



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“EL USO DE LA TIC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CREDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN MATRIZ LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Licenciada  
en Gestión de la Información Gerencial

**Autora:**

Aimacaña Llumiyinga Daysi Abigail

**Tutor:**

Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mg.

**LATACUNGA- ECUADOR**

**Marzo- 2025**

# DECLARACIÓN DE AUDITORIA

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Aimacaña Llumiquinga Daysi Abigail con cédula de ciudadanía No. 0504835158, declaro ser autora presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "EL USO DE LA TIC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LA MATRIZ LATACUNGA", siendo el Ing. Diego Fernando Jácome Segovia, Tutor 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, 20 de febrero de 2025



Aimacaña Llumiquinga Daysi Abigail  
C.C: 0504835158

# AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

## AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

**“EL USO DE LA TIC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LA MATRIZ LATACUNGA”**, de Aimacaña Llumiquinga Daysi Abigail , de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025



Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mg  
C.C.: 050260822-7  
TUTOR

# AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, los postulantes: Aimacaña Llumiquinga Daysi Abigail, con el título del Proyecto de Investigación "EL USO DE LA TIC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LA MATRIZ LATACUNGA", 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.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Para constancia firman:

  
Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA  
Mgs  
C.C: 0502210644  
**LECTOR 1(PRESIDENTE)**

  
Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero  
C.C: 0502138191

**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

  
Ing. Galo Alfredo Flores Lagla Mgs  
C.C: 0501857213  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*A lo largo de este proyecto, Le he contado con el apoyo y la guía de muchas personas, a quién es quisiera expresar mis más profundos agradecimiento.*

*A mi madre coma cuyo amol incondicional y sacrificio constante Han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándome tu apoyo en cada paso.*

*A mi padre por inculcar en mi valentía, determinación y carácter puntito. Gracias por enseñarme a nunca rendirme ante los desafíos.*

*A mi familia, por su constante ánimo y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles, recordándome que la familia es el lugar donde el amor comienza y nunca termina.*

*A mi hermana, por su comprensión, paciencia y por ser mi apoyo incondicional en esta travesía. Gracias por tu amor y por estar siempre dispuesta a escucharme y alentarme.*

*A mi tutor, por su invaluable orientación y consejos a lo largo de esta investigación.*

*A mis docentes, por compartir sus conocimientos y experiencias, y por inspirarme a buscar siempre más allá, su dedicación y pasión por la enseñanza han sido un faro guía en mi formación académica.*

*A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Este trabajo es el resultado de la suma de sus esfuerzos y del amor que me han brindado.*

**Daisy Aimacaña**

## **DEDICATORIA**

*Julián Aimacaña y Carmen Llumiquinga, quienes me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento.*

*Gracias por todo, papi y mami, por darme la oportunidad de tener una carrera para mi futuro y por creer en mí. A pesar de los momentos difíciles, siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor.*

*Los quiero con todo mi corazón, y este trabajo, que me tomó meses de esfuerzo, es para ustedes. Aquí está el fruto de lo que me han brindado, y con mucho amor, solo les estoy devolviendo un poco de todo lo que ustedes me dieron desde el principio.*

*A mis hermanos Viviana, Javier y Marcelo, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre. Los quiero muchísimo. En especial, a mi querido hijo, quien ha sido parte fundamental de todo este proceso y mi mayor inspiración.*

*Y a mi esposo, Geovanny Toaquiza, quien supo darme fortaleza y amor para mantenerme de pie y culminar mi carrera profesional. Gracias por apoyarme siempre y nunca dejarme vencer.*

**Daisy Aimacaña**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### TÍTULO:” EL USO DE LA TIC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN” LA MATRIZ LATACUNGA.

AUTORA: Aimacaña Llumiquinga Daysi Abigail

#### RESUMEN

En la actualidad el uso de las TIC son parte importante dentro de las instituciones financieras se ha convertido en herramientas esenciales para la optimización de operaciones, la comunicación con los empleados y socios de la cooperativa. El presente trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután, tiene como objetivo determinar el uso de las TIC y proponer estrategias para fomentar el uso de las nuevas herramientas tecnológicas y digitales. La metodología aplicada es el enfoque cuantitativo, porque permitió la medición numérica y el análisis estadístico de la recolección de datos, mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 6 dimensiones y la encuesta realizada a los empleados de la cooperativa constan de 22 preguntas cerradas con la escala de Likert previamente validadas por profesionales especializados en el tema. La población y muestra estuvo compuesta de 19 empleados de la cooperativa, quienes respondieron a la encuesta realizada con el fin de conocer determinar el nivel de conocimiento y uso de las TIC dentro de la institución. Los resultados obtenidos mostraron un 40% del personal que necesitan la capacitación sobre el uso de las herramientas tecnológicas, se pudo identificar que no existe constancia en el uso de herramientas tecnológicas lo cual afecta la comunicación, planificación y gestión por parte de la cooperativa. Ante ello la investigación es fomentar e implementar estrategias que fortalezcan el uso de herramientas tecnológicas en la administración.

**Palabras claves:** Tecnologías de la Información y Comunicación, Comunicación, Planificación y Gestión Administrativa, Estrategias.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**THEME:** “THE USE OF ICT IN THE SANTA ROSA DE PATUTÁN LA MATRIZ LATACUNGA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE”.

**AUTHOR:** Aimacaña Llumiquinga Daysi Abigail

### ABSTRACT

Nowadays, the use of ICTs is an important part of financial institutions and has become an essential tool for optimizing operations and communication with employees and members of the cooperative. This research was carried out in the Santa Rosa de Patután Savings and Loan Cooperative, with the objective of determining the use of ICT and proposing strategies to promote the use of new technological and digital tools. The methodology applied is the quantitative approach, because it allowed the numerical measurement and statistical analysis of data collection, through the application of a questionnaire consisting of 6 dimensions and the survey of employees of the cooperative consists of 22 closed questions with the Likert scale previously validated by professionals specialized in the subject. The population and sample consisted of 19 employees of the cooperative, who responded to the survey in order to determine the level of knowledge and use of ICT within the institution. The results obtained showed that 40% of the staff need training on the use of technological tools. It was possible to identify that there is no consistency in the use of technological tools, which affects communication, planning and management by the cooperative. The aim of the research is to promote and implement strategies that strengthen the use of technological tools in administration.

**KEYWORDS:** Information and Communication Technologies, Communication, Administrative Planning and Management, Strategies.

## AVAL DE TRADUCCIÓN



### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EL USO DE LA TIC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LA MATRIZ LATACUNGA”**, presentado por: **Aimacaña Llumiyinga Daysi Abigail** egresada de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero de 2025

Atentamente,

  
MSc. Alison Mena Barthelótt  
DOCENTE/CENTRO DE IDIOMAS-UTC  
CI: 0501801252



## ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUDITORIA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN.....	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1. Formulación del problema .....	3
2.2. Justificación del proyecto .....	3
3. OBJETIVOS .....	5
3.1. Objetivo general.....	5
3.2. Objetivo específico .....	5
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	6
4.1 Beneficiarios directos.....	6
4.2. Beneficiarios indirectos .....	6
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	9
5.1. Antecedentes de investigación.....	9
5.2.1 Las TIC .....	12
5.3. La importancia de las TIC.....	12
5.4. Características de las TIC .....	12

5.5. Evolución de las TIC .....	13
5.6. La cultura organizacional y la adopción de TIC .....	15
5.7. Uso de las TIC .....	15
5.8. Impacto de las TIC en las cooperativas .....	16
5.9. Características de las TIC en las cooperativas .....	16
5.10. Ventajas del empleo de las TIC por las cooperativas .....	17
5.12. Los objetivos de estas tecnologías se basan en su capacidad de facilitar las tareas, compartir información y mejorar la comunicación.....	19
5.14. El papel de las TIC en la transparencia.....	20
5.15. Ciberseguridad .....	21
5.16. Tecnologías emergentes.....	21
5.17. TIC y la inclusión financiera.....	22
5.18. Uso del TIC en la gestión documental.....	22
6. PROPUESTA METODOLÓGICA .....	31
6.1. Enfoque de la investigación .....	31
6.1.1. Enfoque cuantitativo .....	31
6.2. Diseño de la investigación .....	32
6.2.1 Investigación bibliográfica.....	32
6.2.3 Nivel descriptivo.....	32
6.3. Técnica e instrumento de la investigación .....	33
6.3.1. Técnica de la encuesta .....	33
6.4 Juicio de experto .....	33
6.5. Población.....	34
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	35
7.1. Análisis e interpretación de Resultados .....	35
7.1.1. Tabulación de encuesta.....	35

8. PROPUESTA.....	71
8.1. Historia.....	71
8.1.2 Misión .....	72
8.1.3 Visión.....	72
8.1.4 Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután .....	72
8.1.5 Dirección y ubicación .....	73
8.2 Introducción .....	73
8.3 Objetivos de la propuesta.....	74
8.3.1Objetivo general.....	74
8.3.2 Objetivos específicos .....	74
8.4 Problema .....	74
8.5 Desarrollo de la propuesta .....	76
9. IMPACTOS .....	87
9.1. Impacto social .....	87
9.2. Impacto económico.....	87
9.3. Impacto Técnico.....	88
9.4. Impacto Tecnológico .....	88
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	90
10.1. Conclusiones.....	90
10.2. Recomendaciones .....	91
11. BIBLIOGRAFÍA .....	92
12. ANEXOS .....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Actividades a desarrolla.....	6
<b>Tabla 2</b> Beneficiarios directos.....	6
<b>Tabla 3</b> Cuadro comparativo de herramientas de comunicación .....	24
<b>Tabla 4</b> Cuadro comparativo de herramientas almacenamiento .....	27
<b>Tabla 5</b> Cuadro comparativo de herramientas de planificación y gestión .....	29
<b>Tabla 6</b> Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután .....	34
<b>Tabla 7</b> Conoce usted que son las TIC.....	35
<b>Tabla 8</b> La Cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC.....	37
<b>Tabla 9</b> La cooperativa proporciona los dispositivos tecnológicos para el desempeño laboral .....	38
<b>Tabla 10</b> La cooperativa actualiza regularmente sus sistemas tecnológicos .....	40
<b>Tabla 11</b> Equipos de cómputo adecuados dentro de la cooperativa .....	41
<b>Tabla 12</b> La cooperativa invierte en software .....	43
<b>Tabla 13</b> Plataformas digitales de la cooperativa.....	44
<b>Tabla 14</b> Herramientas tecnológicas para la comunicación.....	46
<b>Tabla 15</b> Las TIC en la comunicación interna .....	47
<b>Tabla 16</b> La cooperativa cuenta con redes o una página web .....	49
<b>Tabla 17</b> Utiliza las TIC de comunicación como chats .....	50
<b>Tabla 18</b> El uso de las TIC ha mejorado la comunicación con los socios .....	52
<b>Tabla 19</b> Utiliza herramientas tecnológicas para la gestión de la información .....	53

<b>Tabla 20</b> Emplea las TIC para gestionar y planificar sus actividades .....	55
<b>Tabla 21</b> Herramientas tecnológicas para la planificación estratégica .....	56
<b>Tabla 22</b> Dispone de herramientas tecnológicas necesarias para el almacenamiento de información.....	58
<b>Tabla 23</b> La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite para el desarrollo de actividades.....	60
<b>Tabla 24</b> Cuenta con espacio suficiente que corrobore el uso de las herramientas tecnológicas .....	62
<b>Tabla 25</b> Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes y ficheros adjuntos .....	64
<b>Tabla 26</b> Capacitaciones en las TIC para innovar su desempeño laboral.....	66
<b>Tabla 27</b> Uso de las TIC como herramientas de innovación tecnológica.....	67
<b>Tabla 28</b> Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas y aplicaciones ....	69
<b>Tabla 29</b> La tabla muestra los datos de la estrategia 1 fortalecer la comunicación interna	76
<b>Tabla 30</b> La tabla muestra las actividades en cuanto a la estrategia 2 fomentar el uso de las herramientas de comunicación.....	78
<b>Tabla 31</b> La tabla muestra de forma detallada el desarrollo de la estrategia 3 mejorar la gestión del tiempo en las actividades que se desempeña .....	80
<b>Tabla 32</b> La tabla muestra el desarrollo de la estrategia 4 implementaciones de herramienta de almacenamiento .....	82
<b>Tabla 33</b> La tabla muestra el desarrollo e información de la estrategia 5 fomentar la capacitación continua en herramientas TIC .....	84
<b>Tabla 34</b> La tabla muestra el resumen del presupuesto de cada estrategia .....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Conoce sobre las TIC .....	36
Figura 2 La Cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC .....	37
Figura 3 La cooperativa proporciona los dispositivos tecnológicos para el desempeño laboral .....	39
Figura 4 La cooperativa actualiza regularmente sus sistemas tecnológicos .....	40
Figura 5 Equipos de cómputo adecuado dentro de la cooperativa.....	42
Figura 6 La cooperativa invierte en software .....	43
Figura 7 Plataformas digitales de la cooperativa .....	45
Figura 8 Herramientas tecnológicas para la comunicación .....	46
Figura 9 Las TIC en la comunicación interna.....	48
Figura 10 La cooperativa cuenta con redes o una página web .....	49
Figura 11 Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros de mensajería.....	51
Figura 12 El uso de las TIC ha mejorado la comunicación con los socios.....	52
Figura 13 Utiliza herramientas tecnológicas para la gestión de la información .....	54
Figura 14 Emplea las TIC para gestionar y planificar sus actividades .....	55
Figura 15 Herramientas tecnológicas para la planificación estratégica.....	57
Figura 16 Dispone de herramientas tecnológicas necesarias para el almacenamiento de información.....	59

Figura 17 La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite para el desarrollo de actividades.....	61
Figura 18 Cuenta con espacio suficiente que corrobore el uso de herramientas tecnológicas .....	62
Figura 19 Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes y ficheros adjuntos .....	64
Figura 20 Capacitaciones en las TIC para innovar su desempeño laboral .....	66
Figura 21 Uso de las TIC como herramienta de innovación tecnológica .....	68
Figura 22 Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas y aplicaciones ....	69
Figura 23 La figura muestra el organigrama estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután .....	72
Figura 24 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután .....	

