en la disponibilidad de estos datos. Sostienen que los datos financieros sirven como brújula para el desempeño corporativo a largo plazo, pero no mencionan cómo las divisiones digitales podrían sesgar esta brújula e impedir que algunas empresas aprovechen al máximo la planificación financiera y la transparencia.

Herramientas Digitales

Para beneficio de los empleados, las tecnologías digitales en el lugar de trabajo han creado una gran cantidad de opciones y posibilidades para acuerdos laborales flexibles, además, gracias a estas tecnologías, se han automatizado y mejorado procedimientos completos, liberando a los empleados para concentrarse en sus responsabilidades principales y comunicarse con los clientes en línea (Maldonado y Valencia, 2022).

Según Mavlutova et al. (2023), la digitalización aumentó la productividad de los trabajadores, disminuyó las tasas de errores humanos y, finalmente, proporcionó más flexibilidad con respecto a las condiciones de trabajo y la prestación de servicios.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019), afirma que ha habido una fuerte demanda de servicios de banca en línea o móvil debido a la mejora de la experiencia y funcionalidad que ofrecen, así como tarifas o comisiones más atractivas y una mejor calidad de servicio. Las crecientes expectativas de los clientes se citaron con frecuencia como el principal impulsor de la digitalización en todo el sector.

Como resultado, las herramientas digitales no solo han cumplido sus promesas, sino que también han alentado a los proveedores de servicios financieros a competir mediante la introducción de servicios y soluciones más nuevos y de vanguardia que beneficiarán a sus clientes. (Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2022).

Tecnologías de la Información en la Banca

La tecnología de la información (TI) ha cambiado drásticamente el sector bancario, brindándole acceso a soluciones de vanguardia que mejoran la productividad, la seguridad y la satisfacción del cliente. La banca online es uno de los avances más destacables; ha cambiado por completo la forma en que los consumidores se conectan con sus instituciones financieras al brindarles facilidad y accesibilidad las 24 horas (Vargas, 2021). Las aplicaciones de banca móvil han agregado capacidad a los dispositivos móviles y han permitido a los clientes administrar sus cuentas desde cualquier ubicación, lo que ha complementado esta revolución.

De manera similar, los avances en inteligencia artificial, computación en la nube, autenticación biométrica y pagos electrónicos han mejorado el almacenamiento de datos, la seguridad y la eficiencia de las transacciones, la integración de estas tecnologías ha dado como resultado una mayor eficacia operativa; sin embargo, también ha presentado preocupaciones novedosas, concretamente en materia de ciberseguridad y privacidad (García, 2023). A pesar de estos obstáculos, los bancos están innovando y adaptándose para satisfacer las cambiantes demandas de los consumidores y las cambiantes condiciones del mercado.

Educación Financiera

Según Lusardi y Mitchell (2014), la educación financiera ha demostrado ser esencial para el empoderamiento económico de la población. Las investigaciones muestran que las personas que poseen conocimientos financieros están mejor equipadas para manejar su propio dinero, incluyendo la alfabetización digital, ya que los bancos utilizan cada vez más estas tecnologías para realizar sus operaciones.

Infocentro

Según afirma Piñuela (2022), los Infocentro funcionan como centros comunitarios que brindan a los actores sociales información actualizada sobre cómo utilizar herramientas y medios que están entrelazados con tecnologías emergentes, estos servicios incluyen clases de alfabetización tecnológica, recuperación de información y correo, servicios de gobierno electrónico, compras en línea y acceso a redes para educación, salud, ciencia y tecnología, entre muchas otras áreas.

Para este grupo manufacturero artesanal, la combinación de Infocentro y educación financiera no sólo es práctica, sino también ventajosa, incorporando cursos de educación financiera en los Infocentro, los residentes estarían equipados con las habilidades que necesitan para desempeñar un papel activo en la economía digital, lo que implica gestionar inversiones, incluido el uso de criptomonedas, y utilizar el comercio electrónico y los servicios bancarios en línea.

Marco metodológico

Tipos de Estudio

Estudio Descriptivo No Experimental

El estudio de caso se llevó a cabo utilizando un diseño descriptivo no experimental, este enfoque permitió observar y analizar el fenómeno en su contexto natural sin manipular las variables, permitiendo identificar las barreras que enfrentan los artesanos al acceder a la información bancaria y evaluar cómo estas barreras impactan en sus decisiones financieras.

La muestra incluye a los actores clave y entidades relevantes en el ámbito del artesanado y la banca en Ecuador, esta muestra fue seleccionada con el propósito de obtener una visión

comprensiva y detallada sobre el acceso a la información bancaria para la toma de decisiones financieras por parte de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, que se compone de los siguientes elementos, presidenta, secretaria y 20 artesanos de la Federación de Artesanos de Manta, establecidos mediante un muestreo por conveniencia, además de dos páginas Web de los Bancos conformados por BanEcuador, Produbanco.

Para recopilar datos, se realizaron encuestas detalladas a los miembros activos de la Federación, complementadas con entrevistas en profundidad a la presidenta Sra. Glenda Saltos Villaprado y la secretaria Sra. Lourdes Moreira; estos instrumentos permitieron obtener una visión clara de las dificultades y necesidades específicas de los artesanos en cuanto al manejo de información bancaria, además. Se realizó un análisis del contenido web, de entidades bancarias disponibles para corroborar los hallazgos mediante fichas de observación.

Métodos teóricos

Análisis-síntesis: Este enfoque se empleó con el propósito de sumergirse en cada uno de los elementos y particularidades de las variables del estudio de caso. Su aplicación permitió desglosar minuciosamente cada característica, componente y cualidad relevante, brindando así un entendimiento exhaustivo y detallado de cada variable en consideración.

La aplicación de estos métodos permitió determinar las asignaturas que deben integrarse para las posibles soluciones que se han expresado para este estudio de casos. De esta forma se determinó que las materias de integración curricular deben ser: Marco constitucional, gobierno electrónico, Herramientas digitales, Gestión de información e Información para la toma de decisiones.

Método inductivo: Se utilizó para conocer a profundidad las variables de estudio, mediante la recolección de datos a través de encuestas, entrevistas y observaciones; lo que permitió identificar patrones y tendencias recurrentes y a la vez formular generalizaciones sobre las barreras comunes y las necesidades de los artesanos.

Método deductivo: El método deductivo se estableció como un enfoque fundamental a partir de los resultados que surgieron del análisis teórico y realidad contextual en la que se desenvuelve el caso en estudio. Esta metodología permitió realizar inferencias fundamentadas y sistemáticas, utilizando una lógica de razonamiento que partió de premisas generales hacia conclusiones específicas.

Técnicas e Instrumentos

Entrevista: Se realizaron entrevistas en profundidad con la presidenta y la secretaria de la Junta, lo que permitió recoger información detallada sobre las políticas, estrategias y desafíos enfrentados por los artesanos, lo que proporcionó una visión interna sobre las necesidades específicas de los artesanos y las barreras institucionales que dificultan el acceso a la información bancaria.

Encuesta: Se aplicaron encuestas a un grupo de 20 artesanos, lo que permitió recoger datos cuantitativos sobre sus experiencias y percepciones relacionadas con los servicios bancarios. Estas encuestas ayudaron a identificar patrones y tendencias en las necesidades de información financiera, así como a evaluar el nivel de conocimiento y accesibilidad de los artesanos a las herramientas financieras virtuales.

Guía de Observación: Se utilizó una guía de observación para evaluar la accesibilidad y calidad de la información disponible en las plataformas digitales de BanEcuador, Produbanco.

Esta observación permitió identificar las fortalezas y debilidades de estas plataformas en términos de usabilidad y disponibilidad de información relevante para los artesanos.

En definitiva, estas técnicas e instrumentos permitieron realizar un análisis exhaustivo y multidimensional del acceso a la información financiera por parte de los artesanos de Manta, combinando entrevistas cualitativas, encuestas y observaciones estructuradas, el estudio logró proporcionar una visión detallada y equilibrada de los desafíos y necesidades de este sector.

Resultados obtenidos

Resultados de la encuesta

Tabla 1.

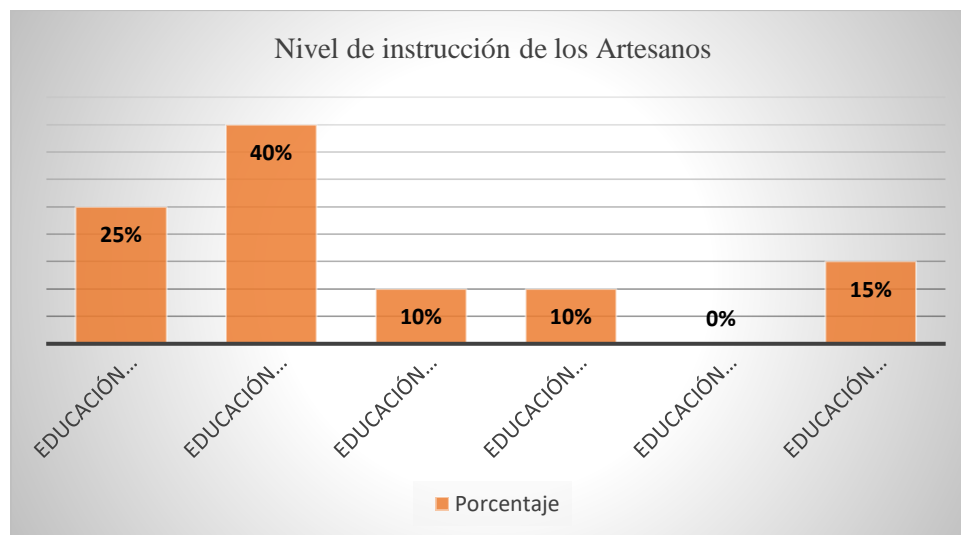
Nivel de instrucción de los Artesanos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Educación General Básica (primaria sin culminar) | 5 | 25% |
| Educación General Básica (primaria culminada) | 8 | 40% |
| Educación secundaria sin culminar | 2 | 10% |
| Educación secundaria culminada | 2 | 10% |
| Educación técnica y tecnológica | 0 | 0% |
| Educación universitaria | 3 | 15% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: La tabla presenta los datos del nivel de instrucción de los artesanos encuestados.

