



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LAS PLATAFORMAS VIRTUALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA
TRONCAL**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

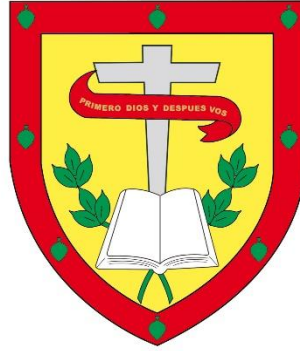
AUTOR: KAREN STHEFANNY ARCOS PALOMEQUE

DIRECTOR: ING. ANITA HINOJOSA C, MGS.

LA TRONCAL - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LAS PLATAFORMAS VIRTUALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA
TRONCAL

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: KAREN STHEFANNY ARCOS PALOMEQUE

DIRECTOR: ING. ANITA HINOJOSA C, MGS.

LA TRONCAL - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – LA TRONCAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

La Troncal, 19 de mayo del 2026.

Sección: FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES.

Asunto: Aprobación de presentación del Trabajo de Titulación.

Dr.

Geovanny Pesantez M, PhD.

UNIDAD DE TITULACIÓN – ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.

De mi consideración:

El suscrito tutor del trabajo de titulación, con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para desearle éxitos en sus funciones diarias, y a su vez certificar que el trabajo de **“LAS PLATAFORMAS VIRTUALES Y LA SATISFACCION DE LOS SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN LA TRONCAL”** desarrollado por **ARCOS PALOMEQUE KAREN STHEFANNY** con cédula de identidad No **0943157297**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Particular que hacemos de su conocimiento para los fines legales consiguientes, suscribo, no sin antes exteriorizar nuestra consideración.

Atentamente.
DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ANA GABRIELA
HINOJOSA CABALLERO**

Ing. Anita Hinojosa C, MGS.
TUTOR DE TESIS

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Yo **Karen Sthefanny Arcos Palomeque** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0943157297**. Declaro ser el autor de la obra: **“Las plataformas virtuales y la satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en La Troncal”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, **28 de mayo de 2026**



F:

Karen Sthefanny Arcos Palomeque

C.I. 0943157297

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y permitirme llegar a cumplir con mi meta profesional, a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi carrera profesional.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mi padre, Alonso Arcos, quien, aunque ya no se encuentra físicamente conmigo, vive en mi corazón como un ángel que guía cada uno de mis pasos y cuya memoria ha sido mi fortaleza para seguir adelante. A mi madre, Patricia Palomeque, por su amor incondicional y su apoyo constante; a mi querida hermana, Heidi Arcos, que en paz descansa y permanece siempre en mi corazón; a mi abuelito, Jorge Palomeque, quien partió hace años, pero cuyo recuerdo sigue siendo una guía en mi vida; a mi hermano, David Arcos, por su compañía; y a mi abuelita, Dora Cordero, por su cariño y sabiduría. A mi esposo, Eduardo Segovia, por su amor, paciencia y respaldo en cada etapa de este camino. A mi tío Jorge Cordero y a su esposa, por su gran apoyo y ayuda incondicional a lo largo de este proceso. A mis queridos tíos y tías, a mis amados abuelitos paternos José y Rosa y demás familiares y amigos que, de una u otra manera, me brindaron su apoyo sincero. De manera muy especial, a mi amiga Vivian Villegas, quien compartió conmigo el recorrido universitario, me enseñó, me ayudó en momentos importantes y dejó una huella imborrable en mi vida; su recuerdo vivirá siempre en mí. Y, finalmente, a mi mayor motivación y alegría, mi hija Heidi Segovia Arcos, por ser la razón de mis esfuerzos y sueños. Este logro es también por y para ustedes.

Contenido

Agradecimiento	i
Dedicatoria	ii
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción del caso a investigar.....	8
1.2 Antecedentes del caso a investigar.....	9
1.3 Descripción del caso a investigar.....	11
1.4 Preguntas de la investigación.....	12
1.4.1 Pregunta general	12
1.4.2 Preguntas específicas.....	12
1.5 Hipótesis	12
1.6 Objetivos de la investigación	13
1.6.1 Objetivo general	13
1.6.2 Objetivos específicos.....	13
1.7 Justificación de la investigación	13
1.7.1 Justificación práctica	13

1.7.2 Justificación social.....	15
1.7.3 Justificación ambiental	16
1.7.4 Justificación productiva	17
1.7.5 Justificación académica	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Investigaciones internacionales relacionadas con la digitalización financiera	19
2.2 Investigaciones sobre plataformas virtuales en instituciones financieras	19
2.3 Investigaciones sobre satisfacción del socio en servicios digitales	20
2.4 Digitalización en cooperativas de ahorro y crédito	20
2.5 Marco Conceptual.....	22
2.6 Plataformas virtuales en servicios financieros.....	22
2.7 Cooperativas de ahorro y crédito	23
2.8 Calidad del servicio digital	24
2.9 Usabilidad en plataformas digitales	24
2.10 Eficiencia del sistema digital.....	25
2.11 Seguridad en plataformas digitales.....	25
2.12 Atención y soporte digital.....	26
2.13 Satisfacción del cliente o socio.....	26
2.14 Experiencia del socio en servicios digitales	27

2.15 Fidelización del cliente	27
2. 16 Relación entre calidad del servicio digital y satisfacción del socio	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	29
3.1 Tipo de investigación	29
3.2 Enfoque.....	29
3.3 Diseño	29
3.4 Recolección de datos	29
3.5 Instrumento.....	30
3.6 Población y muestra	30
3.6.1 Población	30
3.6.2 Muestra	31
3.7 Operacionalización	31
3.8 Confiabilidad	33
3.9 Análisis de datos.....	33
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35
4.1 Resultados	35
CAPÍTULO V: PROPUESTA	46
5.1 Tema de la Propuesta	46
5.2 Justificación de la propuesta	46

5.3 Objetivo	46
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
REFERENCIAS (APA 7)	54
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable factores del servicio digital.....	38
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción del socio.....	39
Tabla 3: Edad	43
Tabla 4: Género.....	44
Tabla 5: Frecuencia de uso de plataformas.....	45
Tabla 6: Usabilidad.....	45
Tabla 7: Eficiencia.....	46
Tabla 8: Seguridad.....	46
Tabla 9: Atención digital	47
Tabla 10: Correlación.....	48

Índice de gráficos

Gráfico 1: Edad de los encuestados.....	42
Gráfico 2: Género	43
Gráfico 3: Frecuencia de uso de plataformas	44

Resumen

La presente investigación tiene como propósito examinar la conexión entre los elementos del servicio digital —usabilidad, eficiencia, seguridad y atención digital— y el grado de satisfacción de los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón La Troncal. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, adoptando un diseño no experimental y de alcance descriptivo-correlacional. Para la recolección de información se llevó a cabo una encuesta estructurada dirigida a 60 socios, empleando una escala tipo Likert que permitió evaluar la percepción de los socios sobre las plataformas virtuales y su nivel de satisfacción. Los resultados evidencian la existencia de una relación positiva entre los factores del servicio digital y la satisfacción de los socios la cual fue medida mediante el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.68$), indicando una correlación positiva moderada. En este sentido, la atención digital se posiciona como el factor con mayor impacto, seguido de la eficiencia, la usabilidad y la seguridad.

Además, se encontraron niveles de satisfacción en su mayoría medios y altos, aunque se identificaron áreas de mejora relacionadas con el soporte técnico, los tiempos de respuesta y la confianza en las plataformas.

Los resultados evidencian que la calidad de los servicios digitales incide directamente en el nivel de satisfacción de los socios. En consecuencia, el fortalecimiento de las plataformas virtuales constituye un factor clave. Asimismo, se sugiere la implementación de estrategias orientadas a optimizar la experiencia del socio, incrementar la confianza y promover el uso de los canales digitales.

Palabras clave: calidad del servicio digital, satisfacción del socio, plataformas virtuales, experiencia del socio, confianza digital.

Abstract

This study aimed to analyze the relationships among the components of digital services—usability, efficiency, security, and digital customer service—and the level of satisfaction among credit union members in the La Troncal canton. The study employed a quantitative approach, using a non-experimental design with a descriptive-correlational scope. To collect data, a structured survey was administered to 60 members, using a Likert scale to assess their perceptions of the virtual platforms and their level of satisfaction. The results show a positive relationship between digital service factors and member satisfaction, as measured by Pearson's correlation coefficient ($r = 0.68$), indicating a moderate positive correlation. In this regard, digital customer service stands out as the factor with the greatest impact, followed by efficiency, usability, and security.

In addition, satisfaction levels were mostly moderate to high, although areas for improvement were identified regarding technical support, response times, and trust in the platforms.

The results show that the quality of digital services directly impacts member satisfaction. Consequently, strengthening virtual platforms is a key factor. Likewise, implementing strategies to optimize the member experience, increase trust, and promote the use of digital channels is recommended.

Keywords: digital service quality, member satisfaction, virtual platforms, member experience, digital trust.

Introducción

En la actualidad, el uso de plataformas digitales ha cobrado gran relevancia en la prestación de servicios, convirtiéndose en un elemento clave para la interacción entre las organizaciones y sus socios. En este contexto, la calidad del servicio digital influye directamente en la percepción y el nivel de satisfacción de los socios, lo que hace necesario analizar los factores que intervienen en dicha relación.

Sin embargo, a pesar del avance tecnológico, aún se presentan diversas limitaciones en el funcionamiento de estas plataformas, tales como deficiencias en la atención digital, tiempos de respuesta poco eficientes y dificultades en la usabilidad, lo cual puede afectar negativamente la experiencia del socio. Esta situación plantea la necesidad de evaluar de manera más precisa cómo estos aspectos inciden en la satisfacción de los socios.

La importancia de este estudio radica en que permite identificar los elementos clave que contribuyen a mejorar la calidad del servicio digital, aportando información relevante para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de las plataformas virtuales y al incremento de la confianza de los socios.

En este sentido, el objetivo de la investigación es analizar la relación entre la calidad de los servicios digitales y el nivel de satisfacción de los socios, con el fin de determinar el grado de incidencia entre ambas variables.

Para el desarrollo del estudio, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, utilizando como técnica la encuesta aplicada a una muestra de socios, lo que permitió recopilar información relevante para el análisis de las variables en estudio.

