



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA
DE AHORRO Y CREDITO "SAN VICENTE" DE LA PARROQUIA-POALO**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial

Autora:

Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros

Tutor:

Mónica Patricia Salazar Tapia

LATACUNGA- ECUADOR

AGOSTO 2025

DECLARACION DE AUTORIA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros, con cédula de ciudadanía No. 055067034-3, declaro ser autora del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA- POALO**”, siendo la Ing. Mónica Salazar Tapia tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 23 de julio del 2025.



Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros
C.C: 055067034-3
ESTUDIANTE

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION

AVAL DE LA TUTOR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el título:

“GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA-POALO” de Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que el presente trabajo investigativo es merecedor del Aval de aprobación al cumplir las normas, técnicas y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 23 de julio del 2025



Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia

C.C: 0502138191

DOCENTE TUTOR

AVAL DE APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACION

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprobamos el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi; y, por la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICA** ; por cuanto, la postulante **MUZO CHICAIZA LIZBETH MILAGROS** , con el título del Proyecto de Investigación: **“GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA- POALO”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.



Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña.
Mg.

C.C: 0502210644

LECTOR 1 (PRESIDENTE)

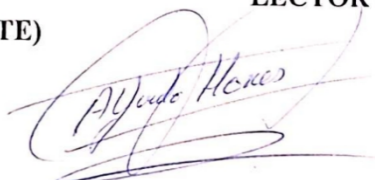
Latacunga, 23 de Julio del 2025



Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero.Mgs

C.C: 0502608227

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mgs, Galo Alfredo Flores Lagla

CC: 0501857213

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Primero, gracias infinitas a Dios, por ser mi luz en cada paso, por sostenerme cuando ya no tenía fuerzas para continuar y por bendecir este camino que hoy culmina con gratitud en mi alma. A mi mamá, mi ejemplo de amor y valentía. Gracias por enseñarme con tu vida lo que significa luchar con el corazón abierto, por cada palabra de aliento y por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba. Nunca soltaste mi mano, ni siquiera cuando la vida me presentó nuevos retos, como ser madre. Gracias por confiar en mí siempre, por mostrarme que no hay obstáculo que no pueda superarse con amor y fe. Todo lo que he logrado lleva tu fuerza en cada paso. A mi hija, mi mayor inspiración: nunca fuiste un obstáculo, sino la razón más poderosa para seguir adelante. Tu sonrisa ha sido el motor que me impulsó a dar lo mejor de mí, y tus abrazos, el recordatorio más hermoso de que todo esfuerzo vale la pena. A mis hermanos, por ser parte de mi historia y por recordarme que la familia es ese lugar donde el amor nunca se agota. Su apoyo silencioso me sostuvo más veces de las que pueden imaginar. A mi tutora Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia, gracias por su compromiso, por su guía constante, su paciencia y por confiar en mi trabajo. Su acompañamiento fue clave para que este proyecto se convirtiera en una realidad. Su apoyo ha dejado una huella profunda en mi formación y en esta etapa tan significativa de mi vida. A mis compañeros, por compartir no solo el estudio, sino también los momentos de desvelo, las risas entre clases y ese compañerismo que hizo que cada jornada valiera la pena.

A los docentes, por enseñarnos no solo contenidos, sino valores. Por exigirnos, por guiarnos y por creer que podemos ser más de lo que imaginamos. Y finalmente, a la querida Universidad Técnica de Cotopaxi, por ser ese espacio donde el conocimiento floreció y mis sueños comenzaron a tomar forma. A todos ustedes, gracias. Cada palabra, gesto, enseñanza y compañía ha sido un hilo en el tejido de este logro. Y este logro, no lo celebro sola: es también de ustedes.

Lizbeth Milagros Muzo Chicaiza

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con el alma...

A Dios, por acompañarme en silencio, por darme fortaleza cuando sentí que no podía más y por iluminar mi camino con esperanza y sabiduría. Todo lo que he logrado, lo he logrado bajo su guía.

A mi madre Viviana Chicaiza, por ser mi mayor inspiración, por su amor incansable y por enseñarme, con su ejemplo, a luchar con dignidad y corazón. Tu esfuerzo está presente en cada paso que doy y en cada meta que alcanzo.

A mi hija Ayde Arequipa, que con su sonrisa da sentido a todos mis esfuerzos. En tus ojos encontré el impulso necesario para seguir adelante. Este logro es una promesa para ti: todo lo que sueñas es posible.

A mis hermanos Alejandro Muzo, Alison Chicaiza y Eduardo Chicaiza, por su presencia constante, por el cariño que sostiene y por cada gesto que me recuerda que la familia es el verdadero refugio. Son parte fundamental de esta victoria.

Y a toda mi familia, por caminar a mi lado, por creer en mí, por compartir silencios, alegrías y desafíos. Este trabajo no es solo mío, es nuestro. Su apoyo ha sido el tejido que ha sostenido mis sueños.

Lizbeth Milagros Muzo Chicaiza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA-POALO”

Autor:

Muzo Chicaiza Lizbeth Milagro

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias de gestión por procesos para optimizar el manejo de la información en la Caja de Ahorro y Crédito “San Vicente”, ubicada en la parroquia Poalo. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con una metodología de tipo documental y de campo, de alcance descriptivo y diseño transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario estructurado de 40 ítems distribuidos en dos dimensiones. Este fue dirigido a los 12 colaboradores operativos y administrativos, quienes conforman la totalidad de la población objeto de estudio. Las respuestas fueron evaluadas mediante una escala tipo Likert y validadas a través del juicio de expertos. Los resultados revelaron deficiencias en aspectos clave como la supervisión, control periódico y aplicación de métricas de desempeño, evidenciando una gestión ineficiente que afecta la calidad de los servicios y la toma de decisiones. Ante esto, se identificó la necesidad de elaborar estrategias para mejorar la estandarización y documentación de procesos clave, fortaleciendo al mismo tiempo las competencias del personal mediante programas de capacitación técnica especializada. A pesar de ciertos avances institucionales, el análisis FODA evidenció falencias persistentes que limitan la eficacia operativa. Por esta razón, se propone un conjunto de cuatro estrategias enfocadas en: diseño de manuales y procedimientos, monitoreo y supervisión, capacitación del personal, actualización tecnológica y mejora de la seguridad de la información. Estas medidas buscan fortalecer la productividad, transparencia y competitividad institucional.

Palabras clave: *Administración; eficiencia operativa; estrategia institucional; gestión por procesos; manejo de la información.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA- POALO”

Autor:

Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros

ABSTRACT

The objective of this research was to design process management strategies to optimize information management at the San Vicente Savings and Credit Bank, located in the parish of Poalo. The study was conducted using a quantitative approach, with a documentary and field methodology, descriptive scope, and cross-sectional design. Data collection was carried out using a survey technique, applying a structured questionnaire with 40 items distributed across two dimensions. This was directed at the 12 operational and administrative employees, who make up the entire study population. Responses were evaluated using a Likert scale and validated through expert judgment. The results revealed deficiencies in key areas such as supervision, periodic monitoring, and application of performance metrics, evidencing inefficient management that affects service quality and decision-making. In view of this, the need was identified to develop strategies to improve the standardization and documentation of key processes, while strengthening staff competencies through specialized technical training programs. Despite certain institutional advances, the SWOT analysis revealed persistent shortcomings that limit operational effectiveness. For this reason, a set of four strategies is proposed, focusing on: the design of manuals and procedures, monitoring and supervision, staff training, technological updating, and improvement of information security. These measures seek to strengthen institutional productivity, transparency, and competitiveness.

Keywords: *Administration; operational efficiency; institutional strategy; process management; information management.*

AVAL DE TRADUCCION

AVAL DE TRADUCCIÓN - PROFESIONAL EXTERNO

Yo, Mary Johanna Panchi Chailoa, con cédula de identidad número: 0502629520, Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad Inglés con número de registro de la SENESCYT No. 1020-05-583579; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA-POALO”** de: Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros, de la carrera de **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 25 de julio del 2025



Msc. Mary Johanna Panchi Chailoa

C.I: 0502629520

Email: majovvc.tareas@gmail.com

Contacto: 095 949 3740

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
DECLARACION DE AUTORIA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION	iii
AVAL DE APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACION	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCION	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
1 INFORMACIÓN GENERAL	1
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1 Justificación del Problema	3
2.2 Formulación del Problema	5
3 OBJETIVOS	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivos Específicos	5
4 ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	6
5 BENEFICIARIOS	7
5.1 Beneficiarios directos	7
5.2 Beneficiarios Indirectos.....	7
6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
6.1 Antecedentes	8
6.2 Marco Teórico	9
6.2.1 Gestión de procesos	9
6.2.2 Características de la gestión de procesos	10
6.2.3 Niveles de jerarquía de procesos.....	11
6.2.4 Tipos de procesos.....	13
6.2.5 Tipos de Procesos por su alcance.....	14
6.2.6 Estrategias de gestión de procesos	16

6.3	Información	17
6.4	Datos.....	17
6.5	Gestión de la Información	18
6.5.1	Ventaja y desventajas de la Gestión de la Información	18
6.6	Sistemas de Información.....	18
6.6.1	Importancia de los sistemas de información.....	20
6.6.2	Funciones elementales de los sistemas de información.....	21
6.6.3	Componentes de un sistema información.....	22
6.6.4	Metodologías contemporáneas para sistemas de información.....	22
6.6.5	Tipos de sistemas de información	23
7	PROPUESTAS METODOLÓGICA.....	23
7.1	Enfoque cuantitativo	24
7.2	Tipo de investigación	25
7.2.1	Tipo documental	25
7.2.2	De Campo	25
7.3	Alcance de la investigación.....	25
7.3.1	Alcance descriptivo.....	25
7.4	Diseño de la investigación.....	26
7.4.1	Diseño transversal.....	26
7.5	Técnicas de la investigación.....	27
7.5.1	Encuesta	27
7.5.2	Cuestionario	27
7.6	Juicio de Expertos	28
7.7	VARIABLES DE ESTUDIO.....	28
7.8	Operacionalización de variables.....	29
7.9	Población.....	30
8	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
8.1	Información General	31
8.2	Dimensión Gestión de Procesos	34
8.3	Planeación por procesos	34
8.4	Ejecución por procesos.....	41
9	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	88
10	PROPUESTA	90
10.1	Identificación del Objeto de estudio.....	90
10.2	Actividades principales	90

10.3	Ubicación geográfica.....	90
10.4	Misión.....	91
10.5	Visión	91
10.6	Organigrama Estructural	91
10.7	Análisis FODA.....	92
10.8	Introducción	93
10.9	Objetivo General	93
10.10	Objetivo específico	93
10.10.1	Proceso de manejo de Información	94
10.11	Desarrollo de la Propuesta.....	96
10.12	Desarrollo de las estrategias	100
10.13	Estrategia N1	100
10.14	Estrategia N 2	101
10.15	Estrategia N 3	104
10.16	Estrategia N 4	106
11	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES, ECONÓMICOS) ..	108
11.1	Impacto Técnico.....	108
11.2	Impacto Social.....	108
11.3	Impacto Económicos	108
12	CONCLUSIONES.....	110
13	RECOMENDACIONES	111
14	BIBLIOGRAFÍA.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores escala Likert	27
Tabla 2 Operacionalización de variables	29
Tabla 3 Población Objeto de Estudio.....	30
Tabla 4 Edad de los encuestados.....	31
Tabla 5 Genero de los encuestados	32
Tabla 6 Área de Trabajo.....	32
Tabla 7 Existencia de manuales documentado para cada proceso clave.	34
Tabla 8 Los objetivos de los procesos están claramente definidos y comunicados.....	35
Tabla 9 Existencia de políticas claras sobre protección de datos	37
Tabla 10 Existencia de planificación en la elaboración de los procesos.	38
Tabla 11 Revisiones Frecuentes de procesos.	39
Tabla 12 Ejecución de procesos conforme a la planificación.	41
Tabla 13 Existencia de planificación en la elaboración de datos.....	42
Tabla 14 Existencia de herramientas tecnológicas de apoyo.....	43
Tabla 15 Tiempos de cada Etapa	45
Tabla 16 Existencia de control cuando se ejecutan los procesos	46
Tabla 17 Aplicación de indicadores para medición de desempeño	48
Tabla 18 Revisión de Procesos de manera periódica	49
Tabla 19 Existencia de mecanismos identificación de fallos en los procesos	50
Tabla 20 Seguimiento de Acciones correctivas	52
Tabla 21 Monitoreo de procesos para toma de decisiones	53
Tabla 22 Mejora continua de los procesos.....	54
Tabla 23 Existencia de herramientas específicas para análisis de procesos	56
Tabla 24 Existencia de planificación en la elaboración de datos.....	57
Tabla 25 Documentación de experiencias	59
Tabla 26 Existencia de planificación en la elaboración de datos	60
Tabla 27 Existencia de planificación en la elaboración de datos.....	61
Tabla 28 Existencia de planificación en la elaboración de datos.....	62
Tabla 29 Recolección de Información	64

Tabla 30	Recolección de información confidencialidad	65
Tabla 31	Existencia de información suficiente para tomar decisiones	66
Tabla 32	Existencia de planificación en la elaboración de datos.....	68
Tabla 33	Almacenamiento de Datos.....	69
Tabla 34	Política de Respaldo	70
Tabla 35	Acceso Variado la Información	72
Tabla 36	Disponibilidad de la información.....	73
Tabla 37	Existencia de planificación en la elaboración de datos	74
Tabla 38	Uso de herramientas de análisis de datos.....	76
Tabla 39	Generación de Informes	77
Tabla 40	Existencia de datos para evaluar metas	78
Tabla 41	Toma de decisiones	80
Tabla 42	Existencia de metodología elaboración de procesos	81
Tabla 43	Restricción de acceso	82
Tabla 44	Capacitación en normas de confidencialidad	84
Tabla 45	Filtración de datos	85
Tabla 46	Auditorias de seguridad de la información.....	87
Tabla 47	Análisis FODA.....	92
Tabla 48	Propuesta de estrategias	97
Tabla 49	Operalización de la Estrategia N1.....	100
Tabla 50	Operalización de la Estrategia N2.....	102
Tabla 51	Operalización de la Estrategia N 3.....	104
Tabla 52	Operalización de la Estrategia N 4.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de jerarquía de procesos	11
Figura 2 Tipo de procesos.....	13
Figura 3 Edad de los encuestados	31
Figura 4 Genero de los miembros del personal de la Caja de Ahorro y Crédito San José de Poalo	32
Figura 5 Áreas de Trabajo	33
Figura 6 Existencia de manuales documentado para cada proceso clave.....	34
Figura 7 Los objetivos de los procesos están claramente definidos y comunicados	36
Figura 8 Existencia de políticas claras sobre protección de datos	37
Figura 9 Existencia de planificación en la elaboración de los procesos	38
Figura 10 Revisiones Frecuentes de procesos.	40
Figura 11 Ejecución de procesos conforme a la planificación.	41
Figura 12 Personal conoce los procedimientos que debe seguir	42
Figura 13 Existencia de herramientas tecnológicas de apoyo.	44
Figura 14 Tiempos de cada Etapa.....	45
Figura 15 Existencia de control cuando se ejecutan los procesos	47
Figura 16 Aplicación de indicadores para medición de desempeño.....	48
Figura 17 Revisión de Procesos de manera periódica	49
Figura 18 Existencia de mecanismos identificación de fallos en los procesos.....	51
Figura 19 Seguimiento de Acciones correctivas.....	52
Figura 20 Monitoreo de procesos para toma de decisiones	53
Figura 21 Mejora continua de los procesos	55
Figura 22 Existencia de Herramientas de análisis de procesos	56
Figura 23 Se incentiva al personal a proponer mejoras en los procesos.....	58
Figura 24 Documentación de experiencias	59
Figura 25 Mejoras implementadas tienen seguimiento y evaluación.	60
Figura 26 Existencia de planificación en la elaboración de datos	61
Figura 27 Existencia de planificación en la elaboración de datos	63
Figura 28 Recolección de Información.....	64
Figura 29 Recolección de información confidencialidad	65
Figura 30 Existencia de información suficiente para tomar decisiones.....	67

Figura 31 Cuenta con un sistema organizado de almacenamiento.....	68
Figura 32 Almacenamiento de Datos.....	69
Figura 33 Política de Respaldo	71
Figura 34 Acceso Variado la Información.....	72
Figura 35 Disponibilidad de la información	73
Figura 36 Existencia de planificación en la elaboración de datos	75
Figura 37 Uso de herramientas de análisis de datos	76
Figura 38 Generación de Informes	77
Figura 39 Existencia de datos para evaluar metas	79
Figura 40 Toma de decisiones	80
Figura 41 Existencia de metodología elaboración de procesos	81
Figura 42 Restricción de acceso	83
Figura 43 Capacitación en normas de confidencialidad	84
Figura 44 Filtración de Datos	86
Figura 45 Auditorias de seguridad de la información.....	87
Figura 46 Localización de la Caja de Ahorro y crédito San Vicente de "Poalo	90
Figura 47 Organigrama Estructural	91

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

GESTIÓN DE PROCESOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO “SAN VICENTE” DE LA PARROQUIA-POALO.

Fecha de inicio: abril 2025

Fecha de finalización: agosto 2025

Lugar de ejecución: Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Poalo

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial.

Proyecto de investigación generativo vinculado: (no corresponde)

Proyecto de la Carrera: (no corresponde)

Grupo de investigación equipo de trabajo:

➤ Muzo Chicaiza Lizbeth Milagros

C.I. 055067034-3

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la carrera: Gestión para la optimización de la información.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La economía mundial en la actualidad transita por vías de modernización, es aquí que surgen ciertas necesidades de gestión específicas entre estas la gestión eficiente de la información que desempeña un papel importante en el ámbito mercantil, específicamente en el área de las cajas de ahorro y crédito a nivel mundial la gestión en el manejo de la información es considerado como un elemento necesario para la sostenibilidad organizacional, influyendo de forma directa en la toma de decisiones y por ende en la relación entre la organización y los usuarios. (Ochoa, Paula, & Moreno-, 2024).

La Organización Internacional de Normalización ISO han establecido a nivel mundial normas específicas que se encuentran orientadas a la calidad de procesos a la gestión documental a fin de que se integren procedimientos y procesos que promuevan el adecuado manejo de la información de manera que se mejore la eficiencia operativa y documental está siempre enfocada en la seguridad de la información y excelente atención al cliente.

Sin embargo, la eficacia en la gestión de procesos e información es un desafío constante que incide de forma directa en las decisiones tomadas, el servicio de calidad y el fiel cumplimiento de las normas vigentes. Las Cajas de ahorro y crédito al ser instituciones pequeñas se enfrentan a desafíos como la fragmentación de información, los datos duplicados y la escasa integración entre sus áreas operativas. Estos problemas ocasionan demoras en la atención a los socios, fallos en los informes financieros y complicaciones en la trazabilidad de las operaciones.

En Ecuador actualmente las Cajas de ahorro y crédito se aplican la gestión por procesos y el adecuado manejo de la información como dos elementos fundamentales que permiten la mejora y la eficiencia de las organizaciones financieras especialmente aquellas que son parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), operan con estructuras de manejo de información tradicionales sin procesos formalizados, ni sistemas de información

digital robustos lo que da paso a una baja sistematización de procesos ,toma de decisiones y escaso control y monitoreo interno (SEPS, 2025)

Bajo la investigación de Guachimbosa y Chiluisa (2023), un gran porcentaje de entidades financieras de segmento 5,4 en el Ecuador operan sin sistemas de información compuestos, manuales de procesos, ni con políticas institucionales definidas esto, para el manejo de la información lo que ha limitado la veracidad de las operaciones financiera afectando directamente el cumplimiento de leyes regulatorias y la calidad de los servicios brindados al cliente.

En la provincia de Cotopaxi las entidades de segmentos 4 y 5 bajo la mirada de Banco Central del Ecuador en su publicación de la Supervivencia y determinantes de la liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador donde se presentan la alta morosidad que presentan estas entidades financieras que son hasta del 10% entre los años 2020-2022 la cual se encuentra ligada directamente a la falta de capacitación y la inexactitud en los procesos de gestión en el manejo de la información lo que lleva directamente a la falta de seguridad, duplicidad de información errores y falta de transparencia lo que enfoca la problemática en la falta de estructuras formales de procedimientos y control en el manejo de la información.

2.1 Justificación del Problema

Gestionar de forma eficiente la información es muy importante en el sector financiero, especialmente en instituciones privadas que brindan servicios, como la Caja de Ahorro y Crédito “San Vicente” en la parroquia Poalo, que tiene un impacto significativo en su comunidad, contribuyendo al desarrollo de la parroquia y áreas cercanas.

La combinación de factores como la globalización, la digitalización y la creciente complejidad del entorno financiero resalta la urgencia de examinar cuidadosamente la dirección de la información en sus procesos y procedimientos, asegurando que su manejo sea eficaz para facilitar decisiones fundamentadas en datos precisos.

Si los procesos no están bien definidos, pueden generar retrasos, errores en la información y dificultad para cumplir con las normativas. Una gestión inadecuada también puede resultar en una mayor exposición a riesgos de seguridad, como filtración de datos o accesos no autorizados. Sin embargo, una adecuada gestión por procesos mejora la información, optimiza la experiencia del socio, disminuye costos de operación y refuerza la competencia de la Caja en 2025.

Este estudio presenta un análisis detallado de las afectaciones que soportan la eficiencia y calidad de la información en la Caja por la inadecuada gestión de procesos. Este estudio proporcionará sugerencias prácticas para optimizar la gestión de información y los procesos operativos, favoreciendo el crecimiento de la Caja. Asimismo, se ofrecerán recursos valiosos para ajustar las prácticas a las necesidades del sector cooperativo.

La optimización de la información mediante una gestión efectiva de procesos tendrá un *impacto* relevante en lo operativo y estratégico. Mejorará internamente la eficiencia en ejecutar tareas, disminuyendo tiempos y costos operativos. Externamente, los socios y clientes notarán un avance en la calidad del servicio, puesto que la información será más accesible y exacta. La competencia de la Caja en el mercado se incrementará, pues podrá ajustarse ágilmente a las exigencias del entorno y cumplir mejor las normativas del sector financiero.

La *relevancia* de este estudio reside en la imperiosa necesidad de lograr mejoras en la gestión de procesos internos de las Cajas de ahorro y crédito para que puedan mantenerse competitivas en un mercado financiero en expansión. Hoy en día, en un mundo digitalizado, optimizar la gestión de la información es necesario para garantizar decisiones acertadas y una mejor satisfacción de los socios. El estudio ayudará a consolidar a la Caja San Vicente como una entidad fuerte y eficaz en el ámbito.

2.2 Formulación del Problema

¿Cuánto afecta la gestión de procesos en el manejo de la información de la Caja de ahorro y crédito “San Vicente” de la parroquia-Poalo?

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Establecer estrategias de gestión por procesos para el manejo de la información en la Caja de Ahorro y Crédito "San Vicente" de la parroquia-Poalo.

3.2 Objetivos Específicos

- Instaurar de forma teórica la Gestión de Procesos y la gestión de la información como elementos importantes de la gestión empresarial.
- Realizar el análisis del entorno actual de gestión de la información en la caja ahorro y crédito “San Vicente”-parroquia Poalo.
- Implementar estrategias para la gestión de la información mediante procesos y el uso adecuado de tecnologías.

4 ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 1

Actividades y sistemas de en relación a los objetivos

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> • Instaurar de forma teórica la Gestión de Procesos y la gestión de la información como elementos importantes de la gestión empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información de investigaciones en libros, revistas y páginas web. • Estudio sobre la administración de procesos para el manejo de datos. 	Semana 6 -8 (Primera etapa)	<ul style="list-style-type: none"> • Bases Teóricas.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el análisis del entorno actual de gestión de la información en la caja ahorro y crédito “San Vicente”- parroquia Poalo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de una encuesta que permita la recolección de datos • Aplicación de una matriz FODA relacionadas con la administración de la información. 	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y tabulación de datos • Análisis de Fortalezas y amenazas del sistema de gestión y manejo de información
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias para la gestión de la información mediante procesos y el uso adecuado de tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de estrategias de gestión por procesos que sirvan de apoyo para el manejo de la información. 	Semana 14-16 (Tercera etapa)	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de gestión para el manejo de la información.