Figura 1.

Nivel de instrucción de los Artesanos



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

En el análisis de los resultados muestra que los artesanos un (10%) no han completado la educación secundaria, el (10%) ha culminado la secundaria, el (25%) que no culminó la

primaria; y, el (40%) que sí la culminó. Solo el (15%) de los encuestados ha alcanzado un nivel de educación universitaria.

Desde el punto de vista teórico, la educación se considera un factor clave en el desarrollo de habilidades técnicas y en la capacidad para adaptarse a nuevas tecnologías. Los resultados obtenidos en este estudio empírico confirman esta teoría, mostrando que una mayor educación puede estar correlacionada con mejores oportunidades de innovación y productividad.

Tabla 2.

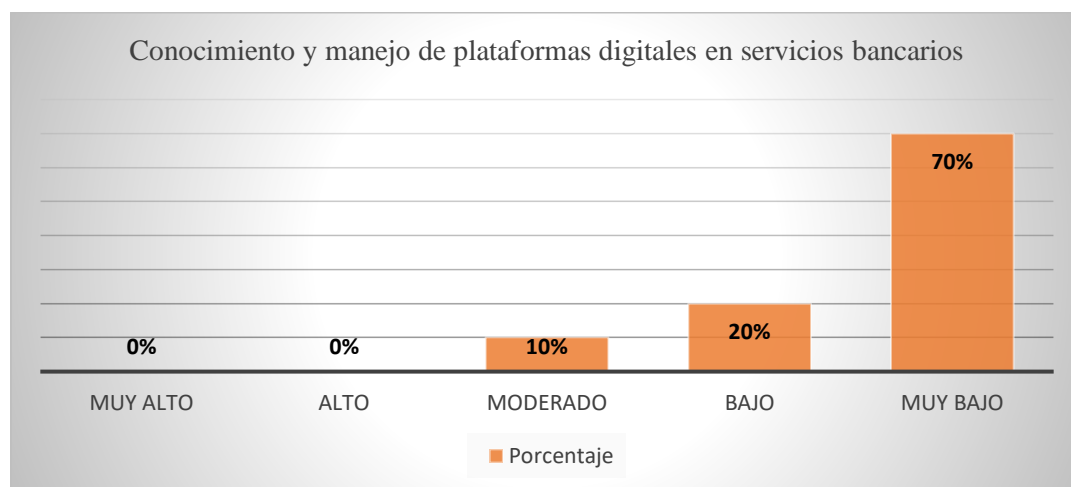
Conocimiento y manejo de plataformas digitales en servicios bancarios

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Muy alto | 0 | 0% |
| Alto | 0 | 0% |
| Moderado | 2 | 10% |
| Bajo | 4 | 20% |
| Muy bajo | 14 | 70% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: Esta tabla presenta el nivel de conocimiento y el manejo de plataformas digitales en servicios bancarios.

Figura 2.

Conocimiento y manejo de plataformas digitales en servicios bancarios



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados (70%) tienen un conocimiento y manejo de plataformas digitales en servicios bancarios muy bajo, el (20%) calificando su conocimiento como bajo y el (10%) como moderado. Esto indica una clara falta de familiaridad con las tecnologías digitales en el ámbito bancario lo que puede limitar el acceso a servicios bancarios modernos y eficientes, afectando la inclusión financiera.

La virtualización de los servicios bancarios se ha asociado con una mayor eficiencia y accesibilidad, facilitando la inclusión financiera y mejorando la gestión de recursos. Sin embargo, estos beneficios no pueden realizarse sin un nivel básico de alfabetización digital. Los resultados de este estudio empírico destacan la brecha existente entre la teoría y la práctica, subrayando la necesidad de abordar la alfabetización digital como una prioridad.

Tabla 3.

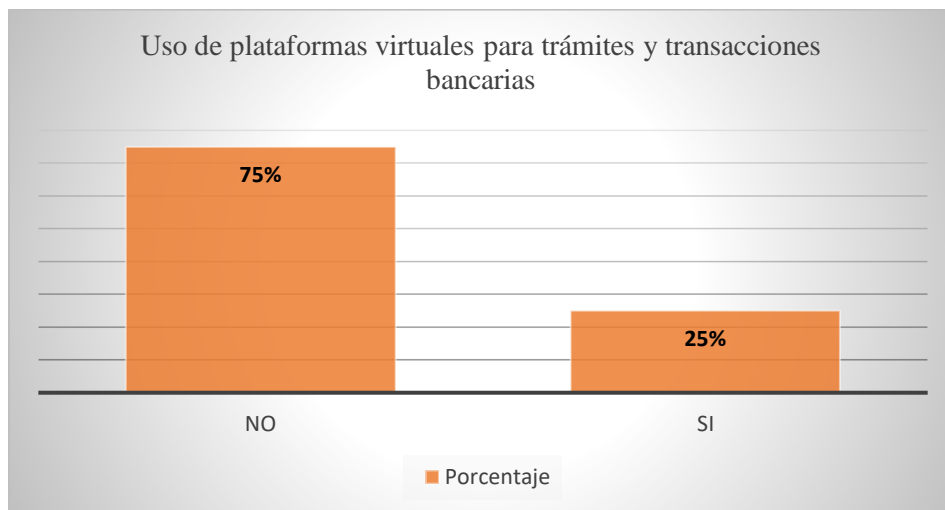
Uso de plataformas virtuales para trámites y transacciones bancarias

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| No | 15 | 75% |
| Si | 5 | 25% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: La tabla muestra el uso de plataformas virtuales para realizar trámites y transacciones bancarias entre los artesanos encuestados.

Figura 3.

Uso de plataformas virtuales para trámites y transacciones bancarias



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

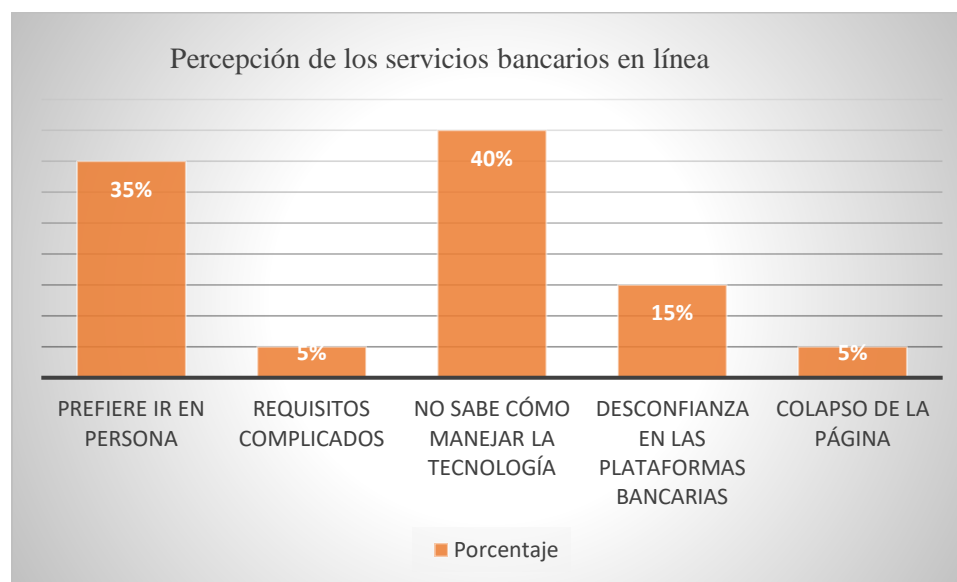
La mayoría de los encuestados (75%) no utilizan plataformas virtuales para trámites y transacciones bancarias. El (25%) de los encuestados afirma utilizar estas plataformas, lo que indica una baja adopción de la tecnología digital en este ámbito.

Las transacciones en línea pueden ahorrar tiempo y reducir la necesidad de visitas físicas a las sucursales bancarias, mejorando así la conveniencia y la accesibilidad de los servicios. La falta de habilidades digitales y la baja adopción de tecnología son barreras significativas para alcanzar estos beneficios.

Tabla 4.*Percepción de los servicios bancarios en línea*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Prefiere ir en persona | 7 | 35% |
| Requisitos complicados | 1 | 5% |
| No sabe cómo manejar la tecnología | 8 | 40% |
| Desconfianza en las plataformas bancarias | 3 | 15% |
| Colapso de la página | 1 | 5% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: La tabla muestra las principales barreras y actitudes hacia el uso de estas plataformas digitales.

Figura 4.*Percepción de los servicios bancarios en línea*

Nota: esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

El análisis muestra que el (35%) de los encuestados prefiere realizar trámites bancarios en persona, el (40 %) no sabe manejar la tecnología, lo que coincide con los resultados previos que indican una baja alfabetización digital. El (15%) desconfía de las plataformas bancarias en línea y el (5%) se ha encontrado con problemas técnicos, aunque estos factores afectan a una minoría, siguen siendo áreas que requieren atención para mejorar la experiencia del usuario.

Se ha argumentado que la adopción de servicios bancarios en línea puede mejorar la eficiencia, conveniencia y accesibilidad de los servicios financieros. Sin embargo, los resultados empíricos de este estudio muestran que la falta de habilidades tecnológicas, la preferencia por la atención personal y la desconfianza en las plataformas digitales son barreras significativas para la adopción de estos servicios. La desconfianza puede estar basada en preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones, la protección de datos personales, o experiencias previas negativas. Esto subraya la necesidad de abordar estas barreras a través de la educación y la mejora de la infraestructura tecnológica.

Tabla 5.