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** El uso de TIC en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” Matriz Latacunga.

**Fecha de inicio:** octubre 2024

**Fecha de finalización:** febrero 2025

**Lugar de ejecución:** Patután -Latacunga-Cotopaxi Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” Matriz Latacunga.

**Facultad que auspicia:** Ciencias Administrativas y Económicas.

**Carrera que auspicia:** Gestión de la Información Gerencial.

**Proyecto de Titulación**

**Equipo de Trabajo:**

Daysi Abigail Aimacaña Llumiquirena.

**Tutor:**

Jácome Segovia Diego Fernando C.I: 050255482

**Autora:**

Aimacaña Llumiquirena Daysi Abigail C.I: 0504835158

**Área de Conocimiento:** Gestión Documental, TIC

**Línea de investigación:**

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de organizaciones y sociedad.

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Ecuador, digitalización del sector financiero ha tenido un impacto y constante crecimiento en los últimos años. Las instituciones financieras ecuatorianas han comenzado a adoptar plataformas de banca digital y tecnologías emergentes para mejorar sus servicios y ampliar su alcance, esta transformación ha sido motivada por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y ofrecer servicios más accesibles y convenientes a los clientes ( Giler et al., 2024, p. 3).

Según Tapia y Quisimalín (2022), afirman que en el Ecuador “el proceso de digitalización también ha presentado desafíos significativos, incluyendo la necesidad de invertir en infraestructura tecnológica, gestionar los riesgos cibernéticos y garantizar la inclusión financiera” (p.4). Entidades financieras han experimentado cambios constantes para adaptar los sistemas de información y comunicación, su utilización ha transformado la forma de brindar los servicios, Sin embargo, uno de los factores desafiantes para la implementación de las TIC es la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la limitación de capacitación al personal y los bajos niveles de acceso a internet en algunas zonas del país.

En la provincia de Cotopaxi, las cooperativas financieras dedicadas al ahorro y crédito tienen un rol fundamental en la economía local. Sin embargo, deben afrontar el reto de ajustarse con más rapidez a la transformación digital. Para una integración eficiente de las TIC, no solo es necesario contar con la infraestructura tecnológica adecuada, sino que también capacitar al personal y fortalecer sus competencias digitales. (Quijije et al.,2024, p. 4).

En la provincia de Cotopaxi, el sector financiero también ha experimentado transformaciones digitales. Las cooperativas de ahorro y crédito de la region enfrentan el reto de incorporar y adaptarse a nuevas tecnologías TIC uno de los factores es la falta de capacitaciones a los empleados y la infreestructura adecuada esto se debe a la limitación de los

recursos y presupuestos lo que dificulta la inversión en la tecnología avanzada. Sin embargo existen algunas cooperativas de ahorro y crédito que han adoptado ciertas TIC para la gestión de sus operaciones, la comunicación y la atención al cliente, el desafío es la implementación de sistemas de automatización de procesos y la integración de plataformas digitales para la comunicación con sus socios.

Esta investigación tiene como objetivo principal abordar las dificultades en la correcta implementación de las TIC dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután. La cooperativa lleva a cabo diversas tareas, la gestión de créditos atención a socios administración de ahorros y capacitación y convenios, pero el uso de herramientas tecnológicas es aún limitado.

Según Vega y Verdezoto (2024), afirman que “el progreso tecnológico ha convertido a las tecnologías de la información y comunicación en una herramienta esencial para la gestión administrativa de las entidades u organizaciones, facilitando la recolección, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos (p.22). Esta evolución ha transformado las TIC en recursos clave para acelerar los procesos de gestión y mejorar el intercambio dentro de la institución.

## **2.1. Formulación del problema**

¿Cómo influye las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito “Santa Rosa de Patután”?

## **2.2. Justificación del proyecto**

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación TIC ha cobrado gran importancia en la cooperativa de ahorro y Crédito. Cada día surgen y se implementan nuevas herramientas tecnológicas que permiten optimizar la gestión

administrativa. Estas herramientas facilitan la eficacia operativa, la claridad y la actividad de los servicios ofrecidos a las a los socios y clientes de la entidad.

Las TIC también mejoran la integración y gestión comunicativa dentro y fuera de la cooperativa, permitiendo una interacción más ágil con los socios y otras entidades a través de correos electrónicos sistemas de mensajería y redes sociales. Asimismo como la capacitación constante del personal es esencial para el desarrollo de competencias que ofrezcan la adopción y su uso adecuado de estas tecnologías.

Actualmente el uso de las TIC en las cooperativa es limitada, por lo que es necesario impulsar su implementación para optimizar la gestión administrativa este proyecto propone estrategias para mejorar el uso de herramientas tecnológicas beneficiando directamente al personal de la cooperativa, de manera indirecta a los socios y clientes a partir del análisis elaborado, se planea una propuesta que permitirá emplear estrategias de herramientas tecnológicas TIC que fomenten una retroalimentación efectiva con los socios fortaleciendo la eficiencia y el desempeño institucional.

Implementación de las TIC en la cooperativa a través de varios beneficios entre ellos:

Eficiencia operativa: optimización de los procesos internos y reducción de tiempos en la realización a trabajos administrativas y aumento de la producción de personal, los que traducirá en un mejor servicio a los socios.

La transparencia: Facilitación del acceso a la información institucional mediante sistemas digitales promoviendo una gestión más abierta y una rendición de cuentas claras y accesibles.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo general**

- Desarrollar estrategias TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután.

#### **3.2. Objetivo específico**

- Indagar las bases teóricas de las TIC que sustenten la investigación.
- Analizar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután Matriz Latacunga.
- Proponer estrategias TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután Matriz Latacunga.

## **Tabla 1**

Actividades a desarrolla

**Nota. Descripción de las actividades en base a los objetivos. Elaborado por Daysi Aimacaña**

### **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

#### **4.1 Beneficiarios directos**

Los beneficiarios directos de la presente investigación son los colaboradores que trabajan dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután.

## **Tabla 2**

Beneficiarios directos

---

<b>Beneficiarios directos</b>	
Masculino	9
Femenino	10
Total	19

---

**Nota: Detalle de beneficiarios directos. Elaborado por Daysi Aimacaña**

#### **4.2. Beneficiarios indirectos**

Actualmente la cooperativa y ahorro y crédito Santa Rosa de Patután cuenta con aproximadamente 1.900 socios en la matriz de manera que ellos se convierten en los beneficiarios indirectos.

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
<p>Indagar las bases teóricas de las TIC que sustenten la investigación.</p>	<p>Búsqueda de información relevante acerca de las herramientas TIC en fuentes confiables.</p> <p>Elaborar el marco teórico mediante la recopilación de fuentes bibliográficas.</p> <p>Argumentación de las bases teóricas según normas APPA.</p>	<p>Semana 1- 6</p>	<p>Fundamentación de bases teóricas enfocadas en las TIC.</p>
<p>Analizar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután Matriz Latacunga.</p>	<p>Elaboración del instrumento.</p> <p>Validación del instrumento.</p> <p>Aplicación del</p>	<p>Semana 7 -10</p>	<p>Análisis y Tabulación de datos acerca del uso de las TIC en la Cooperativa.</p>

---

instrumento de apoyo que ayude a analizar el uso de las TIC, constan de 22 preguntas se realizar en la cooperativa.

Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los empleados de la cooperativa.

---

Proponer estrategias TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután Matriz Latacunga.	Desarrollo de cuadro de estrategias. 14	Semana 11-	Propuesta de estrategias sobre el uso adecuado de herramientas TIC.
	Presentación de estrategias TIC para la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután Matriz Latacunga.		

---

## **5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **5.1. Antecedentes de investigación**

Según Lema y Suárez, (2023) El trabajo titulado "Uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga" fue realizado en dicha cooperativa con el fin de proponer herramientas tecnológicas que mejoren el rendimiento laboral de los empleados, enfocándose en los niveles táctico y operativo. Se empleó una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo y con un diseño no experimental, utilizando un estudio transversal. La recopilación de información se hizo mediante un cuestionario validado por tres expertos en el tema, que abarcaba seis dimensiones: tecnología, infraestructura y equipamiento, comunicación, planificación, almacenamiento y desempeño laboral, con un total de 23 preguntas valoradas en una escala de 1 a 5. Este cuestionario se aplicó de forma presencial a 25 empleados de la cooperativa. Los resultados obtenidos, tras considerar las seis dimensiones evaluadas, revelaron que más de la mitad de los trabajadores están satisfechos con las herramientas que la cooperativa les ofrece. No obstante, alrededor del 40% señaló que las TIC disponibles no son suficientes para realizar las actividades cotidianas. Como resultado, se procedió a evaluar diversas herramientas tecnológicas para identificar las más adecuadas que respondan a las necesidades del personal y alcanzar así un nivel de satisfacción del 100%.

Para Laguna y Manzano (2023) En su trabajo de titulación profesional titulado "Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en tiempos de COVID-19 del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY de la provincia de Cotopaxi, período 2020-2023", se analiza cómo las TIC ganaron relevancia durante la pandemia, debido al confinamiento, lo que hizo indispensable el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación e interacción. El objetivo principal de esta investigación fue

identificar las TIC utilizadas por el personal administrativo durante la pandemia para realizar sus tareas laborales. Con ese fin, el estudio buscó analizar el impacto de las TIC en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en el periodo 2020-2023. La metodología empleada fue cuantitativa con un enfoque descriptivo, permitiendo la recolección de datos mediante encuestas, utilizando un cuestionario de 14 preguntas. Este cuestionario fue enviado de manera virtual a 30 empleados de la cooperativa, tanto en su sede principal en Latacunga como en las sucursales de Pujilí, Pucayacu y La Maná. Los resultados obtenidos mostraron que la cooperativa enfrentó dificultades en la utilización de las TIC debido al desconocimiento de las herramientas por parte del personal, ocasionado por la falta de capacitación, lo que impidió cumplir con los objetivos establecidos. Como solución a este problema, la investigación propone una estrategia de capacitación sobre el sistema de información ODOO, que permitirá mantener el teletrabajo cuando la organización lo necesite.

Para Chuquitarco Lagla, ( 2024) En su trabajo de titulación titulado “Uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato sede Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, este proyecto de investigación se centra en el uso de herramientas digitales, las cuales desempeñan un papel crucial en el ámbito laboral, ya que facilitan la organización, gestión y planificación de tareas de manera más eficiente. El propósito principal del estudio fue analizar el uso de estas herramientas en la Cooperativa Ambato, sede Latacunga, en la provincia de Cotopaxi. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando una encuesta de 23 preguntas cerradas, previamente validada por expertos académicos. Esta encuesta permitió identificar las herramientas digitales empleadas por la cooperativa y su impacto en el desempeño laboral de los empleados. Los resultados mostraron que los trabajadores utilizan las herramientas digitales proporcionadas por la cooperativa, pero también existe una necesidad de incorporar nuevas herramientas que contribuyan al desarrollo de sus funciones. Además, se observó que, a pesar de que muchos trabajadores tienen conocimientos sobre otras herramientas digitales, no las

utilizan en su trabajo diario. En base a estos hallazgos, se propusieron tres herramientas digitales con diferentes características, pero con el mismo objetivo: mejorar la planificación de las actividades dentro de la cooperativa.

## **5.2 Marco Teorio**

### **5.2.1 Las TIC**

Según Gómez et al. (2021) afirma que: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han experimentado un desarrollo acelerado, lo que ha causado la desaparición, adaptación y creación de nuevas herramientas tecnológicas con aplicaciones cada vez más complejas y diversas, convirtiéndose en elementos esenciales en casi todos los aspectos de la vida humana.

### **5.3. La importancia de las TIC**

Según Fernández, (2023) menciona que:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han experimentado un desarrollo acelerado, lo que ha causado la desaparición, adaptación y creación de nuevas herramientas tecnológicas con aplicaciones cada vez más complejas y diversas, convirtiéndose en elementos esenciales en casi todos los aspectos de la vida humana. (p. 2)

Las tecnologías de la comunicación en este momento es uno de los más utilizados permitiendo a tener una comunicación eficaz garantizando a un aprendizaje didáctico ayudando a desarrollarnos de una mejor manera en la educación, salud y en las finanzas.0

### **5.4. Características de las TIC**

Según Herrera Beltrán (2021) afirma que:

Las TIC son tecnologías que facilitan el acceso, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información de manera ágil y eficaz, transformando la forma en que nos comunicamos y realizamos tareas en diversos campos. Sus características fundamentales

continúan siendo relevantes en la actualidad, adaptándose a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad.