Nota: *La tabla presenta las variables y sus actividades elaboración propia*

5 BENEFICIARIOS

5.1 Beneficiarios directos

Los receptores inmediatos de la mejora de la información en la Caja de Ahorro y Crédito "San Vicente" serán los miembros del equipo de trabajo de la Caja, tanto como los socios y clientes que reciben los servicios.

5.2 Beneficiarios Indirectos

Los empleados se beneficiarán al contar con procesos más eficientes y menos propensos a errores, mientras que los socios disfrutarán de una atención más ágil y precisa. Asimismo, los resultados de la indagación beneficiarán a los investigadores involucrados, ofreciéndoles una comprensión integral de la gestión por procesos en el entorno cooperativo.

6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

6.1 Antecedentes

Morocho (2013) menciona en la investigación sobre la *“Gestión de procesos de información en el Departamento de Titulación y Graduación de UNIANDES”* trabajo realizado, donde el principal problema se detecta la “falta de un Sistema de Gestión de Procesos; la variable independiente es la Gestión de Procesos y la dependiente es la Información, proponiéndose el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Procesos para mejorar la información” (Morocho, 2013) producida y su difusión. El estudio emplea un enfoque cuantitativo-causal que abarca las perspectivas de estudiantes, administrativos y profesores universitarios. El modelo sugerido establece los diagramas de flujo, herramientas tecnológicas y formatos que integran la información requerida, para abordar los problemas existentes en los procesos de información del departamento mostrando que los manejos de información de forma conjunta con los procesos correctos permiten optimizar los tiempos de respuestas y de esta forma mejorar el servicio.

Telenchana (2024), en su trabajo de investigación de *“Análisis de la gestión de la información en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito ‘Mushuc Runa’ agencia-Latacunga”*, trabajo de titulación realizado previa a la obtención del Título de Licenciado en Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi cuyo objetivo principal es explorar y evaluar el análisis de la gestión de la información en el proceso de crédito de la Cooperativa "Mushuc Runa", identificando sus fortalezas, debilidades y posibles áreas de mejora mediante un análisis FODA y el desarrollo de una encuesta para obtener información sobre la actual situación de la institución financiera en relación con los procesos crediticios. Los resultados evidenciaron que el 100 % de los empleados creen que se necesita un software más dinámico lo que permitió presentar una herramienta desarrollada con el uso de QR que permiten dinamizar los procesos de manejo de la información en la sección

crediticia, que refleja la necesidad de la gestión para manejar la información de manera estandarizada y dinámica al introducir este tipo de herramientas en los procedimientos se logró mejorar las áreas y procesos que tiene alguna dificultad.

Guachamín (2014) propone en su investigación de las *“Propuesta de un modelo de gestión por procesos del manejo de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”*, un modelo de gestión basado en procesos para los servicios de manejo de la información en el Departamento de Desarrollo Tecnológico del Municipio (DMDTM). El estudio presenta un marco teórico relacionado con los procesos y 2 modelos de gestión de manejo de la información en para evaluar la calidad del mismo en el DMDTM. Mediante un diagnóstico inicial se identificaron dificultades al atender las necesidades de los clientes mediante el FODA, la ausencia de monitoreo, los tiempos de respuesta inadecuados, la escasez de personal y la organización deficiente.

El modelo propuesto examina los aspectos administrativos que generan interrupciones en el sistema de atención al cliente, como los modelos operativos para la mejora del manejo de la información, con el objetivo de mejorar el rendimiento óptimo de los sistemas de servicio en Quito. “El modelo, basado en las mejores prácticas del manejo de la información, incluye la filosofía organizacional, la organización por procesos, la implementación de un Centro de Servicios de Información e indicadores” (Guachamín, 2014) para la mejora continua y como la ejecución de este modelo conducirá a mejorar la organización y brindará los servicios de calidad requeridos.

6.2 Marco Teórico

6.2.1 Gestión de procesos

La administración de procesos es importante para el desarrollo de la misión organizacional ya que permite la planificación estratégica eficaz. Sin embargo, también

sustenta que al cambiar una cultura organizacional se facilita el alcance de los beneficios que brinda la gestión por procesos. Cabe mencionar que la administración de procesos permite organizar las fases para el desarrollo de las operaciones contribuyendo así a todos los aspectos estratégicos de esta manera impulsando la calidad y mejora continua la que provoca que la organización sea más competitiva (Díez y Redondo 1966)

La gestión de procesos también se enfoca en mejorar los procesos internos para de esta manera optimizar los procesos y procedimientos logrando de esta manera la eficiencia y efectividad. Medina (2020), explica que es una metodología que sistematiza la misión, visión y los objetivos y estrategias objetivos y estrategia; acota también que ese un sistema es un sistema interrelacionado que permite el incremento de clientes satisfechos con los servicios ofrecidos y la capacidad de respuesta a los requerimientos.

6.2.2 Características de la gestión de procesos

Según Zambelli (2021), son aquellas herramientas que permiten mejorar aspectos tales como la eficiencia la calidad, la competitividad en las organizaciones a continuación se explican cada elemento de estas características y como estas permiten mejorar los procesos y procedimientos.

- **Flexibilidad**

Las empresas deben estar dispuestas a mejorar los procesos de trabajo, ya que la flexibilidad demuestra que la organización es adaptable para poder desarrollar esta característica es importante tener una cultura organizacional flexible donde la mejora se considere positiva (Trávez, 2024).

- **Fácil de acceder**

Los procesos en su totalidad, deben encontrarse documentados de forma eficiente para que sean de fácil acceso de manera que se evita que solo una parte del personal sepa cómo realizar una determinada acción (Quiroa, 2020).

- **Entrega de valor**

La gestión por procesos siempre debe ofrecer un valor agregado a los procesos esta puede ser producto de la incidencia de programas o sistemas.

- **Monitoreo**

Los procesos deben ser monitoreados con frecuencia por dicha razón es importante siempre saber si están a la altura de las expectativas puestas en ellos por lo tanto es primordial que se deba implementar procesos de seguimiento y monitoreo (Clavijo, 2020).

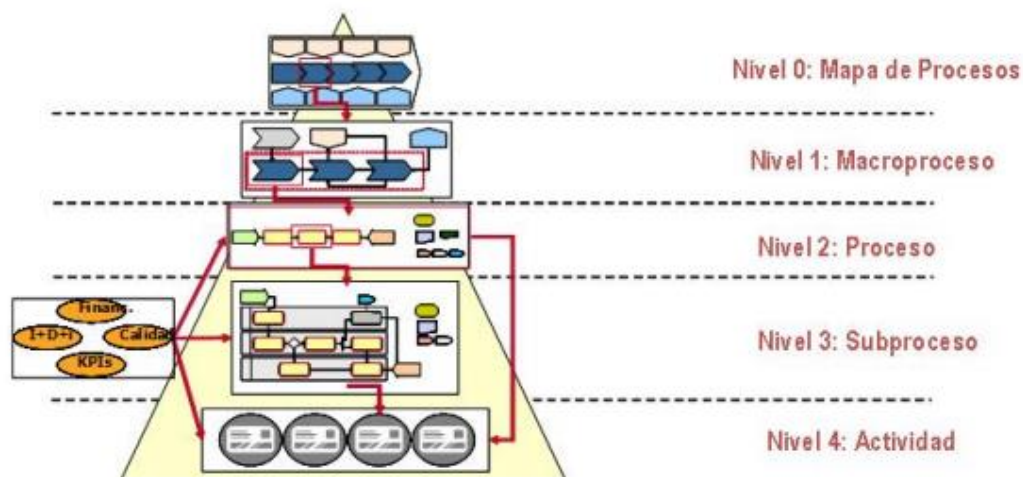
- **Sistematizados**

La administración de procesos es un proceso que debe estar bien organizado para lograr esto se debe sistematizar, organizándose de forma que se anticipen problemas y se facilite la adaptación. (Bravo, Valdivieso , & Arregui , 2018).

6.2.3 Niveles de jerarquía de procesos

Figura 1

Niveles de jerarquía de procesos



Nota: el Gráfico muestra los niveles de los procesos bajo la caracterización jerárquica información obtenida de (Romero, 2022)

- **Mapa de procesos**

De acuerdo con la investigación de la (Díez y Redondo), manifiesta que el mapa de procesos facilita la identificación de procesos y sus conexiones, pero no expone su estructura interna, es decir, no presenta la conversión de entradas en salidas. Todos los procesos de una Organización abarcan varios niveles, todos esenciales para las empresas.

Un mapa de procesos es crucial, pues no solo documenta el flujo existente, sino que también detalla relaciones clave entre variables independientes y dependientes (Clavijo, 2020).

El análisis resalta la relevancia de un mapa de procesos para identificar las relaciones entre ellos, aunque no revele su funcionamiento interno. Es crucial examinar y actualizar este documento, dado que expone interacciones vitales entre las variables y los procesos. De igual manera, resalta su papel para mostrar el impacto en cada etapa del proceso y cómo los elementos afectan la operación. En resumen, el mapa de procesos es fundamental para comprender y optimizar las actividades de la organización

- **Macro proceso**

Gomez, A. O. (2022), señala que un macro proceso tiene un objetivo común por lo tanto los objetivos deben estar debidamente definidos para que se puede asegurar su seguimiento y la forma de relacionar con la misión y metas de la organización estos deben claros precisos de manera que todo el personal este comprometido con el cumplimiento de estos.

Se señala también que el macro proceso es claramente un objetivo definido y detallados alineado a la misión de la organización lo que fomenta la comprensión y compromiso del personal desarrollando así la coherencia y eficacia en el logro de metas (Universidad Latina de Costa Rica, 2020)

- **Subproceso**

Gomez, A. O. (2022), señala que son flujos mucho menores que se encuentra bien definidos son aquellas divisiones lógicas del proceso cuando se identifican sirven para detectar problemas potenciales y facilitan diversos tratamientos en un único proceso. Los procesos son también fases lógicas y claras de un proceso raíz su identificación es importante porque permite detectar problema y sugerir soluciones adecuadas esto incrementa la eficiencia y la capacidad de gestionar procesos complejos en la organización.

- **Actividad**

Gomez, A. O. (2022), manifiesta que las actividades son las suma de las tres tareas o acciones que se deben desarrollar para llevar a cabo un producto estas suelen estar reunidas en un programa para suministrar el adecuado manejo una serie sistematizada de acciones puede crear un proceso y subproceso esto siempre en el entorno de un departamento o una función.

6.2.4 Tipos de procesos

Entre los tipos de proceso tenemos los siguientes:

Figura 2



Tipo de procesos

Nota: La grafica muestra los tipos de procesos información obtenida <http://>

www.gestion/calidad.com/gestión/procesos.html

Proceso estratégico: Se establece y regula las metas esto en conjunto con las estrategias y reglamentos de la organización que se relacionan de forma directa con la misión y visión de la compañía, también involucra a los empleados en cada proceso organizativo, afectando así a la institución de forma amplia entre estos tenemos “la interacción interna-externa, Planificación, Estrategia, Seguimiento de resultados, Reconocimiento y recompensas, Proceso de calidad total, etc.” (González A. L., 2020).

Procesos operativos: son aquellos que generan el servicio a brindarse están ligados a la satisfacción directamente estos son transversales a las funciones y son generalmente monitoreados por mandos altos entre estos se encuentran, desarrollo de productos, “Fidelización de clientes, Producción, Logística integral, Atención al cliente, etc. Los procesos operativos se consideran asimismo procesos clave.” (Clavijo, 2020).

Procesos de soporte: son también procesos de respaldo ya que su finalidad es coadyuvar a las actividades operativas entre estos procesos tenemos Calidad, Reclutamiento, Formación, Adquisiciones, Informática, etc. También son llamados procesos de apoyo.

Al identificar todos los principales procesos de las organizaciones se puede presentar un mapa de procesos estos categorizando los mismos como estratégicos operativos y de soporte.

6.2.5 Tipos de Procesos por su alcance

Procedimientos para la gestión de procesos

Se han investigado alternativas de gestión por procesos en múltiples sectores del mercado. Muchos estudios de caso reflejan las diferencias entre empresas, ya que, aunque pueden compartir realidades similares, es difícil afirmar que son exactamente iguales (Lamine et al., 2020).

Es crucial destacar que para llevar a cabo un proceso se deben usar técnicas que ayuden a documentarlo, caracterizarlo y diagramarlo. Los documentos son vitales porque permiten guardar información útil para usar más tarde, y proporcionan soluciones precisas a tiempo, evitando la multiplicación de métodos y decisiones confusas; son fundamentales para estandarizar procesos en una organización (Oviedo, 2021).

Mejora continua

Fado Kabul (2024), “define el mejoramiento continuo como una transformación accesible y viable para que empresas de naciones en desarrollo cierren la brecha tecnológica con el mundo desarrollado; este proceso de gestión indica que, para alcanzar la mejora continua”, es clave una planificación que refleje los objetivos empresariales y tome en cuenta las expectativas de los clientes sobre los productos ofrecidos, estableciendo simultáneamente cómo realizar las diversas actividades para lograr esos objetivos.

Con el fin de mejorar procesos y proponer un estándar que cumpla con las demandas actuales, se incluyen cinco fases; la primera trata sobre la organización, la segunda sobre identificar procesos para mejorar, la tercera sobre representar el proceso, la cuarta sobre su mejora y la última sobre seguimiento y control.

Organización. - En esta etapa inicial, la planificación del proyecto y el equipo son cruciales.

Determinación de los procesos. - Comienza con la recopilación de la lista de procesos para elaborar el mapa; se definen los criterios para identificar procesos a optimizar y elegir los significativos.

Representación del proceso. - Esta fase abarca los siguientes pasos: nombrar el equipo de mejora, definir el proceso, establecer el propietario, objetivos y políticas, una representación general, competencias clave, visualizar resultados en la ficha de procesos y seleccionar indicadores.

Mejora del proceso. - Un paso fundamental para lograr la eficiencia del sistema, además ayuda a establecer los sistemas de gestión y las tendencias actuales vinculadas a las empresas y las gestiones que pueden adaptar o adoptar.

El seguimiento y control. – Se refiere esencialmente a la ejecución en sí y, por supuesto, al control de los procesos tras su ejecución.

6.2.6 Estrategias de gestión de procesos

Según Vidal, H. (2024), dice. Las estrategias fundamentales para optimización tienen según son:

Automatización de procesos: implementar sistemas y herramientas automáticas optimiza operaciones y reduce la dependencia de recursos humanos, permitiendo una asignación más eficiente de recursos. La tecnología puede ser fundamental en la optimización de recursos, desde automatizar procesos administrativos hasta gestionar relaciones con clientes.

Administración de inventario: Conservar un stock adecuado y optimizado disminuye los costos de inventario y minimiza el riesgo de obsolescencia. La aplicación de métodos como la gestión de inventarios analítica y justo a tiempo puede aumentar considerablemente la eficacia en este ámbito.

Formación y evolución del personal: invertir en formación y evolución del personal eleva la productividad y la eficiencia, ayudando a los empleados a lograr su máximo potencial. Desde la formación en habilidades técnicas hasta el desarrollo ejecutivo, cultivar talento interno puede optimizar recursos significativamente.

Colaboración y asociaciones estratégicas: La colaboración y asociaciones estratégicas con otras empresas pueden ofrecer recursos extras y oportunidades de expansión sin generar costos altos. Las alianzas estratégicas pueden aumentar el alcance y las habilidades

de una empresa, abarcando desde la externalización de funciones comerciales hasta la colaboración en proyectos de Inversión y desarrollo no solo reducido (CEPAL, 2024).

Este texto destaca cinco estrategias clave para la optimización empresarial: Un análisis de costos integral le permite identificar y eliminar gastos innecesarios y mejorar la eficiencia financiera. “La automatización de procesos disminuye la necesidad de recursos humanos y mejora la distribución de recursos”. (Bravo et al., 2018) Una adecuada gestión del inventario reduce los costes y el riesgo de obsolescencia. Invertir en la formación de los empleados puede hacerlos más productivos y eficientes. Finalmente, las alianzas estratégicas pueden aumentar el crecimiento empresarial al ampliar los recursos y capacidades sin incurrir en altos costos.

6.3 Información

“Los datos se convierten en información cuando tienen un significado claro que disminuye la incertidumbre o mejora el entendimiento”. Farrell y Hit (2021) Es un mensaje listo para uso inmediato y ofrece orientación para acciones que disminuyan la incertidumbre en decisiones. indican que la información abarca los datos y conocimientos en la toma de decisiones. Estos datos elegidos y organizados para un fin concreto.

6.4 Datos

“Los datos son representaciones simbólicas de atributos, hechos, eventos o entidades que carecen de significado hasta que se interpretan o procesan”. (Bravo et al., 2023). Estos datos se pueden clasificar en cuantitativos, cualitativos, estructurados y no estructurados. La información es fundamental en la administración, ya que posibilita la forma en que se toman las decisiones, el seguimiento de cada proceso, la evaluación del desempeño y una mejora constante. Permiten establecer indicadores de gestión, supervisar resultados y optimizar recursos. Una administración eficiente depende del acceso oportuno a datos relevantes y fiables. En inteligencia artificial, los datos son el principal insumo para la introducción de algoritmos y modelos predictivos. La calidad de los datos determina la capacidad del sistema

para aprender, adaptarse y generar valor en contextos organizacionales. La recopilación y el procesamiento adecuados de datos implican métodos sistemáticos, fiables y éticos. Instrumentos como los sistemas de información, el software administrativo y las plataformas de IA automatizan estos procedimientos (Morocho N. B., 2013).

6.5 Gestión de la Información

La administración de datos es un elemento necesario en toda organización. Esta gestión se centra en recoger, almacenar, asegurar, mantener, archivar y destruir información de todos los tipos y formatos. “La gestión implica el manejo integral del proceso de la información, desde la identificación, continuando con la recopilación y finalizando en el archivo o eliminación”. (Universidad Latina de Costa Rica, 2020) La administración permite a los trabajadores decidir más ágilmente y con información adecuada, proveyendo lo justo en el momento y sitio precisos.

6.5.1 Ventaja y desventajas de la Gestión de la Información

El proceso de gestión de la información, incluyendo la recopilación, almacenamiento, organización y uso de datos, tiene tanto ventajas como desventajas. Las ventajas son la mejor toma de decisiones, mayor eficiencia operativa, modernización empresarial y aumento de la competitividad. Sin embargo, las desventajas pueden incluir costos de implementación y mantenimiento, posibles pérdidas de empleo, problemas de seguridad de datos y la necesidad de actualización constante de los sistemas (Morales, 2023).

6.6 Sistemas de Información

Actualmente, la información y los datos son muy importantes en la sociedad, especialmente en la era digital, ya que tanto pequeños como grandes datos son esenciales para teorías y métodos que estiman, predicen o evalúan cambios. Los datos se ven como hechos, representaciones o procesos para medir e identificar elementos de nuestra realidad; sin embargo, sin un ciclo de transformación, carecerían de contexto y relevancia

(Lema y Romo, 2022).

De forma similar, Borja y Ferrusola (2021) indican que: “los sistemas de información son comúnmente empleados en el entorno empresarial, permitiendo a los directores recopilar datos concretos y resumidos de la organización, como resúmenes de ventas y stock de productos”.

Los sistemas de información pretenden realizar el análisis para entender como las tecnologías de información se adaptan a los procesos administrativos y de gerencia en cada empresa. Asimismo, se subraya que: “los sistemas de información se dividen en dos subsistemas; uno es el social, que incluye personas, procesos y documentos, y el otro es el automatizado, que abarca máquinas, redes de comunicación y computadoras.” (Mezquita, 2020).

Asimismo, se puede afirmar que: “un sistema de información es cualquier combinación de personas, hardware, software, redes y recursos informativos que almacenen, recuperen y transformen información en una empresa”. (Marakas & Brien, 2013) “Los sistemas de información consisten en métodos y software que extraen datos de varias fuentes, los recogen y los muestran de manera clara.” (Perozo y Martinez, 2021)

“Los sistemas de información se definen como un conjunto interconectado de elementos que tienen como finalidad recopilar, guardar, procesar y ofrecer datos o productos digitales” (Proaño 2020). Los elementos son:

1. Los componentes o hardware físico
2. El código o software fuente
3. Las telecomunicaciones
4. Servidores y bases de datos
5. Personal y procesos

Por lo tanto, se concluye que los sistemas de información son necesarios para

organizar una empresa, los software, permiten almacenar y recoger información precisa y detallada para que la gerencia tome decisiones, ayudando así a mejorar el rendimiento y progreso de la organización por medio de una metodología específica.

6.6.1 Importancia de los sistemas de información

Son fundamentales en una organización ya que permiten la toma de decisiones mediante el uso de datos reales para controlar los recursos, adicionalmente permite recolectar información para resolver problemas de forma puntual en la institución. Igualmente, son elementos necesarios para la organización, dado que proporcionan amplias formas de obtener el éxito deseado al “poder reunir, procesar, distribuir y compartir datos de forma oportuna e integrada. Asimismo, contribuyen a cerrar brechas geográficas” (Abrego, 2021) permitiendo que los trabajadores sean más eficientes y se mejore la gestión, la producción y el manejo de datos, aumentando la competitividad de la organización.

Los sistemas de información han influido profundamente en organizaciones, economías y sociedades, modificando sus actividades (Proaño, 2020). Se identifican tres efectos que muestran su relevancia en la sociedad contemporánea:

Relevancia organizacional: Las habilidades de la organización se optimizan y fortalecen con los sistemas de información, ya que aceleran los análisis de procesos, decisiones y relaciones con clientes, entre otros. Implica también una reducción de costos y esfuerzos comunicativos entre áreas y el modo en que se gestiona la información, permitiendo una transformación en la organización y estructura de las empresas (Proaño, 2020; Abrego, 2021).

Relevancia económica: la adopción de sistemas de información es fundamental para que las empresas puedan crecer en rentabilidad. Desde la perspectiva económica, su relevancia se relaciona con la elevada productividad de los trabajadores, lo que optimiza los procesos y resulta en más operaciones realizadas, aumentando así los ingresos y mejorando rápidamente

las oportunidades de negocio (Proaño 2020).

La relevancia científica de los sistemas de información ha generado un nuevo marco que incorpora la tecnología de información y la ingeniería de la información, con un enfoque socio-técnico para analizar sus interacciones e implicaciones sociales (Proaño 2020).

Es fundamental para el éxito de la empresa, la coordinación y el control permiten mejorar el rendimiento laboral y el logro de metas organizacionales, mediante la gestión eficiente de recursos al decidir sobre el avance de la empresa.

6.6.2 Funciones elementales de los sistemas de información

O'Brien y Marakas (2020) indican que “los sistemas de información ayudan a las organizaciones en procesos, decisiones y obtención de ventajas competitivas”. Existen tres razones fundamentales que son:

- **Su apoyo a procesos y operaciones comerciales:** Como consumidores, encontramos numerosos sistemas de información que respaldan los procesos y operaciones de negocios en diversas tiendas.
- **Apoyo a empleados y directivos en decisiones:** Los sistemas de información también asisten a los gerentes para tomar decisiones óptimas y cumplir lo planificado.
- **Apoyo a sus tácticas para obtener una ventaja competitiva:** “Para lograr la ventaja competitiva, debe estar a la par con la tecnología”. (pág.8)

Cada sistema de información busca obtener y determinar datos para su uso en decisiones o predicciones de comportamientos o fenómenos (Enciclopedia Humanidades, 2023). Los organismos emplean diferentes usos en los sistemas de información, pero los principales son:

- Administración y estructuración de información
- Ofrece datos confiables y recientes.

- Automatiza los procesos operativos
- Son valiosos para la toma de decisiones.
- Regula las acciones en una empresa.
- Separa la información relevante de la que no lo es
- Incorpora los datos pertinentes y útiles para la organización o empresa.
- Obtiene beneficios competitivos (Enciclopedia Humanidades, 2023).

6.6.3 Componentes de un sistema información

Según Laudon y Laudon (2012) “señala que los sistemas de información incluyen cuatro actividades que generan resultados relevantes para las empresas en cuanto a la toma de decisiones, analizan problemas, controlan operaciones y crean productos o servicios innovadores. Las actividades comprenden: el ingreso, proceso, salida y retroalimentación”.