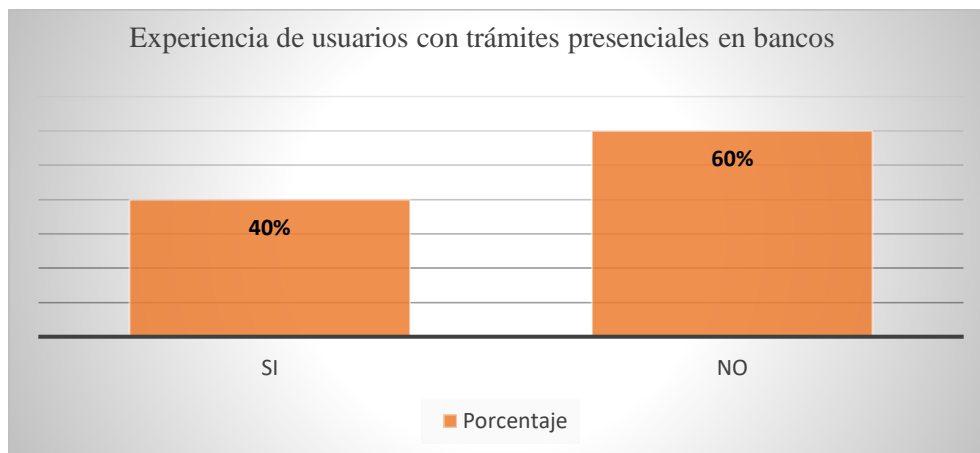
Experiencia de usuarios con trámites presenciales en bancos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 8 | 40% |
| No | 12 | 60% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra la experiencia de los artesanos con los trámites presenciales en bancos.

Figura 5.

Experiencia de usuarios con trámites presenciales en bancos



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

El análisis muestra el (40%) de los encuestados reporta haber tenido una experiencia positiva con trámites presenciales en bancos. Sin embargo, el (60%) de los encuestados indica haber tenido una experiencia negativa con trámites presenciales por los largos tiempos de espera en fila, lo que les ha obligado a cerrar sus negocios durante su visita a los bancos, y con ello la pérdida de sus ventas durante su ausencia.

La prevalencia de experiencias negativas destaca la importancia de la atención virtual, debido a que permite a los usuarios acceder a los servicios bancarios desde la comodidad de sus hogares o negocios, evitando así los tiempos de espera y las pérdidas asociadas con el cierre temporal de sus actividades comerciales, además, las plataformas digitales pueden estar disponibles las 24 horas del día, ofreciendo una flexibilidad que los trámites presenciales no pueden proporcionar, lo que no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también incrementa la eficiencia operativa y la satisfacción general de los clientes.

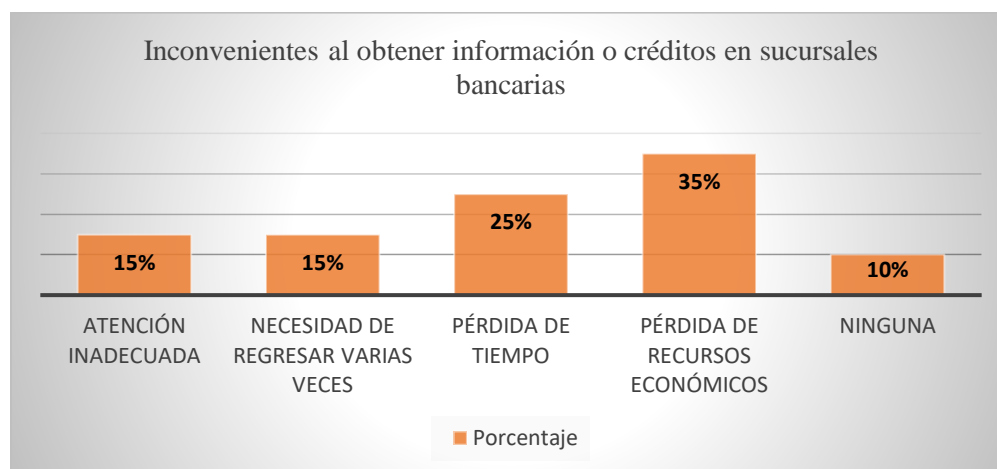
Tabla 6.*Inconvenientes al obtener información presencial en sucursales bancarias*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Atención inadecuada | 3 | 15% |
| Necesidad de regresar varias veces | 3 | 15% |
| Pérdida de tiempo | 5 | 25% |
| Pérdida de recursos económicos | 7 | 35% |
| Ninguna | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra obstáculos al tratar de obtener información o créditos en los bancos

Figura 6.

Inconvenientes al obtener información presencial en sucursales bancarias



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

El análisis muestra que el (15%) de los encuestados menciona haber experimentado atención inadecuada en las sucursales bancarias; el (15%) reporta haber necesitado regresar varias veces para completar sus trámites; el (25%) menciona haber experimentado pérdida de tiempo, mientras que un (35%) reporta pérdida de recursos económicos.

La suma de estos factores demuestra que los inconvenientes asociados con la obtención de información bancaria presencial tienen efectos negativos acumulativos, restringiendo la capacidad de los artesanos para tomar decisiones financieras estratégicas y bien informadas, esenciales para el éxito y la sostenibilidad de sus negocios.

Tabla 7.

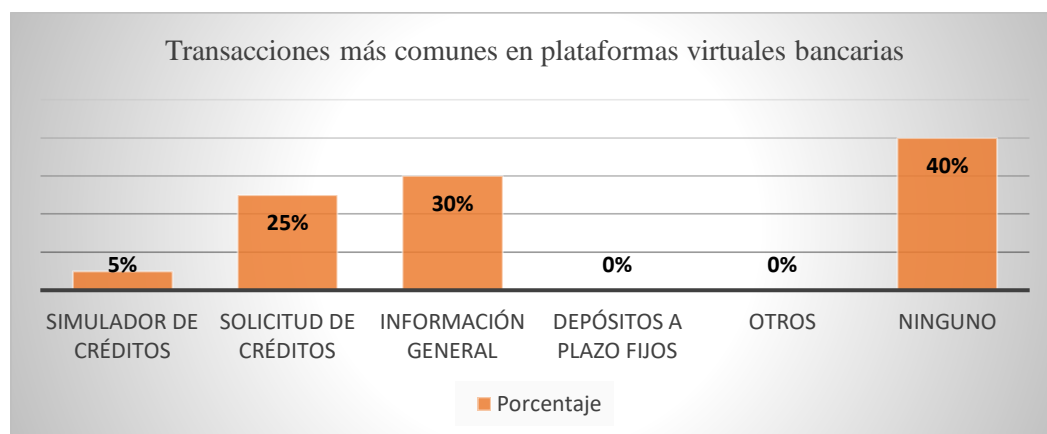
Transacciones más comunes en plataformas virtuales bancarias

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Simulador de créditos | 1 | 5% |
| Solicitud de créditos | 5 | 25% |
| Información general | 6 | 30% |
| Depósitos a plazo fijos | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Ninguno | 8 | 40% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra las preferencias y prácticas de los artesanos en el uso de plataformas virtuales bancarias

Figura 7.

Transacciones más comunes en plataformas virtuales bancarias



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados, el (40%) indican que no realizan ninguna transacción específica en plataformas virtuales bancarias. La solicitud de créditos es la transacción más mencionada, el (25%) de los encuestados ha utilizado esta función. Le sigue la búsqueda de información general, el (30%), Sin embargo, los servicios como simuladores de créditos y depósitos a plazo fijo no fueron utilizados según los datos recolectados.

Desde la perspectiva teórica, las plataformas virtuales bancarias están diseñadas para ofrecer una amplia gama de servicios que mejoran la accesibilidad y conveniencia para los clientes, sin embargo, los resultados empíricos sugieren que la adopción y utilización de estas funcionalidades específicas aún enfrenta desafíos significativos. Es evidente que la falta de conocimiento y el desarrollo de habilidades digitales, impide que muchos artesanos aprovechen estos servicios. Además, la desconfianza en la seguridad de las transacciones en línea y la percepción de vulnerabilidad limitan el uso de estas plataformas.

Tabla 8.

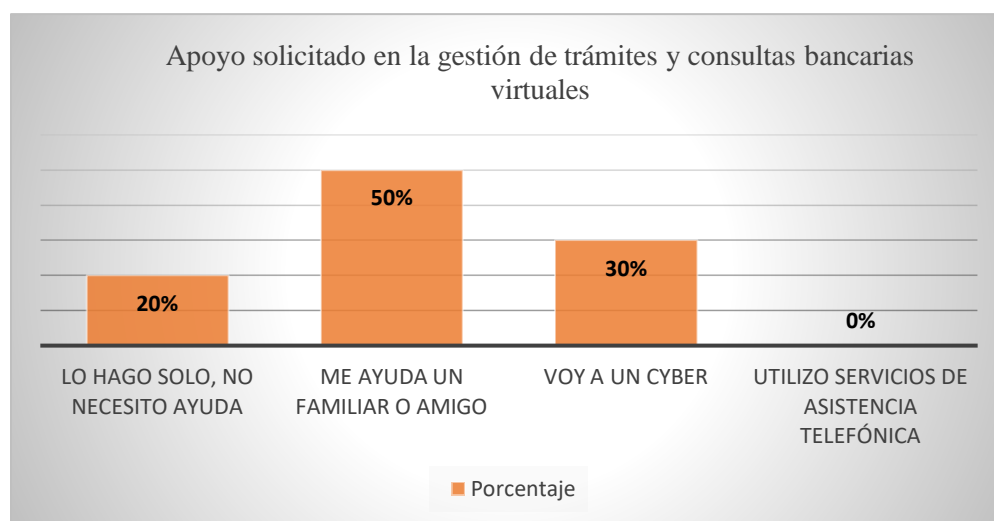
Apoyo solicitado en la gestión de trámites y consultas bancarias virtuales

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Lo hago solo, no necesito ayuda | 4 | 20% |
| Me ayuda un familiar o amigo | 10 | 50% |
| Voy a un cyber | 6 | 30% |
| Utilizo servicios de asistencia telefónica | 0 | 0% |
| Total | 20% | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo los artesanos gestionan sus trámites y consultas bancarias virtuales.