Finalmente, el trabajo se estructura en varios capítulos que abarcan el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología, los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han hecho que el sistema financiero global sufra cambios muy significativos. Desde esta perspectiva las plataformas virtuales, aplicaciones móviles y diversas herramientas de análisis de datos han dado paso a que las instituciones financieras mejoren sus procesos de operatividad, perfeccionen su eficiencia en la prestación de servicios y fortalezcan la experiencia del socio (Banco Mundial, 2022; McKinsey & Company, 2023). Gracias a la digitalización de las finanzas se ha logrado el acceso remoto a la banca, ayudando a la reducción de costos y la amplificación del sistema financiero.

La inclusión financiera de acuerdo al Banco Mundial (2022) hace referencia a un aproximado del 76% de los adultos alrededor del mundo tienen accesibilidad a una institución financiera o a un servicio de dinero móvil; por cuanto indica un progreso altamente significativo. De la misma manera, estudios recientes muestran que la utilización de canales digitales aumenta de manera masiva después de la pandemia de Covid-19, consolidándolo como medio de interacción más importante entre las instituciones bancarias y los clientes (McKinsey & Company, 2023). Por tanto, la digitalización ha facilitado la consolidación de la interacción de la banca, pero esto ha hecho también se aumente la inseguridad en los procesos y ponga en tela de duda la calidad de los servicios.

El principal pilar del sistema financiero del país son las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran ubicadas dentro del sistema popular financiero. Estas empresas desempeñan un papel relevante en la inclusividad financiera, ya que da facilidades en acceso de servicios y productos en sectores que de forma histórica han enfrentado barreras para su acceso a la banca tradicional (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2023). Según datos oficiales existen en el país mas de 400 entidades denominadas

cooperativas de forma activa en el país, lo que reúnen millones de socios que solidifican la importancia del pilar económico y social.

Portales web, aplicaciones de banca móvil, plataformas virtuales forman parte de los procesos de transformación digital impulsados por las cooperativas de ahorro y crédito en estos últimos años. Las demandas de los socios han sido cubiertas por medio del proceso de digitalización pues se ha aumentado la eficacia operativa se ha llegado a muchos más socios satisfechos (SEPS, 2023; Banco Central del Ecuador, 2022). Pese a esto, muchos servicios muestran que la implementación de estos servicios no es uniforme y dejan muchas brechas en el acceso a la infraestructura tecnológica, habilidades digitales y niveles de uso por parte de los socios (CEPAL, 2022).

En el cantón La Troncal, ubicado en la provincia del Cañar, se denota un fuerte crecimiento económico basado en el emprendimiento, la agricultura y el comercio. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito destacan un papel vital en el financiamiento productivo y el desarrollo económico de la población. Entre las más estructuradas en el cantón se encuentran Cooperativa Jardín Azuayo, Cooperativa Mushuc Runa y COOPROGRESO, que han incorporado servicios digitales y aplicabilidad móvil en diversas plataformas web, facilitando las actividades económicas.

Sin embargo, la eficacia en el proceso de utilización de las plataformas y medios digitales han dejado una marcada limitación, conllevando como principales problemas la lentitud de los sistemas operativos, la difícil navegación, los concurrentes problemas técnicos. A esto se suman la falta de capacitaciones de alfabetización digital, el poco soporte técnico, la incertidumbre de las transacciones electrónicas por lo que afectan gravemente al socio de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021).

Además, la falta de estudios específicos a nivel local que analicen la relación entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción de los socios de las cooperativas limita la disponibilidad de información necesaria para la toma de decisiones estratégicas. Esta carencia impide identificar oportunidades para mejorar la calidad del servicio digital y dificulta fortalecer los procesos de transformación tecnológica en las cooperativas del cantón La Troncal.

Las consecuencias de este problema se reflejan tanto a nivel de socios como de instituciones. Desde el punto de vista de los socios, las deficiencias de las plataformas virtuales generan insatisfacción debido a la complejidad de su uso, retrasos operativos y falta de confianza en la seguridad de las transacciones (OCDE, 2021).

Por otro lado, desde el nivel institucional, las limitaciones en la calidad del servicio digital afectan la competitividad de las cooperativas, reducen el retorno de la inversión en tecnología y aumentan los costos operativos debido a la alta demanda de atención personalizada. Además, dificultan la fidelización de los afiliados y limitan el uso de los beneficios asociados a la digitalización (Banco Central del Ecuador, 2022).

A pesar de los avances en los procesos de digitalización del sector financiero, diversos estudios muestran que la aceptación por parte de los socios y el uso efectivo de las plataformas virtuales sigue siendo un desafío, especialmente en contextos e instituciones locales del sector popular y solidario de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022; OCDE, 2021). En este sentido, las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal tienen limitaciones en la eficacia con la que sus socios utilizan sus canales digitales.

Uno de los principales problemas identificados es el bajo nivel de uso de aplicaciones móviles y portales web institucionales, lo que coincide con estudios que muestran que la

adopción de servicios financieros digitales depende en gran medida de la facilidad de uso, la accesibilidad y la confianza de los socios (Banco Mundial, 2022). Además, existen problemas evidentes relacionados con tiempos de respuesta lentos de los sistemas y deficiencias en la navegación de las interfaces tecnológicas, que afectan directamente la percepción de la calidad del servicio digital (McKinsey & Company, 2023).

Adicional, las limitantes capacidades digitales de los socios se han convertido en una barrera importante para el uso de estas herramientas, de manera especial en las poblaciones que no poseen acceso a educación tecnológica. Según CEPAL (2022), los vacíos en habilidades digitales perjudican significativamente a la inclusión financiera digital en Latinoamérica. Además, existe una falta de soporte técnico oportuno para resolver los problemas operativos, lo que ha hecho que la confianza se reduzca con los socios y que exista cierta frustración.

Otro factor importante es la persistente percepción de incertidumbre en las transacciones electrónicas. El Fondo Monetario Internacional (2023) afirma que la confianza en la seguridad de las plataformas digitales es un elemento crítico en la adopción de servicios financieros en línea. En este contexto, la percepción de riesgo puede limitar el uso de los canales digitales, incluso cuando estén disponibles.

A nivel local, instituciones como Cooperativa Jardín Azuayo, Cooperativa Mushuc Runa y COOPROGRESO han introducido plataformas virtuales con el objetivo de modernizar sus servicios; sin embargo, las limitaciones antes mencionadas afectan su uso efectivo. A esto se suma el hecho de que existen pocos estudios a nivel local que analicen el grado de satisfacción de los socios de las cooperativas con estos servicios digitales, lo que limita la disponibilidad de información clave para la toma de decisiones estratégicas con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y fortalecer los procesos de transformación digital.

1.1 Descripción del caso a investigar

El objetivo de este estudio es analizar la satisfacción de los socios de las cooperativas respecto al uso de plataformas virtuales en cooperativas de ahorro y cooperativas de crédito que operan en el cantón de La Troncal, en la provincia del Cañar. En un contexto caracterizado por el crecimiento de la digitalización financiera, las instituciones del sector cooperativo han incorporado herramientas tecnológicas para optimizar la prestación de sus servicios y mejorar la experiencia de los socios (Banco Mundial, 2022; McKinsey & Comp)

Como actores clave en el sistema financiero popular y solidario de Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han introducido gradualmente plataformas digitales como aplicaciones móviles y portales web que permiten a los miembros realizar transacciones financieras de forma remota, incluidas consultas de saldo, transferencias, pagos y gestión de crédito. Como parte de su modernización y como estrategia de inclusión financiera las entidades como Cooperativa Jardín Azuayo, Cooperativa Mushuc Runa y COOPROGRESO, han desarrollado canales digitales en el Cantón La Troncal.

En este marco, el objeto de estudio se centra en los principales factores determinantes de la calidad del servicio digital, como la facilidad de uso, eficiencia, seguridad y evaluación del servicio digital y su correlación con el nivel de satisfacción de los afiliados. La literatura reciente sugiere que estos factores son dimensiones clave en la evaluación de los servicios digitales, que influyen directamente en la percepción de los socios y su intención de continuar usándolos (OCDE, 2021; CEPAL, 2022).

En esta línea de investigación, el objeto de estudio está centrado en los principales factores que determinan la calidad del servicio digital, como eficiencia, seguridad, evaluación del servicio digital y por su puesto la correlación con el nivel de satisfacción de los afiliados. La literatura actual sugiere que estas dimensiones son claves para la evaluación de los

servicios digitalizados, que influyen de forma directa en la percepción de los socios y su intención de continuar su utilización (OCDE, 2021; CEPAL, 2022).

Múltiples estudios demuestran que la satisfacción de los socios entorno a los servicios financieros están ligados en gran medida del desempeño de las dimensiones especificadas, ya que las experiencias agradables promueven la aceptación de la lealtad, mientras que las deficiencias generan rechazos y hacen que el socio prefiera otras actividades tradicionales (Banco Mundial, 2022; McKinsey & Company, 2023). En esta dirección, el análisis de las relaciones entre los factores y la satisfacción de los socios da paso a la identificación de oportunidades para mejorar la calidad del servicio digital ofrecido por las entidades en estudio.

Por ello, el objetivo central de este estudio es generar evidencia empírica a nivel del cantón que permita conocer de primera mano el comportamiento de los socios hacia las plataformas virtuales, favoreciendo a la toma de decisiones estratégicas con el plan de fortalecer la transformación digital, mejorando la experiencia de los socios y consolidando la competencia de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal.

1.2 Antecedentes del caso a investigar

Previamente se ha investigado acerca del proceso de digitalización de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, demostrando que la influencia de la eficiencia de operaciones, la capacidad de competencia institucional y la calidad del servicio afectan directamente a los socios.

Por su parte García (2020) realizó una investigación acerca de la digitalización en las cooperativas del sector urbano de la capital del Ecuador, su objetivo fue mejorar la eficiencia y la operatividad en el nivel de servicio, para esto se instauró un enfoque de descripción exploratoria y de revisión documental para evaluar la adopción de aplicaciones tecnológicas;

así también como su efecto en la competencia. Como resultante se logró determinar que la incorporación de las tecnologías digitales fortalece la eficacia operativa y garantizan una excelencia de servicio. Esta actualización interna es una característica relevante para la renovación institucional.

Según Roxanna (2022) en su estudio acerca de las plataformas de la banca de una cooperativa ecuatoriana enfocadas en efectos financieros y económicos, logro demostrar que la implementación de las plataformas digitales acrecienta la liquidez institucional a su vez que incentiva a los socios a permanecer en las entidades, a través; de su abordaje interdisciplinario logró fusionar la documentación analítica con la investigación directa y proporcionó resultados de primera mano, en los que aportó que la digitalización es una parte fundamental en la banca cooperativista.