- **Inmaterialidad:** resalta la información como recurso principal, que se genera, procesa y comercializa globalmente en un mundo interconectado.
  - **Interactividad:** Las TIC ofrecen interacción ilimitada, permitiendo a los usuarios controlar mensajes, ritmo y complejidad de información. La instantaneidad elimina barreras de tiempo y espacio, aunque la gestión del flujo de información global se complica por la falta de fronteras en el ciberespacio.
  - **Innovación:** Las TIC buscan mejorar, transformar y hacer evolucionar tanto la calidad como la cantidad de las tecnologías previas.
  - **Digitalización:** Esta característica de las TIC facilita la gestión y distribución de la información, transformándola mediante códigos numéricos en lugar de métodos analógicos.
  - **Interconexión:** Al integrar distintas tecnologías, las TIC logran generar una influencia más amplia que aquellas que operan de forma aislada. Este proceso se conoce como multidireccionalidad y multiformato.
  - **Diversidad:** Las TIC destacan por su capacidad de realizar diversas funciones, como el almacenamiento de datos y permitir la interacción entre los usuarios.
- (p.6-8 (Manuel, 2020))

### 5.5. Evolución de las TIC

- En las últimas décadas, la digitalización ha transformado de manera significativa el sector bancario a nivel global, alterando la forma en que las instituciones financieras operan y se vinculan con sus clientes. En muchas regiones, la banca digital ha permitido mejorar la eficiencia operativa, reducir

costos y facilitar el acceso a los servicios financieros, incluso en zonas alejadas (Pérez Aguirre, 2021, p. 3). Este avance ha dado paso a nuevas y sofisticadas herramientas informáticas, entre las que destacan las siguientes, según Lema y Suárez (2023):

- Intranet: Red privada creada según protocolos específicos que funciona internamente, pero que puede estar conectada a Internet y otras redes externas.
- Realidad virtual: Permite reducir costos en la creación de prototipos, probar nuevas ideas y simular aplicaciones científicas.
- Datamining: Tecnología que facilita la exploración y análisis de datos almacenados, identificando relaciones y patrones de comportamiento no evidentes a simple vista.
- Datawarehouse: Almacén de datos de gran capacidad utilizado por la organización, que guarda información tanto interna como externa, organizada por temas.
- Inteligencia artificial: Tecnologías que imitan capacidades de razonamiento humano. Un ejemplo son los sistemas expertos, que, mediante el conocimiento y reglas aportadas por un experto humano, pueden resolver problemas.
- Motores de búsqueda: Programas diseñados para rastrear bases de datos, indexar su contenido y facilitar su recuperación.
- Gestión documental: Digitalización, almacenamiento y control de versiones de documentos, permitiendo el acceso y modificación solo a usuarios autorizados.
- Páginas amarillas: Directorios que facilitan la localización de personas mediante guías y listados por área de actividad o domicilio.
- Mensajería instantánea y correo electrónico: Herramientas para la comunicación en tiempo real o diferido, y el intercambio de documentos.

- Groupware: Tecnologías que facilitan el trabajo en equipo, mejorando la coordinación y el intercambio de información. (p. 29).

Según estos autores hacen referencia a la evolución que ha tenido con el avance tecnológico los sistemas financieros en la comunicación, en el almacenamiento de información esto permite a las organizaciones estar al día con las nuevas tecnologías, al usar e implementar estas herramientas tecnológicas en las instituciones financieras facilita el trabajo.

### **5.6. La cultura organizacional y la adopción de TIC**

Según Hernández y Ovando (2022), afirman que:

La cultura organizacional se entiende como el conjunto de comportamientos observables dentro de una comunidad u organización que surgen a partir de valores, creencias y formas de pensamiento compartidas, los cuales moldean de manera distintiva el entorno fisiológico y sociológico de la organización e influyen de manera significativa en los procesos relacionados con la toma de decisiones. (p.4)

La influencia en cultura organizacional ha ido mejorando con implementación de las herramientas tecnológicas y comunicación TIC, adoptándolos a los cambios incorporados a la globalización.

### **5.7. Uso de las TIC**

Según Taborda et al. (2021), Mencionan que:

Incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desde las etapas iniciales de la educación es fundamental para impulsar, a largo plazo, el desarrollo de Tecnologías del Empoderamiento y la Participación (TEP). Este desafío educativo fomenta el trabajo en equipo y la colaboración, favoreciendo un aprendizaje profundo y relevante. De este

modo, se busca preparar a los estudiantes con habilidades creativas, reflexivas e innovadoras, cualidades clave para enfrentar los desafíos de la sociedad contemporánea. (P.273-276)

Integrar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación es esencial, con el tiempo ayudara a los estudiantes a tener habilidades, creativos, colaborativos y desenvolverse de mejor manera en el diario vivir.

### **5.8. Impacto de las TIC en las cooperativas**

Para Vargas et al. ( 2022), Dicen que:

En el ámbito empresarial, los avances tecnológicos permiten una gestión más eficiente de las relaciones con las comunidades, al hacer posible la segmentación de los canales de comunicación y la distribución de información según las preferencias de cada individuo. Además, promueven un enfoque proactivo al facilitar la previsión de resultados, la detección y prevención de problemas mediante el análisis de datos y la observación de patrones de comportamiento social. También juegan un papel importante en la mejora de procesos, lo que ayuda a reducir el impacto ambiental (p.6).

En el ambiente empresarial, los avances tecnológicos son herramientas esenciales para mejorar las relaciones con la comunidad permitiendo comunicarnos de mejor manera. También fomenta a tener una postura proactiva anticipada a un fruto, además de aportar a la mejora de procesos para reducir el impacto ambiental.

### **5.9. Características de las TIC en las cooperativas**

Según Garcia y Duque, (2020) afirma que las TIC tienen como principales características, las siguientes:

- Son generadoras de nuevas formas de comunicación, en forma sincrónica o asincrónica, permitiendo superar distancias geográficas y reducir costos.

- Permiten a las cooperativas ser más dinámicas y les brinda, a los asociados, mayor accesibilidad a los diferentes servicios y beneficios que las mismas contemplan.
- Brindan un futuro prometedor a las cooperativas, ya que generan confianza, transparencia y comunicación, bases necesarias en cualquier tipo de organización.
- Permiten relacionarse en corto tiempo con las demás cooperativas o empresas de igual carácter, ya que reducen las distancias físicas y el tiempo de comunicación.
- Generan una reducción en los gastos a lo largo del tiempo, aunque en su implementación sea fuerte la inversión inicial.
- Se constituyen en los medios de comunicación entre los asociados, entre estos y los diferentes órganos directivos, entre estos últimos, y entre las cooperativas y las demás empresas.
- Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC son medios y no fines. Por lo tanto, son instrumentos y materiales que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, de estilos y de ritmos de los aprendices. (p.67)
- Las características que resaltan el uso de las TIC en las cooperativas ha permitido reducir gastos, se pueden realizar los trámites en línea y se ahorra tiempo y dinero esto se debe al correcto uso de las herramientas digitales para la comunicación y almacenamiento de información.

#### **5.10. Ventajas del empleo de las TIC por las cooperativas**

Para García y Duque (2020) describen las siguientes ventajas:

- Facilitadoras de nuevas formas de comunicación, tanto sincrónica como asincrónica, superando barreras geográficas y ayudando a reducir costos.
- Ayudan a que las cooperativas sean más ágiles y proporcionan a sus miembros un acceso más fácil a los servicios y beneficios ofrecidos.
- Promueven un futuro más favorable para las cooperativas, ya que fomentan la confianza, la transparencia y una comunicación efectiva, elementos esenciales para cualquier organización.
- Facilitan la interacción rápida con otras cooperativas o empresas del mismo sector, ya que eliminan las barreras físicas y reducen el tiempo de comunicación.
- Contribuyen a la reducción de gastos a largo plazo, aunque su implementación inicial puede requerir una inversión significativa.
- Sirven como medios de comunicación entre los asociados, los directivos y las demás cooperativas o empresas.
- En el ámbito educativo, las TIC funcionan como herramientas que apoyan el aprendizaje, permitiendo el desarrollo de habilidades y adaptándose a diferentes estilos y ritmos de aprendizaje de los estudiantes. (p. 67)

El uso adecuado de las TIC en las cooperativas ha permitido disminuir los costos, realizar trámites en línea y ahorrar tiempo y dinero, gracias al aprovechamiento de herramientas digitales para la comunicación y la gestión de información.

### **5.11. Impacto social de las TIC en la comunidad local**

Según Vargas et al. (2022) mencionan que:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) juegan un papel crucial en el desarrollo de habilidades y la mejora de las condiciones socioeconómicas, impulsando el

empoderamiento dentro de las comunidades. Además, estas herramientas son fundamentales para fomentar la colaboración entre diversas organizaciones que comparten metas, funciones e intereses comunes. Su implementación es promovida por entidades gubernamentales, como los gobiernos locales y los bancos centrales, y cuenta con la participación activa de comunidades locales y diferentes socios comerciales, incluyendo instituciones financieras y proveedores de recursos, entre otros. De la información y comunicación (TIC) son fundamentales para fortalecer capacidades y elevar la calidad de vida socioeconómica, promoviendo el empoderamiento de las comunidades. Estas herramientas desempeñan un rol clave en la innovación colaborativa entre diversas organizaciones que comparten objetivos, intereses, funciones y recursos comunes. Este proceso es facilitado por instituciones públicas, como los gobiernos locales y bancos centrales, e incluye la participación activa de las comunidades locales y socios comerciales diversos, como entidades financieras, proveedores de capital forestal, entre otros. (p.15)

**5.12. Los objetivos de estas tecnologías se basan en su capacidad de facilitar las tareas, compartir información y mejorar la comunicación.**

Según Salinas Ibañez, (2022) define los siguientes objetivos tecnológicos:

- Automatización de procesos: Desde la supervisión de tareas hasta la gestión de la comunicación y el almacenamiento de información, optimizando cada etapa.
- Unificación de la información: Integración y consolidación de los datos de todos los departamentos y áreas dentro de la empresa.
- Mejora en la productividad: Proporcionar a los empleados herramientas y recursos adecuados acelera la ejecución de sus labores.
- Ampliación de las capacidades organizacionales: La correcta implementación de estas tecnologías permite fortalecer el crecimiento y alcance de la empresa.

- Minimización de errores humanos: Gracias a la precisión, fiabilidad y objetividad que aportan las tecnologías de la información y la comunicación.
- Impacto en empresas de cualquier tamaño: Estos objetivos pueden lograrse con distintos niveles de complejidad, y al ser alcanzados, los beneficios para las organizaciones son evidentes.
- Además, el uso de estas tecnologías en la comunicación y la operatividad diaria de las empresas ha facilitado la digitalización de los servicios y productos ofrecidos por el sector financiero. 5.13. Rol de las TIC en la sostenibilidad financiera
- Según Calle et al. (2022) mencionan que:

La innovación verde promueve la sostenibilidad empresarial al integrar nuevas tecnologías que facilitan el uso del internet y eliminan la necesidad de enviar facturas en papel, lo que contribuye a reducir el consumo de recursos. Además, la investigación y el desarrollo ambiental dentro de las cooperativas representan una oportunidad para adaptar la tecnología a sus necesidades, haciendo que las licencias sean accesibles para todos los socios. (p.4)

La innovación verde fomenta a las organizaciones a tener habilidades para optimizar los recursos ambientales, sociales, financieros, entre otros.

#### **5.14. El papel de las TIC en la transparencia**

Para Fernández C. (2022) menciona que:

Las cooperativas de telecomunicaciones, gracias a su gestión empresarial única, tienen la capacidad de desarrollar Operadores Móviles Virtuales (OMV), fomentando entre sus miembros un sentido de pertenencia local que impulsa la fidelidad y personalización de los servicios TIC, su modelo destaca por la transparencia al reinvertir utilidades en mejorar servicios, integrar objetivos sociales del territorio y fortalecer su competitividad mediante

asociaciones estratégicas, lo que facilita el avance tecnológico y el desarrollo de infraestructura. (p.7)

Las cooperativas de telecomunicaciones presentan un modelo de gestión esencial para sus colaboradores que le ayuda adecuar a las necesidades del ambiente laboral. Obtener una conexión fuerte hacia sus colaboradores y usuarios, generando fidelidad generando beneficios en los servicios como en la sociedad.

### **5.15. Ciberseguridad**

Para Oswaldo (2020) menciona que:

La Ciberseguridad es esencial para generar confianza en un mundo donde las organización es operan digitalmente por defecto y enfrentan riesgos críticos como la brecha de seguridad señalada por el Foro Económico Mundial, la interconexión de redes mejora la productividad pero también incrementa amenazas emergentes contra los sistemas de información, por lo que es vital implementar políticas que protejan los datos, aseguren la continuidad del negocio y concienticen a los empleados sobre la importancia y vulnerabilidad de la información. (p.15)

La Ciberseguridad es muy crucial para producir confianza en el mundo virtual ya que la organización es afrontan a riesgos de seguridad día a día. La comunicación mediante redes ha mejorado la eficiencia, pero también tiene sus consecuencias de para investigación por esa razón lo principal que la organización es implementen políticas de seguridad de información.

### **5.16. Tecnologías emergentes**

Según Acevedo (2023) define que: El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito educativo ha revolucionado las metodologías de enseñanza y aprendizaje, impactando tanto a docentes como a estudiantes e instituciones. A raíz de esta

transformación, surge el concepto de "pedagogías emergentes", el cual hace referencia a enfoques y estrategias educativas en constante evolución, que aún están en proceso de sistematización. Estas pedagogías buscan potenciar las TIC para mejorar la comunicación, el acceso a la información, la colaboración, la interactividad, la creatividad y la innovación en la educación.

### **5.17. TIC y la inclusión financiera**

Según Arteaga Garcia (2024) afirma que:

En los últimos años, la inclusión financiera ha adquirido relevancia en el país, ya que contribuye al bienestar económico de las personas, proporcionando un respaldo financiero para enfrentar situaciones imprevistas y ayudando a las familias a planificar sus metas a mediano y largo plazo. Además, favorece el crecimiento económico y social, mejora las condiciones de vida de la población e impulsa las actividades del micro y pequeñas empresas. (p.6)

Creo que la inclusión financiera es clave para mejorar la estabilidad económica de las personas, ya que les proporciona un respaldo en momentos difíciles y les permite planificar a futuro. Además, beneficia a la economía del país en general, ya que contribuye al progreso de las condiciones de vida de la población y apoya el desarrollo del micro y pequeñas empresas, que son esenciales para el crecimiento económico y social.

### **5.18. Uso del TIC en la gestión documental.**

Según Sosa y Tomasa (2021) mencionan que:

Hoy en día, las TIC son vistas como una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades profesionales, ya que facilitan la respuesta rápida y eficiente a las demandas del trabajo y mejoran la productividad. En el ámbito de la gestión documental, las TIC contribuyen significativamente al desempeño de las instituciones, ya que permiten una gestión

más eficiente de la información, optimizando tiempo y recursos logísticos. Además, fomentan una mayor colaboración entre los servidores públicos, especialmente cuando se deben tomar decisiones administrativas. (p.10)

También se puede decir que las TIC son herramientas clave en el ámbito profesional, ya que facilitan la rapidez y eficiencia en las tareas laborales, lo que mejora la productividad. En el caso de la gestión documental, son muy útiles porque permiten organizar la información de manera más eficiente, lo que ahorra tiempo y recursos. También contribuyen a una mejor colaboración entre los empleados públicos, lo que es esencial para tomar decisiones más informadas y eficaces en la administración.