Figura 8.

Apoyo solicitado en la gestión de trámites y consultas bancarias virtuales



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

En el análisis de resultados se determina que el (50%) de los encuestados indica que recibe ayuda de un familiar o amigo para gestionar trámites y consultas bancarias virtuales; el (30%) utiliza un cyber para realizar trámites y consultas bancarias en línea. Un (20%) no necesitan ayuda. Ningún encuestado menciona utilizar servicios de asistencia telefónica para gestionar trámites bancarios virtuales.

Los servicios bancarios virtuales suelen estar diseñados para ser accesibles y fáciles de usar, con opciones de asistencia disponibles para ayudar a los usuarios en caso de necesidad. Sin embargo, los resultados empíricos muestran que existe una dependencia significativa de ayuda externa para manejar estas plataformas, lo cual puede reflejar barreras y limitaciones en la alfabetización digital.

Tabla 9.

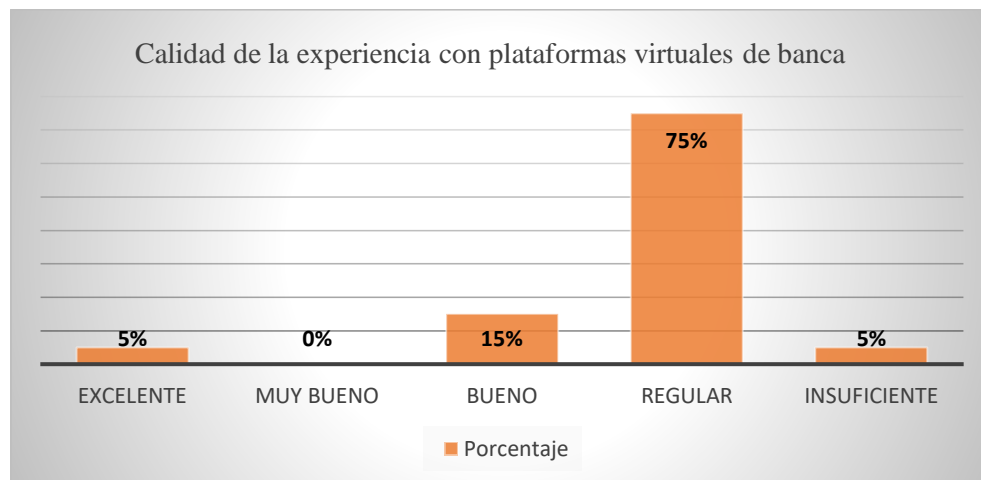
Calidad de la experiencia con plataformas virtuales de banca

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 1 | 5% |
| Muy bueno | 0 | 0% |
| Bueno | 3 | 15% |
| Regular | 15 | 75% |
| Insuficiente | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: Esta tabla representa la percepción sobre la calidad de la experiencia con plataformas virtuales de banca.

Figura 9.

Calidad de la experiencia con plataformas virtuales de banca



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

Se puede constatar que el (5%) de los participantes calificó su experiencia como "Excelente", mientras que el (15%) la consideró "Buena", no obstante, un significativo (75%) de los encuestados la evaluó como "Regular", y el (5%) restante la calificó como "Insuficiente", demostrando que, aunque una pequeña proporción de usuarios ha tenido experiencias positivas, la mayoría enfrenta insatisfacción con las plataformas virtuales bancarias.

Las plataformas virtuales de banca se promueven como herramientas que ofrecen conveniencia, accesibilidad y seguridad mejoradas para los usuarios. Sin embargo, los resultados empíricos indican que la realidad percibida por los usuarios no siempre coincide con la intencionalidad de los servicios bancarios en línea, evidenciando que existen deficiencias, y es esencial mejorar la satisfacción del usuario, optimizar la funcionalidad de las plataformas y aumentar la confianza en las herramientas digitales de banca.

Tabla 10.

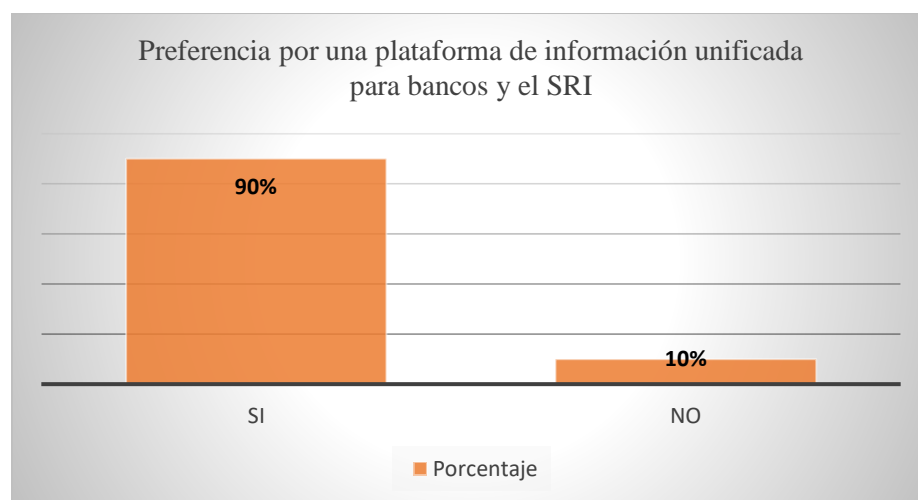
Preferencia por una plataforma de información unificada para bancos y el SRI

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 18 | 90% |
| No | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: Esta tabla indica la preferencia de los artesanos por una plataforma de información unificada que integre servicios bancarios y del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Figura 10.

Preferencia por una plataforma de información unificada para bancos y el SRI



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

El (90%) de los encuestados está a favor de una plataforma de información unificada que integre los servicios bancarios con el Servicio de Rentas Internas (SRI), indicando un claro interés en simplificar y facilitar los procesos relacionados con la gestión financiera y tributaria, en cuanto al (10%) de los encuestados se opone a la idea de una plataforma unificada.

Poder integrar los servicios bancarios y tributarios en una sola plataforma podría mejorar la eficiencia administrativa y simplificar los procesos para los usuarios y las empresas, una plataforma unificada podría reducir errores de cumplimiento tributario, facilitar el pago de impuestos y mejorar la información y transparencia en las transacciones financieras y fiscales.

Tabla 11.

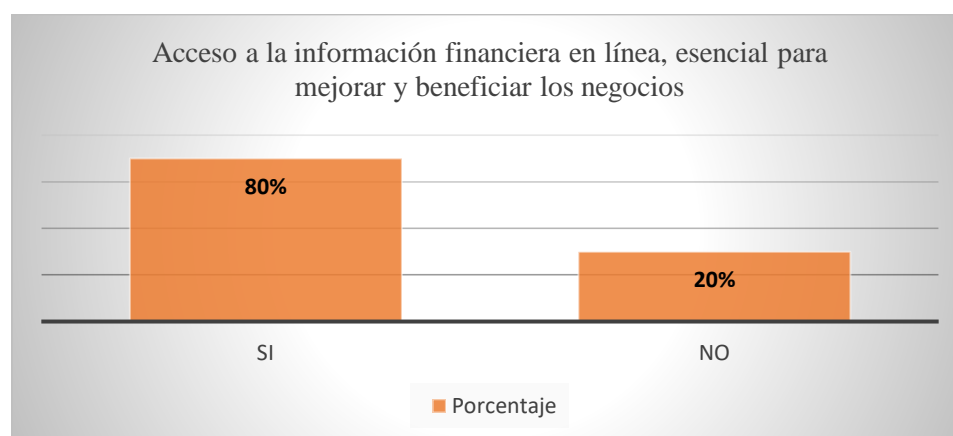
Acceso a la Información Financiera en Línea para mejorar los negocios

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 16 | 80% |
| No | 4 | 20% |
| Total | 20% | 100% |

Nota: Esta tabla refleja la percepción de los artesanos sobre el acceso a la información financiera en línea como algo esencial para mejorar y beneficiar sus negocios.

Figura 11.

Acceso a la información financiera en línea, para mejorar los negocios



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

El (80%) de los encuestados reconoce que el acceso a la información financiera en línea es esencial para mejorar sus negocios. Esto subraya la percepción generalizada de que las

herramientas digitales son cruciales para la eficiencia y la competitividad empresarial en el entorno actual. El (20%) de los encuestados no considera que el acceso a la información financiera en línea sea esencial para beneficiar los negocios. Las razones detrás de esta percepción pueden incluir preocupaciones sobre la seguridad cibernética, preferencias por métodos tradicionales o falta de familiaridad con las herramientas digitales.

El acceso en línea facilita la supervisión en tiempo real de las finanzas empresariales, fundamental para tomar decisiones informadas y estratégicas, puesto que al automatizar procesos financieros a través de plataformas en línea puede llevar a una reducción de costos operativos y a una mejora en la productividad del negocio.

Tabla 12.