León Costales (2022) realizó un análisis del impacto de la digitalización en las cooperativas del primer segmento utilizando técnicas estadísticas de análisis financieros a través de la regresión lineal y evaluó los resultados obtenidos a partir de los provistos por reguladores gubernamentales, dichos hallazgos revelaron un efecto positivo en la digitalización en la eficiencia y en la operatividad de las instituciones financieras cooperativistas.

Aunque así mismo, Granda (2023) realizó un estudio transversal del tipo descriptivo sobre las estrategias de digitalización en cooperativas localizadas en la ciudad de Loja, se encontró que, pese al avance tecnológico, los socios siguen prefiriendo los servicios personales debido a la falta de acceso a tecnología y por su rechazo al cambio.

Finalmente, según Girón Silva (2022), propuso un modelo de educación financiera digital para las cooperativas de la provincia de Chimborazo con la ayuda de una metodología

conjunta. Una de las conclusiones más destacadas es que la formación en tecnología ha tenido un gran efecto en el adecuado manejo de plataformas digitales entre los socios.

Las investigaciones suelen mostrar que la digitalización dentro de las cooperativas de ahorro y crédito tiene un impacto notable en la eficiencia, la rentabilidad y la modernización de los productos y servicios. Sin embargo, es importante señalar que la gran mayoría de los análisis realizados se centraron en estudiar la economía financiera, la operatividad o la innovación tecnológica, y carecieron de examinar la satisfacción y la percepción de los clientes.

En este contexto se hace énfasis en la falta de investigación, porque no existe evidencia suficiente acerca de la satisfacción de los socios con respecto a las plataformas virtuales dentro del cantón la Troncal. Por ello, este estudio es fundamental para la examinación acerca de estos ámbitos y los beneficios obtenidos acerca del mejoramiento del servicio digital y la toma de decisiones estratégicas en estas entidades

1.3 Descripción del caso a investigar

La presente investigación está centrada en el análisis de la satisfacción de los socios de las cooperativas con la utilización de las plataformas virtuales en las cooperativas de ahorro y crédito que operan dentro del cantón La Troncal. En este marco de transformación digital el sistema financiero de estas instituciones ha incorporado herramientas tecnológicas como aplicaciones móviles y portales web para satisfacer a los socios, a través, de servicios que requieran poco tiempo y movilización; facilitando así, el acceso a las diferentes aplicaciones que puedan tener como resultado el movimiento de efectivo (Banco Mundial, 2022; McKinsey & Company, 2023).

En este campo, el tema de investigación se limita a la evaluación de factores del servicio digital como la facilidad de uso, la eficiencia, la seguridad y el servicio digital, que

inciden directamente en la percepción y satisfacción del socio. Diversos estudios muestran que estas dimensiones son factores cruciales en la adopción y uso continuo de servicios financieros digitales (OCDE, 2021; CEPAL, 2022).

Esta investigación se limita a la evaluación de factores del servicio digital, la eficiencia, la seguridad, la facilidad de uso; mismos que inciden de manera directa en la percepción y la satisfacción de los socios. Múltiples estudios muestran que estas dimensiones son cruciales en la adopción y uso continuo de los servicios digitales (OCDE, 2021; CEPAL, 2022).

1.4 Preguntas de la investigación

1.4.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio digital (eficiencia, usabilidad, seguridad y atención digital) y el nivel de satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en el Cantón La Troncal?

1.4.2 Preguntas específicas

¿Cuál es el nivel de uso de las plataformas virtuales por parte de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios respecto a los servicios digitales ofrecidos?

¿Cómo influyen los factores del servicio digital (usabilidad, eficiencia, seguridad y atención digital) en la satisfacción de los socios?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general: Existe relación significativa entre los factores del servicio digital y la satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los factores del servicio digital (usabilidad, eficiencia, seguridad y atención digital) y el nivel de satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal, mediante un enfoque descriptivo-correlacional.

1.6.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de uso de las plataformas virtuales por parte de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal.

Evaluar el nivel de satisfacción de los socios respecto a los servicios digitales ofrecidos.

Identificar los factores del servicio digital que inciden en la satisfacción de los socios, considerando las dimensiones de usabilidad, eficiencia, seguridad y atención digital.

Analizar la relación entre los factores del servicio digital y el nivel de satisfacción de los socios mediante la aplicación de técnicas estadísticas.

1.7 Justificación de la investigación

1.7.1 Justificación práctica

Este estudio fue relevante en términos prácticos porque permitió determinar, de forma objetiva, las deficiencias más importantes en el desempeño y la utilización de las plataformas virtuales implementadas por las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal, así como su impacto sobre el grado de satisfacción de los socios. Asimismo, se definieron los elementos que requieran atención prioritaria y aquellos que presenten más limitaciones mediante el análisis de los factores del servicio digital: la seguridad, la usabilidad, la eficiencia y la atención digital.

Lo siguiente explica la importancia de los datos obtenidos para concebir planes dirigidos a incrementar la calidad del servicio digital, potenciar la percepción del socio y reforzar la confianza en el uso de canales tecnológicos. Los clientes son altamente sensibles a la satisfacción con la atención al cliente, la fidelidad y la frecuencia de uso de aplicaciones virtuales, estos factores están íntimamente ligados a la calidad del servicio digital según numerosos estudios (McKinsey & Company, 2023; Banco Mundial, 2022). Si las cooperativas advierten sobre estas deficiencias, podrán establecer iniciativas prácticas y efectivas capaces de mejorar la productividad operativa e incentivar la competencia institucional.

Asimismo, la investigación aportará a las decisiones gerenciales basadas en pruebas, al brindar información pertinente sobre cómo actúan y perciben los socios los servicios digitales. Esto hará posible que las cooperativas optimicen sus recursos tecnológicos, modifiquen sus procesos internos y elaboren programas de capacitación enfocados en el perfeccionamiento de las competencias digitales de los socios, lo cual es fundamental para la exitosa transformación digital (CEPAL, 2022).

Además, al fortalecer las plataformas virtuales, se podrá disminuir la dependencia de la atención en persona, lo que optimizará los tiempos de respuesta y reducirá la congestión en las agencias presenciales. Esto no solo optimiza la experiencia de los socios, sino que además ayuda a disminuir los costos operativos vinculados con la atención convencional de acuerdo con Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2021).

Por lo tanto, el presente estudio no solamente tiene un valor diagnóstico, sino también uno propositivo, porque sus hallazgos posibilitarán la creación de sugerencias específicas dirigidas a elevar la calidad del servicio digital, aumentar la satisfacción de los socios y

fortalecer los procedimientos de modernización tecnológica en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal.

1.7.2 Justificación social

Esta investigación tiene una notable importancia social, ya que ayuda a mejorar la calidad de vida de los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal y a promover la inclusión financiera. La accesibilidad a plataformas digitales eficaces permite que los socios realicen operaciones con rapidez, seguridad y sin restricciones geográficas, facilitando así su participación en el sistema financiero formal (World Bank, 2022). Esto se da en un entorno donde la digitalización de los servicios financieros ha adquirido carácter global.

La aplicación adecuada de plataformas digitales reduce la demanda de visitar las sedes físicas, lo que supone un importante ahorro de tiempo y costos para los socios, especialmente para aquellos radicados en zonas desfavorecidas o que enfrentan dificultades para conectarse con servicios financieros tradicionales. De este modo, la opción de usar servicios en línea facilita que el comercio y las tareas personales sigan en marcha, permitiendo a los socios manejar sus recursos económicos de forma mucho más efectiva (CEPAL, 2022).

A pesar del análisis sobre las brechas digitales en la población, con un énfasis en el acceso, uso y conocimiento de herramientas tecnológicas, se beneficia la investigación. La OECD (2021) menciona que la escasez de competencias digitales se considera uno de los mayores obstáculos para adoptar servicios financieros en línea. En tal contexto, distinguir las dificultades en el empleo de plataformas digitales puede hacer que proporcione sugerencias orientadas hacia la capacitación digital de los socios, fomentando una mayor igualdad al acceder a estos servicios.

Mejorar los canales digitales ayuda a fomentar la confianza entre los socios, lo que resulta esencial para incrementar el uso continuado de dichos canales y mejorar la conexión de las cooperativas con sus asociados. La percepción de la seguridad, la transparencia y la calidad del servicio está muy relacionada con la confianza en los sistemas digitales. Estos componentes son esenciales para asegurar una experiencia satisfactoria (International Monetary Fund, 2023).

Por lo tanto, este estudio podrá dar a conocer mayores índices de accesibilidad en cuanto a los servicios financieros, convirtiéndolos en más inclusivos, eficaces y que estén ajustados a las demandas de la población. Así, se fomenta una participación más amplia de los habitantes en el sistema financiero y se potencia su bienestar general, con lo cual se colabora con el progreso económico y social del cantón La Troncal.

1.7.3 Justificación ambiental

A pesar de que el estudio actual se lleva a cabo en el sector financiero, tiene una importancia ambiental considerable relacionada con los procesos de digitalización de los servicios. La implementación y el uso eficaz de plataformas virtuales en las cooperativas de ahorro y crédito ayuda a disminuir la utilización de recursos físicos, lo que fomenta la desmaterialización de procesos convencionales que necesitaban un gran consumo de papel, como formularios, recibos y documentos administrativos (OECD, 2021).

Además, al emplear plataformas virtuales, se disminuye la necesidad de que los socios se trasladen físicamente a las oficinas de las cooperativas. Esto tiene un impacto directo en la disminución del uso de transporte motorizado y, por lo tanto, en la reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂). Este aspecto es importante en situaciones locales como las del cantón La Troncal, donde una gran mayoría de los socios se desplaza todos los días para llevar a cabo operaciones financieras.

De acuerdo con el Banco Mundial (2022), la transformación digital en los servicios es una oportunidad para avanzar hacia economías más sustentables, ya que permite mejorar la usabilidad de los recursos y la disminución del impacto ambiental en las operaciones económicas. En este contexto, el fortalecimiento de las plataformas digitales no solamente mejora la calidad del servicio financiero, sino que también favorece la sostenibilidad ambiental a través de la disminución de emisiones y el empleo responsable de recursos.