**Tabla 3**

Cuadro comparativo de herramientas de comunicación

Herramienta	Concepto	Beneficios	Ventajas	Desventajas	Precio
Correo electrónico	<p>El correo electrónico es una de las herramientas de comunicación más usadas a nivel global y una de las preferidas por los usuarios para el intercambio de información. (Fránjanlo Quimbaya, 2020)</p> <p>Ofrece la posibilidad de establecer filtros que organizan</p>	<p>Permite configurar filtros para clasificar automáticamente los correos importantes.</p> <p>Utiliza un software antivirus y evitar abrir correos no deseados.</p> <p>Se puede usar carpetas y etiquetas para organizar los mensajes y agilizar su búsqueda.</p>	<p>Permite enviar y recibir mensajes de forma rápida y eficiente.</p> <p>Accesibilidad global.</p> <p>Es de bajo en comparación a otros métodos de comunicación.</p> <p>Facilidad de uso y almacenamiento.</p>	<p>Puede presentar riesgos en cuanto a seguridad y privacidad.</p> <p>Puede generar una acumulación excesiva de información.</p> <p>La presencia de spam y correos no deseados representa una de sus principales desventajas.</p>	Gratuita

	automáticamente los mensajes relevantes.				
Skype	Skype es una de las plataformas de telefonía en línea más populares. Permite realizar llamadas gratuitas desde una computadora o dispositivo móvil, además de ofrecer funciones de mensajería instantánea y video llamadas. (Molinero y Chávez,2020, p. 3)	Realizar llamadas de voz y video llamadas individuales y grupales  Se puede enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otros usuarios.	Permite realizar llamadas de audio y video en alta fluidez.  Mensajes inteligentes  Se puede compartir pantalla y realizar grabaciones de llamadas.	Riesgo de seguridad  Posibles problemas de calidad en audio y video.  El ordenador se puede volver lento y tedioso cuando se necesita comunicarse de forma rápida.  Ocupan mucha memoria RAM.	\$5.5 por cada usuario

Slack	Herramienta de comunicación digital que se asocia a múltiples aplicaciones de comunicación permite crear grupos por departamentos esta puede ser utilizada en el sector privado y público. (Rendón Cazales,2020)	Esta herramienta permite organizar la comunicación de forma clara y sencilla. Crear documentos flexibles y completos. Permite organizar, supervisar y gestionar los proyectos.	Las conexiones instantáneas permiten una comunicación efectiva entre grupos o individuales de forma ágil. Esta herramienta se encuentra disponible en español. Casi cualquier aplicación que envíe notificaciones, alertas y avisos se integran con Slack.	Las conversaciones múltiples pueden volverse desorganizadas rápidamente. La inmediatez de Slack puede llevar a una confusión entre lo personal y laboral	\$8.75 al mes por cada usuario
Hangouts de Google	Es el servicio que ofrece Google para mensajerías instantáneas. Es la competencia de	Se puede compartir archivos. Se puede compartir su ubicación.	Es posible compartir tu ubicación actual. Es posible enviar mensajes de voz, a	No es posible colocar tu perfil como Invisible, a comparación de Google Talk.	Gratis

WhatsApp, Telegrama, Line, WeChat, entre las más conocidas. (Rodríguez Ruibal, 2020)	Puede mejorar procesos	comparación de Telegrama. Al igual que los servicios de mensajería instantánea que son seguros, las conversaciones se guardan en la nube	No se puede enviar archivos multimedia por el momento. No es posible saber si el mensaje fue llegado al destinatario,
--	------------------------	---	--

*Nota. La tabla muestra la comparación de las herramientas de comunicación.*

#### **Tabla 4**

Cuadro comparativo de herramientas almacenamiento

<b>Herramienta</b>	<b>Concepto</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>	<b>Precio</b>
Google Drive	Google Drive es una plataforma de almacenamiento de archivos que se caracteriza por su facilidad de uso y	Es gratis y tiene suficiente espacio. Permite compartir archivos y carpetas.	Tiene la accesibilidad desde cualquier lugar. Facilidad de búsqueda y organización.	Debe estar conectado a internet. Limitaciones a almacenamiento gratuito. Necesidad de una cuenta de Google.	\$6.5 al mes por cada usuario

	acceso desde cualquier navegador. (Rangel et al., 2021)	Se puede compartir con Smartphone y acceso sin conexión. Gratis de almacenamiento 15GB	Seguridad y control de acceso.		
Dropbox	Dropbox es una herramienta de almacenamiento en la nube que nos permite compartir y acceder a archivos. (Abascal y Abascal, 2020)	Sincroniza archivos y fotos Almacenamiento en la nube. Acceso desde cualquier lugar Gratis de almacenamiento 2GB	Firmas digitales habilidades. Copia de seguridad y sincronización automática. Funcionalidad sin conexión.	Debilidad en seguridad. Función de búsqueda ilimitada. Suscripciones pagos comparativamente caras,	El paquete plus cuesta \$10 por cada usuario al mes
OneDrive	OneDrive es un sistema de almacenamiento en la nube que se puede acceder a los	Facilidad de compartir archivos. Permite almacenar.	Altos niveles de seguridad. Herramientas para trabajar en grupo.	Limitaciones de caracteres especiales. Límites de sincronización.	\$2 al mes por cada usuario.

archivos fácil mente.  
(Berrío et al., 2021)

Disponibilidad de  
Office 365

OneDrive se confunde  
con una copia de  
seguridad.

**Nota. La tabla muestra las herramientas de almacenamiento con su definición y ventajas. Elaborado por Daysi Aimacaña.**

### Tabla 5

Cuadro comparativo de herramientas de planificación y gestión

Herramientas	Conceptos	Beneficios	Ventajas	Desventajas	Precio
Google Suite	Es una plataforma que conforma un paquete completo como correo electrónico servicio de reuniones hojas de cálculo etc. (Micaletto et al., 2021)	Ahorro de costes. Herramientas colaborativas Seguridad	Almacenamiento en la nube seguro. Fácil acceso desde cualquier dispositivo. Soporte técnico y actualización es constantes.	Alguna función es solicitan un pago adicional. Se necesita una cuenta de Google para utilizar algunas funciones. No es tan completo.	Business Starter: \$8,40 por usuario al mes.
Trello	Es una herramienta que sirve para organizar y	Trello ayuda a organizar.	Los trabajos y proyectos son compartidos en tiempo real.	Inseguridad de sobre carga de información.	\$5 por cada usuario

	gestionar tareas campañas proyecto ( Hernández et al., 2021).	Es un sistema colaborativo Sirve como asignación de tareas para los colaboradores.	Se puede agregar comentarios	Lentitud al utilizar Trello. El plan gratuito se termina rápido.	
Google calendar	Es una herramienta online que permite organizar el tiempo. ( Feddern Bekcan, 2020)	Permite compartir la agenda con cualquier persona. Brinda una serie de funciones. Te ayuda a recordar cualquier evento.	Es fácil de utilizar y gratuito. Ayuda a programar reuniones fácilmente. Puede adjuntar documentos.	Necesita conectividad de internet. Preocupación de seguridad y privacidad. No ofrece suficientes opciones para la personalización	Business Starter: \$7.20 por usuario al mes

**Nota. La tabla muestra las herramientas de planificación y gestión con sus ventajas y desventajas. Elaborado por Daysi Aimacaña**

Una vez realizado la comparación de las herramientas de comunicación, de almacenamiento y de las herramientas de planificación y gestión se pudo identificar cada una de ellas su definición, sus ventajas, cada una de las herramientas descritas en las tablas son de vital importancia manejarlas para mantenerse actualizado durante el desarrollo de la propuesta se seleccionará algunas de las herramientas investigadas que permitirán desarrollar el trabajo de investigación.

Se podrá seleccionar la herramienta según la necesidad de las estrategias que se propondrán con el objetivo de incentivar a las personas a estar actualizados el uso de herramientas TIC que son de vital importancia en la actualidad para el desenvolvimiento de sus actividades diarias ya sea en su hogar o en sus trabajos.

## **6. PROPUESTA METODOLÓGICA**

### **6.1. Enfoque de la investigación**

#### **6.1.1. Enfoque cuantitativo**

Según Medina et al. ( 2023) afirman que “el método cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos numéricos. Se utiliza para medir y cuantificar variables, establecer relaciones y realizar generalizaciones estadísticas” (p.16). Para el desarrollo de la investigación se optó por un enfoque cuantitativo, porque este enfoque se centra en la medición numérica y el análisis estadístico de la recolección de información de la muestra seleccionada con el fin de analizar el uso de las TIC en la Cooperativa de Ahorro y” Crédito Santa Rosa de Patután”, al lograr recoger los datos numéricos para lograr resultados y poder contestar adecuadamente a la interrogante planteada previamente en la investigación del presente trabajo.

## **6.2. Diseño de la investigación**

### **6.2.1 Investigación bibliográfica**

Según Matos Ayala, (2022) mencionan que la investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. (p.1) este autor explica que revisar fuentes documentales permite que la investigación sea relevante al buscar información para la elaboración del marco teórico y plantear el problema de estudio con mayor precisión. Durante el desarrollo de la investigación, este método permitió la identificación de información importante para la elaboración y sustentación teórica para el desarrollo del tema de estudio.

### **6.2.3 Nivel descriptivo**

Según Losada, (2022) consideran que:

Los estudios descriptivos a través de encuestas abarcan todas aquellas investigaciones que emplean este método con el propósito de describir un fenómeno en detalle. Se enfocan en especificar el diseño utilizado, ya sea transversal, longitudinal o de panel, para adaptar la metodología al objetivo planteado. (p.3)

La investigación descriptiva permitió analizar e interpretar los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. El objetivo fue el analizar el uso de las TIC en la cooperativa en la comunicación, infraestructura, almacenamiento y el desempeño laboral.

### **6.3. Técnica e instrumento de la investigación**

#### **6.3.1. Técnica de la encuesta**

Según Ángeles (2022) que:

Aunque el Big data ha avanzado significativamente las encuestas continúan siendo una estrategia clave en la investigación social cuantitativa si bien se considera que las encuestas tradicionales enfrentan desafíos y posibles cambios de modelo también se reconocen sus oportunidades y su papel esencial para entender la opinión pública siempre priorizando la calidad en su ejecución. (p.2)

En la presente investigación incluirá la aplicación de encuestas dirigidas a todos los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután con el objetivo de obtener información directa y relevante sobre sus opiniones, perspectivas y experiencias, utilizando diversos criterios para la recolección de los datos.

Para investigar situación actual de la cooperativa , se decidió utilizar como instrumento de investigación el cuestionario, mismo que está compuesto de 6 dimensiones con un total de 22 preguntas con respuesta cerradas y con una escala de Likert, que contiene lo siguiente: Siempre, Casi siempre A veces ,Casi nunca, Nunca, la cual fue aplicada por una sola vez a la población, es fundamental para el desarrollo de la investigación porque permite la recolección de datos con el fin de realizar el análisis y tabulación en base al cuestionario aplicado para contestar a la pregunta de investigación.

#### **6.4 Juicio de experto**

Para la aplicación del instrumento en la cooperativa el objeto de estudio que se realizó fue la validación y revisión técnica por parte de tres profesionales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, pertenecientes a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Los profesionales fueron seleccionados por su trayectoria académica, experiencia y conocimiento

del tema y estos son: Mgs. Mónica Salazar, Ing. Jorge Cañar, Ing. Angelita Falconi, el instrumento fue validado positivamente y considerado apto para la ejecución y así cumple con los objetivos de la investigación, qué se puede observar.

### **6.5. Población**

Según Máximo et al., (2020) mencionan que:

La población y los elementos clave en el tipo de investigación que se emplea para abordar una realidad problemática. Por lo tanto, es fundamental considerar el enfoque de los diferentes tipos de investigación según la naturaleza de las variables involucradas. (p.2)

En este caso, la población de la investigación está compuesta por 19 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután que laboran en la sede Latacunga según la información proporcionada por el gerente de la cooperativa, y el principal objetivo es evaluar el nivel de conocimientos de los empleados sobre el uso de las TIC.

#### **Tabla 6**

Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután

<b>Personal</b>	<b>Total</b>
Gerente	1
Contadora	1
Cajera	3
Asesores de Crédito	5
Atención al cliente	3
Tesorera	1
Secretaria de gerencia	1

Sistemas	1
Jefe de inversiones	1
Jefe de créditos	1
Jefe de negocios	1
Total	19

**Nota: La tabla muestra el total, de la población de la Cooperativa Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. Elaborado por Daysi Aimacaña**

## 7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1. Análisis e interpretación de Resultados

Una vez recolectada la información mediante un enfoque de investigación cuantitativo y utilizando la técnica de encuesta, se realizó un diagnóstico del uso de las TIC en una población de 19 encuestados de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután. El objetivo del estudio es proponer estrategias de mejora para del uso de herramientas tecnológicas.