- **Entrada:** Obtiene o recoge información de dentro de la empresa o del mercado externo.
- **Procesamiento:** Facilita un acceso relevante.
- **Salida:** Envía información procesada a los directivos para su aprovechamiento.
- **Retroalimentación:** Facilita a directivos revisar la información para la respectiva corrección.

6.6.4 Metodologías contemporáneas para sistemas de información

Los Sistemas de Información son un área multidisciplinaria, donde diversas disciplinas abordan problemas, cuestiones y soluciones a través de metodologías, técnicas y comportamientos, garantizando el adecuado funcionamiento de sistemas con información clara y precisa (Laudon & Laudon, 2012).

- **Técnica metodológica:** Permite que los modelos matemáticos puedan realizar un análisis de los sistemas de información. Entre ellas están: Investigación de Operaciones, Informática y Ciencias Administrativas.

- **Metodología conductual:** Se ocupa de los comportamientos que emergen en la creación y sostenimiento prolongado de los sistemas de información. Son disciplinas: Sociología, Economía, y Psicología (Bravo et al., 2023)

6.6.5 *Tipos de sistemas de información*

“Los sistemas de información incluyen diversos sistemas, por lo que coexisten múltiples intereses, especialidades y niveles en una organización”, (Laudon & Laudon, 2012) con el propósito de respaldar los requerimientos de cada decisión en los grupos administrativos necesarios dentro de la empresa, para identificar problemas y ofrecer soluciones.

Sistemas para distintos grupos gerenciales

Las empresas comerciales cuentan con sistemas para apoyar a diversos grupos administrativos. Estos sistemas son:

- **Sistemas para procesar transacciones:** documenta transacciones diarias, facilitando el seguimiento de actividades como nóminas, recibos, ventas, etc.
- **Sistemas de información de gerencia para tomar decisiones:** presentan informes y resumen de las operaciones fundamentales de la entidad mediante datos proporcionados.
- **Sistemas de soporte para decisiones sobre viajes:** Permiten tomar decisiones que no requieren juicios habituales, evaluación y perspectiva, dado que no existe un proceso instituido.

7 PROPUESTAS METODOLÓGICA

En cuanto a las metas planteadas en el estudio y orientadas a proponer la gestión de procesos para respaldar la información, se ha determinado que el método más adecuado es la investigación de campo, ya que la información obtenida ayuda a resolver problemas en contextos reales. La gestión de procesos presenta múltiples ventajas, como mayor eficiencia,

disminución de costos, mejora en calidad, incremento de flexibilidad, optimización en la toma de decisiones, satisfacción del cliente, aumento de competitividad, adhesión a regulaciones y promoción de innovación.

7.1 Enfoque cuantitativo

Según Dumas M. (2021). Facilita el análisis de relaciones entre variables mediante datos numéricos y estadísticos, ofreciendo evidencia empírica para abordar preguntas de investigación precisas de forma rigurosa y objetiva.

El método cuantitativo se determina, por solicitar variables que están relacionadas usando datos numéricos y estadísticos, ofreciendo pruebas concretas para responder de manera precisa e imparcial a preguntas específicas de investigación en el presente trabajo se analizará los datos mediante el programa Excel.

Según Sánchez (2020) “Se llaman estudios cuantitativos porque se vinculan con fenómenos medibles (es decir, lo que se puede expresar numéricamente como cantidad de niños, edad, peso, altura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, coeficiente intelectual, etc)”.

Este método facilitará el análisis de datos recopilados para describir, explicar, predecir y controlar equitativamente sus causas, permitiendo una visión clara de la situación actual de la Caja de Ahorro y Crédito objeto del estudio.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por su objetividad, precisión y capacidad para generar conclusiones generalizables a través del análisis numérico riguroso. Los resultados generales son positivos, es crucial abordar las áreas de crecimiento desigual para maximizar el rendimiento.

7.2 Tipo de investigación

7.2.1 Tipo documental

El estudio documental se fundamenta en la información bibliográfica, donde se localizan libros, y su elaboración implica recolectar, analizar, evaluar datos e ideas, reportándolos de forma justa, honesta y clara (Hernández- & Mendoza , 2018). El método por el cual recopilamos ideas para comprender un sistema. Este tipo de estudio recibe diversos nombres: documental, bibliotecaria, investigación de oficina, resumida, bibliográfica, secundaria sobre gestión de procesos.

Todos estos estudios partieron de documentos de las bibliotecas virtuales, así como de libros, revistas científicas y otros sitios web que brindaron una ayuda importante en la realización de la investigación. Mecanismos para asegurar el cumplimiento de las actividades

Se determina este tipo de investigación permite realizar la revisión documental de los manuales, reglamentos para diagnosticar la situación actual de cada proceso de gestión.

7.2.2 De Campo

Según Zamudio, B. (2021), se fundamenta en una extensa indagación de campo que requirió la obtención de datos directamente en las instalaciones de la Caja. Para lograr este objetivo se utilizó una encuesta estructurada que se creó en forma de cuestionario y se envió a los presidentes y asociados de las Cajas. Además, está previsto recopilar minuciosamente datos del departamento y elaborar un calendario para conocer las fechas de las investigaciones y controlar a todos los contribuyentes. (p.105)

7.3 Alcance de la investigación

7.3.1 Alcance descriptivo

El alcance de la investigación es descriptivo, definido por Hernández y Mendoza (2018) como “el tipo de estudio que identifica las propiedades y características de las variables de estudio. Muestra las dimensiones del fenómeno, así como los perfiles de la población”. En el

presente estudio se lleva a cabo una investigación descriptiva por la importancia de identificar las distintas categorías de las dos variables analizadas: gestión de procesos y cumplimiento de actividades.

También se ha tomado en cuenta una diversidad de factores como “el ambiente laboral, la comunicación, la cultura organizacional, los incentivos, la satisfacción laboral, la educación-competencia, la experiencia-conocimiento, la concentración y el liderazgo, para describir, analizar e interpretar la situación actual de la empresa”, las actitudes del comportamiento y su manifestación práctica, integrando aspectos tanto cuantitativos como cualitativos. (Hernández & Mendoza, 2018)

Esto facilita un entendimiento detallado y completo sobre la conexión entre la gestión de procesos y el rendimiento. La investigación descriptiva permite reconocer las distintas categorías que forman las variables.

El análisis descriptivo permitió reconocer las distintas categorías de las variables gestión de procesos y cumplimiento de actividades en la Caja “San Vicente”, se detallaron componentes como procesos estratégicos, operativos, de soporte y capacitaciones, facilitando una visión integral de la relación entre ambas variables para evaluar su aplicabilidad en la práctica.

7.4 Diseño de la investigación

7.4.1 *Diseño transversal*

Según Peña, (2024), “el diseño transversal es un método de investigación observacional que examina datos de variables recolectadas en un período sobre una población o conjunto previamente definido”. La recolección de datos se realiza actualmente, es decir, al comienzo de la investigación.

El diseño transversal es un estudio observacional que analiza datos de variables en un tiempo específico, usando una muestra definida. Los datos se recogen en el presente, al iniciar

el estudio. Este diseño permite estudiar asociaciones entre variables en un momento determinado. No es adecuado para inferir causalidades debido a su naturaleza temporal única.

7.5 Técnicas de la investigación

7.5.1 Encuesta

La técnica de encuesta es una herramienta valiosa en la investigación por su rapidez y eficacia en la obtención y elaboración de datos, lo que la hace una opción favorita para muchos, esto permitirá recopilar datos de las actividades, procesos y flujo de información, proporcionando datos clave para definir estrategia (Arias, 2012).

7.5.2 Cuestionario

Según Arias, (/2012) un cuestionario es una herramienta para recolectar datos mediante una serie de preguntas, abiertas o cerradas, que buscan obtener información específica de los encuestados. Esta metodología se usa mucho en estudios cuantitativos y cualitativos por su habilidad de obtener datos de forma metodológica y análoga.

Los materiales de recolección de datos que se utilizaron en esta investigación se elaboraron a partir de instrumentos previamente validados en estudios de pregrado, y se definieron los ítems de las diversas dimensiones presentes en el cuestionario.

La herramienta que permitirá recolectar los datos de la presente investigación está basada en un cuestionario basado en respuesta en la escala de Likert de 5 opciones la cual tiene las siguientes ponderaciones:

Tabla 1

Indicadores escala Likert

Ponderación	Indicador
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
2	De acuerdo
1	Totalmente de acuerdo

Nota: Ponderación escala de Likert. Elaboración Propia

Es relevante señalar que el cuestionario diseñado capta las opiniones de los colaboradores de la Caja de Ahorro y Crédito sobre la gestión de procesos relacionados con la información en la entidad, evaluando 4 dimensiones: Planeamiento, Ejecución, Monitoreo, control de procesos y Mejora Continua, Recolección de información, Almacenamiento de la información, seguridad y confidencialidad, cada una con preguntas específicas, sumando un total de 40 interrogantes.

7.6 Juicio de Expertos

Una vez que se realizó la recolección de información, se procedió a una revisión técnica para ratificar la eficacia de la investigación. Para tal efecto se contó con la colaboración de 2 docentes expertos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ing. Jorge Cañar, Mg. Alexandra Alajo y Oscar Fabián Caisaluiza, un ingeniero externo, quienes revisaron minuciosamente la calidad, coherencia y validez de las preguntas en cada cuestionario (Anexo 1 y Anexo 2), finalmente determinaron la fiabilidad y validez de los instrumentos.

7.7 Variables de Estudio

Las variables que conforman la presente investigación son:

Variable Independiente: Gestión de Procesos

Variable Dependiente: Manejo de la Información

7.8 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador
Gestión de Procesos	Es la optimización de todos los procesos de trabajo y actividades, buscando mejorar la eficiencia, calidad y rentabilidad, y alcanzar objetivos deseados.	Planificación de procesos Organización de procesos Ejecución de procesos Evaluación y mejora continua	Claridad en la definición de actividades en manuales de procesos Establecimiento de metas claras Coordinación de actividades y funciones específicas Implementación de manuales de funciones y procesos Cumplimiento de programas y metas Resultados de calidad Medición Resultados evaluaciones Mejoras basadas en experiencias anteriores
Manejo de la información	Se refiere a todas las actividades que se relacionan con la adquisición, organización, almacenamiento, procesamiento, distribución y uso de la información. Implica la gestión de datos desde su origen hasta su disposición final, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad	Recolección de información Almacenamiento de la información Seguridad y confidencialidad de la información	Planificación para recolección de datos Métodos de almacenamiento Nivel de confiabilidad Uso de herramientas tecnológicas

7.9 Población

La población estudiada se compone de los miembros de la administración de la Caja de Ahorro y Crédito San Vicente de Poalo, a continuación, se enumeran los integrantes.

Tabla 3

Población Objeto de Estudio

Área	Número de personas	Cargo
Área administrativa	Gerente	1
Área administrativa	Sub-gerente	1
Área administrativa	Secretaria	1
	Talento Humano	1
Área Operativa	Oficial de Crédito	2
Área Operativa	Cajero	1
	Sistemas	1
Área Financiera	Contadora	1
	Auxiliar de Contabilidad	1
Área legal	Abogado	1
	Auxiliar	1
Total		12

Nota: La tabla muestra los miembros de la población objeto de estudio elaboración prop

8 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Mediante la encuesta se recabo información referente el manejo de la información en la Caja de Ahorro y Crédito "San Vicente" de la parroquia Poalo. A los integrantes de la institución con la aplicación del cuestionario vía virtual.

El mismo está ejecutado en dos dimensiones principales, Gestión de procesos, Manejo de Información y resultados de la encuesta, se detallan a continuación:

8.1 Información General

Tabla 4

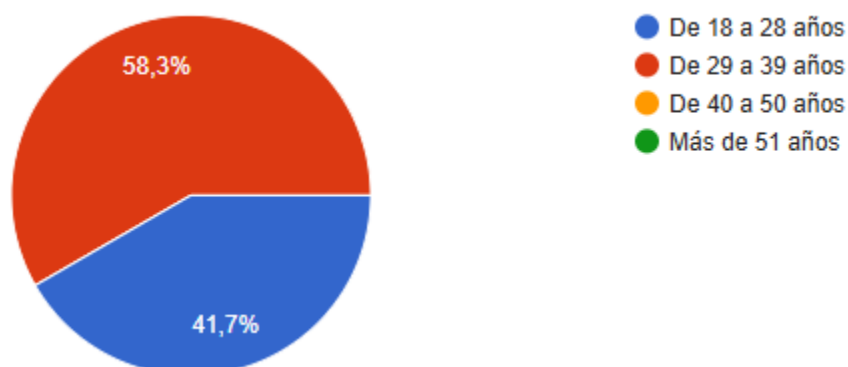
Edad de los encuestados

Opciones	Frecuencia	%
18 a 28 años	5	42%
29 a 39 años	7	58 %
40 a 50 años	0	0
Más 51 años	0	0
Total	12	100%

Nota: La tabla muestra la edad de los encuestados elaboración propia

Figura 3

Edad de los encuestados



Nota: La figura muestra la edad de los encuestados elaboración propia

Análisis e Interpretación

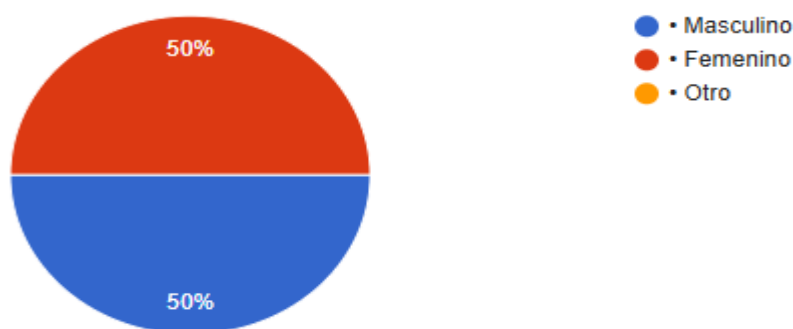
Se observa que el 58 % del personal de la Caja de Ahorro y Crédito de San Vicente de Poalo tiene entre 18 y 28 años, mientras que el 42 % restante corresponde a otros rangos se encuentran entre los 29 y 30 años

Lo que puede incidir como los mismos conciben el manejo de la información y si pueden aportar con nuevas tendencias en el tema.

Tabla 5*Genero de los encuestados*

Opciones	Frecuencia	%
Masculino	6	50 %
Femenino	6	50%
Otro	0	0
Total	12	100%

Nota: La tabla presenta el género de los encuestados elaboración propia

Figura 4 *Genero de los miembros del personal de la Caja de Ahorro y Crédito San José de Poalo*

Nota: La figura muestra el género de los encuestados elaboración propia

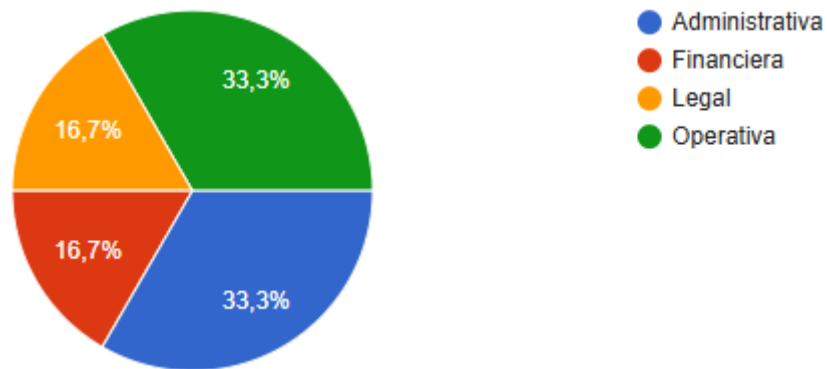
Análisis e Interpretación

Es evidente que el personal de la Caja de Ahorro y Crédito 'San Vicente' de Poalo presenta igualdad de género, con un 50% femenino y un 50% masculino.

Tabla 6*Área de Trabajo*

Opciones	Frecuencia	%
Administrativa	4	33%
Financiera	2	33%
Legal	2	17%
Operativa	4	17%
Total	12	100%

Nota: Se presenta la distribución del personal por áreas siendo el área administrativa financiera la que mayor número de trabajadores tiene.

Figura 5*Áreas de Trabajo*

Nota: La figura muestra una tendencia mayor en las áreas administrativa-Financiera.

Análisis e Interpretación

Se puede evidenciar que el personal de la Caja de ahorro y Crédito de San “Vicente” de Poalo están distribuido en su gran mayoría en el área administrativa-Operativa en un total del 33% de igual manera las áreas de financiero y departamento legal tienen el mismo número de colaboradores en un total de 17 %

Esto permite entender que estas áreas permitirán comprender cuáles son los aspectos relevantes durante el análisis de la gestión y manejo de la información.

8.2 Dimensión Gestión de Procesos

8.3 Planeación por procesos

1. ¿La Caja de ahorro y crédito cuenta con un manual documentado para cada proceso clave?

Tabla 7

Existencia de manuales documentado para cada proceso clave.

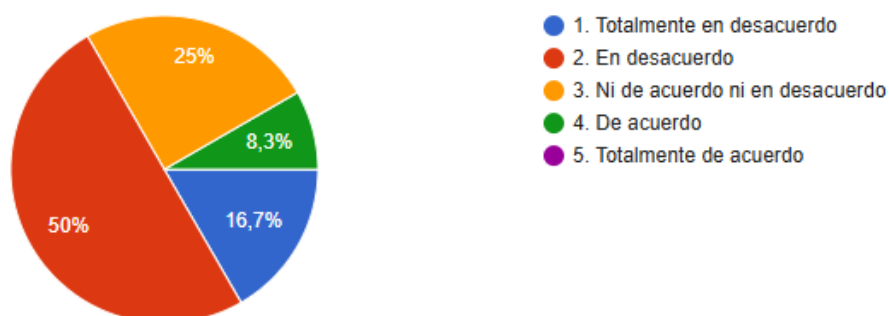
Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	6	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100%

Nota: La tabla muestra la existencia de manuales documentados para cada proceso clave

elaboración propia

Figura 6

Existencia de manuales documentado para cada proceso clave



Nota: La figura muestra la existencia de manuales documentado para cada proceso clave

elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Es estudio demuestra que el personal de la Caja de ahorro y Crédito de San Vicente de Poalo están *en desacuerdo* al señalar la existencia de manuales de procesos con el 50% lo que permite entender que no existe manuales de procesos definidos acotando a este resultado se puede encontrar a las personas que están totalmente *en desacuerdo* con un porcentaje del 17% y en una postura neutral, es decir, ni a favor ni en contra del 25%.

Estos resultandos permite entender que existe un desconocimiento por parte de los colaboradores de que si existe o no los manuales documentados ; lo que afianza la idea de la ausencia de esta documentación tan importante para la gestión efectiva estos resultados también aportan creando una necesidad urgente de implementar y actualizar manuales de procedimientos ya que es fundamental para certificar una efectiva gestión y el cumplimiento normativo y de paso tener unos colaboradores capacitados.

2. ¿Los objetivos de los procesos están claramente definidos y comunicados?

Tabla 8

Los objetivos de los procesos están claramente definidos y comunicados

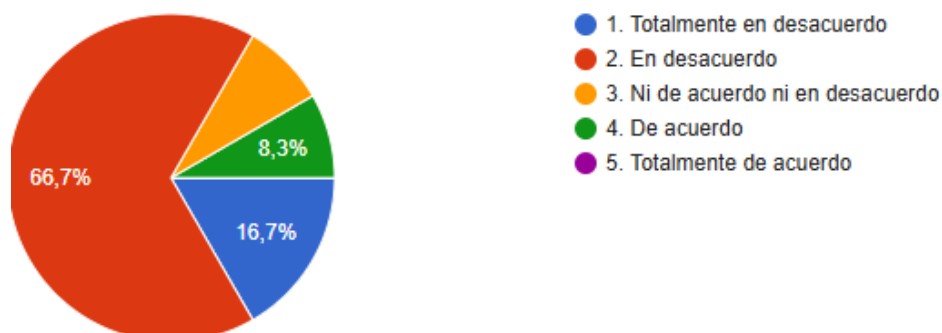
Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	6	67 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100%

Nota: La tabla muestra la respuesta a la interrogante sobre los procesos y si estos se

encuentran claramente definidos elaboración propia

Figura 7

Los objetivos de los procesos están claramente definidos y comunicados



Nota: La figura muestra la respuesta a la interrogante sobre los procesos y si estos se encuentran claramente definidos elaboración propia

Análisis e Interpretación

Al evaluar los resultados sobre si los objetivos de cada proceso están claramente definidos y socializados, se puede añadir que en su mayoría, el 67% de los empleados no están de acuerdo, así como también el 17 % se encuentra en total desacuerdo en un porcentaje parecido del 8%

Al tener resultados negativos se afianza la idea de que los objetivos no han sido comunicados lo que provoca el escaso conocimiento y la falta de unificación documental afectando la eficiencia operativa y la capacitación al personal bajo estas premisas se debe establecer, estandarizar y socializar manuales escritos para asegurar la gestión efectiva.

3. ¿La Caja de ahorro y crédito tiene políticas claras sobre protección de datos?

Tabla 9

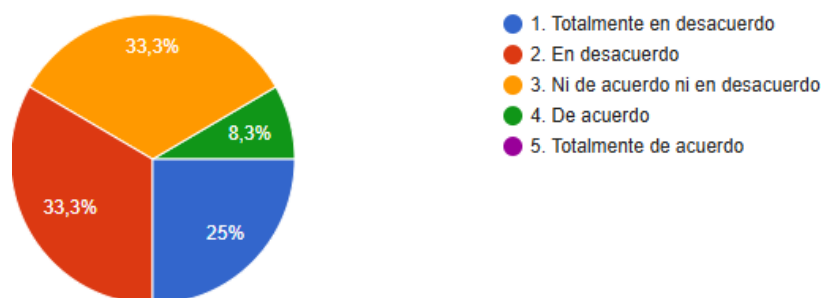
Existencia de políticas claras sobre protección de datos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	25%
En desacuerdo	4	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	33%
De Acuerdo	1	9%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota: La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia

Figura 8

Existencia de políticas claras sobre protección de datos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia

Análisis e Interpretación

El resultado proporciona una visión crítica sobre la falta de políticas claras sobre protección de datos en la caja de ahorro y crédito. El 33% de los encuestados está en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo. Asimismo, el 33% permanece neutral, lo que puede entenderse como confusión, desconocimiento de políticas o falta de comunicación institucional. Solo un 9% está de acuerdo, y ninguna persona manifestó estar totalmente de acuerdo

Lo que refleja una falta alarmante de normativas claras o de desconocimiento por parte del personal lo que refleja una alarmante falta de normativas claras o su desconocimiento por el personal los porcentajes de opciones como está de acuerdo o neutral refuerza la necesidad de fortalecer la gestión de datos personales. Este contexto se traduce en un riesgo tanto legal como de reputación de la Caja es importante la implementación y refuerzo de políticas de protección de datos clara, accesible y también socializada.

4. ¿Existe una planificación en la elaboración de los procesos?

Tabla 10

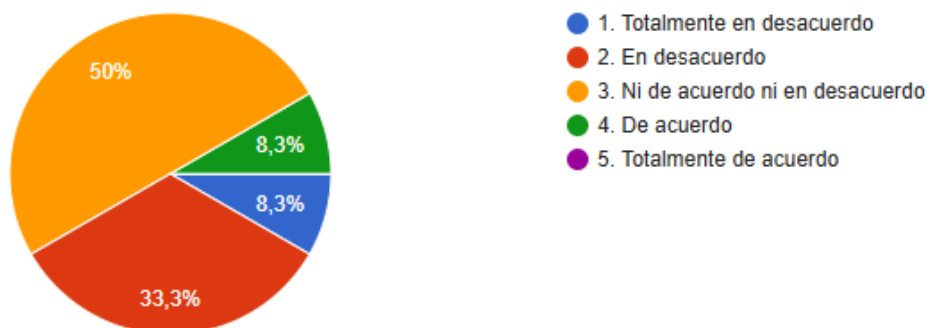
Existencia de planificación en la elaboración de los procesos.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	4	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	50 %
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100%

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de planificación en la elaboración de los procesos elaboración propia

Figura 9

Existencia de planificación en la elaboración de los procesos



Nota: La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de planificación en la elaboración de los procesos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Se evidencia que el 50 % de los encuestados expresan una postura neutral, lo que sugiere desconocimiento, falta de información o indiferencia sobre la planificación de los procesos. Las respuestas también se relacionan con las opciones en total desacuerdo con 8% y desacuerdo 34 % lo que revela que los encuestados, en su mayoría considera que no hay planificación en los procesos mostrando así una percepción negativa significativa finalmente solo un 8% cree que sí existe planificación, y nadie lo afirma con total seguridad.