Por lo tanto, este estudio contribuye indirectamente a fomentar prácticas sostenibles al mostrar cómo la modernización tecnológica en el sector financiero puede producir beneficios para el medio ambiente y estar de acuerdo con las tendencias mundiales del desarrollo sostenible.

1.7.4 Justificación productiva

La Troncal es un cantón donde la economía está dinamizada entre actividades comerciales, emprendimientos locales y acciones agrícolas. En este marco, el acceso efectivo de los servicios financieros digitales es un elemento esencial para el avance de la economía, ya que permite la administración apropiada de los recursos y la toma de decisiones.

Las plataformas virtuales permiten que los socios, lleven a cabo la utilización de los servicios financieros de una forma rápida, segura, eficaz; evitando la mala utilización del tiempo en colas y esperas muy largas. Incluyendo gestiones como el manejo del capital del trabajo, pago a proveedores y recibos de transacciones, considerando que los socios pertenecen a una economía muy dinamizada. Contribuyendo así al manejo eficiente y financiero de los actores económicos locales; que han servido para aumentar la productividad económica (Banco Central del Ecuador, 2022).

La digitalización de los servicios financieros aumenta la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito, dado que aquellas organizaciones que implementan

servicios digitales de alta calidad mejoran tanto el nivel de satisfacción como la fidelización de los asociados. Según McKinsey & Company (2023), los establecimientos financieros con un buen plan de servicios digitales pueden reducir los gastos operativos, incrementar la eficiencia y proporcionar servicios más competitivos a los consumidores en el mercado.

En este escenario, el empleo y la aplicación adecuados de plataformas virtuales no solo benefician a los socios particulares, sino que también impulsan el desarrollo económico local al fomentar la circulación de flujos financieros y fortalecer la comunicación entre los distintos agentes económicos. Asimismo, asegura su durabilidad y expansión en el medio plazo al permitir a las cooperativas adaptarse al entorno cada vez más digital.

Por lo tanto, el presente estudio ayuda a robustecer la rama productiva del cantón La Troncal, produciendo datos significativos que harán posible mejorar la calidad de los servicios digitales, perfeccionar la administración institucional y fomentar el progreso económico mediante el empleo eficaz de instrumentos tecnológicos.

1.7.5 Justificación académica

Además, la investigación produce pruebas empíricas a nivel local, lo que es crucial dado que hay pocas investigaciones en el cantón La Troncal enfocadas en este tema. Los hallazgos logrados podrán usarse como fundamento para futuras indagaciones y para la formulación de estrategias enfocadas en la innovación, el perfeccionamiento constante y la toma de decisiones gerenciales en entidades financieras.

En este escenario, la investigación ayuda a crear modelos de gestión que se ajusten a las demandas del ambiente digital actual, en el cual la experiencia del socio, la calidad del servicio y la eficacia tecnológica son elementos cruciales para garantizar que las organizaciones sean sostenibles (OECD, 2021; World Bank, 2022).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones internacionales relacionadas con la digitalización financiera

La digitalización financiera se ha establecido como una mutación estructural del sistema financiero global en años recientes. En The Global Findex Database 2021, el Banco Mundial (2022) informó que se había producido un incremento significativo en el acceso a cuentas y pagos digitales, lo cual evidenció que los medios electrónicos habían ganado importancia en la administración financiera diaria de la gente. Adicionalmente, el Fondo Monetario Internacional (2023) comunicó que en las naciones que comparten datos al Financial Access Survey, la adopción de servicios financieros digitales —como banca móvil e internet banking— ha continuado aumentando.

La reciente evidencia también indica que la digitalización financiera no debe ser examinada solo por su habilidad para ampliar la cobertura, sino también por su impacto en la experiencia del socio. La seguridad percibida, la confianza, la calidad del servicio digital y la facilidad de uso son factores que afectan el uso inicial y sostenido de los servicios financieros digitales, según investigaciones recientes (Barjaktarovic Rakocevic et al., 2025; Kappil et al., 2025). Esto quiere decir que la expansión tecnológica no es suficiente si no está acompañada por la calidad que el socio percibe.

2.2 Investigaciones sobre plataformas virtuales en instituciones financieras

Los estudios acerca de plataformas digitales en entidades financieras se han enfocado, ante todo, en examinar la calidad del servicio online y cómo afecta la satisfacción del cliente. En una investigación comparativa acerca de la banca por internet en Pakistán e India, Patel et al. (2024) descubrieron un vínculo significativo y positivo entre la satisfacción electrónica, la calidad del servicio digital y la fidelidad del socio. En dicho estudio, aspectos como la accesibilidad, la seguridad, el fácil manejo, la confiabilidad y la capacidad de respuesta tuvieron un papel significativo en la valoración del servicio.

Investigaciones recientes sobre la banca digital han demostrado que la calidad del canal virtual no solo impacta en la satisfacción, sino también en la experiencia general del cliente. Los estudios de banca digital y calidad del servicio demuestran que factores como el desempeño técnico del servicio, la facilidad de uso de la interfaz y las interacciones de apoyo afectan directamente tanto la satisfacción como la retención del socio en los canales digitales (Dağaşaner et al., 2025; Gazi et al., 2024).

2.3 Investigaciones sobre satisfacción del socio en servicios digitales

La satisfacción del socio en los servicios digitales se ha analizado como un factor fundamental para comprender la confianza, la lealtad y la continuidad de uso. Según Ho et al. (2025), en la banca móvil, la lealtad y la satisfacción del cliente están estrechamente conectadas, y esta relación puede verse afectada por la disposición tecnológica del socio. Por otro lado, Kappil et al. (2025) determinaron que la satisfacción del socio se ve afectada de manera importante por la calidad del servicio bancario digital, sobre todo si este brinda eficiencia, funcionalidad, seguridad y claridad.

Además, la literatura contemporánea ha fortalecido el concepto de que no basta con que la tecnología esté accesible para que haya satisfacción digital; también es importante cómo se experimenta la interacción con dicha tecnología. Investigaciones acerca de la banca digital indican que la velocidad del sistema, la sencillez al navegar, la fiabilidad del servicio y la percepción de seguridad impactan directamente en lo satisfecho que queda el cliente y, después, en su fidelidad (Patel et al., 2024; Ionaşcu et al., 2025).

2.4 Digitalización en cooperativas de ahorro y crédito

La digitalización ha adquirido cada vez más importancia en el terreno cooperativo debido a su conexión con la eficiencia operativa, la inclusión financiera y la sostenibilidad de las instituciones. Según un informe de la SEPS, para 2023 se registraron en Ecuador cientos

de entidades operativas en el sector financiero popular y solidario, además de millones de certificados de aportación y miembros asociados al sistema. Esto evidencia la relevancia estructural que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en la nación (SEPS, 2023).

Los estudios más recientes acerca de cooperativas y entidades semejantes indican que la digitalización optimiza el acceso a los servicios, acelera las operaciones y robustece la inclusión financiera; sin embargo, también supone retos en términos de adopción, capacidades digitales y conservación del vínculo local. Kamau et al. (2024) descubrieron que, en las SACCOs de Kenia, la implementación de servicios financieros digitales aumentó la eficiencia operativa y el acceso a las finanzas. Colamartino y Pagnini (2025) demostraron en Italia que la digitalización tiene un impacto en los depósitos y el crédito, aunque el hecho de que las cooperativas estén presentes a nivel local sigue siendo relevante para algunos servicios.

La revisión de la literatura posibilita el descubrimiento de tres resultados principales. En primer lugar, la digitalización del sector financiero ha cambiado el modo de ofrecer los servicios financieros y ha reforzado la utilización de canales remotos. En segundo lugar, las investigaciones acerca de plataformas digitales coinciden en que elementos como la facilidad de uso, la eficiencia, la seguridad, el acceso y la capacidad de respuesta impactan significativamente en lo satisfecho que se siente un socio. Por último, en lo que respecta a las cooperativas, la bibliografía se ha enfocado más en la evaluación de la eficiencia institucional, la inclusión financiera o la transformación organizacional que en el análisis directo de la satisfacción del socio con respecto al servicio digital.

Por ende, se observa una falta de investigación acerca de la conexión entre los elementos del servicio digital y el grado de satisfacción de los socios en las cooperativas de ahorro y crédito en La Troncal. Aunque hay antecedentes acerca de la digitalización

financiera y las cooperativas, la evidencia empírica local enfocada en aspectos específicos como la seguridad, la atención digital, la eficiencia y la usabilidad sigue siendo escasa. Este vacío es la razón por la que se desarrolla el estudio actual.

2.5 Marco Conceptual

Se puede definir la transformación digital como el procedimiento por el cual las empresas incorporan tecnologías digitales para modificar sus servicios, procesos, canales y modelos de gestión. En el sistema financiero, esta evolución se manifiesta en el aumento de pagos digitales, banca móvil, portales para realizar transacciones, automatización y la utilización de datos con el fin de optimizar las decisiones y los servicios. El Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial están de acuerdo en que la digitalización se ha vuelto un elemento estructural de los sistemas financieros actuales (World Bank, 2022; FMI, 2023).

El avance de los servicios financieros digitales muestra una transición desde procedimientos simples de consulta hasta plataformas completas que hacen posible realizar transferencias, pagos, revisar operaciones, gestionar productos e interactuar con la entidad financiera a distancia. A pesar de que esta innovación tecnológica ha mejorado la eficacia operativa y la disponibilidad del servicio, sus ventajas están sujetas a factores como la alfabetización digital, la seguridad, la confianza del socio y la conectividad (European Central Bank, 2025; World Bank, 2024).

2.6 Plataformas virtuales en servicios financieros

Las plataformas online son espacios digitales que permiten interactuar sin estar físicamente juntos entre el socio y la institución bancaria, lo cual facilita el acceso a datos, bienes y operaciones financieras. Estos canales de acceso electrónico comprenden la banca móvil, la banca online y las aplicaciones digitales. Los canales financieros incluyen el ámbito

de las plataformas online. Para el año 2023, la SEPS de Ecuador se dedica al reconocimiento oficial de los canales digitales y define la banca móvil como el sistema digital que usa una aplicación móvil para facilitar las operaciones y los servicios financieros; también señala que la banca online se refiere a las cuentas o productos a través de un sitio web transaccional.