#### 7.1.1. Tabulación de encuesta

##### 1.- ¿Conoce usted que son las TIC?

**Tabla 7**

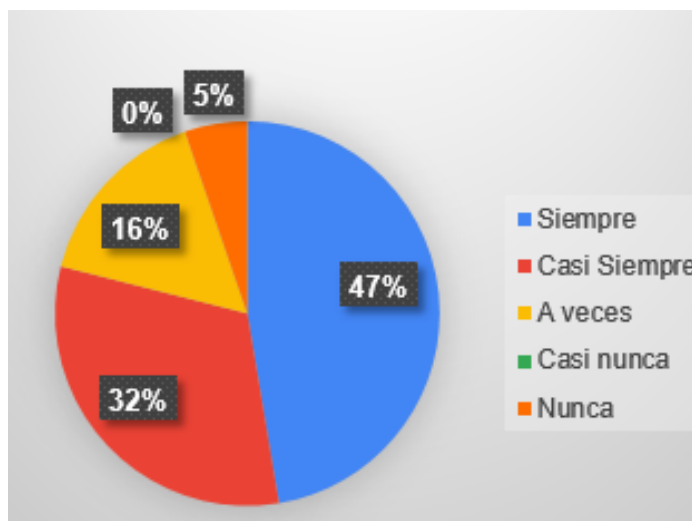
Conoce usted que son las TIC

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
<u>Siempre</u>	9	47%
Casi Siempre	6	32%
A veces	3	16%
Casi nunca	0	0%

Nunca	1	5%
<hr/>		
TOTAL	19	100%

**Nota.** La tabla muestra los datos obtenidos de los encuestados si conocen las TIC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 1**  
*Conoce sobre las TIC*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes sobre si conocen sobre las TIC. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

En la siguiente gráfica se puede observar que el 47% de los trabajadores indicó que siempre tienen un conocimiento de las TIC, mientras el 32% casi siempre tiene el conocimiento adecuado, un 16% tiene un mínimo de conocimiento y un 5% no tiene conocimiento de las TIC.

### **Interpretación**

Se denota que los datos obtenidos se pudo evidenciar que el 79% es favorable al tener una comprensión y utilización de herramientas tecnológicas en su día a día, pero sin embargo el 21 % tiene un conocimiento escaso sobre el uso de las TIC, esto se debe a la falta de capacitaciones acerca del tema, al implementar las capacitaciones al personal permitirá mantenerlos actualizados en el uso de herramientas tecnológicas, lo que beneficia a la

productividad, innovación y obtener un mayor desempeño laboral en sus actividades dentro de la cooperativa.

**2.- ¿Considera que la Cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC?**

**Tabla 8**

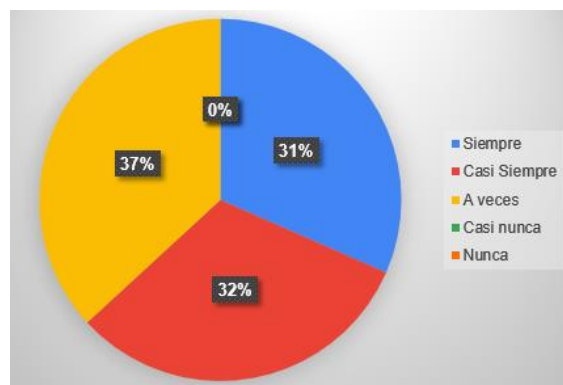
La Cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	6	32%
Casi Siempre	6	32%
A veces	7	37%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

**Nota.** La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután brinda la importancia necesaria al uso de las TIC. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 2**

*La Cooperativa brinda la importancia necesaria al uso de las TIC*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la importancia que la cooperativa le da al uso de las TIC. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Del total de los encuestados con respecto a la pregunta 2 de la dimensión tecnología /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 32% de los empleados considera que la cooperativa otorga siempre la importancia adecuada al uso de las TIC, el 32% opina que casi siempre, mientras que el 37% aseguro que, en ocasiones que el uso de las TIC le brindan la importancia necesaria.

## **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una tendencia favorable con el 64% consideran que les brinda la importancia necesaria a las TIC, lo que beneficia a los empleados de cooperativa permite agilizar la comunicación y gestionar los recursos existentes.

### **3.- ¿La cooperativa proporciona a los empleados los dispositivos tecnológicos con conexión a internet para el desempeño laboral?**

**Tabla 9**

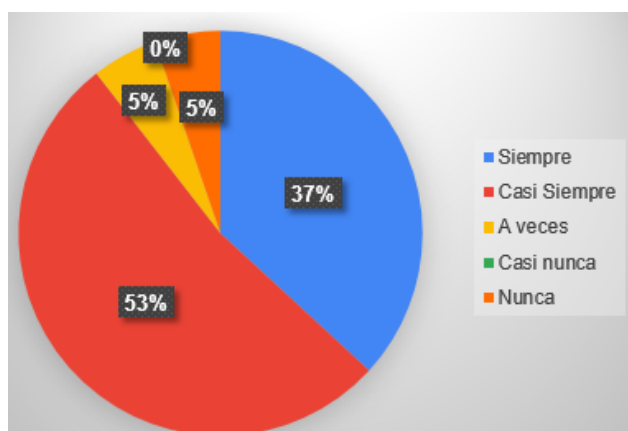
La cooperativa proporciona los dispositivos tecnológicos para el desempeño laboral

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	7	37%
Casi Siempre	10	53%
A veces	1	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota. La tabla muestra los datos de los dispositivos tecnológicos que proporciona la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña**

### Figura 3

*La cooperativa proporciona los dispositivos tecnológicos para el desempeño laboral*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la cooperativa proporciona los dispositivos tecnológicos para el desempeño laboral. Elaborado por Daysi Aimacaña

#### **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 3 de la dimensión tecnología /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 53% de los participantes afirmaron que la cooperativa casi siempre les proporciona los dispositivos tecnológicos, el 37% indicó que siempre les suministran estas herramientas, el 5% mencionó que a veces cuentan con los dispositivos y el 5% nunca les proporcionan.

#### **Interpretación**

Los datos obtenidos existe una tendencia favorable con un 90% porque manifiestan que si reciben los dispositivos tecnológicos necesarios para el desempeño de sus funciones laborales. Sin embargo, el 10% indicó limitaciones en el uso de los dispositivos tecnológicos lo cual perjudica notablemente el desenvolvimiento de sus funciones dentro de la cooperativa.

**4.- ¿La cooperativa actualiza regularmente sus sistemas tecnológicos para mantenerlos al día?**

**Tabla 10**

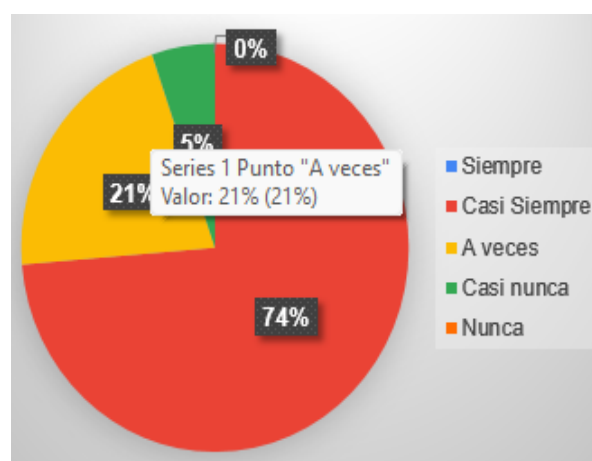
La cooperativa actualiza regularmente sus sistemas tecnológicos

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	14	74%
A veces	4	21%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

**Nota.** La tabla muestra los datos recopilados de la actualización de los sistemas tecnológicos que realiza la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 4**

La cooperativa actualiza regularmente sus sistemas tecnológicos



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la cooperativa actualiza regularmente sus sistemas. Elaborado por Daysi Aimacaña

## Interpretación

Los resultados muestran en las encuestas realizadas a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután se identificó que, el 74% de los participantes afirmaron que la cooperativa casi siempre actualizan regularmente su sistemas tecnológicos, el 21% indicó que a veces lo actualizan , el 5% mencionó que casi nunca actualizan el sistemas tecnológicos.

## Análisis:

Del total de los encuestados existe una tendencia favorable con un 90% de los empleados considera que existen actualizaciones regularmente en el sistema tecnológico de la cooperativa generando un buen desempeño laboral para los trabajadores, garantizando que siempre estén al día y en óptimas condiciones mejorando su capacidad y seguridad.

**5.- ¿La cooperativa cuenta con equipos de cómputo adecuados dentro de las oficinas donde usted labora?**

**Tabla 11**

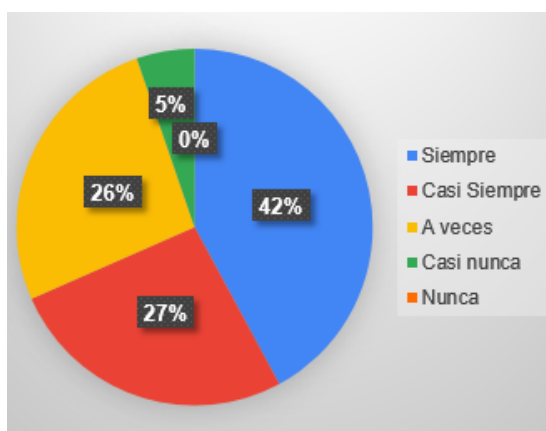
Equipos de cómputo adecuados dentro de la cooperativa

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	8	42%
Casi Siempre	5	26%
A veces	5	26%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

**Nota.** La tabla muestra datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután si cuentan con equipos adecuados. Elaborado por Daysi Aimacaña

## Figura 5

*Equipos de cómputo adecuado dentro de la cooperativa*



*Nota.* La figura muestra los porcentajes de los equipos de cómputo adecuada dentro de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

Del total de los encuestados con respecto a la pregunta 5 del factor estructural, el 42% afirma que la cooperativa siempre proporciona los equipos de cómputo adecuados para su desempeño laboral, el 27% señala que casi siempre dispone de los equipos, el 26% indica que a veces, y el 5% menciona que casi nunca tiene acceso.

### **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una tendencia favorable con un 68% de los empleados tienen opiniones divididas sobre la calidad de los equipos disponibles en la institución y el nivel de atención que le brindan, tener un buen equipamiento puede generar y facilitar el desempeño laboral generando la eficiencia y eficacia de los trabajadores permitiendo que los procesos administrativos sean más eficiente y rápidos.

**6.- ¿La cooperativa invierte en software necesarios que le permitan generar procesos adecuados dentro de la cooperativa?**

**Tabla 12**

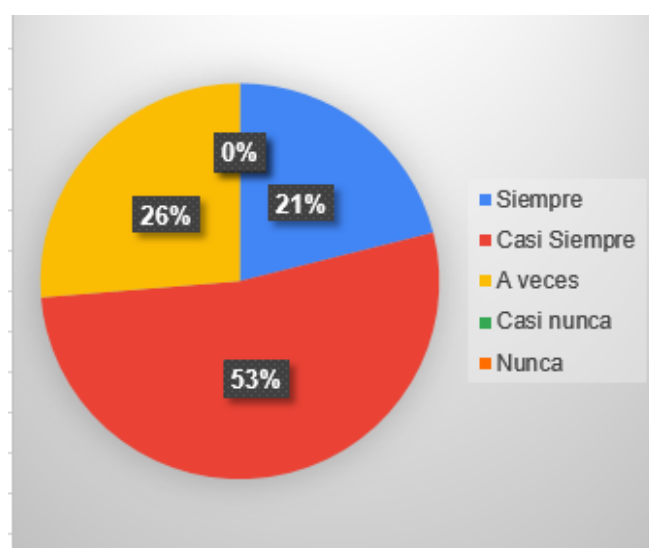
La cooperativa invierte en software

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	4	21%
Casi Siempre	10	53%
A veces	5	26%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

**Nota.** La tabla muestra los porcentajes obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután invierte en software para los procesos. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 6**

*La cooperativa invierte en software*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la cooperativa invierte en software necesarios para mejorar la gestión de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 6 de la dimensión equipamiento e infraestructura /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 21% de los encuestados afirma que la cooperativa siempre invierte en software necesario para mejorar la gestión administrativa, el 53% indicó casi siempre, mientras que el 26% afirmó que a veces, lo cual no satisface completamente las necesidades laborales en la gestión administrativa.

## **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una tendencia favorable con un 74% de los empleados menciona que la cooperativa invierte en el software, lo cual satisface completamente las necesidades laborales en la gestión administrativa lo que facilita la eficiencia operativa de los trabajadores.

## **7.- ¿Las plataformas digitales de la cooperativa son fáciles de usar?**

**Tabla 13**

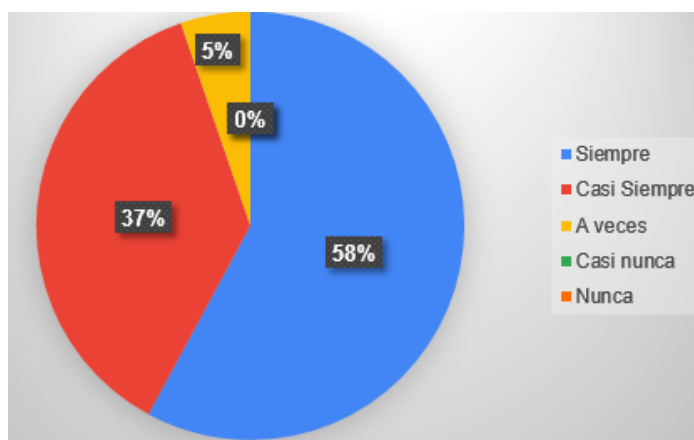
Plataformas digitales de la cooperativa

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	11	58%
Casi Siempre	7	37%
A veces	1	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota.** La tabla muestra datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan si usan las plataformas digitales. Elaborado por Daysi Aimacaña

## Figura 7

### Plataformas digitales de la cooperativa



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de las plataformas digitales de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

### Análisis

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 7 de la dimensión equipamiento e infraestructura /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 58% de los colaboradores de la cooperativa, que siempre cuentan con plataformas digitales fáciles, el 37% que casi siempre, mientras que el 5% señaló que a veces las plataformas.

### Interpretación:

En la cooperativa existe una tendencia favorable con un 90% de los empleados consideran que se encuentran capacitados y familiarizados con las plataformas digitales que les proporciona la cooperativa, lo cual permite agilizar su desempeño laboral en el desenvolvimiento de sus funciones en la cooperativa.