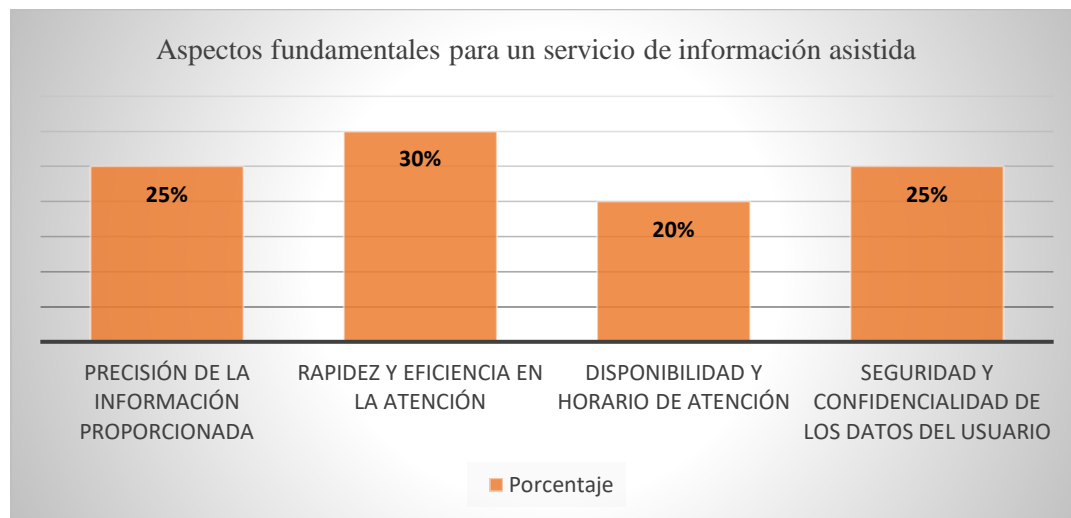
Aspectos fundamentales para un servicio de información asistida

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Precisión de la información proporcionada | 5 | 25% |
| Rapidez y eficiencia en la atención | 6 | 30% |
| Disponibilidad y horario de atención | 4 | 20% |
| Seguridad y confidencialidad de los datos del usuario | 5 | 25% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: La tabla destaca los aspectos fundamentales que los artesanos consideran importantes para un servicio de información asistida.

Figura 12.

Aspectos fundamentales para un servicio de información asistida



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

El análisis de estos resultados revela que la rapidez y eficiencia en la atención es el aspecto más valorado, el (30%) de los encuestados mencionándolo como fundamental. Esto indica que los usuarios valoran mucho la celeridad y la eficacia en la resolución de sus consultas y problemas. Ambos aspectos, la precisión de la información proporcionada y la seguridad y confidencialidad de los datos del usuario, son igualmente valorados, el (25%) cada uno. Esto subraya la importancia de que la información proporcionada sea exacta y de que se mantenga la confidencialidad de los datos personales de los usuarios. El (20%) de los encuestados considera la disponibilidad y el horario de atención como un aspecto fundamental. Esto refleja la necesidad de que los servicios de información asistida estén disponibles en horarios flexibles para atender a un mayor número de usuarios.

Un servicio de información asistida eficaz debe ser rápido, preciso, seguro y accesible.

Los resultados empíricos respaldan esta teoría, mostrando que los usuarios valoran una combinación de estos factores para una experiencia satisfactoria.

Tabla 13.

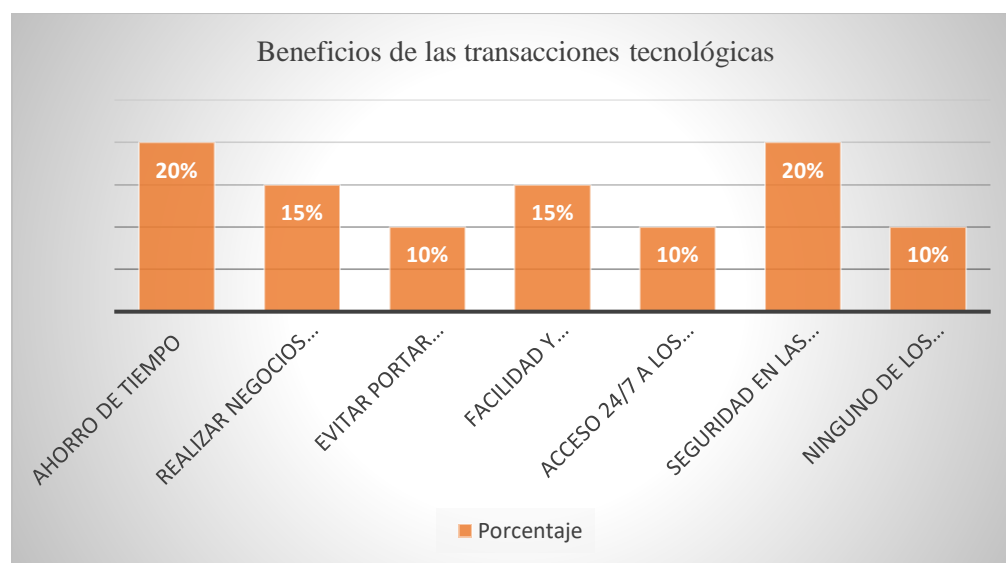
Beneficios de las transacciones tecnológicas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Ahorro de tiempo | 4 | 20% |
| Realizar negocios desde cualquier lugar | 3 | 15% |
| Evitar portar dinero en efectivo | 2 | 10% |
| Facilidad y comodidad | 3 | 15% |
| Acceso 24/7 a los servicios bancarios | 2 | 10% |
| Seguridad en las transacciones | 4 | 20% |
| Ninguno de los anteriores | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

Nota: La tabla muestra los beneficios percibidos por los artesanos en cuanto a las transacciones tecnológicas

Figura 13.

Beneficios de las transacciones tecnológicas



Nota: Esta figura representa las respuestas de los artesanos encuestados

Análisis e interpretación

Se puede evidenciar que el (20%), consideran que el ahorro de tiempo y la seguridad en las transacciones se destacan como los beneficios más valorados, mientras que el (15%) afirman que realizar negocios desde cualquier lugar y la facilidad y comodidad fueron reconocidos como beneficios, en cuanto al (10%) de los encuestados valoró la capacidad de evitar portar dinero en efectivo y el acceso 24/7 a los servicios bancarios, lo que resalta la apreciación por la disponibilidad continua y la reducción del riesgo asociado al manejo de efectivo, sin embargo, otro (10%) de los encuestados indicó que no percibía ninguno de estos beneficios, lo que podría sugerir que estas ventajas no son suficientemente relevantes o significativas para sus necesidades específicas.

Existe un reconocimiento amplio de los beneficios de las transacciones tecnológicas, y una amplia percepción de su importancia, con una minoría de usuarios que no encuentra valor en estas características, estableciendo como medida mejorar la comunicación y educación sobre estos beneficios, así como adaptar las plataformas para satisfacer mejor las necesidades de todos los usuarios, podría incrementar la adopción y satisfacción con las transacciones tecnológicas.

Resultados de las entrevistas

Entrevista No. 1: Guadalupe Lourdes Moreira Macías - secretaria de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta

1. ¿Por qué usted apoya a los artesanos en su proceso de registro en la JNDA?

Una de las principales barreras para el uso de estas herramientas es la poca capacitación que se les brinda y como la gran mayoría de los artesanos son personas adultas y con un nivel de estudio básico se les complica la utilización de los mismos.

3. ¿Se han implementado programas de capacitación en habilidades digitales para los artesanos?

Solo se han implementado capacitaciones básicas de computación, pero en específico sobre el manejo de estas herramientas digitales aún no se han implementado.

5. ¿Cómo cree que el acceso a la información bancaria puede transformar el trabajo artesanal?

Sería una herramienta muy importante para que nuestros artesanos tengan facilidad de conocer si pueden acceder a un crédito para sus negocios

6. ¿Considera usted que, si se implementa un Infocentro financiero, se podría mejorar la educación financiera y el acceso a la información bancaria?

Si, la implementación de un espacio que ofrezca diferentes tipos de recursos, permitirá a los artesanos generar más conocimientos y manejos tanto en educación financiera y acceso a la información bancaria.

7. ¿Qué apoyo adicional considera necesario para que los artesanos puedan aprovechar al máximo las herramientas digitales y los servicios bancarios?

Capacitaciones sobre el tema de manera continua con talleres prácticos

Entrevista No. 2: Glenda Aracely Saltos Villaprado - presidenta de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.

2. ¿Existen barreras específicas que dificulten el uso de herramientas digitales entre los artesanos?

Capacitación, ya que muchos por la edad se les dificulta y deben recurrir a la ayuda de sus familiares o de personas externas.

3. ¿Se han implementado programas de capacitación en habilidades digitales para los artesanos?

No, aun no, sin embargo, sería bueno en el manejo de redes sociales y plataformas de comunicación como WhatsApp y Facebook son particularmente efectivas para promocionar los productos de los artesanos

5. ¿Cómo cree que el acceso a la información bancaria y las herramientas digitales pueden transformar la industria artesanal?

Sería muy positivo para todo nuestro sector artesanal. Un espacio en el cual pueda ofrecer, asesoramiento y recursos digitales que le permitan a los artesanos a acceder a la información bancaria, permitiéndoles acceder a créditos y mejorar la gestión financiera mediante herramientas digitales, permitiéndoles expandir sus negocios y mejorar su sostenibilidad económica.

6. ¿Considera usted que, si se implementa un Infocentro financiero, se podría mejorar la educación financiera y el acceso a la información bancaria?

Considero que la implementación de un Infocentro financiero sería altamente beneficioso, este centro podría ofrecer recursos educativos y talleres sobre la gestión financiera y el uso de herramientas digitales.

7. ¿Qué apoyo adicional considera necesario para que los artesanos puedan aprovechar al máximo las herramientas digitales y los servicios bancarios?

Sería importante que la ULEAM, implemente cursos de capacitación relacionados a las herramientas digitales, como responsabilidad social y los pasantes enviarlos para que capaciten a los Maestros Artesanos, incluido temas de prevención para evitar hackeos, mal uso de las herramientas digitales y evitar conflictos y pérdidas en los negocios artesanales.

Análisis de las entrevistas

El análisis de las entrevistas realizadas resalta varios aspectos importantes en cuanto al uso y adopción de herramientas digitales por parte de los artesanos miembros de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, debido a que muchos artesanos son adultos mayores con niveles de estudio básicos, lo que dificulta el uso de herramientas digitales.

En cuanto a la capacitación en habilidades digitales, refieren que solo se han implementado capacitaciones básicas de computación, y que no se han llevado a cabo programas de capacitación en habilidades digitales específicas, destacando que la efectividad de las plataformas digitales, muestran que las redes sociales y plataformas de comunicación como WhatsApp y Facebook son particularmente efectivas para los artesanos, evidenciando que estas plataformas no solo facilitan la promoción de productos, sino que también permiten una mayor interacción con los clientes, fomentando relaciones más estrechas y directas.