Bajos estos resultados se puede evidenciar una falta de confianza en la mayoría del personal en la manera en que se llevan a cabo los procesos y procedimientos, así como estos repercuten en la productividad y el rendimiento de la Caja de ahorro y crédito “San Vicente” Poalo dando así la necesidad de fortalecer de forma interna la comunicación y transparentar la forma en que se diseñan y estructuran las tareas, con el fin de fomentar una mayor seguridad y dedicación por parte de los empleados.

5. ¿Se realiza revisiones frecuentes de los procesos existente?

Tabla 11

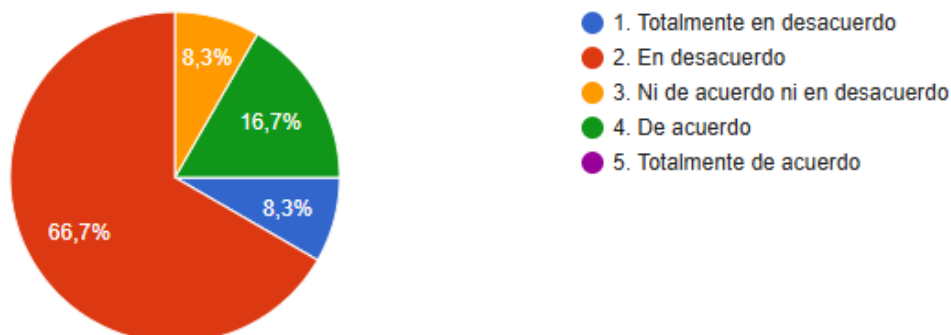
Revisiones Frecuentes de procesos.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	8	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	2	17%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de las revisiones frecuentes de los procesos elaboración propia

Figura 10

Revisiones Frecuentes de procesos.



Nota: La figura muestra la respuesta a la interrogante de las revisiones frecuentes de los procesos elaboración propia

Análisis e Interpretación

El 75% de encuestados se manifiesta “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo” no considera que se realicen revisiones frecuentes de los procesos siendo una percepción negativa predominante

Esto se debe a que en su mayoría los encuestados opina que los procesos no se revisan frecuentemente, lo que puede sugerir una falta de seguimiento, mejora continua o retroalimentación sistemática en la organización en contraste solo un 17% está de acuerdo, mientras que nadie estuvo totalmente de acuerdo finalmente el hecho de que solo una minoría esté de acuerdo, y nadie esté totalmente de acuerdo, indica que las prácticas actuales no son percibidas como suficientes ni efectivas.

8.4 Ejecución por procesos

6. ¿Los procesos establecidos se ejecutan conforme a lo planificado?

Tabla 12

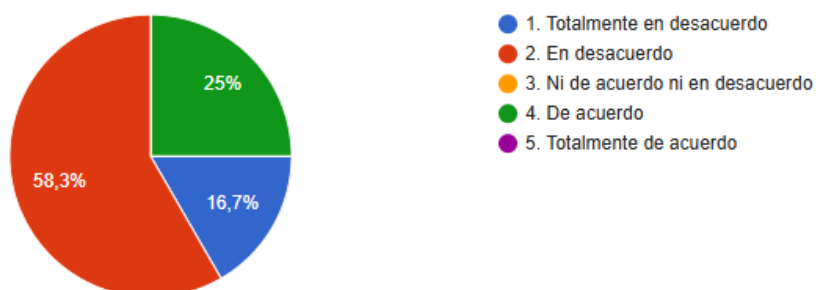
Ejecución de procesos conforme a la planificación.

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	17%
En desacuerdo	7	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0 %
De Acuerdo	2	25 %
Totalmente de Acuerdo	0	0%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante sobre la ejecución de la planificación elaboración propia.

Figura 11

Ejecución de procesos conforme a la planificación.



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante sobre la ejecución de la planificación Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 17% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y el 58% en desacuerdo con que los procesos se realicen como se planeó, lo que evidencia posibles fallas en la implementación, coordinación o control operativo. Solo un 25% está de acuerdo y no hubo respuestas que indiquen total conformidad ni neutralidad.

Esta distribución refleja una falta de alineación entre la planificación y la ejecución real, lo cual puede generar ineficiencias, incumplimientos y pérdida de calidad. Se requiere reforzar los mecanismos de seguimiento y control para asegurar una ejecución efectiva y coherente con la planificación establecida.

7. ¿El personal conoce los procedimientos que debe seguir?

Tabla 13

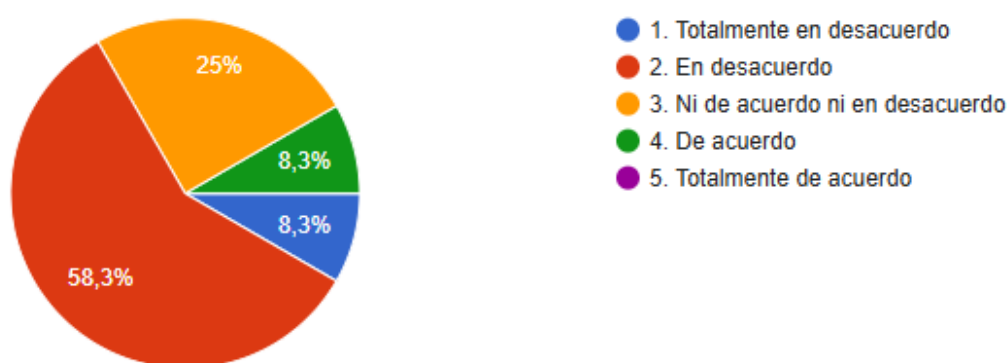
Personal conoce los procedimientos que debe seguir

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	7	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100%

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia

Figura 12

Personal conoce los procedimientos que debe seguir



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia

Análisis e Interpreta

Estos resultados reflejan una deficiencia significativa en la comunicación o capacitación respecto a los procedimientos internos dentro de la organización ya que al ser encuestados la mayoría del personal concuerda con contestar de forma negativa con el 59%. El hecho de que una mayoría este claramente en desacuerdo sugiere que el personal no tiene claridad sobre las tareas o lineamientos que debe seguir, lo que puede impactar negativamente en la toma de decisiones, eficiencia operativa y la calidad de los resultados.

Asimismo, la ausencia total de respuestas en "totalmente de acuerdo" puede interpretarse como una señal de alarma, ya que indica que no hay plena confianza ni seguridad en que los procedimientos estén bien definidos o que se hayan socializado adecuadamente.

8. ¿Existen herramientas tecnológicas que apoyan la ejecución eficiente de los procesos?

Tabla 14

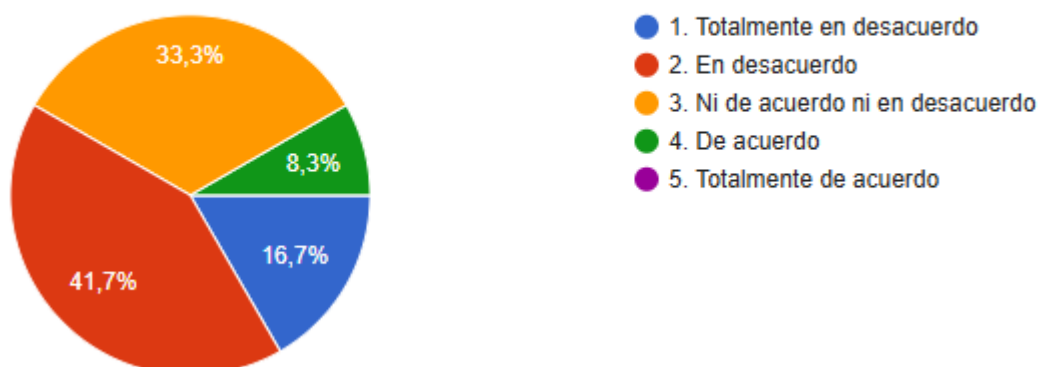
Existencia de herramientas tecnológicas de apoyo.

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	5	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	33%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta si existen herramientas que apoyan a la ejecución de los procesos elaboración propia

Figura 13

Existencia de herramientas tecnológicas de apoyo.



Nota. La figura muestra la respuesta si existen herramientas que apoyan a la ejecución de los procesos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 42% de los participantes no concuerda con la afirmación, mientras que el 17% está completamente en desacuerdo, lo que evidencia que no se usan correctamente herramientas tecnológicas en los procesos analizados; un 33% de los encuestados se queda neutral, lo que podría indicar desconocimiento o una percepción confusa sobre la tecnología en sus entornos. Solo el 8% estuvo de acuerdo, y ningún encuestado eligió “totalmente de acuerdo”, lo que apoya la idea de una baja presencia o eficacia de esas herramientas.

Estos datos revelan la necesidad de integrar tecnologías en los procesos organizativos. La escasa aceptación puede ser resultado de la falta de entrenamiento, tecnología inadecuada o resistencia al cambio. Mejorar estos aspectos podría optimizar los procesos y aumentar la eficiencia institucional.

9. ¿Se respetan los tiempos establecidos para cada etapa del proceso?

Tabla 15

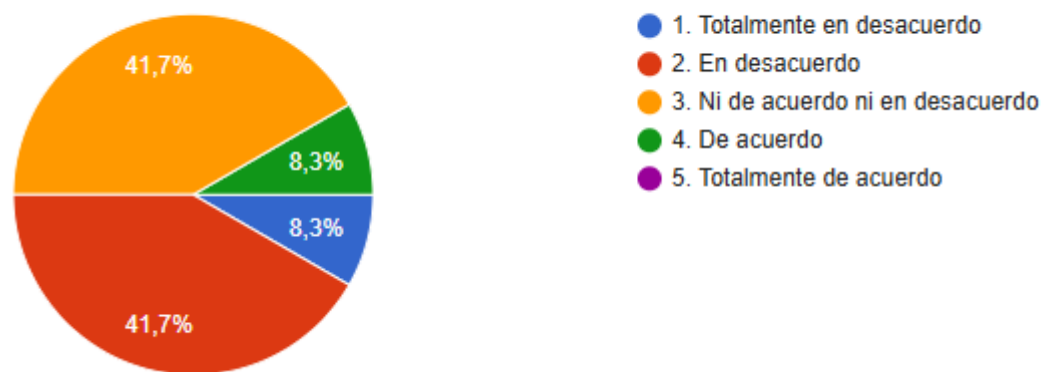
Tiempos de cada Etapa

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	5	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	42%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia.

Figura 14

Tiempos de cada Etapa



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si se respetan los tiempos establecidos para cada etapa del proceso.

Análisis e Interpretación

Los hallazgos indican una visión mayormente negativa sobre el cumplimiento de los plazos en cada fase del proceso. El 41.7% de los encuestados opina que no, y un 8% se opone totalmente, lo que sugiere que más del 50% cree que los plazos no se respetan. En contraste, un 41.7% se sitúa en una posición neutral (ni de acuerdo, ni en desacuerdo),

resultado que puede responder a la falta de claridad en los plazos, desconocimiento de los procedimientos o indiferencia hacia la planificación. Solo un 8% estuvo de acuerdo, y ningún encuestado dijo estar totalmente de acuerdo, resultado que evidencia la debilidad en la administración del tiempo.

Esta situación puede generar retrasos en la atención al cliente, baja productividad y pérdida de confianza en los procesos internos. Es importante revisar y estandarizar los tiempos por etapa, mejorar la comunicación interna y establecer mecanismos de seguimiento y control, como cronogramas, indicadores de cumplimiento y reuniones de revisión periódica para garantizar el respeto de los plazos establecidos.

10. ¿Hay supervisión o control durante la ejecución de los procesos?

Tabla 16

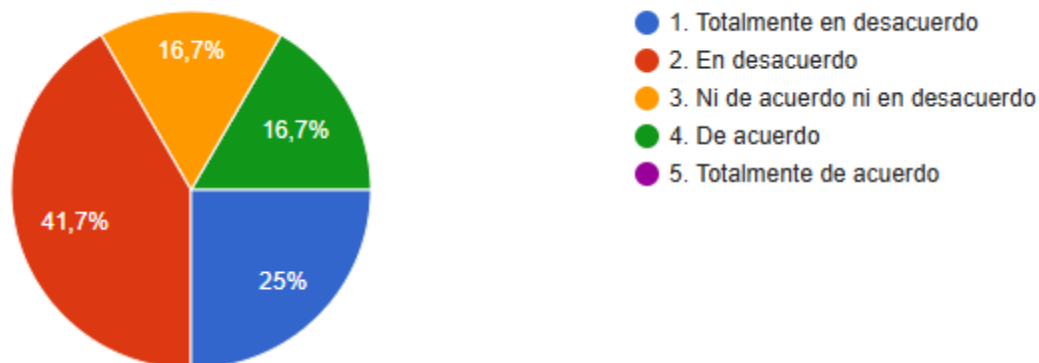
Existencia de control cuando se ejecutan los procesos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	25%
En desacuerdo	5	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	2	17%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si existe una supervisión en la ejecución de los procesos sobre protección de datos elaboración propia.

Figura 15

Existencia de control cuando se ejecutan los procesos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si existe una ejecución bajo control sobre protección de datos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Existe una percepción negativa sobre el control en la ejecución de los procesos un 41% de los encuestados se opone y el 25% están el total desacuerdo indicando que no hay controles adecuados en la ejecución de los mismos apenas el 17 % está de acuerdo y ninguno muestra estar totalmente de acuerdo lo que refuerza la premisa de la fragilidad del control de procesos en la parte neutra se encuentra un 17% lo que indica falta de conocimiento en el tema o a su vez falta de capacitación en el tema.

Estos hallazgos muestran la urgencia de mejorar los sistemas de supervisión y monitoreo, creando procedimientos más claros y transparentes que aseguren el seguimiento de cada fase. Establecer canales de retroalimentación constante y optimizar la comunicación interna puede favorecer una visión más favorable y una operación más eficaz y controlada de los procesos.

11. ¿Se aplican indicadores para medir el desempeño de los procesos?

Tabla 17

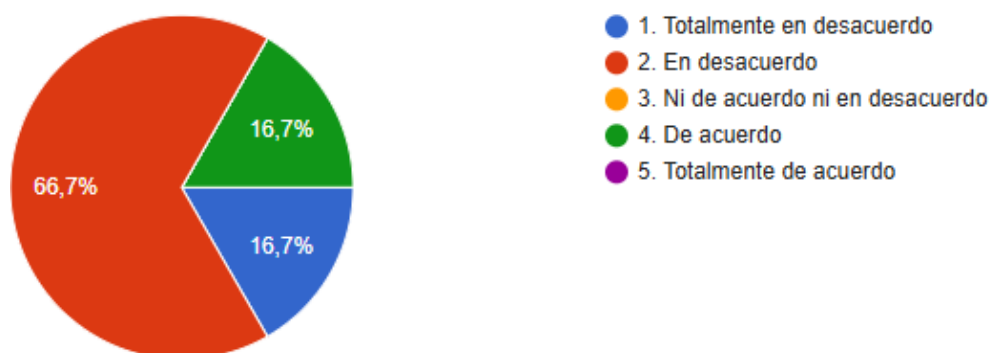
Aplicación de indicadores para medición de desempeño

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	8	66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	25 %
De Acuerdo	2	17%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si se aplican indicadores para medir el desempeño de los procesos elaboración propia.

Figura 16

Aplicación de indicadores para medición de desempeño



¿

Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si se aplican indicadores para medir el desempeño de los procesos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 66 % no está de acuerdo y un 17% está totalmente en desacuerdo con la afirmación, indicando que una mayoría piensa que no se utilizan indicadores apropiados para medir el desempeño. Solo un 17% está de acuerdo y no hay ninguna respuesta que indique estar totalmente de acuerdo. Aunque los resultados muestran un 25 % en la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, no se señala una frecuencia asociada.

En términos generales, estos resultados reflejan una clara debilidad en el uso de herramientas clave para el control y evaluación de los procesos. La falta de indicadores compromete la capacidad de medir, comparar y mejorar el desempeño. Por ello, se recomienda implementar indicadores específicos, alineados a los objetivos institucionales, que permitan evaluar y optimizar continuamente los procesos.

12. ¿Se revisan los resultados de los procesos de manera periódica?

Tabla 18

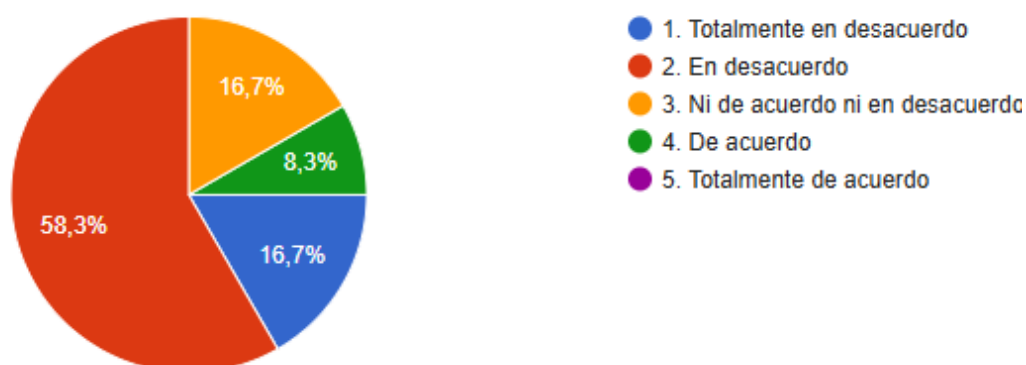
Revisión de Procesos de manera periódica

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	7	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla presenta el resultado de cuestionar acerca de la revisión de los datos de los procesos de manera periódica.

Figura 17

Revisión de Procesos de manera periódica



Nota. La figura presenta el resultado de cuestionar acerca de la revisión de los datos de los procesos de manera periódica.

Análisis e Interpretación

En los resultados evidencian una forma negativa respecto a la revisión periódica de los procesos ya que el 58% de los encuestados indican un total desacuerdo y el 17% está en desacuerdo lo que muestra que la mayoría de los encuestados opinan que esta práctica no se lleva a cabo sistemáticamente. Solo el 8% está a favor y no hay respuestas de “totalmente de acuerdo”, lo que confirma la desconfianza en una revisión regular. El 17% permanece neutral, posiblemente por falta de conocimiento o de participación en las evaluaciones.

Estos datos muestran una considerable falta en el monitoreo y control de procesos, restringiendo la detección de fallas y la adopción de mejoras. Es fundamental establecer rutinas claras de evaluación periódica, con participación activa del personal y comunicación de los resultados, para asegurar la mejora continua y la eficiencia operativa.

13. ¿Existen mecanismos para identificar fallos en los procesos?

Tabla 19

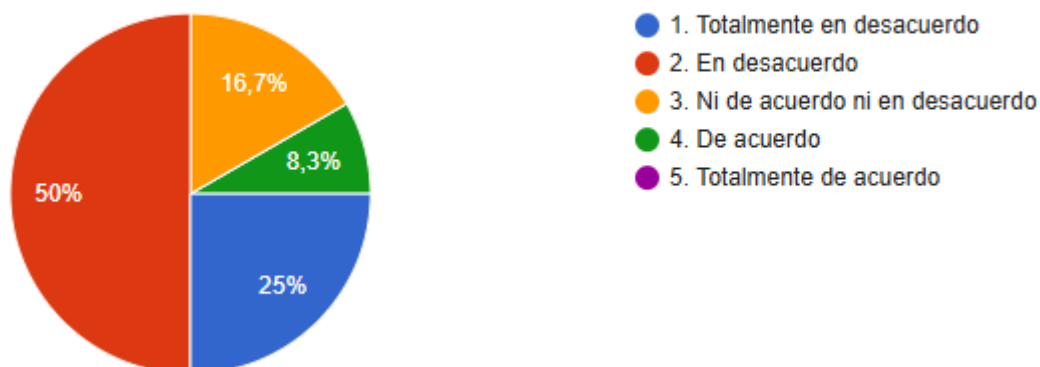
Existencia de mecanismos identificación de fallos en los procesos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	25%
En desacuerdo	6	50 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la pregunta si se puede identificar los fallos en los procesos

Figura 18

Existencia de mecanismos identificación de fallos en los procesos



Nota. La figura muestra la respuesta a la pregunta de la existencia de mecanismos de identificación de fallos.

Análisis e Interpretación

Los encuestados opinan que no existen mecanismos adecuados para detectar fallos en los procesos. El 50 % no está de acuerdo y el 25 % en desacuerdo total. Solo un 8% se muestra de acuerdo y no hay ningún 'totalmente de acuerdo', lo que refleja una percepción general de debilidad en este ámbito. El 17% permanece en una posición neutral, posiblemente por falta de conocimiento o de participación directa en los procesos.

Esta situación refleja una deficiencia importante en el sistema de control y calidad, ya que, sin mecanismos para detectar fallos, es difícil implementar mejoras efectivas. Se exhorta a establecer protocolos claros de evaluación, auditorías internas y canales de retroalimentación que permitan identificar errores de manera oportuna, favoreciendo la mejora continua y la eficiencia organizacional.

14. ¿Se realiza seguimiento a las acciones correctivas implementadas?

Tabla 20

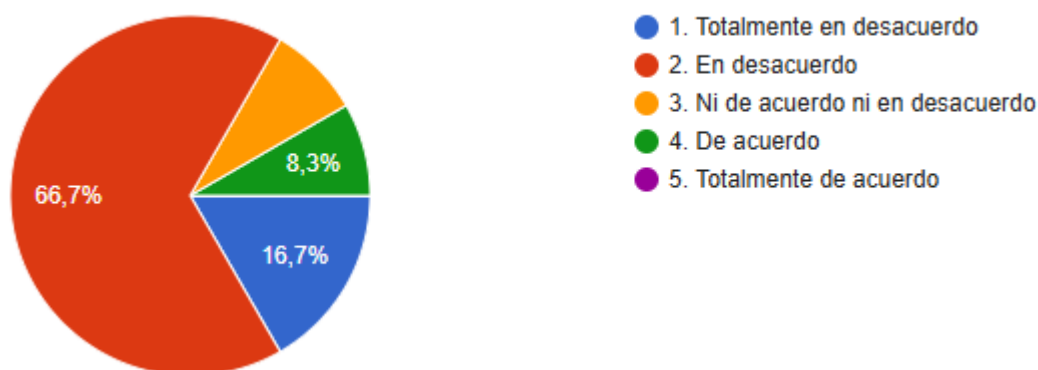
Seguimiento de Acciones correctivas

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	8	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8 %
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota. La tabla presenta los resultados de la pregunta 14 sobre el seguimiento a las acciones correctivas.

Figura 19

Seguimiento de Acciones correctivas



Total	12	100 %
--------------	-----------	--------------

Nota. La figura presenta los resultados de la pregunta 14 sobre el seguimiento a las acciones correctivas.

Análisis e Interpretación

Los resultados evidencian una tendencia negativa hacia el seguimiento de las acciones correctivas realizadas. El 67% de los encuestados no está de acuerdo y un 17% se opone totalmente, estos porcentajes opinan que no se está haciendo un buen seguimiento a estas acciones. Solo el 8% está de acuerdo, sin respuestas en “totalmente de acuerdo”, y un 8% es neutral, lo que puede indicar desconocimiento del proceso.

Estos hallazgos muestran una fragilidad significativa en el ciclo de mejora continua, porque, sin seguimiento, las medidas correctivas podrían quedar incompletas o no producir los resultados deseados. Es esencial crear sistemas formales para vigilar y valorar la eficacia de las acciones ejecutadas, garantizando que se solucionen los problemas detectados y se prevengan repeticiones, lo que ayudaría de manera notable al fortalecimiento de los procesos institucionales.

15 ¿El monitoreo de los procesos permite la toma de decisiones oportunas?