**8.- ¿La cooperativa brinda las herramientas tecnológicas necesarias para una correcta comunicación entre los colaboradores?**

**Tabla 14**

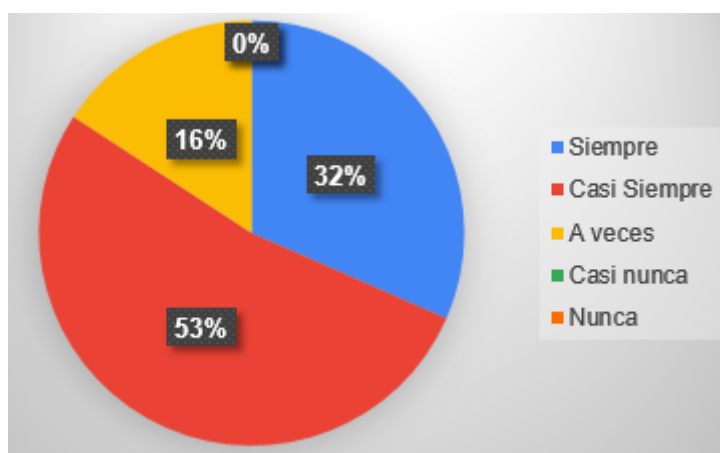
Herramientas tecnológicas para la comunicación

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	6	32%
Casi Siempre	10	53%
A veces	3	16%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

Nota. La tabla muestra los resultados de la recopilación de información acerca de las herramientas tecnológicas para la comunicación efectiva. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 8**

*Herramientas tecnológicas para la comunicación*



Nota. La figura muestra los porcentajes de las herramientas tecnológicas de comunicación en la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 8 de la dimensión equipamiento e infraestructura /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 32% afirmó que la cooperativa siempre les proporciona las herramientas tecnológicas necesarias para la comunicación entre los colaboradores, el 53% casi siempre ofrece las herramientas, el 16% señaló que casi nunca reciben las herramientas tecnológicas adecuadas.

## **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa una tendencia positiva con un 85% de los empleados que expresan que si les proporcionan las herramientas necesarias para la comunicación entre sus colaboradores ayudando a mejorar rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores y agilizando el intercambio de información.

## **9.- ¿Las TIC han facilitado la comunicación interna dentro de la cooperativa?**

**Tabla 15**

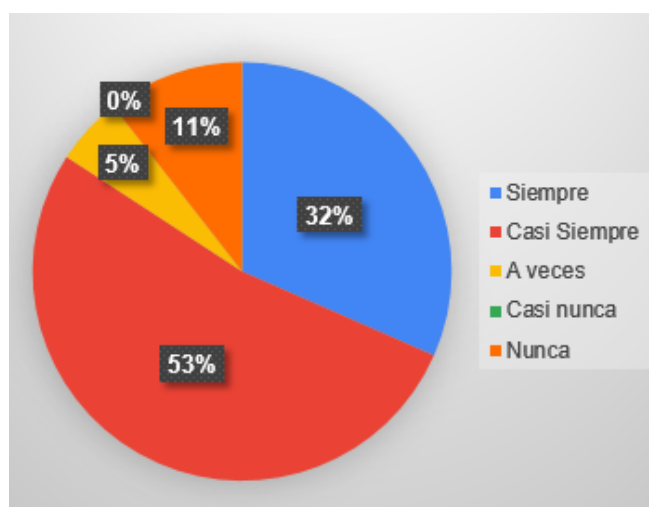
Las TIC en la comunicación interna

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	6	32%
Casi Siempre	11	58%
A veces	1	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota. La tabla muestra los resultados de las TIC si han facilitado la comunicación interna en la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña**

**Figura 9**

*Las TIC en la comunicación interna*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de las TIC en la comunicación interna dentro de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 9 de la dimensión de comunicación /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 32% de los encuestados afirma que siempre han facilitado una comunicación interna rápida y eficiente, el 53% considera que casi siempre, el 5% menciona que a veces, y otro 11% asegura que nunca han logrado mejorarla por completo.

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una tendencia favorable con un 90% de los empleados están de acuerdo que les han facilitado la comunicación, pero hay un grupo significativo de 10% que no les han facilitado la comunicación rápida por ende se sugiere dar capacitaciones para el conocimiento de las herramientas de comunicación permitiendo que la comunicación se rápida, eficiente, interacción y el flujo de información dentro de la cooperativa.

**10.- ¿La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web para informar a sus socios?**

**Tabla 16**

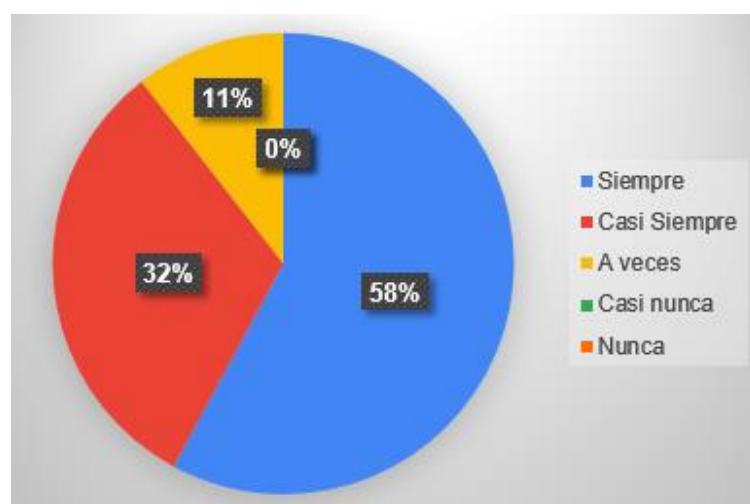
La cooperativa cuenta con redes o una página web

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	11	58%
Casi Siempre	6	32%
A veces	2	11%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

Nota. La tabla muestra datos obtenidos de la Cooperativa cuenta con redes sociales. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 10**

La cooperativa cuenta con redes o una página web



Nota. La figura muestra los porcentajes obtenidos de la cooperativa cuenta con redes o una página para comunicar con los socios. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

En total de los encuestados con respecto a la pregunta 10 de la dimensión equipamiento e infraestructura /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación que el 58% siempre cuenta con redes sociales y con una página web para informar a los socios, el 32% afirma que casi siempre, sin embargo, el 11% de los colaboradores dice que a veces.

## **Interpretación**

De acuerdo con los hallazgos obtenidos existe una inclinación favorable con un 90% de los empleados indica que cuentan con las redes sociales por lo cual se deduce que se mantiene un porcentaje significativo y a favor de la cooperativa.

### **11.- ¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros mensajería instantánea o APP?**

**Tabla 17**

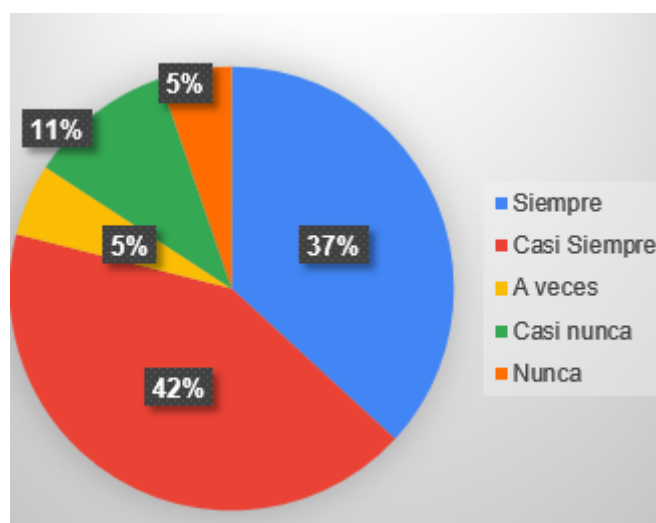
Utiliza las TIC de comunicación como chats

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	7	37%
Casi Siempre	10	53%
A veces	2	11%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota.** La tabla representa datos de la utilización de las TIC en la comunicación mediante chats, foros y mensajería dentro de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

## Figura 11

*Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros de mensajería*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes obtenidos de la cooperativa de la utilización de las TIC de comunicación como chats o foros de mensajería. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 11 de la dimensión equipamiento e infraestructura /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 37% de los colaboradores siempre utilizan las TIC de comunicación como chats o foros de mensajería, el 42% afirmó que casi siempre, un 5% considera que a veces no se utiliza, un 11% casi nunca lo usan y mientras el 5% nunca no utiliza las TIC de comunicación.

### **Interpretación:**

En base a los resultados, se presenta una tendencia favorable ya que el 90% siempre utilizan los foros, y mensajería instantánea permitiendo el intercambio de información de forma ágil y eficiente facilitando la integración, fomentando el trabajo colaborativo y tener acceso desde cualquier lugar.

**12.- ¿El uso de la TIC ha mejorado la comunicación con los socios de la cooperativa?**

**Tabla 18**

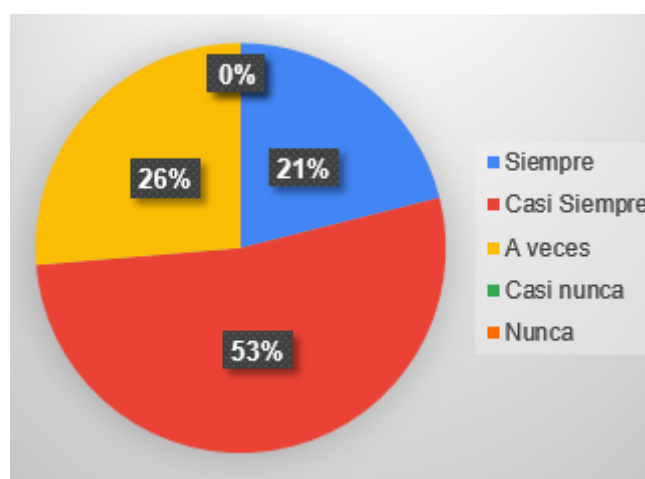
El uso de las TIC ha mejorado la comunicación con los socios

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	4	21%
Casi Siempre	10	53%
A veces	5	26%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

Nota. La tabla muestra los porcentajes del uso de las TIC ha mejorado la comunicación con los colaboradores de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 12**

*El uso de las TIC ha mejorado la comunicación con los socios*



Nota. La figura muestra los porcentajes del uso de las TIC ha mejorado la comunicación con los socios de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 12 de la dimensión equipamiento e infraestructura /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 21% de los colaboradores consideran que el uso de las TIC siempre ha mejorado la comunicación, un 53% indicó que casi siempre, el 26% dijo que a veces lo usa.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos, se destaca una tendencia favorable, con un 74% de los empleados de la cooperativa afirmaron que utilizan las TIC para la comunicación con los socios lo cual facilitara la comunicación rápida, clara, eficiente y el intercambio de información de departamento a departamento sin la necesidad de documentos físicos.

### **13.- ¿La cooperativa utiliza herramientas tecnológicas para la gestión de la información?**

**Tabla 19**

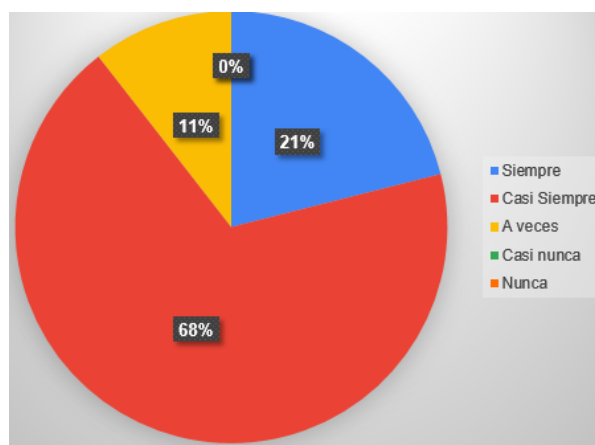
Utiliza herramientas tecnológicas para la gestión de la información

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	4	21%
Casi Siempre	13	68%
A veces	2	11%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota. La tabla muestra los datos de la utilización de herramientas tecnológicas para la gestión. Elaborado por Daysi Aimacaña**

### Figura 13

*Utiliza herramientas tecnológicas para la gestión de la información*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la utilización de herramientas tecnológicas para la gestión de la información. Elaborado por Daysi Aimacaña

#### **Análisis**

Del total de encuestados con respecto a la pregunta 13 de la dimensión planificación y gestión /TIC del cuestionario del uso de la tecnología de la información y comunicación, el 68% casi siempre lo utilizan, 11% a veces no las manejan las herramientas tecnológicas.

#### **Interpretación**

A partir de los resultados obtenidos, se percibe una tendencia favorable con un 79% de los empleados señalan que utilizan herramientas tecnológicas para la gestión de la información, uno de los factores es la preocupación por la seguridad de la información y el costo de implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de la información, se debe socializar al personal acerca de las nuevas tecnologías de comunicación para despejar su inseguridad del uso de las TIC

**14.- ¿Emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de sus actividades laborales?**

**Tabla 20**

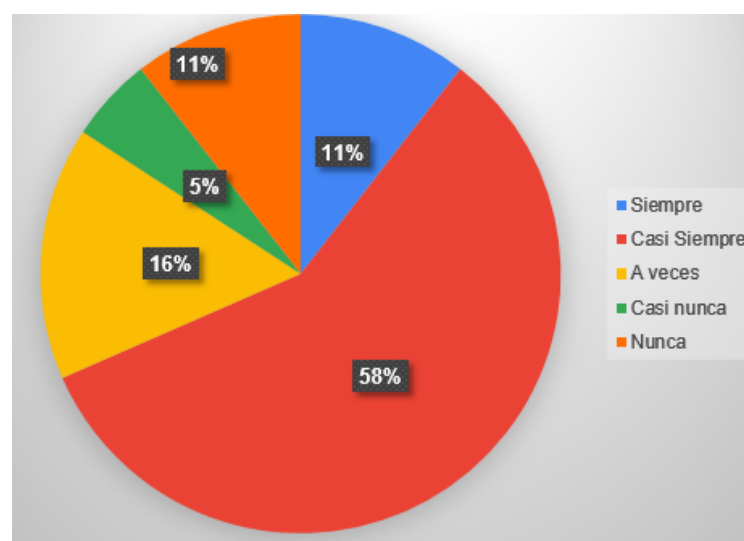
Emplea las TIC para gestionar y planificar sus actividades

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	2	11%
Casi Siempre	13	68%
A veces	3	16%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	5%
TOTAL	19	100%

Nota. Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 14**

*Emplea las TIC para gestionar y planificar sus actividades*



Nota. La figura muestra los porcentajes del emplear las TIC para gestionar y planificar sus actividades. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Los resultados obtenidos como se puede apreciar en la figura 14 muestra que el 11% afirmaron que siempre usan las TIC para gestionar y planificar sus actividades laborales, el 58% casi siempre usan las TIC para sus actividades laborales, mientras que el 16% afirmaron que a veces, el 5% casi nunca y el 11% nunca utilizan las TIC para gestionar y planificar sus actividades.