Una de las ventajas más destacadas proporcionadas por estas plataformas es el corto tiempo de espera, la permanente disponibilidad, la ampliación del acceso al servicio y la urgencia de los procesos. Sin embargo, la literatura recoge también riesgos asociados a ataques cibernéticos, fraude, fallas técnicas, barreras de entrada y desconfianza en el comercio electrónico. Por consiguiente, la calidad del canal digital resulta esencial para su aceptación y uso duradero. Se observa esto en el informe de la IMF (2023) y en el artículo de Patel et al. (2024).

2.7 Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son organismos financieros de naturaleza colectiva que reúnen ahorros y facilitan servicios financieros para sus afiliados mediante principios de cooperación, participación y bienestar colectivo. En Ecuador, se clasifican como una parte de la industria financiera del pueblo y del bienestar, que está bajo la dirección de la SEPS. Estos entes juegan un papel fundamental en términos de inclusión financiera, con particular empeño en áreas y colectivos que son desatendidos por los bancos tradicionales (SEPS, 2023)

El cooperativismo financiero se basa en la solidaridad, la responsabilidad social, el servicio al socio y la participación democrática. En este entorno, la digitalización de las cooperativas representa una ventaja para ampliar la cobertura, mejorar la eficiencia y satisfacer nuevas exigencias en lo que respecta a la actividad financiera. Sin embargo, también necesitará invertir en infraestructura, asegurar la seguridad informática y capacitar

tanto a los miembros como a las instituciones en cuestiones digitales (Kamau et al., 2024; SEPS, 2023).

2.8 Calidad del servicio digital

La calidad del servicio se define como la valoración que hace el cliente acerca de cómo se ha llevado a cabo el servicio, en comparación con lo que esperaba. En entornos digitales, se aplica este concepto a la evaluación del rendimiento de la plataforma virtual, que abarca el soporte, la seguridad, la disponibilidad, la velocidad y la sencillez de uso. Mientras que en sus inicios el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) sirvió como un fundamento clásico para la evaluación de la calidad del servicio, luego se implementó el modelo E-S-QUAL, que adaptó dicha lógica a los entornos digitales (Parasuraman et al., 2005).

La calidad del servicio electrónico continúa siendo un elemento relevante para predecir la satisfacción en la banca digital actual. La experiencia del socio con el canal digital está relacionada con la calidad funcional del servicio, la ejecución técnica y la fiabilidad de la plataforma, según investigaciones recientes. Esto hace que estudiar esta variable en entidades financieras y cooperativas sea relevante (Gazi et al., 2024; Dağışaner et al., 2025).

2.9 Usabilidad en plataformas digitales

Según la norma ISO 9241-11, la usabilidad es el nivel en que un servicio, producto o sistema puede ser empleado por socios concretos para cumplir metas específicas con efectividad, eficacia y satisfacción en un contexto de uso determinado (ISO, 2018). Dado que una interfaz usable favorece la ejecución adecuada de tareas y disminuye errores, frustración y el abandono del canal, esta definición es esencial para el análisis de plataformas financieras.

En el contexto financiero, la usabilidad tiene que ver con lo clara que es la interfaz, lo fácil que es navegar en ella, lo lógico de los menús y cuán simples son las etapas para llevar a

cabo operaciones. Según la literatura reciente, cuando el socio tiene una experiencia positiva con la interfaz digital, se mejora la satisfacción y se fomenta el uso sostenido de los servicios de banca móvil y en línea (Dağaşaner et al., 2025; Ionaşcu et al., 2025).

2.10 Eficiencia del sistema digital

La eficacia del sistema digital se refiere a la habilidad que tiene la plataforma de reaccionar de forma rápida, estable y constante a las acciones del socio. Incorpora elementos como el tiempo de respuesta, la velocidad de carga, la disponibilidad del servicio y el funcionamiento continuo. La eficiencia es un aspecto importante de la calidad del servicio digital y de la satisfacción del socio, según investigaciones recientes (Kappil et al., 2025; Gazi et al., 2024).

Una mayor eficiencia en las plataformas financieras ayuda a disminuir las fricciones operativas y a optimizar la imagen de fiabilidad del servicio. En cambio, la experiencia del socio se ve perjudicada por el mal funcionamiento del sistema, las interrupciones en el servicio o los problemas de acceso y eso puede aumentar la preferencia por la atención presencial (Ionaşcu et al., 2025).

2.11 Seguridad en plataformas digitales

La seguridad en plataformas financieras incluye la salvaguarda de datos, la validación de los socios, la integridad de las operaciones y el impedir fraudes o accesos no permitidos. La SEPS, en el contexto regulatorio de Ecuador, ha establecido normativas relacionadas con canales electrónicos y seguridades en transferencias. Esto se debe a la relevancia que tiene la protección tecnológica en las operaciones digitales (SEPS, 2023).

Desde el punto de vista del socio, la seguridad tiene también una dimensión perceptual: el individuo debe tener confianza en que tanto su dinero como sus datos están a salvo. Según la literatura más reciente, la seguridad y la privacidad percibidas tienen un

impacto directo sobre la confianza, satisfacción e intención de uso de los servicios bancarios digitales (Patel et al., 2024; Dias et al., 2025).

2.12 Atención y soporte digital

La atención digital incluye los procedimientos de apoyo que la institución brinda al socio mientras este interactúa con la plataforma. Esto abarca brindar asistencia para resolver errores, responder preguntas, guiar y ayudar con problemas operativos. La calidad del soporte tiene un impacto significativo en cómo se percibe el servicio debido a que en los ambientes digitales sustituye parcialmente la interacción cara a cara (Dağışaner et al., 2025).

La presencia de canales de atención accesibles, transparentes y oportunos ayuda a aumentar la confianza del cliente y a optimizar el uso general del servicio digital. Si el socio recibe ayuda eficaz para resolver dudas o problemas técnicos, la probabilidad de que se sienta satisfecho y continúe usando la plataforma se incrementa (Kappil et al., 2025).

2.13 Satisfacción del cliente o socio

El grado de satisfacción del cliente se puede describir como la valoración que este hace al cotejar sus expectativas anteriores con la experiencia que realmente ha recibido. En los servicios digitales, la satisfacción no se basa únicamente en el resultado de la transacción, sino también en toda la interacción con el sistema (facilidad, rapidez, seguridad y soporte recibido), según Ho et al. (2025).

La satisfacción es un elemento estratégico en las instituciones financieras, ya que tiene impacto en la recomendación del servicio, la fidelidad hacia la entidad y la continuidad de uso. Por esta razón, la medición da lugar a determinar hasta qué medida la plataforma satisface de manera adecuada las expectativas y necesidad del socio (Kappil et al., 2025; Ionașcu et al., 2025).

2.14 Experiencia del socio en servicios digitales

La UX, o experiencia del socio, hace referencia a la serie de percepciones, reacciones y sentimientos que surgen de la interacción con una plataforma digital. La experiencia mejorada en función del socio trae consigo control, confianza y el no haber fricciones al llevar a cabo tareas. La calidad que se percibe y la satisfacción final del cliente están estrechamente relacionadas con la UX en plataformas bancarias (Dağışaner et al., 2025; ISO, 2018).

Por lo tanto, la interacción entre el socio y la plataforma no solo debe ser analizada desde el enfoque técnico, sino también desde la perspectiva personal del cliente. La probabilidad de uso constante se incrementa y la resistencia a los servicios virtuales se reduce cuando la experiencia digital es favorable (Ionaşcu et al., 2025).

2.15 Fidelización del cliente

Se entiende por fidelización la constancia o preferencia mantenida en el tiempo de un socio hacia una institución o servicio. La fidelidad en el ámbito financiero no se basa solo en la tasa ofrecida o el producto, sino también en la experiencia completa que proveen los canales de atención, sobre todo los digitales. La lealtad del cliente está relacionada con la satisfacción, según muestran los recientes datos sobre banca móvil (Ho et al., 2025).

Por lo tanto, si el socio considera que la plataforma es confiable, eficaz y de fácil manejo, es más probable que siga utilizando el servicio y mantenga su relación con la entidad. En esta línea, la fidelización se presenta como un resultado previsible cuando hay estándares satisfactorios de calidad en el servicio digital

2. 16 Relación entre calidad del servicio digital y satisfacción del socio

La literatura revisada evidencia de forma constante que la satisfacción del socio está directamente correlacionada con la calidad del servicio digital. Se han determinado como

elementos que explican la percepción positiva o negativa de los servicios digitales en bancos y otras entidades financieras aspectos tales como la utilidad, la eficacia, la seguridad, el acceso y el soporte (Patel et al., 2024; Gazi et al., 2024; Kappil et al., 2025).

Por lo tanto, si una plataforma en línea brinda navegación simple, tiempos de respuesta apropiados, protección de datos y atención en el momento adecuado, la percepción del socio mejora y su satisfacción aumenta. En cambio, problemas técnicos, lentitud, falta de seguridad o escaso acompañamiento empeoran la experiencia digital y disminuyen la aceptación del canal. Esta propuesta es la base teórica principal de la investigación actual.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación fue de carácter aplicado, ya que pretendió producir conocimientos enfocados en resolver un problema concreto vinculado a la satisfacción de los socios con respecto al empleo de plataformas virtuales en cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal. A partir de los resultados alcanzados, este tipo de investigación permitió sugerir mejoras en la calidad del servicio digital.

Además, es considerada una investigación correlacional y descriptiva, porque, por un lado, se describen las propiedades de la utilización de plataformas virtuales y el grado de satisfacción de los socios; por otro lado, se examina la conexión que hay entre la satisfacción del socio y los factores del servicio digital (seguridad, usabilidad, eficiencia y atención digital).

3.2 Enfoque

La investigación se llevó a cabo con un enfoque de carácter cuantitativo, ya que se fundamentó en la recolección y análisis de datos numéricos para determinar las variables en estudio y establecer relaciones entre ellas. Este enfoque permitió el uso de métodos estadísticos que facilitan la verificación de las hipótesis formuladas.

3.3 Diseño

La investigación fue no experimental porque las variables se observarán en su ambiente natural, sin ser manipuladas. Además, transversal porque la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo momento temporal.

3.4 Recolección de datos

La técnica de la encuesta se empleó para la recopilación de datos, lo que hará posible conseguir información de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La

Troncal en relación con el empleo que hacen de plataformas virtuales y su grado de satisfacción.

3.5 Instrumento

Un cuestionario estructurado, que incluyeron preguntas cerradas y está medido a través de una escala Likert de cinco niveles, será el método empleado, también contará con preguntas sociodemográficas, para una mejor correlación.