Tabla 21

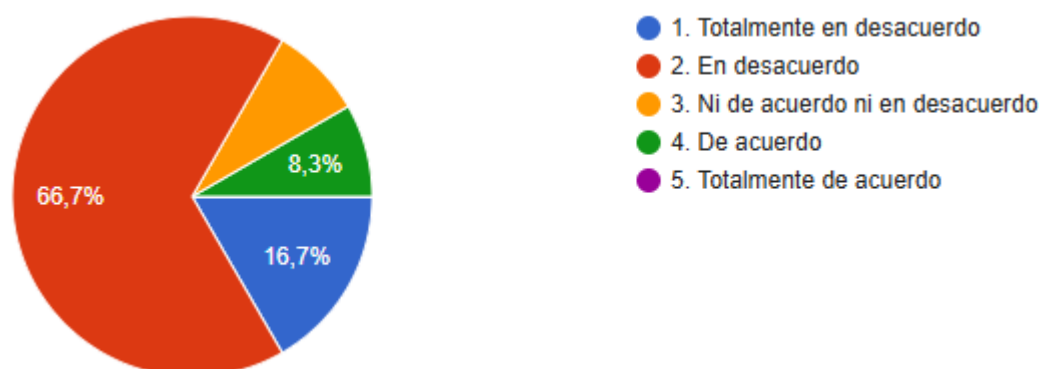
Monitoreo de procesos para toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	8	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	1	8%
Totalmente de Acuerdo	0	0
Total	12	100 %

Nota: La tabla enseña el resultado de la encuesta en cuanto a la pregunta sobre los procesos y su monitoreo para la toma de decisiones.

Figura 20

Monitoreo de procesos para toma de decisiones



Nota: La figura enseña el resultado de la encuesta en cuanto a la pregunta sobre los procesos y su monitoreo para la toma de decisiones.

Análisis e Interpretación

El resultado muestra una mayoría de opiniones negativas sobre la efectividad del seguimiento de procesos para permitir decisiones oportunas. El 67% está en contra y un 8% en total desacuerdo, sumando un 75 % de opiniones negativas. Solo un 8% está a favor y un 8% es neutral, sin ninguna respuesta de “totalmente a favor”.

Estos hallazgos muestran una grave deficiencia en los sistemas de vigilancia, que deben fundamentar decisiones rápidas y precisas bajo estos resultados es aconsejable mejorar los sistemas de monitoreo y análisis de datos, garantizando que produzcan relevante información, actualizada y accesible para optimizar la toma de decisiones en varios niveles organizacionales.

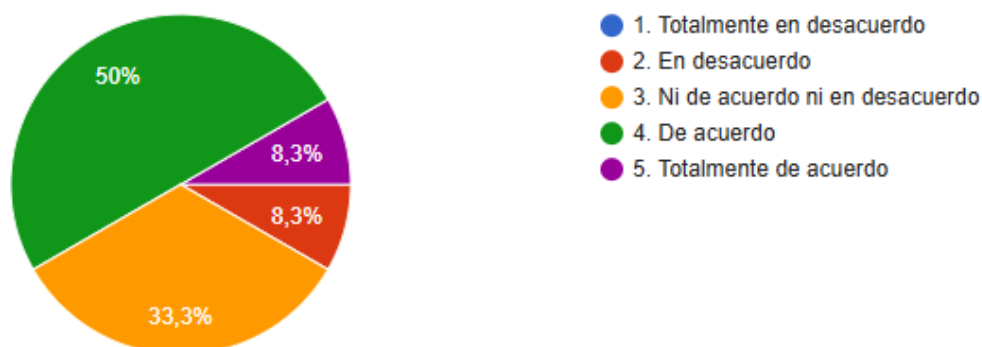
16. ¿La Caja de ahorro y crédito promueve la mejora continua de los procesos?

Tabla 22

Mejora continua de los procesos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	34%
De Acuerdo	6	50 %
Totalmente de Acuerdo	1	8%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si la Caja de ahorro y crédito promueve la mejora continua de los procesos elaboración propia.

Figura 21*Mejora continua de los procesos*

Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si la Caja de ahorro y crédito promueve la mejora continua de los procesos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El resultado indica una percepción predominantemente favorable sobre la promoción de la mejora continua de la Caja de Ahorro y Crédito. El 50 % de los encuestados está de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo, indicando así que valora los esfuerzos realizados. Sin embargo, un 34% permanece en una postura neutral, lo que podría indicar ignorancia o ausencia de pruebas claras sobre estas acciones. Solo un 8% no está de acuerdo y no hay respuestas de ‘totalmente en desacuerdo’.”

Estos resultados se pueden interpretar que, aunque se han hecho progresos en la mejora continua, es esencial reforzar la comunicación y la participación del equipo en los procesos de mejora, para alcanzar mayor claridad y compromiso organizacional.

17. ¿Se utilizan herramientas específicas para analizar y optimizar procesos?

Tabla 23

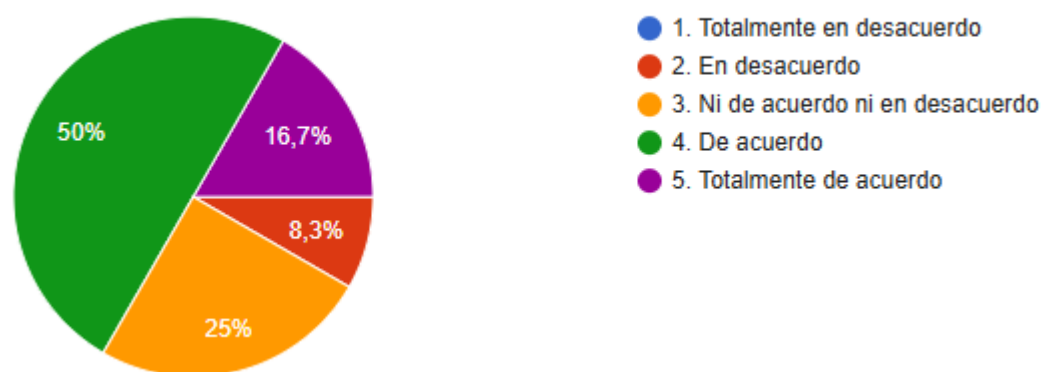
Existencia de herramientas específicas para análisis de procesos

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de herramientas específicas de análisis de procesos.

Figura 22

Existencia de Herramientas de análisis de procesos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de herramientas específicas de análisis de procesos.

Análisis e Interpretación

Los hallazgos muestran una visión predominantemente favorable acerca del uso de herramientas concretas para el análisis y mejora de procesos. El 50% de los encuestados coincide, y un 17% completamente de acuerdo, indicando que una mayoría considerable admite la existencia y uso de herramientas para evaluar y optimizar los procesos organizacionales

Sin embargo, un 25% se mantiene neutral es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que podría reflejar desconocimiento, falta de acceso o baja participación en el uso de estas herramientas. Un reducido porcentaje 8% expresa desacuerdo, indicando áreas donde la implementación o visibilidad de estas herramientas puede aún perfeccionarse.

Estos resultados señalan un buen signo, dado que aplicar herramientas específicas como diagramas de flujo, software de gestión de procesos o indicadores de rendimiento ayuda a detectar cuellos de botella, acortar tiempos y optimizar recursos al ampliar el acceso se puede garantizar, la capacitación y la integración de estas herramientas en todos los niveles del personal para asegurar una mejora continua y mayor eficiencia institucional.

18. ¿Se incentiva al personal a proponer mejoras en los procesos?

Tabla 24

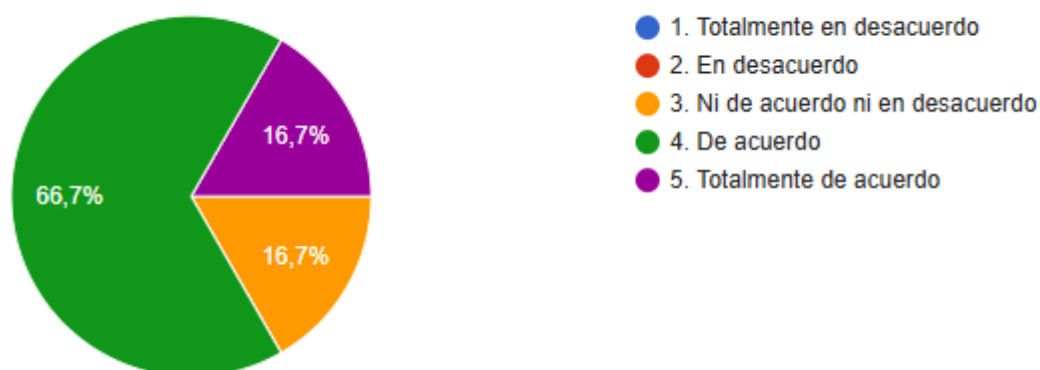
Existencia de planificación en la elaboración de datos

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	8	66%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si se incentiva al personal a proponer mejoras en los procesos elaboración propia.

Figura 23

Se incentiva al personal a proponer mejoras en los procesos.



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si se incentiva al personal a proponer mejoras en los procesos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran una respuesta favorable sobre el incentivo al personal para sugerir mejoras en los procesos. El 66% de los encuestados coincide y el 17%

Un 16% permanece neutral, lo que puede ser por desconocimiento o falta de experiencia con estos incentivos. No hay respuestas en desacuerdo ni en desacuerdo total, lo que refuerza la percepción positiva general.

Estos hallazgos muestran una cultura empresarial receptiva a la innovación y al uso del conocimiento interno. Se recomienda continuar fortaleciendo esta práctica mediante programas de reconocimiento, espacios de participación y comunicación efectiva que valoren las propuestas del personal e impulsen su implementación.

19. ¿Se documentan las lecciones aprendidas de experiencias anteriores?

Tabla 25

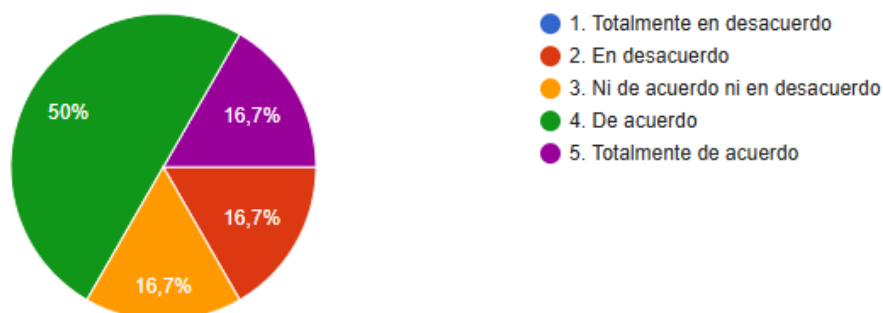
Documentación de experiencias

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	16%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de si se realiza la documentación de las lecciones aprendidas en la gestión de procesos elaboración propia.

Figura 24

Documentación de experiencias



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de si se realiza la documentación de las lecciones aprendidas en la gestión de procesos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Los resultados evidencian favorablemente la documentación de aprendizajes de experiencias pasadas. El 50% de los encuestados está a favor y un 16% completamente a favor. No obstante, un 17% se mantiene en desacuerdo, y otro 17% se ubica en una posición neutral.

Esto podría señalar que, aunque el proceso de documentación existe, no es totalmente uniforme ni accesible para todos los niveles organizacionales, o bien no se comunica de manera efectiva. La documentación de lecciones aprendidas debe ser vista como una herramienta estratégica para la mejora continua. Se recomienda fortalecer este proceso mediante la creación

de informes sistemáticos, bases de datos accesibles y reuniones de retroalimentación, con el fin de asegurar que el conocimiento adquirido sea aprovechado institucionalmente y compartido con todo el equipo de trabajo.

20. ¿Las mejoras implementadas tienen seguimiento y evaluación?

Tabla 26

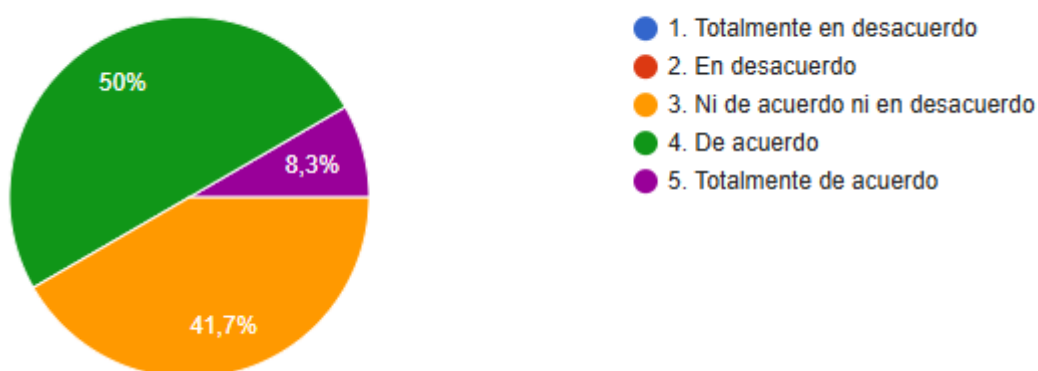
Mejoras implementadas tienen seguimiento y evaluación.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	41%
De Acuerdo	6	50 %
Totalmente de Acuerdo	1	8%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si las mejoras implementadas tienen seguimiento y evaluación elaboración propia.

Figura 25

Mejoras implementadas tienen seguimiento y evaluación.



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si las mejoras implementadas tienen seguimiento y evaluación elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Los hallazgos indican un avance favorable en la evaluación y posterior seguimiento de las mejoras realizadas. El 50 % de los encuestados apoya la idea y un 8% la respalda completamente. Sin embargo, el 41% se encuentra con una postura neutral, esto refleja

desconocimiento del proceso, falta de comunicación interna o baja participación en la evaluación de mejoras. No se observan respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo, lo que indica que no hay una percepción negativa sobre este tema.

Estos resultados muestran que hay prácticas de seguimiento y evaluación, pero es esencial mejorar su visibilidad y entendimiento entre el personal. Se sugiere aumentar la divulgación de los resultados de evaluaciones y promover la participación activa para consolidar la cultura de mejora continua y garantizar la efectividad de las acciones ejecutadas.

21. ¿La información se recolecta de forma sistemática en todos los procesos?

Tabla 27

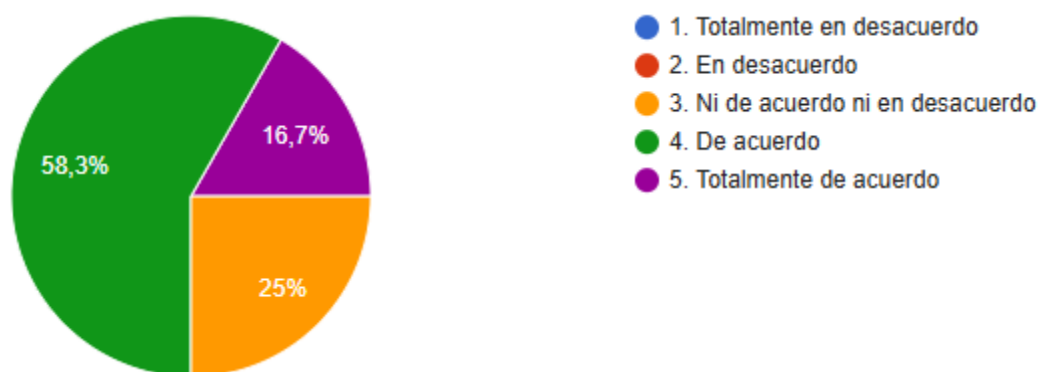
Se recolecta de forma sistemática

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	7	58%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si la información se recolecta de forma sistemática en todos los procesos elaboración de propia.

Figura 26

Existencia de planificación en la elaboración de datos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si la información se recolecta de forma sistemática en todos los procesos elaboración de propia.

Análisis e Interpretación

El resultado a esta pregunta de la encuesta es en su mayoría positiva respecto a la recolección sistemática de información en los procesos. El 58% de los encuestados está de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo, lo que muestra opiniones favorables. El 25 % se encuentra en una postura neutral, no se anotan respuestas negativas, lo que refuerza la visión favorable.

Estos resultados nos permiten interpretar que la organización cuenta con mecanismos establecidos para recopilar datos de manera ordenada y continua de la misma forma en un contexto contrario se sugiere que tal vez debido a ignorancia o falta de involucramiento en estas actividades hace que el personal se enmarque en una postura neutral. Es aconsejable seguir fortaleciendo estos mecanismos y asegurar que todo el personal pueda conocer sobre los procesos de recolección de datos para garantizar mayor eficiencia y trazabilidad en los procesos.

22. ¿Se utilizan formularios o herramientas digitales para la recolección?

Tabla 28

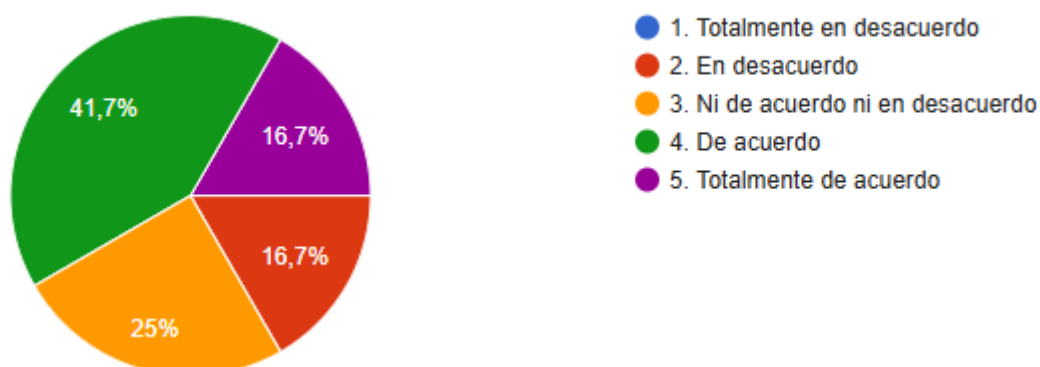
Se utilizan formularios o herramientas digitales para la recolección.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	5	41%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si se utilizan formularios o herramientas digitales para la recolección elaboración propia.

Figura 27

Existencia de planificación en la elaboración de datos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si se utilizan formularios o herramientas digitales para la recolección y elaboración propia.

Análisis e Interpretación

La Tabla 26 indica que la mayoría de los encuestados considera que se emplean formularios o herramientas digitales para recolectar datos. Un 41 % está de acuerdo y un 17% en total, resultando en un 58 % de respuestas afirmativas. Sin embargo, el 25 % se mantiene neutral y el 17% se encuentra en desacuerdo.

Bajo estas premisas se puede manifestar que aún se puede mejorar la implementación o comunicación sobre estas herramientas. La existencia de respuestas imparciales y en desacuerdo evidencian que los procesos no están digitalizados en su totalidad o que algunos colaboradores carecen de acceso o conocimientos adecuados. Se recomienda reforzar la capacitación y el uso estandarizado de herramientas digitales para optimizar la eficiencia en la recolección de datos.

23. ¿El personal está capacitado para recolectar información precisa?

Tabla 29

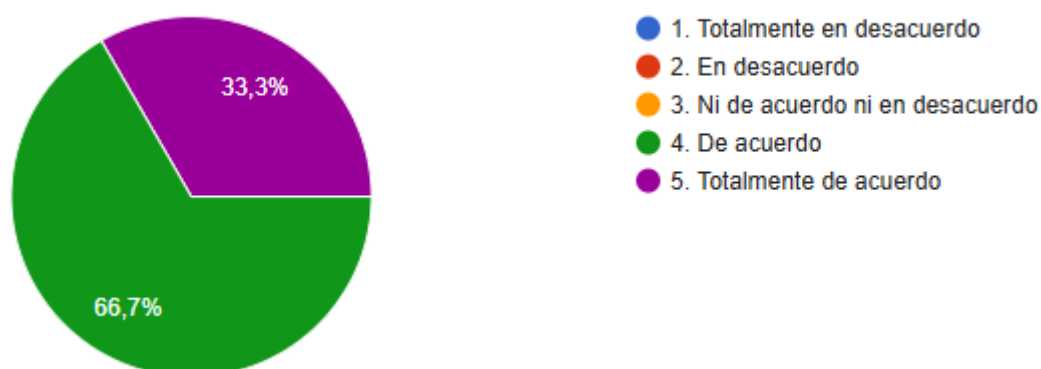
Recolección de Información

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0 %
De Acuerdo	8	67%
Totalmente de Acuerdo	4	33%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante el personal está capacitado para recolectar información precisa de datos elaboración propia.

Figura 28

Recolección de Información



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante el personal está capacitado para recolectar información precisa elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El resultado muestra una visión completamente favorable sobre la formación del personal para recoger información exacta. El 67% de los encuestados está de acuerdo y el 33% en total de acuerdo, alcanzando un 100% de respuestas positivas. No hay respuestas en desacuerdo ni neutrales, lo que sugiere alta confianza en las habilidades del equipo responsable de esta tarea.

Este resultado sugiere que la institución ha invertido adecuadamente en formación y desarrollo del personal, garantizando la calidad y confianza en los datos recolectados. Es importante actualizar de forma continua la capacitación, adaptándola a nuevas herramientas o metodologías que mejoren aún más la precisión y eficiencia en los procesos para recabar información.

24. ¿La recolección de información considera la confidencialidad de los datos?

Tabla 30

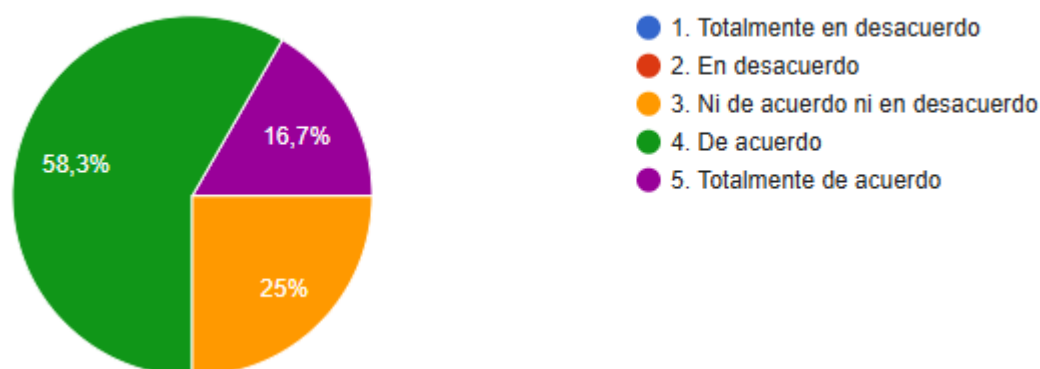
Recolección de información confidencialidad

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	7	58%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta sobre la recolección de información confidencialidad.

Figura 29

Recolección de información confidencialidad



Nota. La figura muestra la respuesta sobre la recolección de información confidencialidad.

Análisis e Interpretación

La Tabla 28 refleja una percepción predominantemente favorable sobre la confidencialidad de los datos en la recolección de información. El 58% de los encuestados concuerda y el 17% está completamente de acuerdo, totalizando un 75 % de respuestas positivas. Un 25 % se encuentra neutral, posiblemente por desconocimiento de los protocolos de confidencialidad o por mala comunicación interna.

Estos resultados se interpretan que la mayoría cree que los datos son gestionados con responsabilidad y privacidad. No se registran respuestas negativas, lo que fortalece la visión favorable. Es aconsejable aumentar la concienciación del personal acerca de la relevancia de la confidencialidad para garantizar la confianza de todos los participantes.

25. ¿Se recopila información suficiente para tomar decisiones informadas?

Tabla 31

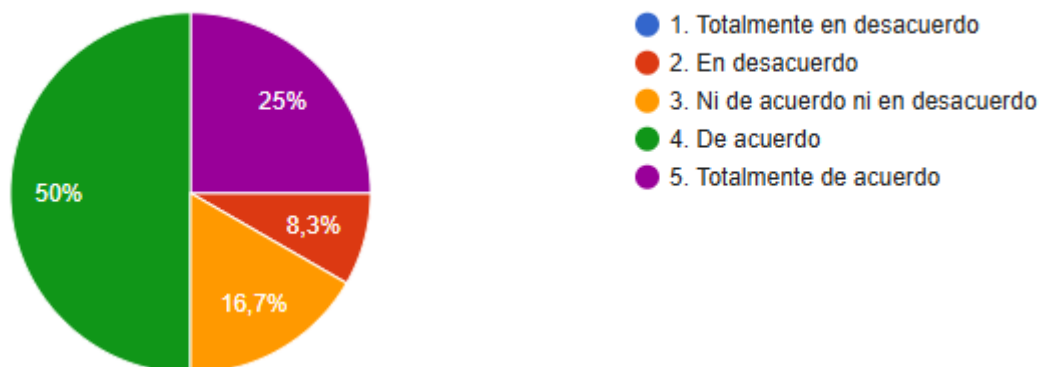
Existencia de información suficiente para tomar decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de información suficiente para tomar decisiones.