De igual modo ante la transformación de la industria artesanal, coinciden en que el acceso a la información bancaria y el uso de herramientas digitales pueden transformar significativamente la industria artesanal, esto puede facilitar el acceso a créditos y mejorar la gestión financiera mediante herramientas digitales puede empoderar a los artesanos,

permitiéndoles expandir sus negocios y mejorar su sostenibilidad económica; por último el apoyo adicional necesario para maximizar los beneficios de las herramientas digitales y los servicios bancarios, ambas entrevistadas enfatizan la necesidad de capacitaciones continuas y talleres prácticos.

Ante los resultados se establece una discusión basada en argumentos de varios autores como Reyes y Castañeda (2020), manifiestan que la utilidad percibida y la simplicidad del uso de las nuevas tecnologías son factores importantes que influyen en su aceptabilidad, implementando las tecnologías digitales como Facebook y WhatsApp se utilizan porque los artistas de Manta las consideran útiles y muy fáciles de usar. No obstante, Cacante (2020), sostiene que la adopción de tecnología está influenciada por variables que incluyen la influencia social, el esfuerzo esperado, los estándares de desempeño y las circunstancias propicias, basado en condiciones de apoyo, como capacitación continua y asistencia institucional, son obstáculos importantes para los artesanos, aumentando aspectos positivos sobre las ventajas potenciales en el uso de nuevas tecnologías.

No obstante, García y Sorhegui (2020), destacan cuán importantes son las capacidades y los recursos organizacionales para la adopción de tecnología por parte de las Pymes, desde la capacitación limitada en habilidades digitales y la dependencia de los familiares para utilizar herramientas tecnológicas son indicativos de recursos organizativos insuficientes, donde grandes empresas dedican su inversión en el desarrollo de capacidades internas y capacitación para superar estos obstáculos.

La triangulación de estos resultados revelan que, aunque existe una conciencia sobre los beneficios de las herramientas digitales para el desarrollo de los negocios de los artesanos de Manta; factores como la percepción de utilidad, facilidad de uso, recursos organizacionales y la

influencia social son determinantes críticos para su adopción, además de las barreras identificadas, como la falta de capacitación y apoyo institucional, deben ser abordadas mediante programas educativos continuos y el fortalecimiento de capacidades organizacionales, considerando la colaboración con instituciones educativas locales. La sugerencia de Glenda Saltos Villaprado sobre el acercamiento de la ULEAM, puede ser una estrategia efectiva para superar estas barreras y promover una adopción más amplia y efectiva de tecnologías digitales en la comunidad artesanal de Manta.

Guía de observación de las páginas web bancarias: BanEcuador, Produbanco

Tabla 14.

Resultado de la guía de observación a la web de Produbanco

| Categoría | Criterio | Respuesta | Observación |
|----------------------|---|------------------|--|
| Usabilidad | La plataforma proporciona información clara sobre sus servicios y funciones. | Sí | La información sobre servicios y funciones es clara, pero algunos términos bancarios pueden ser confusos para los artesanos. |
| | La plataforma permite realizar trámites bancarios de forma fácil y sencilla. | No | Los trámites bancarios pueden ser complicados y no siempre intuitivos para usuarios con pocos conocimientos en TICs |
| | La plataforma ofrece opciones de ayuda y soporte para los usuarios. | Sí | Hay opciones de ayuda disponibles, incluyendo un chat en línea y una sección de preguntas frecuentes. |
| | Los formularios y procesos en la plataforma son intuitivos y fáciles de entender. | No | Algunos formularios son largos y requieren información detallada, lo que puede ser complicado. |
| Seguridad | Autenticación y protección contra fraudes | Sí | Implementa autenticación de dos factores y notificaciones de seguridad, aunque el proceso puede ser complejo. |
| | Se proporcionan instrucciones claras para proteger la información del usuario. | No | Las instrucciones no son muy detalladas y pueden ser difíciles de seguir para algunos usuarios como los artesanos |
| Transacciones | Búsqueda en el sitio web | No | La función de búsqueda no siempre es intuitiva y puede ser difícil encontrar información específica. |
| | Formularios y procesos de solicitud | No | Los formularios de solicitud son detallados y pueden ser difíciles de completar sin ayuda. |

| | | | |
|----------------|--|----|--|
| | La plataforma ofrece servicios bancarios en línea. | Sí | Ofrece una amplia gama de servicios bancarios en línea, aunque pueden requerir tiempo para acostumbrarse. |
| | Se puede realizar un seguimiento fácil de las transacciones realizadas en la plataforma. | No | El seguimiento de transacciones puede ser confuso y no siempre claro para los usuarios. |
| Soporte | Se ofrece soporte técnico rápido y eficiente en caso de problemas o consultas. | No | El soporte técnico puede ser lento en responder y resolver problemas, especialmente en momentos de alta demanda. |
| | La plataforma proporciona recursos educativos para ayudar a los usuarios a comprender mejor sus servicios. | Sí | Existen recursos educativos, como tutoriales y guías, aunque pueden no ser suficientes para todos tipos de usuarios. |

Nota: En la tabla se presentan los resultados de la guía de observación a la web de Produbanco, tomando a consideración la categoría, criterios, respuesta y observación.

Análisis de la usabilidad del portal web de Produbanco

El análisis del portal web muestra que, aunque la plataforma ofrece información clara sobre sus servicios y funciones y dispone de opciones de ayuda, presenta importantes áreas de mejora en su usabilidad y accesibilidad para usuarios menos familiarizados con la tecnología, como los artesanos. Los tramites bancarios y los formularios no son intuitivos y pueden ser complicados de completar sin ayuda. En cuanto a la seguridad, aunque se implementa la autenticación de los factores, las instrucciones para proteger la información del usuario no son lo suficientemente detalladas. Además, la búsqueda en el sitio y el seguimiento de transacciones resultan confusos. El soporte técnico es lento, especialmente en momentos de alta demanda, y aunque existen recursos educativos, estos no son

completamente adecuados para todos los tipos de usuarios. Po tanto, es crucial simplificar los procesos, mejorar la claridad de la información y reforzar el soporte técnico para hacer la plataforma más accesible y efectiva.

Tabla 15.

Resultado de la Guía de Observación a la Web de BanEcuador

| Categoría | Criterio | Respuesta | Observación |
|------------------|---|------------------|--|
| Usabilidad | La plataforma proporciona información clara sobre sus servicios y funciones. | SI | La página web de BanEcuador presenta de manera clara y accesible la información sobre los servicios que ofrece, facilitando la comprensión de los mismos para los usuarios. |
| | La plataforma permite realizar trámites bancarios de forma fácil y sencilla. | SI | Los trámites bancarios en línea se pueden realizar de forma directa y sencilla, con un proceso bien estructurado que guía al usuario paso a paso. |
| | La plataforma ofrece opciones de ayuda y soporte para los usuarios. | SI | Se dispone de secciones de ayuda y soporte, incluyendo preguntas frecuentes y opciones de contacto, lo que facilita a los usuarios resolver dudas o problemas. |
| | Los formularios y procesos en la plataforma son intuitivos y fáciles de entender. | NO | Algunos formularios y procesos pueden resultar confusos o complicados para usuarios no familiarizados con términos bancarios, lo que puede dificultar la experiencia de uso. |
| | Adaptabilidad a dispositivos móviles | SI | La página web está bien optimizada para dispositivos móviles, permitiendo una navegación fluida y accesible |

| | | | |
|---------------|--|----|--|
| Seguridad | Indicadores de seguridad (HTTPS, certificados, etc.) | NO | Aunque la página usa HTTPS, no se destacan visiblemente los indicadores de seguridad o certificados, lo que puede generar dudas en usuarios sobre la protección de sus datos. |
| | Información sobre políticas de privacidad y seguridad | SI | La plataforma proporciona información detallada sobre sus políticas de privacidad y seguridad, aunque esta información podría estar mejor destacada para su fácil acceso. |
| | Autenticación y protección contra fraudes | SI | La plataforma cuenta con mecanismos de autenticación y protección contra fraudes, como autenticación de dos factores, pero su implementación podría ser más clara para el usuario. |
| | Se proporcionan instrucciones claras para proteger la información del usuario. | NO | No se encuentran fácilmente instrucciones claras para que los usuarios protejan su información personal, lo que podría mejorar la percepción de seguridad. |
| Transacciones | Búsqueda en el sitio web | SI | La función de búsqueda en el sitio web es eficiente, permitiendo a los usuarios encontrar rápidamente la información que necesitan. |
| | Formularios y procesos de solicitud | SI | Los formularios y procesos de solicitud están bien diseñados, aunque su complejidad puede variar dependiendo del trámite específico. |
| | La plataforma ofrece servicios bancarios en línea. | NO | No todos los servicios bancarios están disponibles en línea, lo que limita la capacidad del usuario para realizar todas sus gestiones de manera digital. |

| | | | |
|------------|--|----|--|
| | Se puede realizar un seguimiento fácil de las transacciones realizadas en la plataforma. | NO | El seguimiento de transacciones no es completamente intuitivo, lo que puede dificultar la monitorización de movimientos financieros por parte del usuario. |
| | La plataforma permite personalizar y gestionar la información financiera del usuario. | SI | Existe la posibilidad de personalizar y gestionar información financiera, aunque las opciones pueden ser limitadas en comparación con otras plataformas bancarias. |
| Soporte | Se ofrece soporte técnico rápido y eficiente en caso de problemas o consultas. | NO | El soporte técnico no siempre es rápido ni eficiente, y puede haber demoras en la respuesta a consultas o resolución de problemas. |
| | La plataforma proporciona recursos educativos para ayudar a los usuarios a comprender mejor sus servicios. | SI | La plataforma ofrece recursos educativos como guías y tutoriales que ayudan a los usuarios a entender mejor los servicios disponibles. |
| Innovación | La plataforma incorpora tecnologías emergentes para mejorar la experiencia del usuario. | NO | No se observa una integración significativa de tecnologías emergentes, lo que podría limitar la innovación en la experiencia del usuario. |

Nota: En la tabla se presentan los resultados de la Guía de Observación a la Web de BanEcuador, tomando a consideración la categoría, criterios, respuesta y observación.