El cuestionario se diseñará de acuerdo con las variables bajo estudio:

Factores del servicio digital:

- Usabilidad
- Eficiencia
- Seguridad
- Atención digital
- Satisfacción del socio

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

La población de estudio serán los asociados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal, pertenecientes a las siguientes cooperativas:

- Cooperativa Jardín Azuayo
- Mushuc Runa Cooperativa
- COOPROGRESO

Estos socios son el universo de análisis porque son los socios directos de las plataformas virtuales que estas entidades han establecido.

3.6.2 Muestra

La muestra fue de tipo no probabilística, porque se realizará un muestreo intencional y se elegirán aquellos socios que tengan características concretas que sean relevantes para la investigación.

Los criterios de selección en este caso fueron:

- Ser miembro activo de una cooperativa de crédito y ahorro del cantón La Troncal.
- Haber empleado servicios en línea (banca online o aplicación móvil).
- Estar preparado para tomar parte en la investigación.

Este muestreo posibilitó que se eligieran a aquellos socios de las cooperativas que tienen experiencia directa con el fenómeno objeto de estudio, lo cual es relevante para examinar la satisfacción relacionada con el uso de plataformas digitales.

La muestra estará determinada por la posibilidad de acceder a los socios y por si es factible la recolección de datos, intentando asegurar un número representativo que posibilite el análisis estadístico pertinente.

3.7 Operacionalización

Variable independiente: Factores del servicio digital

Tabla 1

Operacionalización de la variable factores del servicio digital

Dimensión	Indicadores	Ítems (ejemplo)	Escala
Usabilidad	Facilidad de uso, navegación	La plataforma es fácil de usar	Likert (1–5)

	Comprensión	Entiendo fácilmente las funciones	Likert
Eficiencia	Rapidez	Las operaciones se realizan rápidamente	Likert
	Disponibilidad	La plataforma funciona sin interrupciones	Likert
Seguridad	Protección de datos	Confío en la seguridad de mis datos	Likert
	Confianza	Me siento seguro al realizar transacciones	Likert
Atención digital	Soporte técnico	Recibo ayuda cuando tengo problemas	Likert
	Tiempo de respuesta	La atención digital es rápida	Likert

Elaborado por el autor

Variable Dependiente: Satisfacción del socio

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción del socio

Dimensión	Indicadores	Ítems (ejemplo)	Escala
Satisfacción	Percepción del servicio	Estoy satisfecho con la plataforma	Likert
	Cumplimiento de expectativas	La plataforma cumple mis expectativas	Likert

Elaborado por el autor

3.8 Confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach, que posibilitó el examen de la consistencia interna de los ítems incluidos en el cuestionario, será el encargado de determinar la confiabilidad del instrumento. Este procedimiento permite determinar la medida en que las preguntas del instrumento miden de forma consistente los diferentes aspectos de las variables bajo estudio.

Para el estudio actual, se conformó el cuestionario con ítems vinculados a los componentes del servicio digital, teniendo en cuenta las dimensiones de seguridad, atención digital, eficiencia y usabilidad, además del grado de satisfacción de los socios. Después de recolectar los datos o de aplicar la prueba piloto, aplicada a 30 socios de las cooperativas con el fin de evaluar la calidad y consistencia del instrumento, mediante el cual se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.87, lo que permitió comprobar la confiabilidad del instrumento.

Según criterios metodológicos generalmente aceptados, se considerará que el coeficiente es aceptable si es igual o mayor a 0,70; esto señala que la herramienta tiene un grado apropiado de consistencia interna para su uso en el estudio. Si se obtiene un valor más bajo, se procederá a revisar y adaptar los ítems que tengan dificultades de comprensión o una correlación baja con la escala general.

3.9 Análisis de datos

La información recabada por medio de la encuesta se procesó, codificó y tabuló en una base de datos para su análisis, utilizando herramientas estadísticas como SPSS. Después, se llevó a cabo un análisis de los resultados, tanto descriptivo como inferencial, en concordancia con los objetivos establecidos en el estudio.

Primero, se utilizó la estadística descriptiva por medio de gráficos, tablas, porcentajes y frecuencias. El objetivo es caracterizar a los encuestados, determinar el grado de utilización de las plataformas digitales, la opinión sobre los elementos del servicio digital y el nivel de satisfacción de los socios.

En segundo lugar, se utilizará la estadística inferencial para examinar la conexión entre las variables que se están investigando. En este contexto, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. El objetivo es establecer el grado y la existencia de correlación entre los elementos del servicio digital y el grado de satisfacción de los socios.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

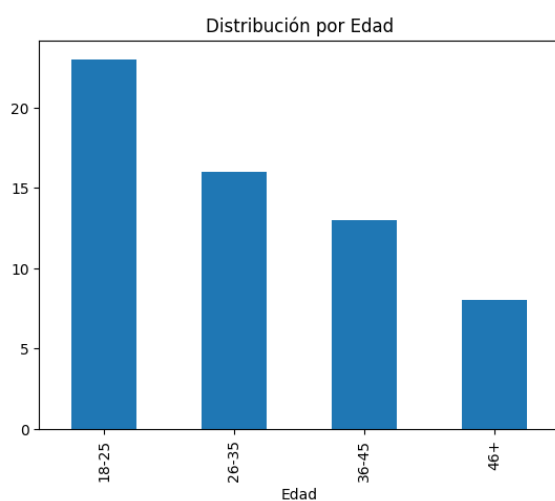
4.1 Resultados

Los resultados que se han logrado tras la implementación del cuestionario a los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal son presentados en este capítulo. Se utilizó software estadístico para procesar y examinar los datos obtenidos, con el objetivo de verificar la hipótesis del estudio e identificar las metas propuestas.

Análisis de datos sociodemográficos

Gráfico 1

Edad de los encuestados



Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 3

Edad

Edad	Frecuencia
18-25	23
26-35	16
36-45	13
46+	8
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

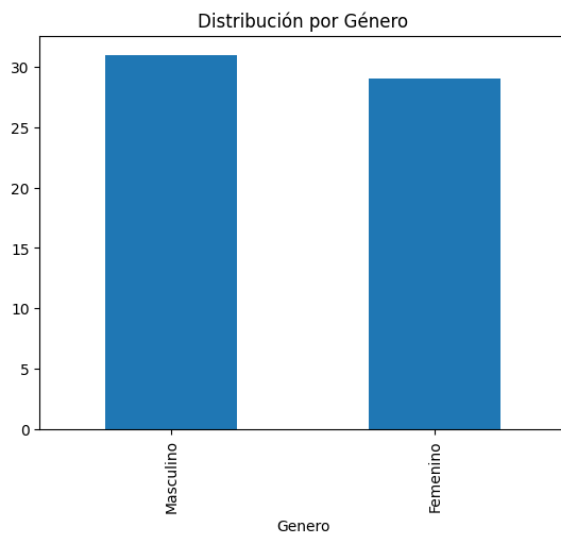
Interpretación

La mayoría de los encuestados se encuentra en el rango de edad entre 18 y 25 años, y después, en el grupo de 26 a 35 años. Esto señala que los individuos más jóvenes tienen un mayor uso de plataformas virtuales en las cooperativas de ahorro y crédito.

Este resultado concuerda con la tendencia general de que los jóvenes usan más las tecnologías digitales, ya que son más hábiles en el uso de aplicaciones móviles y servicios online. En otro sentido, los grupos de edad avanzada tienen una participación más baja, lo cual podría estar vinculado a obstáculos tecnológicos o a una confianza reducida en el uso de plataformas digitales.

Gráfico 2

Género



Fuente: elaborado por el autor

Tabla 4

Género

Género	Frecuencia
Masculino	31
Femenino	29
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

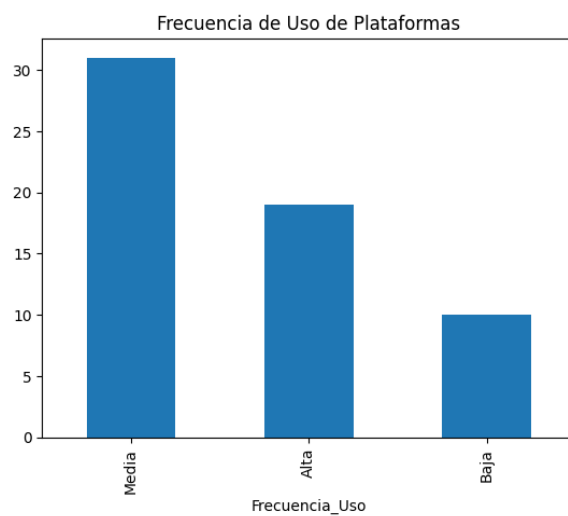
Interpretación

La repartición por género muestra una participación balanceada entre hombres y mujeres, sin que se registren diferencias notables en la representación de ambos colectivos dentro de la muestra.

Este hallazgo sugiere que el empleo de plataformas virtuales en las cooperativas no muestra una diferencia significativa entre los géneros, lo cual indica que hombres y mujeres acceden a estos servicios y los utilizan en proporciones parecidas. Esto ayuda a que los resultados del estudio se generalicen sin prejuicios de género.

Gráfico 3

Frecuencia de uso de plataformas



Fuente: elaborado por el autor

Tabla 5

Frecuencia de uso de plataformas

Frecuencia	Frecuencia
Baja	10
Media	31
Alta	19
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

Análisis de las variables de estudio

Tabla 6

Usabilidad

Nivel	Frecuencia
2 (Bajo)	6
3 (Medio)	18
4 (Alto)	28
5 (Muy alto)	8
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

Interpretación

Los datos de la encuesta indican que la mayor parte de los socios percibe que las plataformas virtuales son usables en niveles medio y alto, siendo el nivel 4 el más sobresaliente.

Esto señala que los socios de las cooperativas consideran que las plataformas son relativamente sencillas de utilizar y entender. No obstante, que haya niveles altos y bajos indica que todavía hay obstáculos en áreas como la navegación o la comprensión de las funciones, lo cual supone una oportunidad para mejorar el diseño de la interfaz.

Tabla 7

Eficiencia

Nivel	Frecuencia
2 (Bajo)	7
3 (Medio)	20
4 (Alto)	25
5 (Muy alto)	8
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

Interpretación

De acuerdo con la eficiencia, se puede discriminar que los socios de las cooperativas ven al sistema principal en niveles medio y alto. Esto indica que las plataformas funcionan razonablemente bien en cuanto a velocidad y disponibilidad.