Figura 30

Existencia de información suficiente para tomar decisiones



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de información suficiente para tomar decisiones.

Análisis e Interpretación

Los hallazgos indican una respuesta mayormente favorable respecto a la suficiencia de información para decisiones en la Caja de Ahorro y Crédito. El 50% de los encuestados está De acuerdo y el 25% Totalmente de acuerdo, opinando que sí se recoge información adecuada, lo que indica que las bases para tomar decisiones están presentes en gran parte de la organización. Esta situación favorece una gestión informada y con respaldo técnico, aspecto fundamental en el sector financiero. Sin embargo, un 25% de los participantes expresó posturas neutras o negativas. El 17% se mantiene en una posición de incertidumbre, mientras que un 8% manifiesta desacuerdo.

Estas cifras, aunque menores, señalan que hay áreas en la institución donde la recolección de datos puede no ser tan efectiva o evidente, lo que limita el acceso equitativo a la información, en conclusión, se puede señalar que, aunque muchos perciben progresos en este ámbito, es crucial mejorar los sistemas de recopilación, difusión y análisis de datos para asegurar que todas las áreas de la organización dispongan de información adecuada y puntual para realizar decisiones efectivas.

26. ¿La Caja de ahorro y crédito cuenta con un sistema organizado de almacenamiento de datos?

Tabla 32

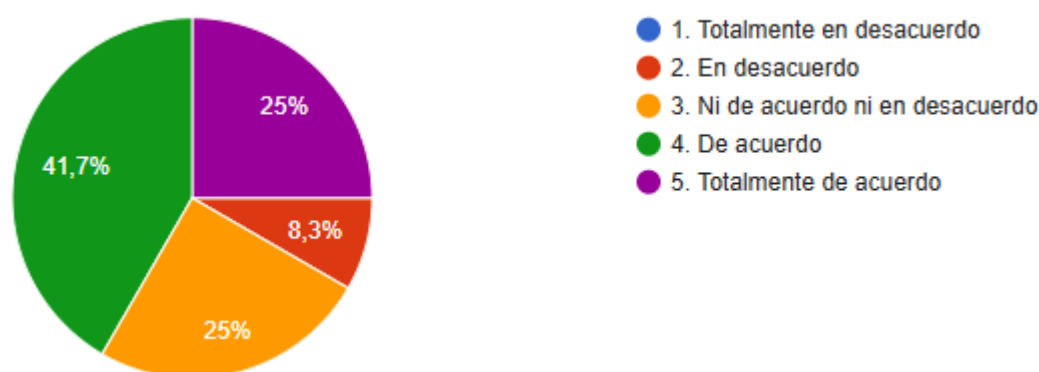
Cuenta con un sistema organizado de almacenamiento

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	5	42%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si cuenta con un sistema organizado de almacenamiento elaboración de datos.

Figura 31

Cuenta con un sistema organizado de almacenamiento



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si cuenta con un sistema organizado de almacenamiento elaboración propia.

Análisis e Interpretación

La tabla sobre la recopilación de información para decisiones informadas muestra una percepción mayormente positiva entre los encuestados. El 50 % está de acuerdo y el 25 % responde que se encuentra totalmente de acuerdo, este resultado demuestra que los datos recolectados son adecuados para respaldar decisiones efectivas dentro de la organización. Sin

embargo, un 17% permanece neutral, lo que sugiere posible desconocimiento del proceso o limitada participación en decisiones. Solo un 8% no está de acuerdo, lo que indica una minoría.

Estos resultados muestran que existe una base sólida de información, pero es necesario fortalecer la capacitación y la transparencia en el acceso y uso de los datos para que todo el personal comprenda cómo estos influyen en las decisiones estratégicas. Asegurar que la información sea accesible, confiable y oportuna mejorará aún más la efectividad en la toma de decisiones.

27. ¿Se almacenan los documentos en formato digital o físico?

Tabla 33

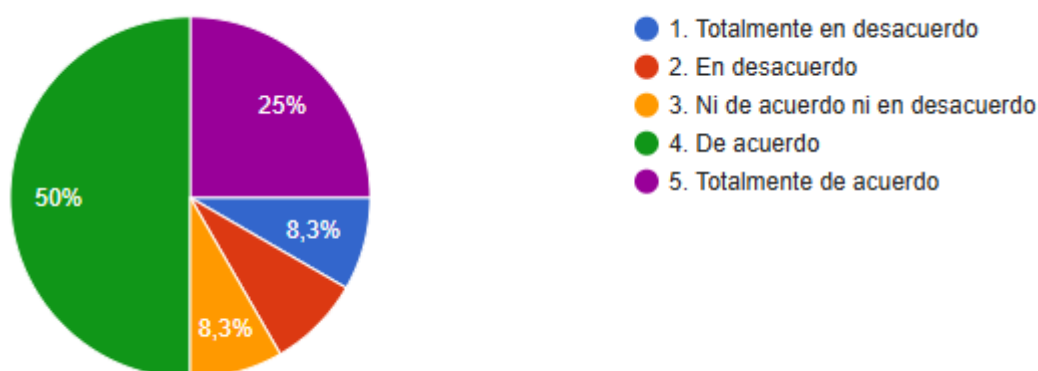
Almacenamiento de Datos

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	6	51%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante del almacenamiento de datos.

Figura 32

Almacenamiento de Datos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante del almacenamiento de datos.

Análisis e Interpretación

En su mayoría los encuestados sienten que los documentos se guardan correctamente, ya sea en formato digital o papel. El 50 % está de acuerdo y el 25 % en total acuerdo, lo que suma un 75 % de respuestas afirmativas. Esto indica que hay una práctica sistemática de archivo de documentos. Un 8% está en desacuerdo, otro 8% en total desacuerdo y un 8% es neutral

Se puede interpretar una percepción de inconsistencia o falta de claridad en los métodos esto para fortalecer este aspecto, se recomienda estandarizar y comunicar los procedimientos de almacenamiento, priorizando formatos digitales que faciliten el acceso, seguridad y conservación de la información institucional

28. ¿Existe una política de respaldo de información?

Tabla 34

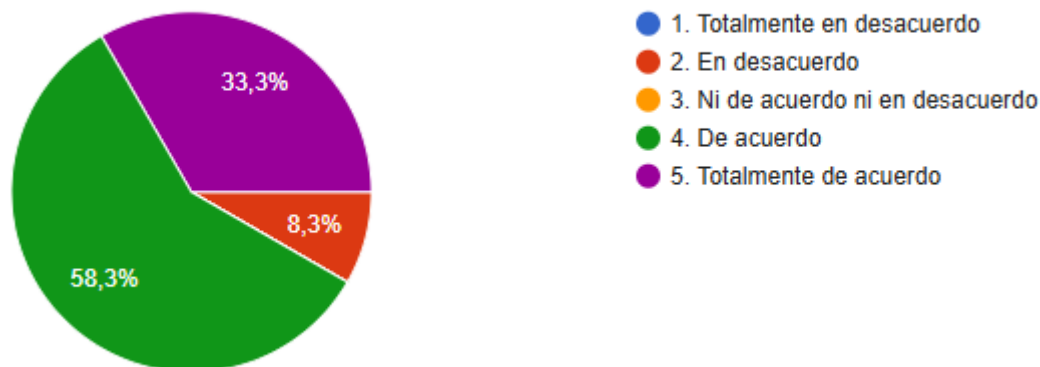
Política de Respaldo

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	6	51%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas de respaldo elaboración propia.

Figura 33

Política de Respaldo



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas de respaldo elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Se evidencia una visión predominantemente a favor de la política de respaldo de información. El 51 % de los participantes está de acuerdo y un 25 %, en general, los colaboradores reconocen que la organización cuenta con mecanismos para respaldar y proteger la información. Sin embargo, un 8% permanece neutral y un 17 % entre “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” manifiesta incertidumbre o ignorancia respecto a la política vigente.

Esta dispersión sugiere que, si bien hay avances, es necesario reforzar la comunicación y capacitación sobre los procedimientos de respaldo. También es importante evaluar regularmente la eficacia de esta política, asegurando que se apliquen prácticas actualizadas de seguridad informática y almacenamiento, con el fin de proteger adecuadamente la información institucional ante posibles pérdidas o incidentes tecnológicos.

29. ¿Se utiliza un sistema para dar acceso variado a la información almacenada?

Tabla 35

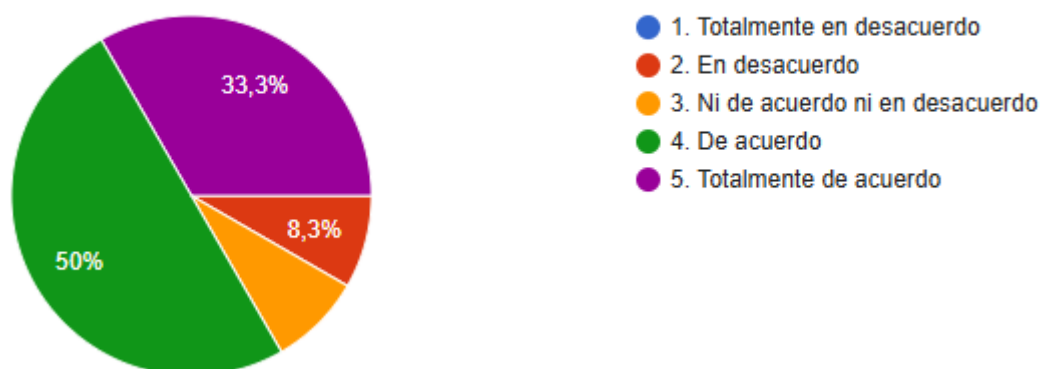
Acceso variado la Información

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	4	33%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si se utiliza un sistema para dar acceso variado a la información almacenada de datos elaboración propia.

Figura 34

Acceso Variado la Información



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si se utiliza un sistema para dar acceso variado a la información almacenada elaboración propia.

Análisis e Interpretación

El 50 % de los encuestados concuerda y el 33 % está completamente de acuerdo. Solo un 8% está en desacuerdo y otro 8% se muestra neutral, lo que puede ser por falta de conocimiento o participación en el sistema.

Estos hallazgos muestran que muchos admiten un sistema eficaz que regula diversos niveles para acceder a la información, esencial para asegurar la seguridad, confidencialidad y

disposición de los datos según las funciones del personal también se indica que la institución ha adoptado buenas prácticas en la gestión de información, sin embargo, es fundamental continuar formando al equipo y mejorar la comunicación sobre el uso adecuado del sistema para asegurar su adopción y comprensión completa por todos los empleados.

30. ¿La información almacenada está disponible para quienes la necesitan?

Tabla 36

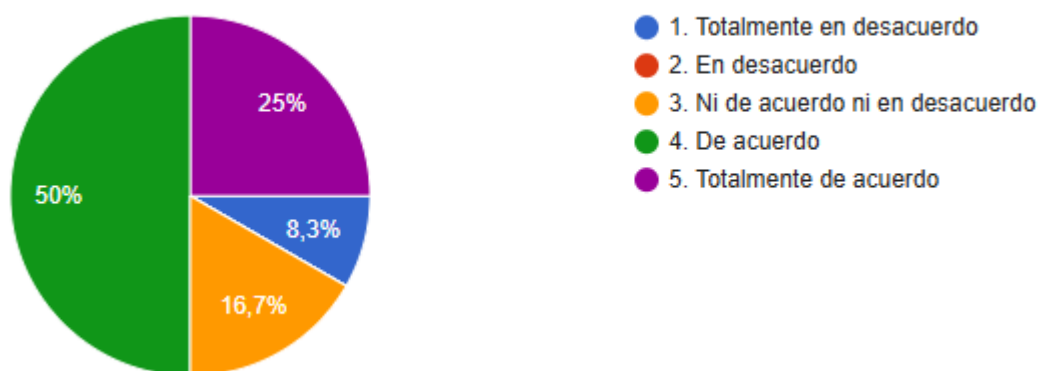
Disponibilidad de la información

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	3	25 %
Total	12	100 %

Nota. La tabla presenta la disponibilidad de la información.

Figura 35

Disponibilidad de la información



Nota. La figura se presenta la disponibilidad de la información.

Análisis e Interpretación

La Tabla 34 muestra una percepción predominantemente favorable sobre la accesibilidad de la información guardada para quienes la requieren. El 50 % de los encuestados

está de acuerdo y un 25 % en total, alcanzando un 75 % de respuestas positivas. Esto sugiere que, en general, la información está disponible a tiempo para los usuarios autorizados, lo que favorece decisiones más eficaces. A pesar que un 17 % muestra un resultado neutral, posiblemente por falta de conocimiento o experiencia directa en el acceso a la información, y un 8% está totalmente en desacuerdo, lo que señala que aún pueden existir limitaciones puntuales.

Estos resultados sugieren que, aunque hay avances importantes, es necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de acceso y mejorar la comunicación interna para asegurar que la información importante sea clara, segura y ágil para quienes la requieran en sus funciones.

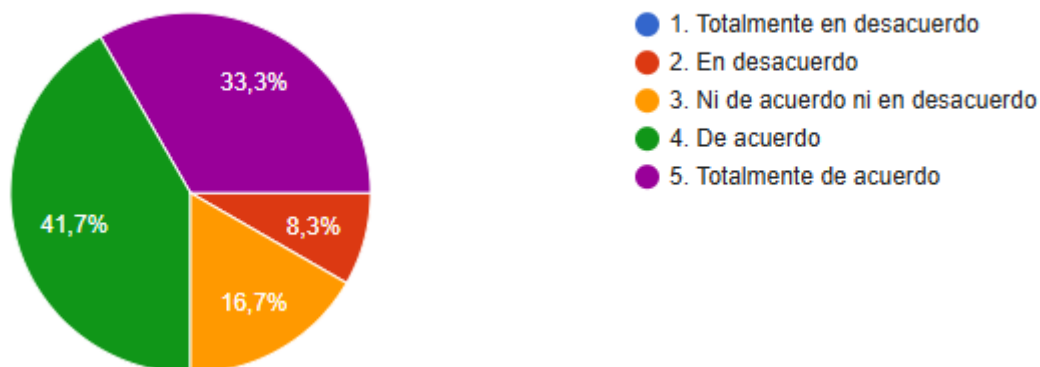
31. ¿La información recopilada se analiza antes de tomar decisiones?

Tabla 37

La información recopilada se analiza antes de tomar decisiones.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	4	33%
En desacuerdo	0	0 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	2	17%
Totalmente de Acuerdo	5	42%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si la información recopilada se analiza antes de tomar decisiones elaboración propia.

Figura 36*Existencia de planificación en la elaboración de datos*

Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si la información recopilada se analiza antes de tomar decisiones elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Se muestra una percepción claramente positiva respecto al análisis de la información antes de tomar decisiones. El 42% de los encuestados concuerda por completo y un 17% está de acuerdo, totalizando un 58% de respuestas positivas. La mayoría de los casos, los resultados reflejan un proceso de análisis de datos, esencial para la eficacia organizacional. El 8% permanece neutral, posiblemente por desconocimiento sobre el proceso de decisiones institucionales. No se reportan opiniones en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo, lo que fortalece la confianza en este aspecto del proceso.

Se puede manifestar que existe una cultura organizacional enfocada en utilizar la información para decisiones fundamentadas. Se sugiere continuar mejorando esta práctica a través de formación en análisis de datos y garantizando acceso rápido a información confiable y reciente.

32. ¿Se utilizan herramientas para el análisis de datos financieros y operativos?

Tabla 38

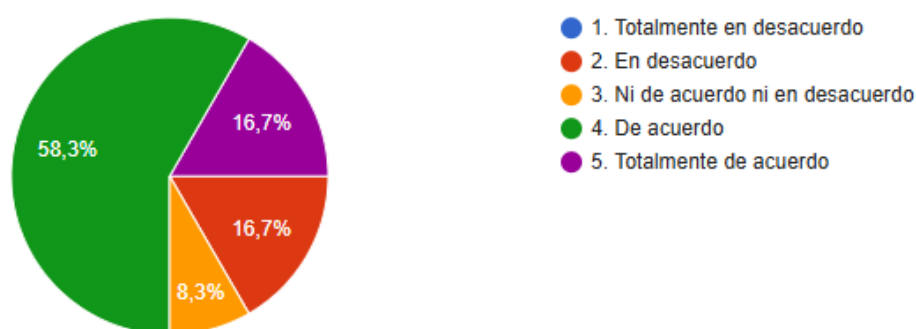
Uso de herramientas de análisis de datos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	7	58%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
Total	12	100 %

Nota: La tabla muestra la respuesta a la interrogante si se utiliza herramientas para el análisis de datos financieros y operativos elaboración propia.

Figura 37

Uso de herramientas de análisis de datos



Nota: La figura muestra la respuesta a la interrogante si se utiliza herramientas para el análisis de datos financieros y operativos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Estos resultados evidencian que los encuestados piensan que se emplean herramientas para analizar datos financieros y operativos. Un 58% está a favor y un 17% está completamente a favor, totalizando un 75 % de respuestas afirmativas. Esto demuestra que la organización tiene sistemas o programas que permiten evaluar y seguir su desempeño económico y operativo, esenciales para decisiones informadas y optimización de recursos. Sin embargo, un 17% no está de acuerdo y un 8% se muestra neutral,

Se indica en los resultados que no todos los empleados están convencidos o tienen completo conocimiento sobre la utilización o efectividad de estas herramientas. Por eso, es crucial mejorar la formación y comunicación interna para asegurar un mejor entendimiento y uso de las tecnologías disponibles. Esto favorecerá una administración más correcta y efectiva en todos los niveles de la organización.

33. ¿Los informes generados son comprensibles para todos los niveles?

Tabla 39

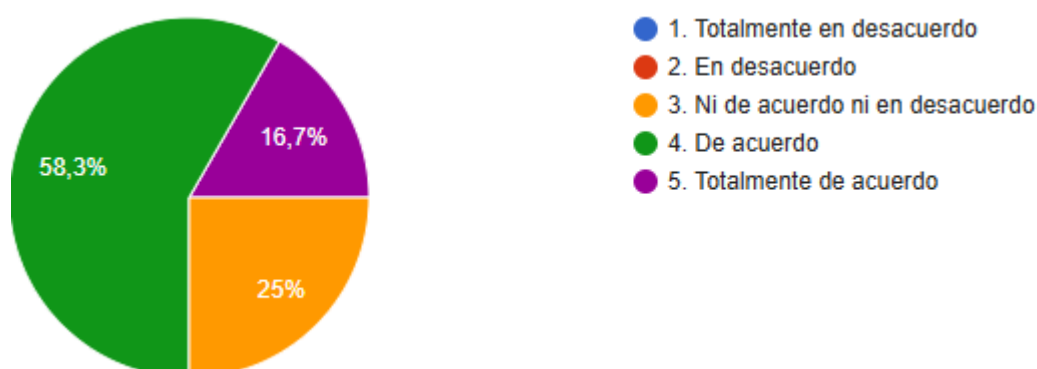
Generación de Informes

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	7	58%
Totalmente de Acuerdo	2	17%
	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante si los informes generados son comprensibles para todos los niveles elaboración propia.

Figura 38

Generación de Informes



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante si los informes generados son comprensibles para todos los niveles elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Los encuestados en su mayoría opinan que los informes de los niveles de la organización son entendibles. El 58% está de acuerdo y un 17% está totalmente de acuerdo, alcanzando un 75 % de aprobación. Esto indica que los informes se presentan de forma clara y accesible, ayudando en la interpretación y uso de la información para decisiones en diversos niveles jerárquicos. Sin embargo, un 25 % permanece neutral,

Se puede evidenciar que algunos trabajadores no están totalmente implicados en la revisión de estos documentos o tienen incertidumbres sobre su claridad. No se registran opiniones negativas, lo cual refuerza la percepción positiva general. Para mantener esta tendencia, se recomienda continuar ajustando el lenguaje y formato de los informes, asegurando que sean comprensibles y útiles para todos los usuarios.

34. ¿Se utilizan los datos para evaluar el cumplimiento de metas?

Tabla 40

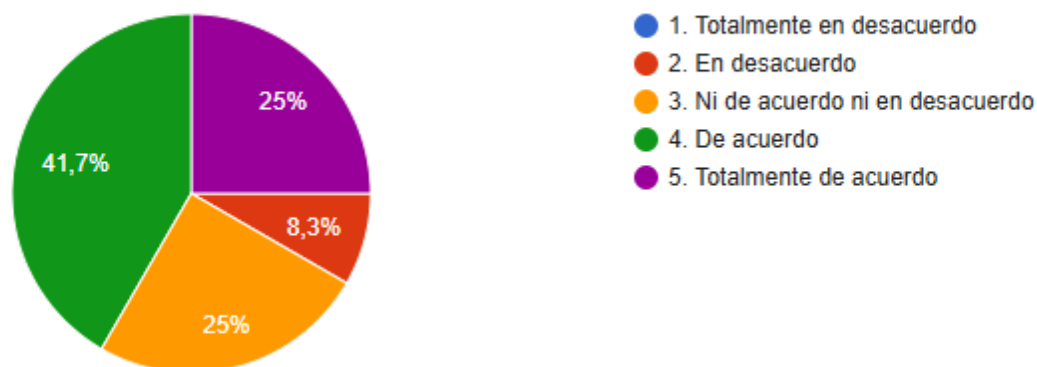
Existencia de datos para evaluar metas

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25 %
De Acuerdo	5	42%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de datos para evaluar metas

Figura 39

Existencia de datos para evaluar metas



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de datos para evaluar metas

Análisis e Interpretación

Los encuestados en su mayoría admite utilizar datos para medir el logro de objetivos. Un 42% aprueba y un 25% lo hace completamente, totalizando un 67% de respuestas afirmativas. Esto sugiere que la entidad emplea los datos obtenidos para evaluar el cumplimiento de sus metas, lo que favorece una gestión más eficiente y centrada en resultados. Sin embargo, un 25% se mantiene neutral, posiblemente por falta de conocimiento o participación directa en este proceso. Solo un 8% está en desacuerdo, reflejando una mínima oposición.

Estos resultados sugieren que, aunque hay un buen uso de datos para la evaluación, es importante fortalecer la comunicación y capacitación para que todo el personal comprenda y apoye este enfoque basado en indicadores y resultados concretos.

35. ¿La Caja de ahorro y crédito toma decisiones basadas en información actualizada?

Tabla 41

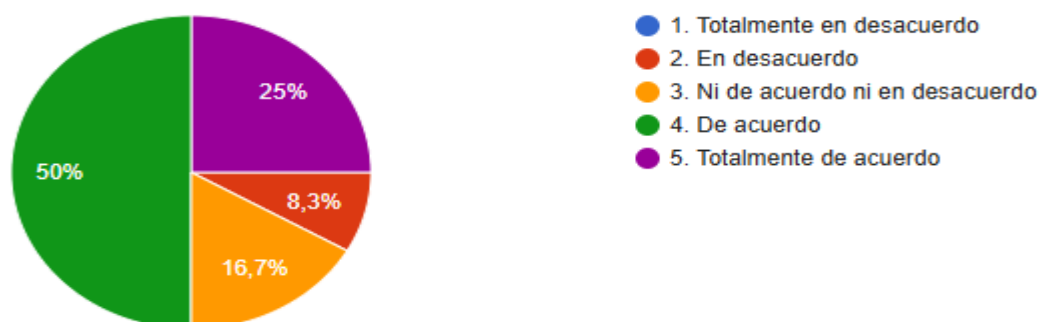
Toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante toma decisiones basadas en información actualizada.

Figura 40

Toma de decisiones



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante toma decisiones basadas en información actualizada.

Análisis e Interpretación

Se muestra que el 50 % está de acuerdo que la Caja de ahorro y crédito se mantiene con información actual y el 25 % muy de acuerdo, totalizando un 75 % de respuestas afirmativas. Esto muestra que la institución emplea información actual y pertinente para respaldar sus decisiones, lo cual es vital para asegurar la eficiencia y competitividad en sus actividades. Sin embargo, un 17% permanece neutral, posiblemente por falta de información o

poca implicación en la toma de decisiones. Solamente un 8% no está de acuerdo, indicando escasa preocupación sobre este tema.