## **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una tendencia desfavorable con un 26% de los empleados manifiestan que no utilizan las TIC para gestionar y planificar sus actividades, esto puede ser porque llevan cronograma de planificación estratégica de forma física con ellos, o la resistencia al cambio drástico en la utilización de herramientas digitales las que ayudan a tener los documentos de fácil acceso y agilizar el tiempo en el desenvolvimiento de sus actividades.

## **15.- ¿La cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas para la planificación estratégica?**

**Tabla 21**

Herramientas tecnológicas para la planificación estratégica

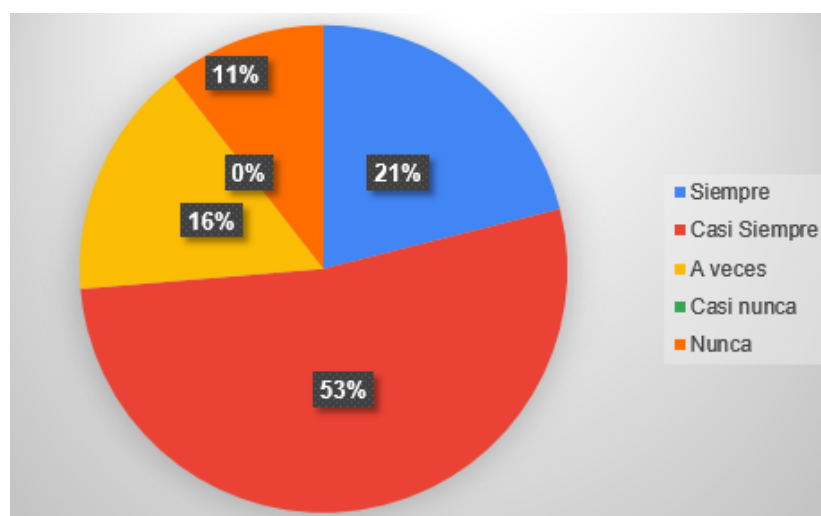
<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	4	21%
Casi Siempre	10	53%
A veces	4	21%
Casi nunca	0	0%

Nunca	1	5%
TOTAL	19	100%

**Nota.** La tabla muestra los resultados de las herramientas tecnológicas que posee la cooperativa para la planificación estratégica. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 15**

*Herramientas tecnológicas para la planificación estratégica*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes si la cooperativa cuenta con las herramientas tecnológicas para la planificación estratégica. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

En la figura 15 y tabla 18 se identificó que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa De Patután que el 21% siempre disponen de las herramientas tecnológicas para realizar la planificación estratégica, 53% casi siempre cuentan con las herramientas, el 16% menciona que a veces no cuentan con la accesibilidad a las herramientas, mientras el 11% no cuentan con las herramientas

### **Interpretación**

Conforme a los resultados, se destaca una tendencia negativa con un 30% de los encuestados manifiesta que no cuenta con las herramientas necesarias para la elaboración

de la planificación estratégica, lo que no permite al personal a desenvolverse en sus funciones de forma eficiente, por lo que se sugiere la implementación de herramientas de planificación y la capacitación el uso de las herramientas de planificación, lo que beneficiara directamente la gestión administrativa a la hora de tomar de decisiones.

**16.- ¿Dispone de herramientas tecnológicas necesaria para un correcto almacenamiento y disponibilidad de la información?**

**Tabla 22**

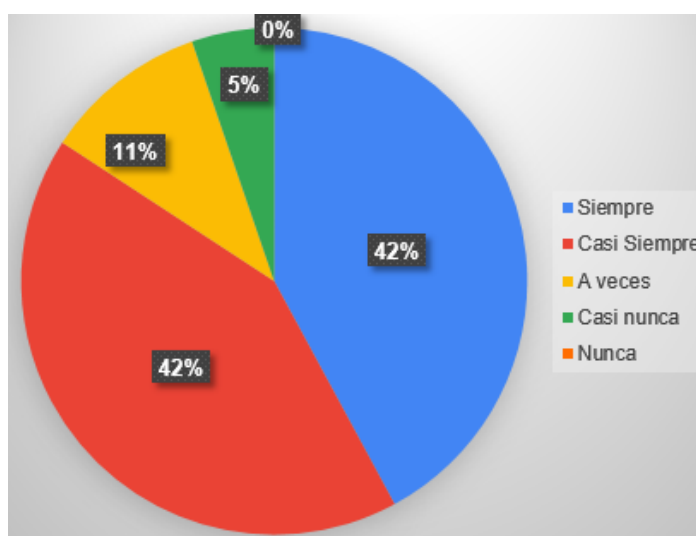
Dispone de herramientas tecnológicas necesarias para el almacenamiento de información

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	8	42%
Casi Siempre	9	47%
A veces	1	5%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota. La tabla indica los resultados de las herramientas para el uso de almacenamiento de información de la cooperativa. Elaborado por Daysi Aimacaña**

## Figura 16

*Dispone de herramientas tecnológicas necesarias para el almacenamiento de información*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la disponibilidad de herramientas tecnológicas necesarias para el almacenamiento de información. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

De acuerdo con la figura 16 se pudo identificar que 42% afirmaron de los empleados que siempre la Cooperativa De Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután les proporciona las herramientas tecnológicas para el almacenamiento de la información, el 42% que casi siempre cuentan con las herramientas, el 11% a veces las utilizan y el 5% dijo que casi nunca obtiene las herramientas necesarias para el correcto almacenamiento de información.

### **Interpretación**

De acuerdo con los hallazgos, se destaca una inclusión negativa un 10% de los empleados manifiesta que no usan herramientas de almacenamiento en la nube como método de respaldo de la información, uno de los factores es el temor de la seguridad de la información, por lo que se sugiere a la Cooperativa realizar mejoras en el proceso de recepción,

almacenamiento y conservación de la información lo que permitirá agilizar la búsqueda de la información.

**17.- ¿La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para el desarrollo de sus actividades diarias que desarrollo en la cooperativa?**

**Tabla 23**

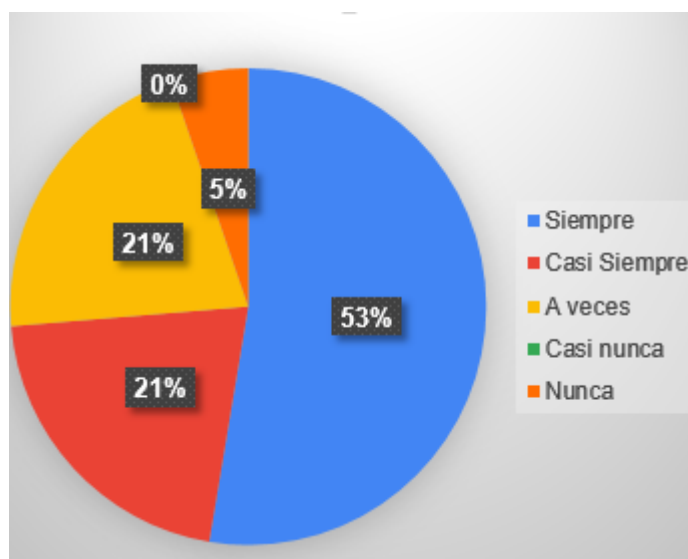
La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite para el desarrollo de actividades.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	10	53%
Casi Siempre	4	21%
A veces	4	21%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota.** La tabla muestra los resultados del paquete de Google suite para el desarrollo de actividades.  
Elaborado por Daysi Aimacaña

## Figura 17

*La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite para el desarrollo de actividades*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la cooperativa cuenta con el paquete de Google suite para el desarrollo de sus actividades. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

Según la figura 17 se pudo evidenciar que los resultados obtenidos en las encuesta realizadas a los miembros de la cooperativa arrojan que, el 53% siempre tiene acceso al paquete de Google suite para realizar sus actividades, 21% afirmó que casi siempre tiene acceso a la herramienta, el 21% considera que a veces usan las herramientas de Google suite y el 5% nunca han tenido accesibilidad a la herramienta.

### **Interpretación**

Según los datos obtenidos, se registra una tendencia positiva, con un 74% de los empleados de la cooperativa está totalmente de acuerdo con el uso del paquete de Google suite aporta en los procesos administrativos de la cooperativa, pero existe un porcentaje mínimo no las usa en sus actividades diarias, esto puede ser a la falta de familiarización con el paquete de

Google suite, por lo que se debe capacitar al personal acerca del uso de las herramientas de Google suite y como estas facilitan sus funciones.

**18.- ¿Cuenta con espacio suficiente que corrobore el uso de las herramientas tecnológicas?**

**Tabla 24**

Cuenta con espacio suficiente que corrobore el uso de las herramientas tecnológicas

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	8	42%
Casi Siempre	7	37%
A veces	4	21%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota.** La tabla muestra los porcentajes del espacio que posee la cooperativa para el uso de herramientas tecnológicas. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 18**

*Cuenta con espacio suficiente que corrobore el uso de herramientas tecnológicas*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes si cuenta con el espacio suficiente que corrobore el uso de herramientas tecnológicas. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados que muestran en la figura 18 se puede evidenciar que los empleados de la cooperativa, determinaron que el 42% afirma que siempre cuentan con el espacio suficiente que corrobore el uso de herramientas tecnológicas, el 37% considera que casi siempre cuentan y el 21% menciona que a veces cuentan con este espacio para el uso.

### **Interpretación:**

A partir de los resultados, se evidencia una inclinación favorable, con un 79% de los empleados manifiestan que cuentan con el espacio e infraestructura adecuada para los dispositivos tecnológicos, uno de los factores que influye sería la limitación de infraestructura y espacio para los dispositivos tecnológicos, se sugiere invertir en un espacio adecuado para tener acceso a dispositivos y programas permitiendo trabajar de forma eficiente.

## 19.- ¿Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos?

**Tabla 25**

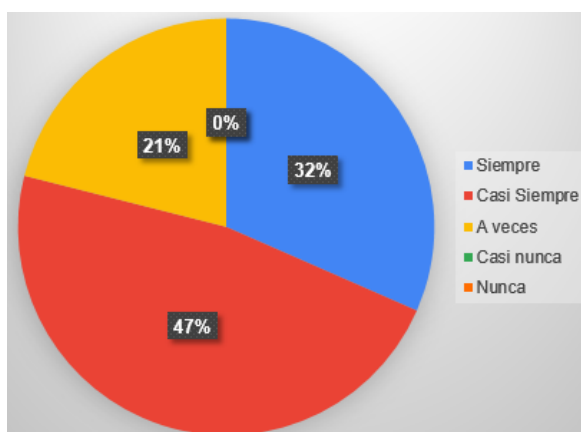
Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes y ficheros adjuntos

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	6	32%
Casi Siempre	9	47%
A veces	4	21%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

*Nota.* La tabla muestra la información de la utilización de las TIC para recibir o enviar mensajes. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 19**

Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes y ficheros adjuntos



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de la utilización de las TIC para enviar o recibir mensajes y ficheros adjuntos. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Los resultados mostrados en la figura 19 y tabla 22 que, el 32% de los encuestados afirma que siempre utilizan las herramientas de comunicación como son enviar y recibir mensajes y ficheros, el 47 indica que casi siempre las utiliza para este fin, el 21 restante menciona que solo a veces hace uso de las herramientas tecnológicas para enviar o recibir mensajes.

## **Interpretación**

Sin duda, los resultados muestran que a pesar de tener un porcentaje significativo a favor de la utilización métodos de comunicación como son enviar, recibir mensajes y ficheros adjuntos, el 21% menciona que no utiliza las herramientas de comunicación para enviar mensajes, una de las razones puede ser que los empleados se encuentran en distintos departamentos y no tienen la accesibilidad adecuada al internet, se debe invertir en el servicio de internet para un adecuado uso de la TIC para enviar mensajes y ficheros adjuntos a los distintos departamentos.

**20.- ¿Recibe capacitaciones en la tecnología de la información y comunicación (TIC) que le ayude a innovar o mejorar su desempeño laboral?**

**Tabla 26**

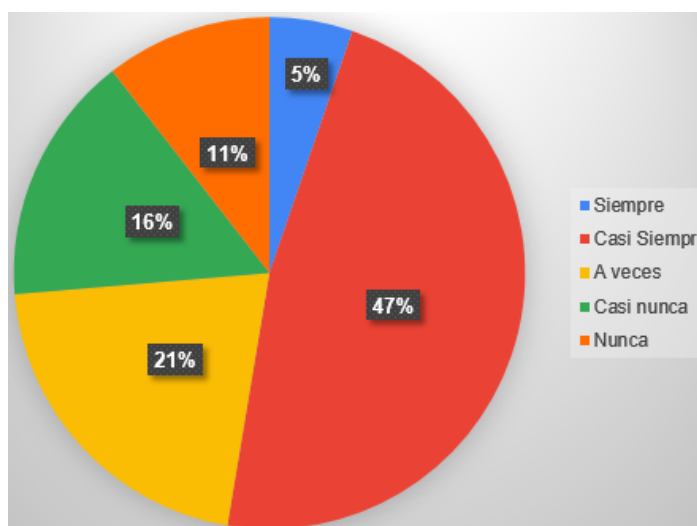
Capacitaciones en las TIC para innovar su desempeño laboral

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Casi Siempre	8	42%
A veces	4	21%
Casi nunca	4	21%
Nunca	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 20**

Capacitaciones en las TIC para innovar su desempeño laboral



**Nota.** La figura muestra los porcentajes de las capacitaciones en las TIC para innovar el desempeño laboral. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

Los resultados mostrados en la figura, el 5% afirman que siempre reciben capacitaciones en las TIC para innovar su desempeño laboral, el 42% considera que casi siempre, 21% a veces reciben capacitaciones, el 16 casi nunca son capacitados y el 11% que nunca reciben este tipo de capacitación en las TIC.