Sin embargo, el hecho de que haya respuestas a niveles bajos muestra que algunos clientes tienen dificultades con tiempos de respuesta o con interrupciones del servicio, lo que puede perjudicar la experiencia de los socios de las cooperativas

Tabla 8

Seguridad

Nivel	Frecuencia
2 (Bajo)	10
3 (Medio)	22
4 (Alto)	20

5 (Muy alto)	8
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

Interpretación

La percepción de seguridad tiene una distribución que es mayor en el nivel medio y bajo, con una respuesta mayor respecto a otros factores. Esto sugiere que la seguridad es un aspecto complejo de la mayoría de los socios de las cooperativas, quienes aún sienten una cierta preocupación con respecto a la protección de sus datos y transacciones. De ahí que sea crucial incrementar la confianza de los socios de las cooperativas y es necesario mejorar la seguridad y comunicar apropiadamente las medidas implementadas.

Tabla 9

Atención digital

Nivel	Frecuencia
2 (Bajo)	12
3 (Medio)	23
4 (Alto)	18
5 (Muy alto)	7
Total	60

Fuente: elaborado por el autor

Interpretación

Los hallazgos muestran que la atención digital se percibe principalmente en niveles medios, lo cual indica que el apoyo proporcionado por las cooperativas tiene restricciones en términos de eficacia y velocidad.

Además, el hecho de que haya un número relativamente grande de respuestas en los niveles más bajos indica que los socios de las cooperativas no siempre obtienen la ayuda necesaria cuando tienen problemas con las plataformas. Esto transforma a la atención digital en uno de los campos con más posibilidades de mejoría.

Análisis inferencial

Matriz de correlación de Pearson entre las variables de estudio

Para analizar la relación existente entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson r , el cual permitió medir la intensidad y la dirección de la asociación de los componentes del servicio digital y la satisfacción con los socios. Para la interpretación de los resultados, se consideró el siguiente criterio: valores entre 0.00 y 0.19 lo que indican una correlación muy baja, de 0.20 a 0.39 baja, de 0.40 a 0.59 moderada, de 0.60 a 0.79 alta y de 0.80 a 1.00 muy alta.

Los resultados se evidencian correlaciones positivas de nivel moderado entre la mayoría de las variables, destacándose la relación entre atención digital y satisfacción ($r = 0.60$), la cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, la eficiencia presenta una correlación moderada con la satisfacción ($r = 0.55$), seguida de la usabilidad ($r = 0.52$) y la seguridad ($r = 0.48$).

La correlación se realizó a través del programa de Excel.

Tabla 10

Correlación

Variable	Usabilidad	Eficiencia	Seguridad	Atención digital	Satisfacción
Usabilidad	1	0.45	0.38	0.42	0.52
Eficiencia	0.45	1	0.41	0.46	0.55
Seguridad	0.38	0.41	1	0.39	0.48
Atención digital	0.42	0.46	0.39	1	0.60
Satisfacción	0.52	0.55	0.48	0.60	1

Fuente: elaborado por el autor

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Se establece que hay una correlación positiva entre las variables analizadas, según los resultados del análisis de correlación.

- Se acepta la hipótesis de investigación

Los factores del servicio digital, como la seguridad, la eficiencia, la usabilidad y la atención digital, tienen un impacto en el grado de satisfacción de los socios, según lo corroboran los resultados. Por ello, la perfección de los elementos impacta de forma directa en la optimización de la experiencia del socio en las plataformas digitales.

Discusión

Múltiples investigaciones anteriores realizados en el campo de la digitalización financiera han permitido tener hallazgos que posibilitan examinar la correlación del servicio digital y la satisfacción de los socios.

En un inicio se observó que la mayor cantidad de socios tiene niveles medianos y altos de satisfacción, por cuanto, en esta línea tal como lo indica Gazi et al. (2024), concluyen en que el sistema representa ciertas limitantes en cuanto a la calidad del servicio digital en plataformas financieras produciendo grados moderado de satisfacción. Esto apunta a que a pesar de que las plataformas cumplen su función no llegan a los niveles ideales de valoración por parte de los socios.

Los resultantes indican que en cuanto a la usabilidad los socios consideran que las plataformas son sencillas de usar en cierta medida, tal como se plantean los autores Dağaşaner et al. (2025), quienes manifiestan que la facilidad de uso es un elemento fundamental en la experiencia del socio en espacios digitales. No obstante, la existencia de respuestas en niveles intermedios muestra que todavía hay problemas en la navegación, lo cual concuerda con investigaciones que señalan que una interfaz no intuitiva dificulta el uso eficaz de las plataformas.

Se determinó que los socios de las cooperativas valoraron la velocidad de las operaciones, aunque reconocen algunas deficiencias técnicas de vez en cuando, destacan su agilidad. Estos hallazgos son consistentes con el de Kappil et al. (2025), según los cuales la accesibilidad y la respuesta rápida tienen un impacto significativo en la satisfacción del socio. Los datos aquí presentados muestran que la eficiencia es una característica esencial del sistema, sin embargo, aún no se ha optimizado la misma dentro del ámbito estudiado.

La seguridad está relacionada con una percepción moderada, con ciertas desconfianzas en algunos socios. Esta observación se encuentra respaldada por las afirmaciones de Patel et al. (2024), según los cuales la seguridad y la confianza son fundamentales para utilizar servicios financieros digitales, y su escaso nivel impide la

adopción de este tipo de plataformas. Por tanto, los resultados de la investigación demuestran la existencia de una inherencia importante derivada de la percepción del riesgo.

Por otra parte, la atención digital fue el factor que mostró una mayor correlación con la satisfacción, lo cual está en línea con lo propuesto por Ho et al. (2025), quienes argumentan que la asistencia al cliente en medios digitales tiene un impacto importante en la experiencia del socio y en su grado de satisfacción. Este resultado resalta lo importante que es ofrecer ayuda a tiempo y de forma efectiva para reforzar la relación entre el socio y la institución.

En última instancia, los hallazgos generales corroboran lo que el Banco Mundial (2022) ha indicado acerca de que la digitalización financiera incrementa la accesibilidad a los servicios; sin embargo, su éxito está condicionado a la calidad del servicio brindado. En esta línea, los resultados de este estudio concuerdan con la bibliografía analizada, ya que muestran que elementos como la atención digital, la seguridad, la eficiencia y la usabilidad tienen un impacto directo en cómo se sienten los socios.

En resumen, la discusión permite llegar a la conclusión de que los resultados obtenidos no solo son coherentes con estudios anteriores, sino que además brindan evidencia empírica en un contexto local determinado. Esto ayuda a incrementar el conocimiento acerca de la digitalización en cooperativas de ahorro y crédito.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Tema de la Propuesta

Plan estratégico para la optimización de plataformas virtuales y mejorar satisfacción de socios en cooperativas de ahorro y crédito de La Troncal.

5.2 Justificación de la propuesta

La presente iniciativa se fundamenta en las conclusiones obtenidas en esta investigación, mismas que revelan que, si bien los colaboradores gozan de una elevada o mediana gratificación, subsisten carencias en dominios vitales del servicio electrónico, de forma singular en la asistencia electrónica, la protección inferida y la agilidad del sistema.

Estos hallazgos concuerdan con estudios previos que subrayan el vínculo directo entre la satisfacción del socio y la excelencia del servicio digital; de ahí la imperiosa necesidad de fortalecer la ayuda técnica, la facilidad del uso y la aplicabilidad como soporte financiero.

En este contexto, la implementación de estrategias propuestas a la optimización de estos aspectos resulta un avance de relevancia en la experiencia de los socios, un mayor provecho en la utilidad de las plataformas digitales y una fortificación indiscutible de la competencia de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal.

Esto permitirá una experiencia positiva al socio, maximizando la utilización de los entornos virtuales y solidificando la ventaja de competencia de las cooperativas de ahorro y crédito, a través, de la ejecución de acciones enfocadas a potenciar estos servicios dentro del Cantón La Troncal

5.3 Objetivo

Diseñar estrategias dirigidas a mejorar la calidad del servicio digital en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Troncal, buscando la incrementación de la satisfacción de los socios y la fomentación de la adopción de las plataformas virtuales.

5.4 Fundamentación Técnica

Esta propuesta está basada en los hallazgos del análisis correlacional, que reveló que la satisfacción del socio tiene una relación intrínseca con la atención digital y también con la eficiencia seguridad y usabilidad.

Desde esta perspectiva teórica, la bibliografía sobre servicios digitales sostiene que los factores de facilidad de uso, utilidad, rapidez y el soporte al cliente; son determinantes en cómo se ofrece la calidad del servicio electrónico a los socios. Constituyendo de esta manera elementos claves para que el socio perciba una experiencia real y satisfactoria.

En conclusión, esta propuesta tiene como objetivo actuar en las dimensiones especificadas, a través, de las medidas que posibiliten la optimización del rendimiento de las plataformas virtuales y el acercamiento al socio o en cualquier lugar en el que se encuentren

5.5 Estrategias de mejora

Estrategia 1: Reforzar la atención digital

Acciones:

- Establecer canales de atención en línea (WhatsApp empresarial, chat en vivo)
- Definir los plazos máximos de respuesta
- Enseñar al personal en la atención digital

Problema que soluciona:

- Soporte digital de mala calidad

- Resultado previsto:
- Más satisfacción del socio

Estrategia 2: Mejorar la eficiencia del sistema

Acciones:

- Incrementar la rapidez de la plataforma
- Minimizar las interrupciones del sistema
- Asegurar disponibilidad durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Problema que soluciona:

- Fallas técnicas y lentitud
- Resultado previsto:
- Una mejor experiencia para el socio

Estrategia 3: Mejora de la usabilidad

Acciones:

- Rediseñar la interfaz de socio (UX)
- Simplificar procesos (menos pasos)
- Incorporar tutoriales de uso

Problema que resuelve:

- Dificultad en el uso de la plataforma
- Resultado esperado:
- Mayor facilidad de uso

Estrategia 4: Fortalecimiento de la seguridad digital

Acciones:

- Implementar autenticación en dos factores
- Informar sobre medidas de seguridad
- Capacitar a los socios en educación digital

Problema que resuelve:

- Desconfianza del socio

Resultado esperado:

- Incremento de la confianza

Plan de implementación

Tabla 11

Plan de implementación

Estrategia	Responsable	Tiempo	Recursos
Atención digital	Área de servicio al cliente	3 meses	Software, capacitación
Eficiencia	Área de TI	2-3 meses	Infraestructura
Usabilidad	Desarrollo tecnológico	4 meses	Diseño UX
Seguridad	Área de TI	2 meses	Sistemas de protección

Elaborado por el autor

Indicadores de evaluación

Para medir la efectividad de la propuesta se utilizarán los siguientes indicadores:

- Nivel de satisfacción del socio
- Frecuencia de uso de plataformas digitales
- Número de reclamos
- Tiempo de respuesta en atención digital

Impacto esperado

La implementación de la propuesta permitirá:

- Incrementar la satisfacción de los socios
- Mejorar la calidad del servicio digital
- Reducir la atención presencial
- Fortalecer la competitividad institucional

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se describió el nivel de uso de las plataformas virtuales por parte de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal, donde se evidencia una utilización frecuente de los servicios digitales para la realización de las consultas, transferencias y otras operaciones financieras. Sin embargo, también se identifica ciertas limitaciones relacionadas con la facilidad de uso y el acceso a algunas funcionalidades digitales.