En términos generales, estos hallazgos indican que la Caja reconoce la relevancia de la información actualizada, aunque sería ideal mejorar la comunicación y formación para lograr una percepción y práctica más uniforme en toda la organización.

36. ¿Existe una metodología formal para la elaboración de los procesos?

Tabla 42

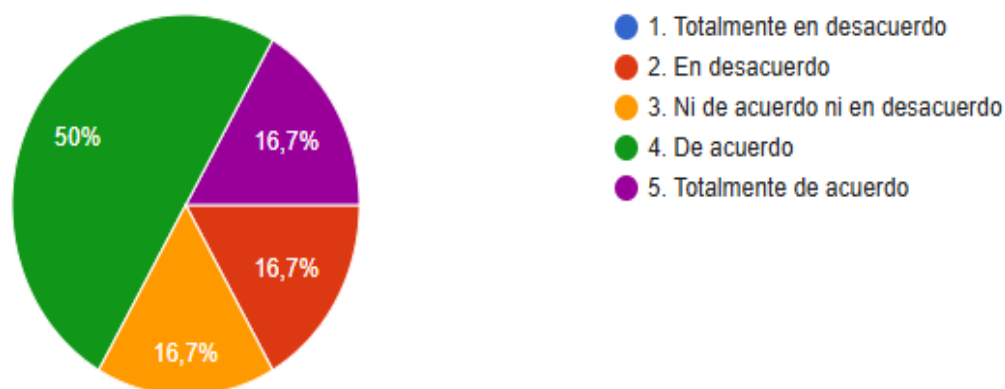
Existencia de metodología elaboración de procesos

<i>Opciones</i>	<i>frecuencia</i>	<i>%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	2	16%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de metodología de elaboración de procesos.

Figura 41

Existencia de metodología elaboración de procesos



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de metodología de elaboración de procesos.

Análisis e Interpretación

En su mayoría los encuestados perciben que hay una metodología formal para crear procesos. Un 50 % está de acuerdo y un 17% está completamente de acuerdo, resultando en un 67% de respuestas afirmativas. Esto sugiere que la institución posee un marco organizado que orienta la elaboración y normalización de sus procesos, esencial para asegurar coherencia, eficiencia y calidad en las operaciones. Por otro lado, un 16% tiene opiniones diferentes y otro 17% es neutral, indicando desconfianza en la efectividad de esta metodología en ciertos sectores.

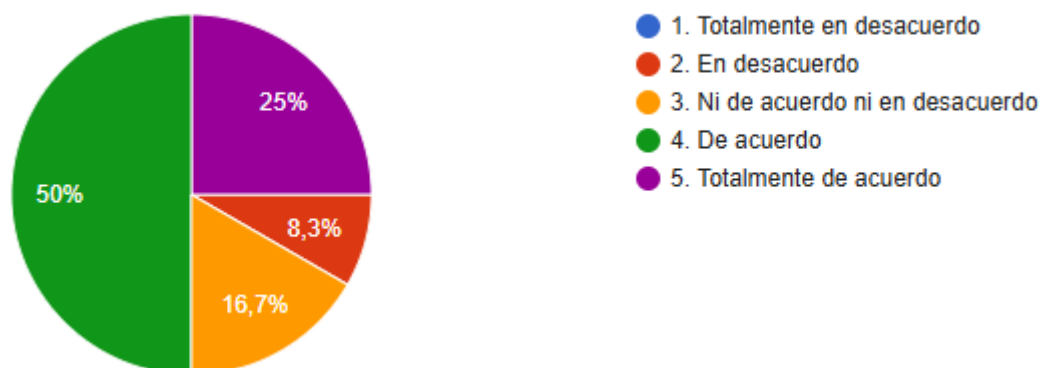
37. ¿Se restringe el acceso a la información sensible?

Tabla 43

Restricción de acceso

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	6	50%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la restricción de la información elaboración propia.

Figura 42*Restricción de acceso*

Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la restricción de la información elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Se señala que los encuestados en su mayoría opina que el acceso a información sensible está correctamente limitado. Un 50 % está de acuerdo y un 25 % totalmente de acuerdo, alcanzando un 75 % de opiniones favorables, lo que indica que la organización cuenta con políticas o controles eficientes para salvaguardar datos confidenciales y asegurar su seguridad. Sin embargo, un 17% se mantiene imparcial, posiblemente por carencia de conocimiento o involucramiento en la gestión de esta información, y un 8% está en desacuerdo, lo que indica que aún hay percepciones o situaciones donde el control no es plenamente efectivo.

En general, los resultados evidencian un buen manejo en la restricción de accesos, aunque sería conveniente reforzar las medidas de seguridad y la capacitación para lograr una protección integral y uniforme en toda la institución.

38. ¿El personal está capacitado en normas de confidencialidad?

Tabla 44

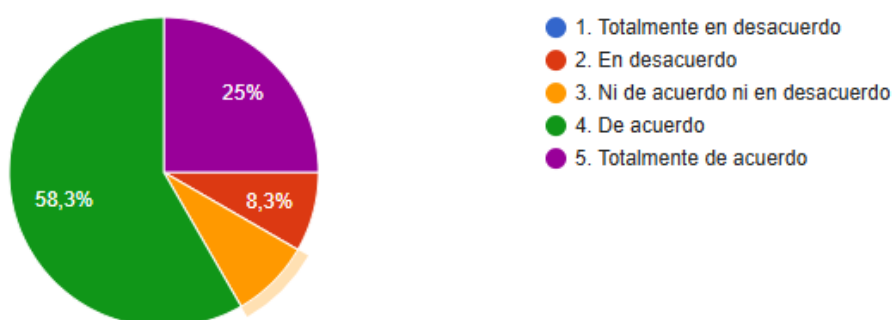
Capacitación en normas de confidencialidad

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De Acuerdo	7	59%
Totalmente de Acuerdo	3	25%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante sobre la capacitación en normas de confidencialidad.

Figura 43

Capacitación en normas de confidencialidad



Nota. El figura muestra las respuestas a la interrogante sobre la capacitación en normas de confidencialidad.

Análisis e Interpretación

Se evidencia que el personal en su mayoría conoce las normas de confidencialidad, con un 59% de los encuestados de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo este elevado porcentaje muestra que la organización ha ejecutado de manera eficiente programas de capacitación y concienciación para resguardar los datos sensibles, que es crucial para sostener la integridad y confianza en los procesos internos.

Son fundamentales conocer y respetar de las normas de confidencialidad en instituciones financieras, donde el manejo de datos personales y financieros debe regirse por principios éticos y legales. Sin embargo, un 8% se muestra en desacuerdo y otro 8% se encuentra neutral, este resultado evidencia que existen áreas dentro de la institución que aún requieren mayor atención, ya sea mediante refuerzos en la capacitación, revisión de protocolos, o mejora en la comunicación interna.

En general, estos resultados reflejan un compromiso institucional sólido con la protección de la confidencialidad, aunque también evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo estas prácticas de manera permanente.

39. ¿Se aplican medidas tecnológicas para evitar filtraciones de datos?

Tabla 45

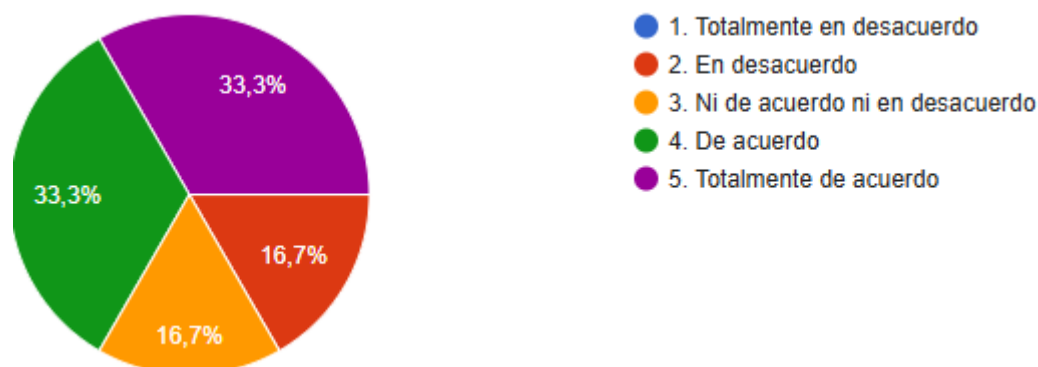
Filtración de datos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	4	33% %
Totalmente de Acuerdo	4	33% %
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de medidas tecnológicas para filtración de datos elaboración propia.

Figura 44

Filtración de Datos



Nota. La figura presenta la respuesta a la interrogante de la existencia de medidas tecnológicas para filtración de datos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

La tabla de la pregunta 39 muestra una percepción predominantemente positiva sobre el uso de tecnologías para prevenir filtraciones de datos. El 33% % de los encuestados opina que sí y otro 33% % está muy de acuerdo, sin embargo, un 17% no está de acuerdo y otro 17% es neutral, sugiriendo que no todos ven con claridad estas medidas o piensan que son insuficientes

Esto sugiere que la mayoría admite la presencia de dispositivos tecnológicos para resguardar la información de la misma forma se evidencia un avance en la protección de datos, pero también señala la necesidad de reforzar la comunicación interna y la capacitación sobre los sistemas de seguridad implementados, para asegurar su conocimiento, correcta aplicación y confianza por parte de todo el personal.

40. ¿Se realizan auditorías sobre la seguridad de la información?

Tabla 46

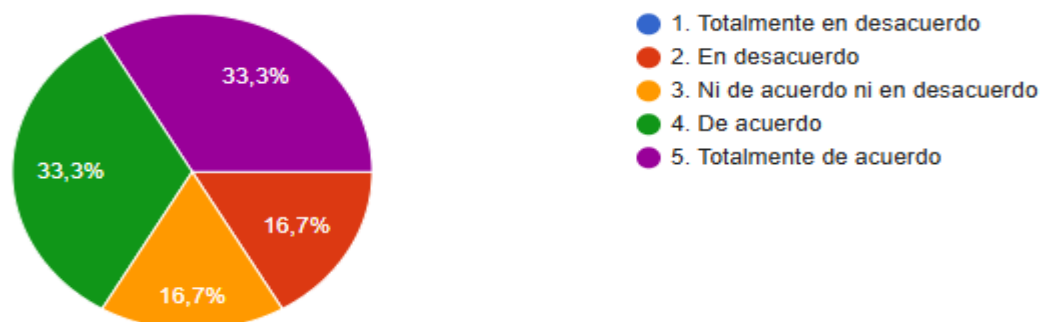
Auditorias de seguridad de la información

Opciones	frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
De Acuerdo	4	33%
Totalmente de Acuerdo	4	33%
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia.

Figura 45

Auditorias de seguridad de la información



Nota. La figura muestra la respuesta a la interrogante de la existencia de políticas claras sobre protección de datos elaboración propia.

Análisis e Interpretación

Se evidencia que el 33% de encuestados está muy conforme con las auditorías, sumando un 66,6 % de respuestas afirmativas. Esto sugiere que la institución ha implementado prácticas de evaluación periódica para avalar la seguridad de los datos. Sin embargo, un 17% está en desacuerdo y otro 17% mantiene una posición neutral, lo que puede reflejar la falta de conocimiento, falta de acceso a los resultados de las auditorías o una percepción de ineficiencia en su aplicación.

Estos datos señalan que, aunque existen esfuerzos en materia de seguridad, es fundamental fortalecer la comunicación sobre los procesos de auditoría, sus objetivos y hallazgos, así como involucrar más al personal para generar mayor confianza y conciencia sobre la importancia de proteger la información institucional.

9 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los descubrimientos de la investigación ofrecen una perspectiva diversa sobre la gestión de tareas y datos en el área de servicios financieros. En términos de organización, realización y mejora continua de los procedimientos, un número significativo de participantes compartió puntos de vista desfavorables o indiferentes, particularmente en relación con la supervisión durante la implementación, el uso de métricas de rendimiento y la falta de seguimiento de los controles y actualizaciones regulares, reducen la efectividad de las operaciones, y también se minimiza el descubrimiento rápido de los problemas. Aunque se reconocen algunos métodos, todos no los entienden ni usan completamente, lo que muestra la necesidad de mejorar el diálogo interno y la educación técnica.

Se evidencia un progreso significativo en la mejora continua, ya que las respuestas positivas indican que la institución gestiona acciones para optimizar procesos, a través de herramientas y propuestas del personal; los hallazgos sugieren una cultura organizacional que impulsa la eficiencia operativa y el desarrollo de nuevas ideas, si bien hace falta robustecer estas prácticas a nivel mayor coherencia y sistematización por el total de las áreas.

Respecto a la recolección, manejo y acceso a la información, los datos indican progresos significativos. Los encuestados en su mayoría reconoce que la información es recolectada de manera sistemática, utilizando herramientas digitales, y que está disponible para quienes la necesitan. También se destaca que el personal está adecuadamente capacitado para esta tarea y actúa bajo principios de confidencialidad, lo que fortalece la integridad de los datos. También se identifican áreas que deben mejorar, como la garantía de políticas claras de respaldo

y almacenamiento, y la necesidad de un sistema robusto que regule de forma efectiva los accesos según roles específicos.

Los resultados son prometedores respecto al uso de información para decisiones. La mayoría reconoce que se utilizan datos actualizados y que estos se analizan previamente, lo que demuestra una gestión orientada al uso estratégico de la información. Además, se percibe que los informes generados son comprensibles en todos los niveles y que los datos sirven para evaluar el cumplimiento de metas. Esto sugiere un enfoque organizacional basado en evidencia, aunque se recomienda reforzar el conocimiento y participación de todo el personal en estos procesos para lograr una mayor cohesión institucional.

Respecto a la seguridad de la información, se presentan resultados significativos, la mayoría de los participantes opina que hay tecnologías para prevenir filtraciones, limitaciones de acceso a datos confidenciales y que el personal recibe formación en normas de privacidad. De igual modo, se aprecian auditorías regulares sobre la seguridad de la información. Sin embargo, un número significativo de respuestas neutras o negativas indica que algunos aún no conocen las políticas implementadas o no ven su eficacia. Esto enfatiza la necesidad de promover la transparencia, el acceso a información sobre protocolos de seguridad y una cultura organizacional que refuerce la protección de los datos institucionales.

En resumen, la Caja de Ahorro y Crédito presenta avances significativos en varias áreas clave, especialmente en la gestión de la información, seguridad y mejora continua. No obstante, persisten desafíos importantes en el seguimiento de procesos, la aplicación de controles, y la difusión interna de políticas y herramientas. Para alcanzar una gestión organizacional más eficiente y alineada a estándares de calidad, se recomienda reforzar la capacitación del personal, sistematizar buenas prácticas y promover una cultura organizacional centrada en la evaluación continua, la seguridad y la participación activa de todos los colaboradores.

10 PROPUESTA

10.1 Identificación del Objeto de estudio

Caja de Ahorro y Crédito San Vicente

Es una entidad financiera de segmento cinco que desarrolla intermediación de recursos financieros en una totalidad de 35 socios se encuentra en crecimiento creado en primera instancia como una Caja Comunal en el año 2011 se encuentra declarada como Caja de ahorro y crédito a partir del año 2021.

10.2 Actividades principales

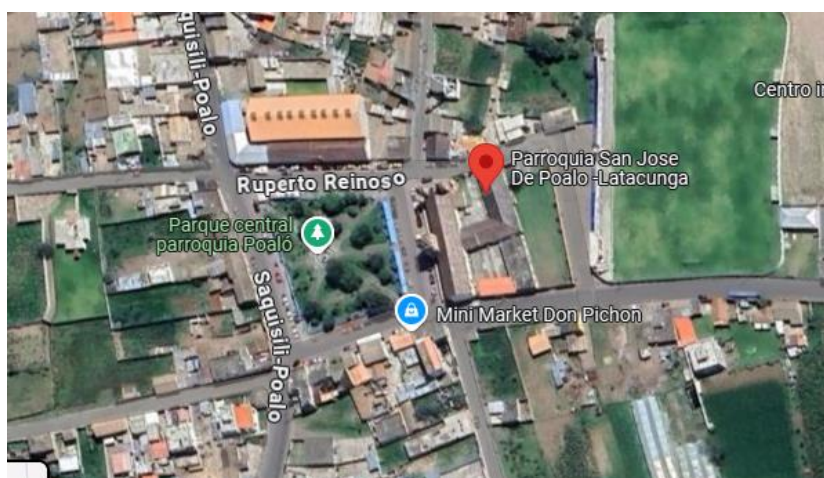
- **Servicio de Ahorros:** se ofrece el servicio de ahorros pagando una tasa de interés conforme a las fijadas por el sistema financiero vigente.
- **Prestamos:** servicios orientados a actividades agrícolas, industriales y comerciales concediendo créditos a plazas y tasas de interés acorde a la actividad.

10.3 Ubicación geográfica

La caja de ahorro y crédito se encuentra ubicada en la parroquia Poalo perteneciente al cantón Latacunga en la calle Ruperto Reinoso.

Figura 46

Localización de la Caja de Ahorro y crédito San Vicente de Poalo



Nota. La ilustración muestra la geolocalización de la Caja de ahorro y crédito San Vicente.

10.4 Misión

La caja de ahorro y crédito San Vicente su principal misión es ser un organismo financiero popular y solidario que fomente el ahorro, ofreciendo créditos a sus integrantes a precios equitativos, de esta manera fomentando el crecimiento económico y social de la parroquia Poalo.

10.5 Visión

Nuestra visión es ser la entidad financiera más confiable y relevante de la comunidad, debido a nuestra robustez y eficacia gracias a la prestación de servicios financieros de calidad.

10.6 Organigrama Estructural

Figura 47

Organigrama Estructural



Nota. El gráfico presenta el Organigrama estructural de la Caja de ahorro y crédito San Vicente Fuente: Manual de Procesos de créditos.

10.7 Análisis FODA

El presente análisis FODA se realizó a partir de los resultados de la encuesta, así como también de la discusión de los mismos este permitió plantear las estrategias apegadas a la realidad de la empresa.

Tabla 47

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>F1: Existencia de una cultura de gestión administrativa en un nivel primario que se encuentra orientada a la mejora continua</p> <p>F2: Utilización de sistemas de información para el almacenamiento y disponibilidad de datos.</p> <p>F3: Accesibilidad a la información que permite la toma de decisiones.</p> <p>F4: Presencia de información actualizada que se encuentra previamente analizada</p> <p>F5: Existencia de informes claros en todo nivel.</p> <p>F6: Auditorias periódicas</p> <p>F7: Seguridad en la información</p> <p>F8: Capacitación del personal en normas de confiabilidad.</p>	<p>D1: Falta de seguimiento frecuente a los procesos del manejo de la información.</p> <p>D2: Poca conexión y estandarización entre áreas de trabajo</p> <p>D3: Poca supervisión en la ejecución de procesos</p> <p>D4: Falta de políticas claras en el proceso de respaldo, almacenamiento y regulación de acceso a la información</p> <p>D5: Participación inequitativa del personal en los procesos análisis y toma de decisiones</p> <p>D6: Carencia de conocimiento específico de herramientas usadas para el manejo de la información</p> <p>D7: Ausencia de conocimiento en políticas existentes de seguridad por una parte del personal.</p> <p>D8: Poca confianza en la efectividad del manejo de la información</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O1: Acceso a programas públicos que permiten la formación en tecnología y gestión de procesos</p> <p>O2: Existencia de nuevas tecnológicas que permiten el manejo óptimo de la información</p> <p>O3: Oportunidad de certificarse con estándares y normativas financieras</p> <p>O4: Cultura de aplicación estratégica de la información con participación activa del personal</p>	<p>A1: Problemas para acceder a la capacitación esto bajo falta de interés o factores externos</p> <p>A2: Riesgo de obsolescencia tecnológica</p> <p>A3: Falta de inversión en actualización del sistema de información</p> <p>A4: Creación de nueva normativa por parte del estado que la Caja no pueda cumplir por diferentes factores.</p>

Nota. La tabla presenta el análisis FODA de la Caja de ahorro y crédito San Vicente elaboración propia.

Diseñar estrategias de gestión por procesos para el manejo de la información en la Caja de Ahorro y Crédito "San Vicente" de la parroquia-Poalo.

10.8 Introducción

Ante la relevancia de “la gestión de procesos en el manejo de la información, que consiste en un conjunto de acciones para obtener, procesar, almacenar y, finalmente, recuperar, adecuadamente, la información generada o recibida por una organización para el desarrollo efectivo de sus actividades” (Suárez et al., 2025). Esta propuesta se centra en la gestión de procesos en la administración de la información en la caja de ahorro y crédito San Vicente de la parroquia Poalo, dado que la adecuada administración de la información es muy importante para su operación y la confianza de los socios esto bajo que una gestión transparente y eficiente de la información, tanto de los ahorros individuales como de las operaciones de la caja, promueve la confianza, facilita el acceso a los servicios y fortalece la relación entre la caja y sus miembros.

La propuesta resalta la relevancia de gestionar la información, incluyendo transparencia y confianza, acceso a servicios, toma de decisiones, prevención de fraudes, cumplimiento de regulaciones y eficiencia operativa, el desarrollo económico, y la inclusión financiera esto bajo la inclusión en la implementación de sistemas seguros y confiables, la capacitación del personal, auditorías periódicas, informes periódicos, acceso a la información, y el uso de tecnología sumado a esta se presenta estrategias de implementación de auditorías periódicas para verificar que la información no sea vulnerable y garantizar el cumplimiento de las normas.

10.9 Objetivo General

- Proponer estrategias orientadas a la estandarización y documentación de procesos

10.10 Objetivo específico

- Diseñar estrategias para la gestión de información para la caja de ahorro y crédito San Vicente

- Establecer actividades claves para el desarrollo de las estrategias.
- Determinar indicadores del cumplimiento de cada uno de estrategias.

Problema

A pesar del progreso en el manejo de datos, seguridad y primeros pasos hacia la mejora continua, los ahorros y la casilla de crédito luchan con la supervisión integral de sus actividades principales, particularmente en la supervisión, la regulación y control.

Una deficiencia en la aplicación consistente y la utilización práctica de dispositivos de observación, indicadores de rendimiento y salvaguardas internas, que restringe la capacidad de reacción inmediata a los problemas operativos. Además, existe una baja comprensión y apropiación de los métodos de mejora continua por parte del personal, revelando debilidades en el diálogo interno, la capacitación técnica y participar de forma activa en todos los niveles de la empresa.

Estos fallos disminuyen la eficiencia laboral, restringen la creatividad y comprometen el avance en la gestión de datos y la seguridad de la información. Asimismo, aunque hay normas y procedimientos formales para recoger y utilizar datos, su aplicación no es clara o bien comprendida por todo el personal de la empresa, lo que evita un entorno de trabajo fuerte y unificado las presentes estrategias están se encuentran encamadas en minimizar los impases relacionados con el manejo de la información.

10.10.1 *Proceso de manejo de Información*

Bajo el manual de procesos de la Caja de ahorro y crédito San Vicente en cuanto al proceso de manejo de información se presenta el esquema del mismo.

Recolección de Información

- Clientes: datos personales, afiliación, aportes
- Transacciones: depósitos, retiros, préstamos

Registro de Información

- Ingreso al sistema informático
- Validación de datos por responsable

Procesamiento de Datos

- Cálculo de intereses, saldos, estados de cuenta
- Generación de reportes mensuales

Verificación y Control

- Auditoría interna de registros
- Cruce de datos contables y operativos

Almacenamiento y Resguardo

- Copia en servidores locales

Distribución de Información

- Envío de estados de cuenta
- Reportes al ente regulador

Actualización de Información

- Cambios de datos personales
- Cancelaciones o nuevos afiliados

La Caja de Ahorro y Crédito San Vicente administra la información para asegurar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los datos sobre transacciones y cuentas.

El proceso consta de cuatro fases:

- 1) Recolección de información, que incluye reunir datos clave sobre la conexión del cliente con la entidad, como nombre, dirección y datos complementarios.
- 2) Registro de datos, en el que la información se ingresa en el sistema de gestión institucional.