Análisis de la usabilidad del portal web de BanEcuador

El análisis del portal web muestra que la plataforma ofrece información clara sobre sus servicios y permite realizar trámites bancarios de forma sencilla con una buena adaptabilidad a dispositivos móviles. Sin embargo, algunos formularios y procesos pueden resaltar confusos para usuarios no familiarizados con términos bancarios. Aunque existen opciones de ayuda y soporte y recursos educativos útiles, la eficiencia del soporte técnico puede mejorar. La seguridad es adecuada, pero la visibilidad de los indicadores de seguridad y las instrucciones para proteger la información del usuario podrían ser más claras.

Conclusiones

El análisis del marco constitucional y epistemológico que respalda el derecho al acceso de la información para la toma de decisiones permitió inferir que desde la legislación nacional se establecen acciones jurisdiccionales específicas, como el acceso a la Información Pública, para garantizar este derecho, incluso cuando la información ha sido denegada o no es completa y fidedigna. Por otra parte, las bases teóricas que respaldan este estudio de caso, han proporcionado un marco sólido para entender su importancia y aplicación en el sector artesanal.

La investigación identificó las necesidades específicas de información bancaria de los artesanos de Manta, donde se analizaron las experiencias y percepciones de los artesanos para determinar sus requerimientos informativos y evaluar el nivel de conocimiento y accesibilidad a la información financiera virtual, lo que permitió identificar las posibles brechas y áreas de mejora, facilitando la creación de estrategias que promuevan un acceso más equitativo y eficiente a los servicios financieros.

Concurrentemente el estudio abordó el impacto del escaso conocimiento de herramientas digitales en el crecimiento de los negocios artesanales, destacando los desafíos y obstáculos que enfrentan los miembros de la Federación, se identificaron las teorías relevantes para fundamentar una propuesta práctica que mejorara el acceso a la información bancaria, este enfoque integral proporcionó una comprensión profunda de las interacciones entre los artesanos y el sistema financiero, y ofreció recomendaciones concretas para superar las barreras existentes y potenciar el desarrollo económico del sector artesanal en Manta.

Al elaborar una propuesta practica se debe centrar en mejorar la usabilidad de las plataformas web bancarias mediante la simplificación de formularios y proceso, asegurando que la información sea clara y accesible para todos los usuarios, fortaleciendo el soporte técnico y educativo, proporcionando recursos que permitan a los artesanos entender y utilizar eficazmente lo servicios bancarios.

Recomendaciones

Se recomienda que se aplique la propuesta presentada como un centro de información híbrido financiero, para la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, el mismo que serviría como un espacio informativo dedicado a facilitar el acceso a plataformas bancarias y otros servicios en línea de interés para los artesanos; así mismo para capacitación continua en habilidades digitales y financieras, proporcionando recursos y apoyo técnico a los artesanos. Con esto se contribuirá a la inclusión financiera y al empoderamiento económico de los artesanos de Manta.

Se recomienda que las instituciones bancarias optimicen los aspectos más valorados de los servicios tecnológicos, tales como la usabilidad: evaluando si las interfaces de las plataformas son intuitivas y fáciles de navegar, y por otra parte la seguridad: procurando la protección de datos personales y financieros para evitar fraudes y robos de identidad, logrando así mejorar la experiencia de los usuarios.

Se recomienda que desde la academia se vinculen programas de formación y taller prácticos que demuestren los beneficios y la seguridad de transacciones en línea las cuales pueden beneficiar varios puntos como: ahorro de tiempo, mejorar la seguridad al reducir el uso de efectivo, facilitar la gestión financiera con registros automáticos de transacciones y ofrecer acceso a servicios adicionales como créditos y ahorros.

Referencias

- Curti, M., Rossi, B. D., & Chapetto, V. (2015). Accesibilidad de la información en los sitios web de entidades bancarias públicas y privadas de la República Argentina. In Simposio de Informática en el Estado (SIE 2015)-JAIIO 44 (Rosario, 2015).
- Eloy Ismael Piñuela (2022). Infocentros: Espacios comunitarios y su rol en la alfabetización tecnológica. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4803731030/html/>
- Fugón, N. (2022). El Acceso de la Administración Tributaria a la Información Bancaria en Honduras. *Revista De Derecho*, 43(1), 17–26. <https://doi.org/10.5377/lrd.v43i1.15245>
- Fundación Telefónica. (2019). Informe de Sociedad Digital en España 2018.
- García, J. (2023). *Tecnologías de la Información en bancos, ¿un sector de terror?* Expansión. <https://expansion.mx/economia/2023/06/21/tecnologias-de-la-informacion-bancos-sector-de-terror>
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- García, L., & Sorhegui, R. (2020). La teoría de los recursos y capacidades como fundamento metodológico para el estudio de la gestión de la innovación empresarial. *Revista Científica ecociencia*.
- García, Y., Barreto, L. y Uzcategui, L. (2022). Importancia de la información financiera en la toma de decisiones en las organizaciones: revisión sistemática. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5058>

- González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 33. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- León, R. (2012). La toma de decisiones en el financiamiento y la HME. *Cuadernos de CIMBAGE*, (14), 45-71. <https://www.redalyc.org/pdf/462/46223370003.pdf>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jel.52.1.5>
- Maldonado, G. y Valencia, S. (2022). Impacto de las herramientas digitales en el sector de las organizaciones sin fines de lucro que ayudan a sectores menos favorecido de la sociedad. *Revista Perspectivas*, (50), 31-58. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332022000200031&lng=es&tlng=es.
- Mavlutova, I., Spilbergs, A., Verdenhofs, A., Natrins, A., Arefjevs, I. y Volkova T. (2023). La transformación digital como motor del desarrollo sostenible del sector financiero: un impacto en la inclusión financiera y la eficiencia operativa. *Sostenibilidad*, 15(1), 207. <https://doi.org/10.3390/su15010207>
- Molina Macías, G. C. (2022). Gestión financiera de las Pymes del sector pesquero y su impacto en el desarrollo socioeconómico de la población de Manta, provincia de Manabí en el año 2020 (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).

- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 3(1). <https://doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Rodríguez, M., & etal. (2022). El avance de la banca digital en Ecuador. Org.Ec. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>
- Rugel Cabrera, N. E. (2023). Acceso a la Información Pública y el Habeas Data como Garantías Constitucionales de Datos Públicos y personales, análisis y diferencias (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas).
- Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2). <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Anexos

Anexo 1. Instalaciones de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta



Anexo 2. Recolección de información



Entrevista con Guadalupe Lourdes Moreira Macías - secretaria de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta

Glenda Aracely Saltos Villaprado - presidenta de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta



Encuesta realiza a los artesanos de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta

Anexo 3. Formato de entrevista

Objetivo de la entrevista: El objetivo de la entrevista es obtener información detallada sobre la usabilidad de las herramientas digitales que tienen los artesanos de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, para el acceso a la información bancaria, explorando su funcionamiento, ventajas, limitaciones y otros aspectos relevantes

Nombre y apellidos:

Cargo:

¿Cuáles son las principales herramientas digitales que utilizan los artesanos en sus negocios?

¿Existen barreras específicas que dificulten el uso de herramientas digitales entre los artesanos?

¿Se han implementado programas de capacitación en habilidades digitales para los artesanos?

¿Qué tipos de plataformas digitales (redes sociales, tiendas en línea, etc.) son más efectivas para los artesanos?

¿Cómo cree que el acceso a la información bancaria y las herramientas digitales pueden transformar la industria artesanal?

¿Considera usted que, si se implementa un Infocentro financiero, se podría mejorar la educación financiera y el acceso a la información bancaria?

¿Qué apoyo adicional considera necesario para que los artesanos puedan aprovechar al máximo las herramientas digitales y los servicios bancarios?

Anexo 4. Formato de encuesta

Encuesta aplicada a los socios de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta

PRESENTACIÓN: La presente encuesta tiene como objetivo determinar su nivel de conocimiento y habilidades en el manejo de las plataformas virtuales de las entidades bancarias.

DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos:

Edad:

1. Marque su nivel de instrucción:

- Educación General Básica (primaria sin culminar)
- Educación General Básica (primaria culminada)
- Educación secundaria sin culminar
- Educación secundaria culminada
- Educación técnica y tecnológica
- Educación universitaria

2. ¿Cómo valora su nivel de conocimiento respecto al manejo de plataformas virtuales asociadas a servicios de entidades bancarias?

- a. Muy alto
- b. Alto
- c. Moderado
- d. Bajo

e. Muy bajo

3. ¿Ha utilizado plataformas virtuales para realizar trámites o transacciones con entidades bancarias?

No

Si

4. ¿Cuál es su criterio sobre los servicios bancarios en línea?

a. Prefiere ir en persona.

b. Requisitos complicados.

c. No sabe cómo manejar la tecnología.

d. Desconfianza en las plataformas bancarias.

e. Colapso de la página.

f. Otros

5. ¿Ha experimentado dificultades al asistir personalmente a un banco para realizar un trámite o buscar información bancaria?

Si

No

6. ¿Qué dificultades ha tenido cuando asiste personalmente a un banco en busca de información o para obtener un crédito?

a. Atención inadecuada.

b. Necesidad de regresar varias veces.

c. Pérdida de tiempo.

d. Pérdida de recursos económicos.

e. Ninguna.

7. ¿Qué tipo de transacciones realiza con mayor frecuencia en plataformas virtuales bancarias?

a. Simulador de créditos.

b. Solicitud de créditos.

c. Información general.

d. Depósitos a plazo fijos.

e. Otros.

f. Ninguno.