Se evaluó el nivel de satisfacción de los socios con respecto a los servicios digitales ofertados por las cooperativas, donde se determina que la mayoría de los usuarios presentaron niveles de satisfacción medios altos. Sin embargo, se evidenciaron aspectos susceptibles de mejora, de forma priorizada en los tiempos de respuesta, soporte técnico, confianza en las plataformas.

Se identificó que los factores de servicio digital que incidieron en la satisfacción de los socios fueron la usabilidad, eficiencia, seguridad y atención digital. Entre ellos, la atención digital presentó mayor incidencia en la percepción de satisfacción, debido a la importancia que los usuarios otorgaron a la rapidez, accesibilidad y calidad de la atención recibida mediante los canales virtuales.

Se analizó la relación entre los factores del servicio digital y la satisfacción de los socios mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados evidenciaron correlaciones positivas entre las variables estudiadas, destacándose la relación entre atención digital y satisfacción ($r=0.60$), lo que permitió concluir que una mejora en los factores del servicio digital contribuyó directamente al incremento de la satisfacción de los socios.

Se determinó que existió una relación positiva entre los factores del servicio digital y el nivel de satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal. Los resultados demostraron que variables como la usabilidad, eficiencia, seguridad y atención digital influyeron significativamente en la percepción de satisfacción de los usuarios, siendo la atención digital el factor con mayor nivel de relación. En consecuencia, el fortalecimiento de las plataformas virtuales y la optimización de los servicios digitales resultaron fundamentales para mejorar la experiencia y confianza de los socios.

Recomendaciones

Se recomienda el fortalecimiento de la atención digital a través de los canales de comunicación en tiempo real, como aplicaciones de mensajería o chats en línea, además es muy relevante las capacitaciones al personal para ofrecer un servicio efectivo y rápido.

Para mejorar la experiencia del socio es fundamental que el sistema sea rápido, alcanzando los objetivos y aumentando la velocidad de las plataformas, reduciendo los errores técnicos y asegurándose de que el servicio este siempre a disponibilidad del socio.

Se recomienda facilitar el acceso de las plataformas virtuales a través de los cambios de interfaces y la simplificación de los procesos, haciéndolas más accesibles y sencillos para sus socios. Pues la complejidad es uno de los factores que inciden de forma directa en la utilización.

Se sugiere el aumento de la seguridad digital adoptando acciones como campañas educativas y procesos de autenticación en dos fases. Esto aporta al establecimiento de la confianza entre los socios y la protección de los datos y operaciones financieras.

Además, se plantea la creación de programas de formación digital para los socios con el fin de promover el uso apropiado de las plataformas en línea y la disminución de la resistencia al cambio tecnológico.

Por último, se recomienda que los estudios a futuro examinen a fondo otras variables, como la lealtad, confianza y la experiencia del socio, con el objetivo de acrecentar el entendimiento acerca de la digitalización en el sector financiero popular y solidario.

REFERENCIAS (APA 7)

- Banco Central del Ecuador. (2022). Reporte de inclusión financiera en Ecuador. <https://www.bce.fin.ec>
- Barjaktarovic Rakocevic, S., Jankovic-Milic, V., & Pavlovic, M. (2025). An interplay between digital banking services, perceived service quality, and customer satisfaction. *Risks*, 13(3), 39. <https://doi.org/10.3390/risks13030039>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). Inclusión financiera y transformación digital en América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org>
- Dağışaner, S., Tüzemen, A., & Kılıç, D. (2025). The role of online banking service clues in enhancing customer satisfaction. *Sustainability*, 17(8), 3457. <https://doi.org/10.3390/su17083457>
- Dias, R. P., et al. (2025). Modelling trust and commitment in digital banking platforms. *FinTech*, 5(4), 89. <https://doi.org/10.3390/fintech5040089>
- Gazi, M. A. I., Rahman, M. M., & Hossain, M. A. (2024). Evaluating customer satisfaction with the quality of online banking services. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2423057>
- Ho, H., Pham, L., & Nguyen, H. (2025). Mobile banking customer satisfaction and loyalty: Evidence from emerging markets. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(7), 403. <https://doi.org/10.3390/jrfm18070403>
- International Monetary Fund. (2023). Financial Access Survey 2023: Trends and developments. <https://www.imf.org>

International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 9241-11: Ergonomics of human-system interaction—Usability: Definitions and concepts. <https://www.iso.org/standard/63500.html>

Ionaşcu, A. E., et al. (2025). The impact of digitalization on banking services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(4), 295. <https://doi.org/10.3390/jtaer20040295>

Kappil, F. T., et al. (2025). Navigating the digital wave: An in-depth analysis of service quality and customer satisfaction in digital banking. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05968-5>

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2022). OECD/INFE guidance on digital delivery of financial education. <https://www.oecd.org>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

Patel, R., Mishra, A. K., Chishti, M. Z., & Modi, T. M. (2024). Relationship between internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: A comparative study of India and Pakistan. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 2, 213–228. <https://doi.org/10.2478/jcbtp-2024-0019>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2023). Informe de rendición de cuentas 2023. <https://www.seps.gob.ec>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2023). Norma de canales electrónicos. <https://www.seps.gob.ec>

World Bank. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. <https://www.worldbank.org>

World Bank. (2024). Digital economy for Latin America and the Caribbean: Country diagnostic – Ecuador. <https://www.worldbank.org>

ANEXOS

Encuesta dirigida a socios de cooperativas de ahorro y crédito

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad analizar la relación entre los factores del servicio digital y el nivel de satisfacción de los socios.

Sección 1: Datos Generales

<p>Edad:</p> <p><input type="checkbox"/> 18 – 25</p> <p><input type="checkbox"/> 26 – 35</p> <p><input type="checkbox"/> 36 – 45</p> <p><input type="checkbox"/> 46 o más</p>	<p>Género</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p>
<p>Nivel Educativo</p> <p><input type="checkbox"/> Bachiller</p> <p><input type="checkbox"/> Superior</p> <p><input type="checkbox"/> Posgrado</p>	<p>Frecuencia de uso de plataformas virtuales:</p> <p><input type="checkbox"/> Baja</p> <p><input type="checkbox"/> Media</p> <p><input type="checkbox"/> Alta</p>

Sección 2: Factores del servicio digital


<p>A. Usabilidad</p>	<p>B. Eficiencia</p>
-----------------------------	-----------------------------

<p>Ítem</p> <p>La plataforma es fácil de usar</p> <p>La navegación es clara y comprensible</p> <p>En cuento a las funciones que necesito</p>	<p>Ítem</p> <p>Las operaciones se realizan rápidamente</p> <p>La plataforma funciona sin interrupciones</p> <p>El sistema responde de manera ágil</p>
<p>C. Seguridad</p>	<p>D. Atención Digital</p>

<p>Ít</p> <p>em</p> <p>C</p> <p>onfío en</p> <p>la</p> <p>segurida</p> <p>d de la</p> <p>platafor</p> <p>ma</p> <p>M</p> <p>is datos</p> <p>personale</p> <p>s están</p> <p>protegido</p> <p>s</p> <p>M</p> <p>e siento</p> <p>seguro al</p> <p>realizar</p> <p>transacci</p> <p>ones</p>	<p>Í</p> <p>tem</p> <p>R</p> <p>ecibo</p> <p>ayuda</p> <p>cuando</p> <p>tengo</p> <p>problem</p> <p>as</p> <p>L</p> <p>a</p> <p>atención</p> <p>es rápida</p> <p>y</p> <p>oportuna</p> <p>L</p> <p>os</p> <p>canales</p> <p>digitales</p> <p>resuelve</p> <p>n mis</p> <p>dudas</p>
---	---

Sección 3: Satisfacción del socio

Ítem	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con la plataforma digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La plataforma cumple mis expectativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi experiencia ha sido positiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Consentimiento informado

Título de la investigación: Las plataformas virtuales y la satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón La Troncal.

Investigadora: Karen Arcos

Estimado(a) participante:

Se le invita cordialmente a participar en la presente investigación académica, cuyo objetivo es analizar la relación entre los factores del servicio digital y el nivel de satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Troncal.

Su participación consistirá en responder una encuesta que contiene preguntas relacionadas con el uso de plataformas virtuales y su percepción sobre la calidad del servicio digital.

Carácter de la participación

Su participación es voluntaria, por lo que usted puede decidir libremente si desea participar o no. Asimismo, puede retirarse en cualquier momento sin que esto genere ningún tipo de consecuencia.

Confidencialidad de la información

La información proporcionada será tratada de manera confidencial y anónima, y será utilizada exclusivamente con fines académicos. En ningún caso se divulgarán datos personales que permitan su identificación.

Beneficios y riesgos

Beneficios: Contribuirá al desarrollo de mejoras en los servicios digitales de las cooperativas.

Riesgos: No existen riesgos significativos asociados a su participación.

Autorización

Declaro que he sido informado(a) sobre el propósito de la investigación y acepto participar de manera voluntaria.

Aceptación del participante

Nombre:

Firma:

Fecha:



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo **Karen Sthefanny Arcos Palomeque** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0943157297**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del proyecto de titulación **“Las plataformas virtuales y la satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en La Troncal”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste proyecto de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, **28 de mayo de 2026**

F:

Karen Sthefanny Arcos Palomeque

C.I. 0943157297