3) Procesamiento de datos, los datos se procesan para generar información útil para usuarios internos y externos, como cálculos de intereses y nóminas, estados de cuenta e informes.

4) Finalmente se generan cuentas e informes, y garantiza la calidad mediante auditorías internas y la comparación de los datos registrados con los estados financieros reales para validar la integridad de la información.

10.11 Desarrollo de la Propuesta

La propuesta está encaminada en el desarrollo de 4 estrategias enmarcadas en:

Estrategia N 1 Estandarización y Documentación de Procesos

Estrategia N 2 Fortalecimiento de la supervisión y seguimiento

Estrategia N 3 Optimización del Sistema de Gestión de la Información

Estrategia N 4 Capacitación Técnica

Estrategias

Tabla 48

Propuesta de estrategias para la gestión de procesos en el manejo de la Información.

Problema	Pregunta	Dimensión	Estrategia	Actividad	Tiempo	Participantes	Responsables	Presupuesto
Los objetivos no han sido socializados a los empleados lo que provoca el desconocimiento de estos reflejando así una falta de estandarización documental, lo cual puede afectar la eficiencia operativa y la capacitación del personal.	2 ¿Los objetivos de los procesos están claramente definidos y comunicados?	Gestión de Procesos	Estandarización y Documentación de Procesos	Creación de manuales Socializar los procedimientos de manejo de información Auditorías de cumplimiento de manuales	6 meses	Personal administrativo y operativo	Área de planificación	Sueldo de los trabajadores
La Caja de Ahorro y Crédito "San Vicente" enfrenta una mejora constante de la organización a pesar de la falta	5. ¿Se realizan revisiones frecuentes de los procesos existentes?	Gestión de Procesos	Fortalecimiento del Monitoreo y Seguimiento	Aplicación de un sistema de indicadores para cada área. Realizar auditorías internas trimestrales. Elaborar informes	6 meses	personal administrativo y operativo	Analista interno	Costo del software 3000 usd

de un sistema de supervisión y seguimiento de procesos, ya que la mayoría de las tareas no tienen indicador es claros.	de seguimiento y retroalimentación por proceso. Capacitar al personal en control de gestión y uso de KPIs							
El Sistema de Ahorro y Crédito "San Vicente" enfrenta limitaciones en la administración de datos, lo que representa riesgos para la eficiencia, protección y uso estratégico de la información, a pesar de contar con herramientas digitales para su recolección y	37 ¿Se restringe el acceso a la información sensible?	Manejo de la información	Optimización del Sistema de Gestión de la Información	Diagnóstico del sistema actual. Actualización de políticas de respaldo, seguridad y acceso. Implementación de un sistema de gestión documental integrado. Capacitación al personal sobre uso seguro y eficiente de la información.	Personal de todas las áreas Incluido TIC	Área de Tecnologías de la Información	5 meses	4500 gastos de licencias y software

almacena
miento.

La Caja de Ahorro y Crédito "San Vicente" enfrenta desafíos en la continuación del personal, afectando la eficiencia operativa, gestión de la información y aplicación de procesos institucionales, y desigualdad de conocimientos.	23 ¿El personal está capacitado para recolectar información precisa?	Manejo de la Información	Plan Integral de Capacitación Técnica Continua	Diagnóstico de necesidades formativas por área. Diseño del plan anual de capacitación técnica. Realización de talleres, cursos y asesorías técnicas. Evaluación del aprendizaje y seguimiento del desempeño.	Plan anual	Todas las áreas de administrativas operativas	Área Administrativa	Plataformas de capacitación 6000 usd
---	--	--------------------------	--	--	------------	---	---------------------	--------------------------------------

Nota. La tabla muestra la Propuesta de estrategias para la gestión de procesos en el manejo de la Información.

10.12 Desarrollo de las estrategias

10.13 Estrategia N1

Objetivo

- Establecer procesos administrativos y operativos claros, mediante la creación y registro de guías y procesos para asegurar la coherencia y formalidad en la gestión de la información de la Caja de ahorro San Vicente de la Parroquia Poalo.

Justificación

La presente estrategia se desarrolla bajo los resultados al cuestionamiento enfocados en la dimensión de gestión de procesos los cuales tuvieron como objetivo principal saber si los procesos se encuentran claramente establecidos y comunicados teniendo resultados negativos se justifica la necesidad imperante de crear manuales y procedimientos que permitan una gestión eficiente para el manejo de la información.

Tabla 49

Operalización de la Estrategia N1

Estrategia: Estandarización y Documentación de Procesos				
Actividad	Objetivo específico	Tareas	Indicador de cumplimiento	Resultados
Creación de Manuales	Elaboración de procedimientos para el manejo de la información	Manual para el proceso de recolección, registro y validación de la información Manual de Procesamiento de datos, verificación, control almacenamiento resguardo, y distribución	70 % de manuales elaborados numero de manuales aprobados y socializados	Manuales actualizados, y definidos
Socializar los procedimientos de manejo de información	Promover la comunicación de los procedimientos y su correcta	Realización de un cronograma de socialización.	Cronogramas aprobados	Jornadas de socialización efectivas

	aplicación entre los empleados de la Caja de Ahorro y Crédito San Vicente	Diseñar documentación de apoyo como guías y/o instructivos	Numero de guías e instructivos elaborados y socializados	Guías e instructivos planteados
		Realizar monitoreo mediante encuestas de retroalimentación	Resultados del nivel de comprensión de los trabajadores	Personal capacitado en los procesos de manejo de la información
Auditorias de cumplimiento de manuales y/o procedimientos	Realizar revisiones periódicas del cumplimiento de los procesos.	Planificación de auditorías internas	Números de auditorías realizadas.	Auditoria organizadas de forma constante
		Diseño de plantillas de verificación de cumplimiento de cada uno de los manuales de procesos	Numero de plantillas elaboradas	Herramientas de supervisión y control unificadas
		Elaborar informes de hallazgos y recomendaciones	Informes entregados	Informes unificados para soporte para toma de decisiones

Nota: La tabla describe las actividades propuestas en la estrategia de estandarización y documentación

10.14 Estrategia N 2

Objetivo

La estrategia tiene como objetivo reformar la forma de llevar un control y realizar el seguimiento de los procesos de manejo de la información mediante mecanismos de supervisión ordenada que permita detectar cambios y evaluar el cumplimiento de los procedimientos.

Justificación

Al realizar la evaluación de los resultados se pudo evidenciar la falta de supervisión y seguimiento del cumplimiento de los procedimientos la presente estrategia se justifica bajo la importancia del fortalecimiento de la supervisión y el seguimiento ya que permite detectar desviaciones en el desarrollo de los procesos y actividades de los mismos al efectuar mecanismos de supervisión y auditorías internos permitirá la evaluación de forma periódica y como se está dando cumplimiento de los procesos establecidos.

Finalmente, el fortalecimiento y seguimiento no solo contribuye con el control sino también es una herramienta estratégica que contribuya a la gestión de los procesos en el adecuado manejo de información.

Tabla 50

Operalización de la Estrategia N2

Estrategia: Fortalecimiento del Monitoreo y Seguimiento				
Actividad	Objetivo específico	Tareas	Indicador de cumplimiento	Resultados
Aplicación de un sistema de indicadores claves de desempeño para cada área.	Establecer un sistema de indicadores de clave de desempeño para evaluar el cumplimiento y la eficacia del proceso	Identificar los procesos clave del manejo de la información	70 % de indicadores establecidos.	Sistema de indicadores establecidos
		Establecer indicadores importantes para cada proceso.	70% de Indicadores establecidos y validados.	
		Validación de los indicadores		
		Diseño de matrices de seguimiento	Numero de Matrices de seguimiento elaborados	
Realizar auditorías	Evaluar de forma sistemática los	Planificación de auditorías anuales	Cronogramas aprobados de auditorías	Cronograma validado

internas trimestrales.	procesos para establecer fallos y cumplimiento de los mismos	Elaboración de Checklist de verificación de cumplimiento por procesos. Ejecución de auditorías Elaboración de informe de hallazgos	Numero de check list por procesos Evaluaciones e informes de auditorias	Estandarización de herramientas de evaluación Recolección de hallazgos para corrección
Elaborar informes de seguimiento y retroalimentación por proceso.	Elaboración de documentación para la comunicación de hallazgos Fortalezas debilidades y oportunidades para impulsar la mejora de los procesos	Recolección de datos Análisis del estado de cumplimiento de los procedimientos	Numero de procesos documentados 70% de procesos que cumplen los estándares	Existencia de un base de datos para análisis de desempeño Procesos detallados y evaluados
Capacitar al personal en sistema de indicadores claves de desempeño	Realizar capacitaciones para el personal de la caja de ahorro y crédito San Vicente en la aplicación y uso de sistemas de indicadores de desempeño	Elaboración de un plan de capacitación	Plan de capacitación diseñado y validado	Personal capacitado en el uso de sistemas de evaluación de indicadores de desempeño

Nota. La tabla describe las actividades propuestas en la estrategia Fortalecimiento del

Monitoreo y Seguimiento

10.15 Estrategia N 3

Objetivo

Potenciar la eficacia y confianza en el manejo de la información de la caja de ahorro y crédito San Vicente mediante la actualización, planificación y aprovechamiento del sistema de gestión de la información con el objetivo de mejorar la efectividad de la toma de decisiones en cada proceso.

Justificación

Al analizar los resultados se identifica las debilidades en el acceso, almacenamiento, organización y uso de la información en la caja de ahorro y crédito San Vicente de la parroquia Poalo, se pretende con la estrategia de optimización del sistema de gestión de la información abordar estas debilidades al mejorar las herramientas tecnológicas, organizar la documentación y digitalizar procesos, logrando así una integración en una plataforma accesible y segura que fortalezca la transparencia y facilite el monitoreo al utilizar la información para la toma de decisiones.

Tabla 51

Operalización de la Estrategia N 3

<i>Estrategia: Optimización del Sistema de Gestión de la Información</i>				
Actividad	Objetivo específico	Tareas	Indicador de cumplimiento	Resultados
Diagnóstico del sistema actual.	Realizar una evaluación del estado actual del sistema de gestión de la información	Levantamiento de la información Entrevistas al personal Estudiar los niveles de comunicación entre áreas	Diagnóstico del sistema de información Participación del personal Hallazgos de cuellos de botella	Actualización del sistema de información

Actualización de políticas de respaldo, seguridad y acceso.	Fomentar la creación de políticas de seguridad respaldo y control del acceso de la información para proteger la confiabilidad y seguridad	Planteamiento de política de manejo de la información Socialización de las políticas	Documento establecido de la política Talleres de capacitación	Política socializada y aprobada
Implementación de un sistema de gestión documental integrado.	Organizar y unificar la documentación de forma digital mediante un sistema de gestión documental.	Selección de plataformas de gestión documental Digitalización de documentos almacenamiento de servidores virtuales	Análisis de necesidades Selección de la plataforma de gestión documental digitalización de archivos Permisos de acceso de usuarios	Plataforma actualizada y adaptada a las necesidades de la caja de ahorro y crédito Documentos digitalizados Usuarios con acceso y conocimiento del manejo de la información
Capacitación al personal sobre uso seguro y eficiente de la información.	Afianzar el conocimiento del personal en el manejo adecuado y seguro de la información de la Caja de ahorro y crédito	Elaboración de cronogramas de capacitación Análisis para temas de seguridad Talleres de capacitación	100% de personal capacitado Temario de seguridad de la información	Contenidos relevantes Personal capacitado en los sistemas de información y seguridad

Nota. La tabla muestra la propuesta de la estrategia enfocada en la Optimización del Sistema de Gestión de la Información.

10.16 Estrategia N 4

Objetivos

Potenciar las aptitudes técnicas del personal que labora en la empresa mediante estrategias de formación continua de manera que se promueva el cumplimiento de los procesos y se mejore el desempeño laboral.

Justificación

La capacitación es un eje fundamental para la mejora del desempeño

La eficacia de los procedimientos institucionales y la calidad del servicio dependen en gran parte de las capacidades del personal; actualizar y reforzar sus conocimientos es esencial, enfocándose en aspectos críticos como la aplicación de tecnología, la gestión de la información, la comprensión de manuales operativos y el control de gestión en la Caja de Ahorro y Crédito “San Vicente”.

La estrategia de capacitación técnica busca cerrar brechas de conocimiento, estandarizar los procedimientos en el lugar de trabajo y garantizar que cada empleado posea las competencias requeridas para realizar sus tareas eficientemente y de acuerdo con los objetivos institucionales.

La capacitación no sólo aumenta la producción y reduce los errores, sino que también inspira

Tabla 52

Operalización de la Estrategia N 4

<i>Estrategia: Capacitación técnica</i>				
Actividad	Objetivo específico	Tareas	Indicador de cumplimiento	Resultados
Diagnóstico de necesidades formativas por área.	Realizar un diagnóstico mediante encuestas y entrevistas de las necesidades de capacitación que el	Realizar instrumentos de recolección de datos Establecer objetivos	70 % de instrumentos aplicados Elaboración de lista de necesidades	Información de necesidades recolectada Temas y contenidos ya establecidos

	personal posee	Seleccionar temas y contenidos	Informe final del diagnostico	
Diseño del plan anual de capacitación técnica	Elaborar un plan de capacitación anual bajos las necesidades del personal de la Caja de ahorro y Crédito	Planificación de las actividades bajo necesidades y área. Presentar plan para aprobación	100% de recolección de necesidades 100 % de selección de contenidos listado de contenidos Plan verificado y aprobado	Plan anual de capacitación personales capacitados
Realización de talleres, cursos y asesorías técnicas.	Ejecución de los talleres propuestos en el plan de capacitación	Planificación de cronogramas de capacitación.	100% de personal capacitado	
Evaluación del aprendizaje y seguimiento del desempeño.	Comprobar la efectividad del plan de capacitación	Elaboración de instrumentos de evaluación Informe de hallazgos	100% de participantes evaluados 100 % de informes de hallazgo	Nivel de comprensión y retroalimentación. Evaluación del impacto de desempeño

Nota. La tabla muestra la propuesta para la estrategia de Capacitación técnica.

11 IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES, ECONÓMICOS)

11.1 Impacto Técnico

La Caja de ahorro y crédito San Vicente de Poalo, al ser una entidad privada en constante crecimiento, genera grandes volúmenes de información que deben ser gestionados adecuadamente. Para ello, es imperativo seguir procesos y procedimientos estandarizados que aseguren que la información almacenada sirva como herramienta en la toma de decisiones. Al presentar la propuesta, se fomenta la mejora eficiente del sistema de información, monitoreo y evaluación en la gestión de procesos de información, lo que demuestra que el impacto tecnológico se centra en su manejo.

11.2 Impacto Social

Siendo el talento humano uno de los elementos fundamentales de toda institución la presente propuesta pretende mediante la ejecución de las estrategias potenciar la productividad mediante elementos tales como la capacitación, la estandarización de los procesos, la supervisión y evaluación del cumplimiento en la gestión, con el talento humano como beneficiario principal. Con este instrumento, los colaboradores ofrecerán un servicio de calidad, asegurando una atención óptima y generando confianza en los clientes, ya que un adecuado manejo de la información reduce tiempos de respuesta y garantiza la seguridad de los datos personales.

11.3 Impacto Económicos

Parte del componente fundamental en la sociedad de forma general es el impacto económico de cualquier proyecto puede ejercer al realizar el análisis de la propuesta se evalúa de forma que se pueda visualizar el impacto económico que se ejercerá.

Este estudio se centra en el impacto económico que tiene el incremento de la productividad, ya que una gestión adecuada de la información agiliza los procesos, lo que reduce el tiempo, permitiendo usarlo para atender otro proceso.

Por lo tanto, al tener la información disponible, los colaboradores realizarán sus tareas correctamente, respondiendo óptimamente a las solicitudes de los usuarios, mejorando la atención y generando así mayor rentabilidad.

12 CONCLUSIONES

La investigación confirma que una adecuada gestión de procesos y un manejo de información eficiente fortalecen el desempeño organizacional y la toma de decisiones estratégicas. La incorporación de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal resultan esenciales para optimizar los servicios y reducir tiempos de respuesta. Asimismo, la estandarización de procedimientos contribuye a mejorar la calidad y confianza de los usuarios. En conjunto, estas acciones permiten a la organización adaptarse de forma efectiva a un entorno dinámico y competitivo.

Al utilizar el método de recolección de información, se determina que los empleados en su mayoría que labora en la Caja de ahorro y crédito “San Vicente” coinciden en que los procesos, políticas de información no están claros o bien definidos, y se evidencia una notable ausencia de supervisión y monitoreo de los procesos, lo que lleva al incumplimiento de estos, originando así la falta de información para la toma de decisiones y la corrección de fallas administrativas en el manejo de la información.

Al concluir la investigación las estrategias propuestas permitirán estandarizar y organizar los procesos en la gestión de la información para lograr un adecuado trato de la información cumpliendo procesos y procedimientos que cuenta con todos los elementos necesarios para su ejecución finalmente la propuesta tiene como meta el aumento de la productividad por medio de su elemento primordial que es el talento humano al cual se encargara de ejecutar las estrategias propuestas.

13 RECOMENDACIONES

Al concluir esta investigación se propone socializarla como un recurso que facilite una gestión efectiva de la información clave para la productividad y operación de la Caja de ahorro y crédito San Vicente.

Las estrategias sugeridas buscan actualizar los sistemas de gestión de información para integrar nuevos procesos y garantizar la seguridad y confidencialidad, instando a actualizar sistemas que estandaricen la información, facilitando su uso en la toma de decisiones.

Todas las estrategias expuestas forman una serie para que la gestión de la información sea sistemática y estandarizada, por ello se sugiere implementar cada estrategia, pues todas se complementan entre sí.

14 BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Editorial Epísteme.
- Banco Central Ecuador. (2021). *Supervivencia y determinantes de la liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Quito.
- Becerra, T. (2023). *Análisis ergonómico del personal administrativo en el Centro de Salud Mental Comunitario Valle del Mantaro, sede El Tambo - Huancayo - 2023: Aplicación de las metodologías RULA y ROSA*. Universidad Continental del Perú.
- Bertomeu, T. (10 de Agosto de 2020). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf
- Bravo et al, C. y. (2020). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS COMERCIANTES FORMALES DE PORTOVIEJO. *Journal Bussiness Science*.
- Bravo et al, C. y. (2023). Las tecnologías de la información y comunicación en los comerciantes formales de portoviejo. *Journal Bussiness Science*, 4(1). doi:10.56124/jbs.v4i1.0001
- Bravo, C. C., Valdivieso, G. P., & Arregui, P. R. (2018). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *Sinergia*, 9(2), 45-54. doi:10.33936/eca_sinergia.v9i2.1334
- CEPAL. (2024). *Panorama de la gestión administrativa en América Latina*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>
- Chiavenato, I. (2021). *Fundamentos de la Administración*. España, Madrid.: Décima Edición. Mc Graw Hill Interamericana de España Editores S.A.
- Clavijo, M. (2020). Gestión Organizacional. *ProOptim*, 15,17.
- Cobeña et al. (2021). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *Sinergia*, 12-13.
- Comision Economica de America Latina y el Caribe. (2024). Panorama de la gestion administrativa en America Latina. *CESPAL*.
- Díez de Castro, J.y Redondo, C. (2020). Administración de Empresas: Casos, cuestiones y lecturas. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales* N°2, 60. Obtenido de documento disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2321/b13768323.pdf?sequence=1>
- González, A. L. (2020). *Herramientas para la Gestión por procesos*.

- González, M. (25 de 07 de 2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*. Obtenido de Importancia de la gestión administrativa en una empresa: <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Guachamanin T. (2020). Propuesta de un modelo de gestión por procesos del manejo de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. *Tesis de Grado para la Obtencion del Titulo de Master en Dirección de Empresas Universidad Simón Bolívar*.
- Guachamín, C. P. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis maestría Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/4042>
- Hernández, R. (2020). Metodología de la Investigación, 6ta ed. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-, S. R., & Mendoza , T. C. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y mixta* (Primera edición ed.). MsGraw Hill.
- Koontz H et al, y. W. (2020). *Administración una Perspectiva Global y empresarial*. México: , Mc Graw- Hill interamericana editores SA,. Obtenido de documento disponible en: <http://cieu.com.ar/descargas/2017/administracion.pdf>
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Informacio Gerencial*. (E. A. Romero , Trad.) Pearson. Obtenido de <https://juanantonioleonlopez.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/sistemas-de-informacic3b3n-gerencial-12va-edicic3b3n-kenneth-c-laudon.pdf>
- Laudon, L. y. (2022). *Sistemas de Informacio Gerencial*. Pearson.
- Marakas, G., & O'Brien, J. (2013). SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIA. *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/300389897_Introduction_to_Information_Systems
- Montenegro y Zamora, R. (2022). *Análisis de factores de riesgos ergonómicos y su incidencia en el ambiente laboral de una empresa de venta y mantenimiento automotriz*. Universidad Técnica de Ambato: Trabajo de Tesis previa a la obtención de Magister en Administración de Empresas.
- Morales, P. (2023). *Incursión de las TICs y la gestión de la información en los establecimientos de la ciudad de Ambato*. [Tesis Licenciatura Universidad de Ambato].
- Morales, P. (2023). *Incursión de las TICs y la gestión de la información en los establecimientos de la ciudad de Ambato*. Universidad técnica de Ambato Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración.

- Morocho, A. (2020). *LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE TITULACIÓN Y GRADO DE UNIANDES*.
- Morocho, N. B. (2013). *La gestión de procesos para el manejo de la información en el departamento de procesos de titulación y grado Uniandes*. [Tesis de ingeniería Universidad UNIANDES. Ecuador]. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4427>
- Mosquera et al. (2022). Sistemas de la información como herramienta para la toma de descisiones. *UTEG*, 19-23.
- Moyon, P. (2019). *EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*.
- O'Brien y Maracas. (2022). SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIA. *Research gate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/300389897_Introduction_to_Information_Systems
- Ochoa y Cislema. (2024). La gestión financiera y productividad en las entidades del sector de la Economía popular y solidaria. *Sprint*. doi: <https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.84>
- Ochoa, C. F., Paula, A. G., & Moreno-, C. M. (2024). La gestión financiera y productividad en las entidades del sector de la Economía popular y solidaria. *Sprint*, 3(3). doi:10.61347/ei.v3i3.84
- Oficina Nacional de Innovación de Gestión, R. d. (2002). *Competencias Laborales en la Administración Pública Serie para la Mejora Continua en las Organizaciones Públicas*.
- Paucar, J. (MARZO de 2015). *HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE ADMINSTRACION FINANCIERA PARA ARA LA COOPERATIVA COOPYMEC MACARA LOJA*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12595/1/TESIS%20LISTA.pdf>
- Perozo y Martinez. (2021). Gestion de Procesos. *Researchgate*.
- Quiroa, M. (07 de Julio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroa, M. (4 de Enero de 2020). *Econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Rodriguez y Pacheco. (2019). LAS TIC COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 3, 3,4,5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968062004/html/>
- Romero, M. (2022). *El control como fase del proceso administrativo*. ENSAP, La Habana: Carnota Lauzán Biblioteca virtual para formación postgraduada de directivos del sector salud.

- Secretaria de Economía Popular y Solidaria, S. (2023). Estadística Financieras SEPS. <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>.
- Secretaria de Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2025). *Estadística SEPS*. Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- Suárez , A. A., Cruz , R. I., & Pérez , M. Y. (2025). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(3), 72-79. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>
- Suarez, A. (2025). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Telenchana E. (2024). “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA. *Universidad Tecnica de Cotopaxi Tesis de grado presentada para la Obtencion del titulo de Licenciado en Gestion Empresarial*.
- Telenchana, T. E. (2024). *Análisis de la gestión de la información en el proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” agencia- Latacunga*. [Tesis de licenciatura UTC Latacunga]. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/12511>
- Tipan A. (2024). La gestión administrativa: el cambio de estrategias gracias a la incursión de la inteligencia artificial. *Revista Social Fronteriza*,. doi:[https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(5\)424](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(5)424)
- Trávez, T. A. (2024). La gestión administrativa: el cambio de estrategias gracias a la incursión de la inteligencia artificial. *Revista Social Fronteriza*,, 4(5). doi:10.59814/resofro.2024.4(5)424
- Universidad Latina de Costa Rica. (25 de 07 de 2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>