8. ¿Qué tipo de ayuda ha necesitado cuando ha tenido que realizar obligatoriamente un trámite o consulta bancaria en línea?

a. Lo hago solo, no necesito ayuda.

b. Me ayuda un familiar o amigo.

c. Voy a un cyber

d. Utilizo servicios de asistencia telefónica.

9. ¿Cómo calificaría su experiencia en el uso de plataformas virtuales correspondientes a servicios de entidades bancarias?

- a. Excelente.
- b. Muy bueno.
- c. Bueno.
- d. Regular.
- e. Insuficiente.

10. ¿Le gustaría contar con un servicio de información asistida, que incluya todos los bancos y el SRI en una sola plataforma?

Si

No

11. ¿Está de acuerdo en que el acceso a la información financiera a través del portal web o dispositivos móviles es esencial para mejorar y beneficiar su negocio?

Si

No

12. ¿Qué aspectos consideraría fundamentales en un servicio de información asistida?

- a. Precisión de la información proporcionada.
- b. Rapidez y eficiencia en la atención.
- c. Disponibilidad y horario de atención.
- d. Seguridad y confidencialidad de los datos del usuario.

13. ¿Qué beneficios encontraría al realizar transacciones bancarias a través de estos espacios tecnológicos?

- a. Ahorro de tiempo.
- b. Realizar negocios desde cualquier lugar.
- c. Evitar portar dinero en efectivo.
- d. Facilidad y comodidad.
- e. Acceso 24/7 a los servicios bancarios.
- f. Seguridad en las transacciones.
- g. Ninguno de los anteriores.

Anexo 5. Oficio de la Federacion de Artesanos Profesionales de Manta



FEDERACIÓN DE ARTESANOS PROFESIONALES DE MANTA

Fundada el 14 de Noviembre de 1983. Aprobado por Acuerdo Ministerial 858 del 14 de Octubre de 1988. Con Estatuto Reformado mediante Acuerdo Ministerial No.274-05 de Marzo 10 del 2005. Afiliada a la Federación Provincial de Artesanos de Manabí, y a la Confederación de Artesanos Profesionales del Ecuador "CAPE"
Manta - Manabí - Ecuador

Manta, 17 de octubre 2023

Ingeniero
Johnny Rodríguez Sánchez
DIRECTOR DE CARRERA G.I.G - ULEAM
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.

Por medio del presente en contestación al oficio N. 287-FCACC-DIR-GIG-JRS-2023, damos a conocer la aceptación para que la señorita **THALIA GRISEL ZAMBRANO MÁRQUEZ**, portadora de la cedula de identidad N. **131509240-1**, estudiante del séptimo nivel paralelo A de la carrera Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí realice el Proyecto de Titulación en nuestra Institución.

Con sentimientos de consideración y estima, quedamos de ustedes.

Atentamente,
SOLIDARIDAD, FUERZA Y TRABAJO



“GRISEL MÁRQUEZ”
GLORIA VILLAPRADO

SRA. GLENDA SALTOS VILLAPRADO
PRESIDENTA DE LA FEDERACION DE ARTESANOS PROFESIONALES DE MANTA

c.c archivo

Permiso para realizar el proyecto de titulación en la institución

Propuesta de solución

Nombre de la Propuesta:

Implementación de un centro de información financiera híbrido para optimizar la toma de decisiones financieras de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta 2023.

Objetivo General:

Establecer un centro de información financiera híbrido, para favorecer las decisiones de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar espacios de comunicación constante con todos los involucrados para asegurar que todos estén informados y comprometidos.
- Identificación de auspiciantes para la adquisición de los recursos tecnológicos necesarios para el centro de información financiero híbrido.
- Establecer directrices y los aspectos tecnológicos de los servicios del Infocentro para Federación de Artesanos Profesionales de Manta.
- Desarrollar programas de capacitación adaptados a las necesidades identificadas, y enfocados en el uso de plataformas digitales y la comprensión de conceptos financieros

Fundamentación Teórica:

Esta propuesta se fundamenta en lo expuesto por autores como Piñuela (2022), donde afirma que los Infocentro o centro de información funcionan como centros comunitarios que

brindan a los actores sociales información actualizada sobre cómo utilizar herramientas y medios que están entrelazados con tecnologías emergentes.

Desarrollo de la Propuesta:

Para el desarrollo de esta propuesta se consideraron los resultados obtenidos de la investigación previa, lo cual permitió identificar los problemas relacionados con el limitado conocimiento, manejo de tecnologías y herramientas digitales, especialmente en el contexto de las plataformas bancarias. Estas limitaciones afectan significativamente la capacidad de tomar decisiones financieras. Para abordar esta necesidad, se propone crear un Centro de Información Financiera Híbrido que combine recursos físicos y digitales, ofreciendo acceso y capacitación financiera adaptada a las necesidades tecnológicas de los socios.

Se asume para la implementación de este Infocentro, lo propuesto y llevado a cabo por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), la cual comenzó en el año 2010 bajo la administración del presidente Rafael Correa, como parte de un esfuerzo más amplio para reducir la brecha digital y promover la inclusión tecnológica en todo el país.

Las etapas y actividades que se desarrollaran durante el proceso de implementación para consolidar la toma de decisiones financieras son:

ETAPA I: Implementación del Infocentro Financiero

Objetivo: Proporcionar a los artesanos las habilidades necesarias para mejorar su acceso a la información financiera y su inclusión en el sistema bancario digital.

Actividades:

1. Espacios de comunicación constante con todos los involucrados para asegurar que todos estén informados y comprometidos
2. Identificar limitaciones en conocimientos financieros y digitales.
3. Selección de personal capacitado (Se solicitará a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio a través de vinculación).
4. Diseño de módulos de capacitación y materiales didácticos que abarcan temas esenciales como: manejo de plataformas bancarias, uso de herramientas digitales, y planificación financiera.
5. Programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas de los artesanos.
Comienza con un diagnóstico para

Actividades:

Desarrollar Programas de Capacitación:

- **Diagnóstico de Necesidades:** Realizar una evaluación inicial para identificar las necesidades específicas de los artesanos en cuanto a conocimientos financieros y digitales.
- **Diseño del Programa:** Crear módulos de capacitación adaptados a las habilidades y requerimientos de los artesanos, cubriendo temas como manejo de plataformas bancarias, uso de herramientas digitales, planificación financiera, y acceso a créditos y préstamos.
- **Selección de Instructores:** Contratar personal capacitado o involucrar a estudiantes de carreras afines a través de programas de vinculación con la colectividad.

- **Material Didáctico:** Desarrollar y distribuir materiales de apoyo, como guías, tutoriales, y videos instructivos.
- **Sesiones de Capacitación:** Organizar talleres y sesiones prácticas tanto presenciales como virtuales, facilitando el aprendizaje continuo.

ETAPA II: Monitoreo y Evaluación

La segunda etapa se centra en el monitoreo y evaluación del impacto del centro de información financiera híbrido. Esta fase implica implementar un sistema de monitoreo continuo que evalúe cómo la capacitación influye en el conocimiento y crecimiento económico de los artesanos. Se recopila retroalimentación mediante encuestas y entrevistas regulares para identificar áreas de mejora y ajustar los programas ofrecidos. Además, se analizan métricas clave, como el uso de herramientas digitales y el acceso a servicios bancarios, para medir el progreso. La retroalimentación de los artesanos es crucial para adaptar las capacitaciones a sus necesidades en evolución y asegurar que el Infocentro siga siendo relevante y eficaz.

Actividades:

Implementar un Sistema de Monitoreo:

- **Establecer Indicadores:** Definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el impacto del Infocentro, como la mejora en el conocimiento financiero, el incremento en el uso de plataformas digitales, y el crecimiento económico de los artesanos.
- **Recopilación de Datos:** Utilizar encuestas, entrevistas y análisis de datos para recopilar información sobre el progreso de los participantes.
- **Análisis de Impacto:** Evaluar periódicamente los datos recolectados para medir el éxito de los programas y detectar áreas de mejora.

Recopilación de Retroalimentación Continua:

- **Encuestas de Satisfacción:** Aplicar encuestas de satisfacción después de cada sesión de capacitación para obtener retroalimentación inmediata.
- **Reuniones de Evaluación:** Organizar reuniones regulares con los instructores y participantes para discutir los desafíos y sugerencias de mejora.
- **Ajuste de Programas:** Modificar y adaptar los programas de capacitación basándose en la retroalimentación y los resultados del monitoreo.

Recursos Necesarios:**Recursos Humanos:**

- Personal de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta capacitado para la gestión del Infocentro y la impartición de talleres.
- Profesional en Gestión de la Información Gerencial.

Recursos Tecnológicos:

- Computadoras, tabletas y acceso a internet de alta velocidad.
- Software y aplicaciones necesarias para el acceso a plataformas bancarias digitales.
- Equipos audiovisuales para la creación y presentación de materiales didácticos.

Infraestructura del Infocentro:

- Espacio físico en el Edificio de la Junta de Artesanos, adecuadamente equipado para las actividades de capacitación y soporte.

Recursos de Tiempo:

- Cronograma detallado de implementación que considere el tiempo necesario para la capacitación, el monitoreo y la adaptación de los programas.

Potenciales Impactos Esperados:

- Mejora en el Acceso a la Información Bancaria:
- Incremento en la capacidad de los artesanos para utilizar herramientas digitales y conocer los diferentes servicios bancarios disponibles, mejorando su inclusión financiera.

Eficiencia en las decisiones financieras:

- Mejoras en la toma de decisiones financieras dentro de la Federación de Artesanos Profesionales de Manta, gracias a una mayor comprensión y manejo de la información bancaria.

Productividad y crecimiento económico:

- Aumento en la productividad y el crecimiento económico de los artesanos, fortaleciendo su capacidad para competir en el mercado y mejorar sus condiciones de vida.