## **Interpretación**

En base a los hallazgos obtenidos existe una tendencia desfavorable con un 53% de los encuestados menciona que existe un déficit en las capacitaciones en el uso de las TIC, esto se debe a causa por diferentes factores en que no todos reciben las mismas capacitaciones en las mismas herramientas.

**21.- ¿Usted hace uso de las TIC como herramienta de innovación tecnológica que le facilite las funciones que realiza en su lugar de trabajo?**

**Tabla 27**

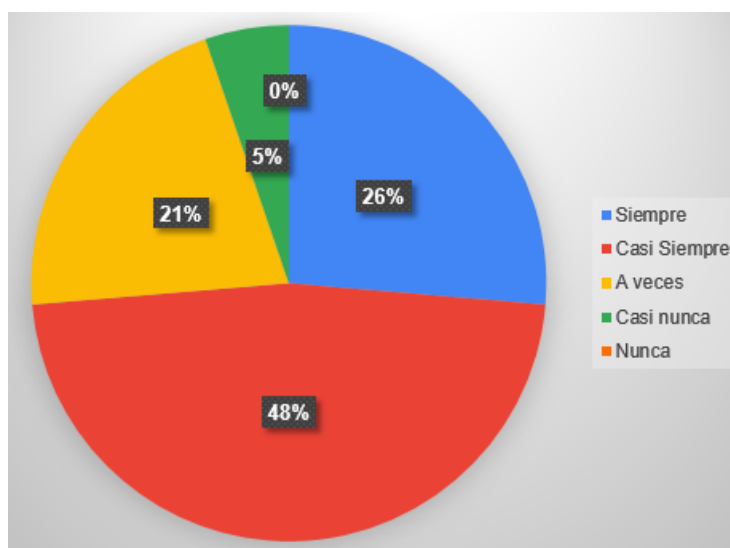
Uso de las TIC como herramientas de innovación tecnológica

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Siempre	5	26%
Casi Siempre	9	47%
A veces	4	21%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla muestra los porcentajes del uso de las TIC como herramientas de innovación digital que le facilitan sus actividades diarias. Elaborado por Daysi Aimacaña

## Figura 21

*Uso de las TIC como herramienta de innovación tecnológica*



**Nota.** La figura muestra los porcentajes del uso de las TIC como herramientas de innovación tecnológica. Elaborado por Daysi Aimacaña

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados presentados en la figura 21 se puede observar que, el 26% de los encuestados afirma que siempre utilizan las TIC como herramientas de innovación tecnológica para facilitar sus funciones laborales, el 48% las usa casi siempre para este propósito. El 21% menciona que solo a veces utilizan las TIC, y el 5% indica que casi nunca las utiliza.

### **Interpretación**

A partir de los hallazgos obtenidos, se destaca una tendencia favorable, con un 68% manifestaron que siempre utilizan las TIC como herramientas innovadoras para la innovación tecnológica facilitándole a mejorar la comunicación y su eficiencia de sus tareas diarias.

**22.- ¿Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas y aplicaciones que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones?**

**Tabla 28**

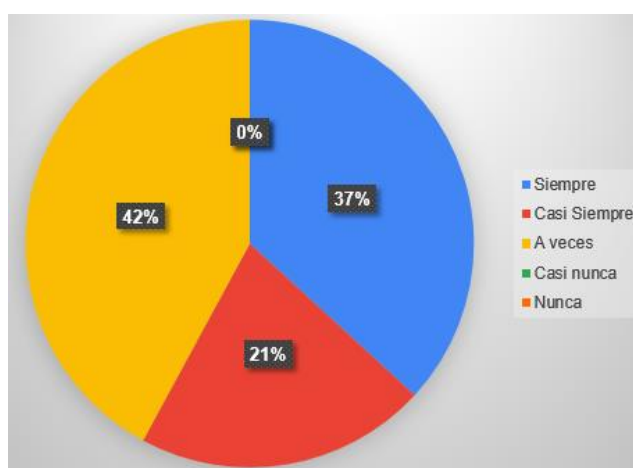
Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas y aplicaciones

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Siempre	7	37%
Casi Siempre	4	21%
A veces	8	42%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	19	100%

*Nota.* La tabla indica los porcentajes de satisfacción con las herramientas tecnológicas y aplicaciones que la cooperativa le brinda. Elaborado por Daysi Aimacaña

**Figura 22**

Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas y aplicaciones



*Nota.* La figura muestra los porcentajes que se encuentran satisfechos con las herramientas tecnológicas y aplicaciones para el desempeño de sus funciones. Elaborado por Daysi Aimacaña

## **Análisis**

La grafica revela que el 37% de los encuestados utiliza siempre el recurso o práctica evaluada, y el 21% lo hace casi siempre, el 42% lo utiliza solo ocasionalmente.

## **Interpretación**

Del total de participantes existe una tendencia favorable con un 58% manifiesta que se encuentran satisfechos con las herramientas tecnológicas y aplicaciones que la cooperativa ha brindado para el desarrollo de sus actividades, en lo que beneficia directamente en la administración de la cooperativa para el desarrollo de sus funciones.

## **Análisis y discusión de resultados**

Al analizar las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután se identificó que los datos reflejan que el 58% de los encuestados utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) el recurso de manera regular, lo que evidencia su relevancia y utilidad en las actividades laborales. Sin embargo, el 42% reporta un uso ocasional, lo que podría atribuirse a factores como limitaciones en el acceso, falta de formación específica o una percepción de menor necesidad.

La principal falencia identificada en la cooperativa es el uso deficiente de herramientas TIC para la comunicación entre los colaboradores mediante el uso de chats, foros y mensajería instantánea. Actualmente la comunicación se ha vuelto digitalizada y se puede realizar reuniones a lagar distancia lo cual permite una comunicación efectiva y mejoras en la accesibilidad, con el objetivo de maximizar su impacto en la eficiencia y el desempeño operativo.

En cuanto al almacenamiento se pudo identificar que no utilizan herramientas tecnológicas para la gestión de la información. Correcta, en la actualidad la mayoría de los procesos documentales lo llevan de manera manual y al utilizar este método de almacenamiento

de la información no garantiza la eficiencia y rapidez en sus procesos ni la seguridad. Por esta razón es importante usar herramientas de almacenamiento en la nube lo cual permitirá tener la información transparente y reducir el tiempo, de esta manera se agilizarán los procesos administrativos.

En cuanto a la planificación estratégica los colaboradores mencionaron que no cuentan con las herramientas necesarias y no las emplean para realizar sus actividades laborales lo cual dificulta la toma de decisiones por esta razón es importante capacitar al personal y de manera constante esto permitirá mejorar su desempeño laboral.

## **8. PROPUESTA**



### **8.1. Historia**

Nace en el mes de enero del 2004 como una caja de ahorro y crédito para financiar la producción agrícola e incentivar la creación de microempresas en el sector de Patután con el apoyo de CHILDFUND el 27 de junio de 2008 se legaliza como Cooperativa de Ahorro y Crédito la cual inicio sus operativos a partir del primero de enero del 2009 a través de la unión del Banco Comunal y de las primeras actividades económicas realizadas por la cooperativa en el 2008. Actualmente la cooperativa da servicios financieros a los sectores más desposeídos, tanto urbano, marginales y rurales creando productos de crédito para el sector de Patután y sus alrededores.

### 8.1.2 Misión

Contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental hacia nuestros socios y clientes, a través de la prestación de servicios financieros y no financieros con enfoque de calidad en nuestros productos y servicios que demande el mercado actual.

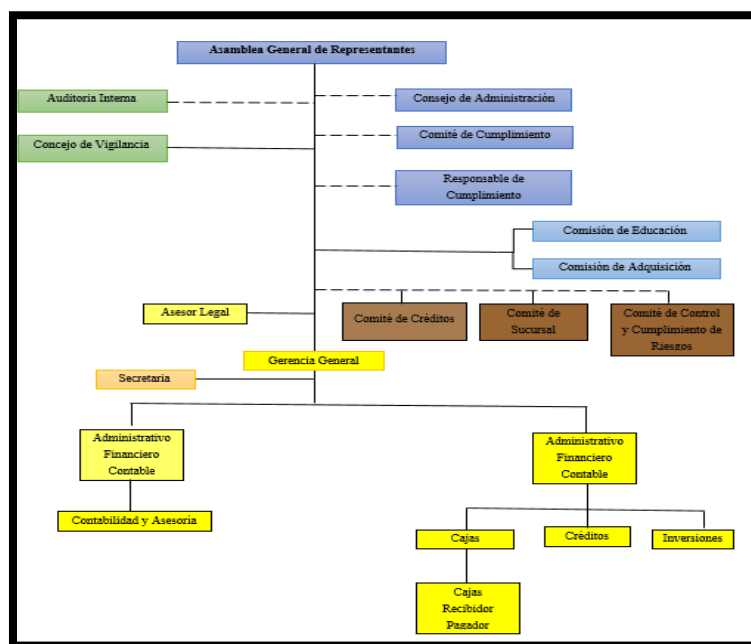
### 8.1.3 Visión

Ser una institución financiera líder en el mercado local y provincial, satisfaciendo las necesidades de los socios y clientes de forma ágil y oportuna con eficiencia en el servicio.

### 8.1.4 Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután

Figura 23

La figura muestra el organigrama estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután



Nota. Muestra el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. Obtenido de la página web de la cooperativa.

### 8.1.5 Dirección y ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután está ubicado en la provincia de Cotopaxi del cantón Latacunga parroquia Eloy Alfaro barrio Patután a unos metros al sur de la Plaza Central, vía a Patután 050101.

#### Figura 24

*Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa*



**Nota.** Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután. Obtenido de <https://coacsantarosadepatutan.fin.ec/views/index>

### 8.2 Introducción

En la actualidad la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha transformado principalmente en las organizaciones en el desarrollo de sus actividades, la comunicación y gestionar sus recursos. Las TIC abarca una variedad extensa de herramientas, equipos y componente electrónicos que ayudan a la recopilación, almacenamiento, procesamiento y transformación de información de las entidades financieras, la tecnología influye en los sistemas de hardware y software, con herramientas de comunicación y servicios de almacenamiento en la nube facilitando la emisión de información de forma ágil y eficiente.

La propuesta se enfocara en proponer estrategias del el uso de las herramientas TIC que permiten agilizar y fortalecer la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután, proponiendo herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia, la transparencia de la información, la comunicación entre sus colaboradores, la seguridad y la capacidad de innovación continua en esta era digital, lo cual permitirá la cooperativa ofrecer servicios de mayor calidad y responder de mejor manera las necesidades de los socios de la cooperativa.

### **8.3 Objetivos de la propuesta**

#### **8.3.1 Objetivo general**

Proponer estrategias TIC para la comunicación, almacenamiento y el desempeño laboral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután

#### **8.3.2 Objetivos específicos**

- Seleccionar las herramientas digitales de acuerdo a las falencias identificadas en la cooperativa que permitan dar solución.
- Proponer programas y talleres de capacitación sobre las TIC dirigidas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután.
- Proponer estrategias para el uso de herramientas de almacenamiento de información en la nube de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután.

### **8.4 Problema**

El principal desafío a los que se enfrentas las organizaciones es a la adopción y utilización eficiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).A pesar de los avances tecnológicos y la disponibilidad de herramientas digitales, existe una gran falencia

para proponer estrategias del uso de las TIC en los procesos administrativos de la cooperativa de manera eficiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután no es la excepción se enfrenta a nuevos desafíos y retos de actualización a la que se debe ir adaptando e innovando para hacer la diferencia frente a su competencia y aportar un valor agregado que los diferencie de los demás, mejorando su gestión y servicio a sus socios.

El presente trabajo de investigación tiene con finalidad proponer estrategias del uso de las TIC y a la vez capacitar al personal para mantenerlos al día en las actualizaciones en el uso de las herramientas tecnológicas mejorando la eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután porque en la actualidad el uso de la tecnología se ha vuelto parte esencial en el trabajo y en diario vivir permitiendo optimizar tiempo. Según el análisis desarrollado a las encuestas realizadas al personal de la cooperativa se detallan alguno de las falencias encontradas durante la tabulación y análisis de la información obtenida son las siguientes:

## 8.5 Desarrollo de la propuesta

### Análisis de la pregunta y estrategias

9.- ¿Las TIC han facilitado la comunicación interna dentro de la cooperativa?

Problema: Rechazo a la actualización de nuevos métodos de comunicación.

#### Tabla 29

La tabla muestra los datos de la estrategia 1 fortalecer la comunicación interna

Objetivo	Estrategia	Actividades	Responsable	Unidad ejecutora	Tiempo	Presupuesto
Fortalecer la comunicación interna mediante el uso de herramientas tecnológicas que facilite la comunicación y el intercambio de información.	Establecer un canal de sistema para la comunicación interna	Utilización de la aplicación Hangouts de Google para la comunicación efectiva dentro de la cooperativa. Presentación de la herramienta de Hangouts de Google a los empleados mediante una capacitación. Evaluación constante de la herramienta seleccionada y observar el nivel de uso de la herramienta de comunicación.	Jefe de talento humano. Jefe de sistemas	Departamento del talento humano. Departamento de sistemas.	1 mes	\$104.5 al mes de todo el personal

*Nota.* La tabla muestra la estrategia y herramientas.

**Estrategia 1: Fortalecer la comunicación interna en la cooperativa mediante el uso de las TIC.**

**Responsable: jefe de Talento Humano**

- Proponer soluciones innovadoras para mejorar la comunicación.
- Mejorar la comunicación de forma transparente y abierta.
- Diseñar estrategias eficientes para la implementación de herramientas de comunicación.
- Capacitar al personal sobre el uso eficiente de herramientas de comunicación.

**Responsable: Jefe de sistemas**

- Identificar y presentar herramientas tecnológicas que mejore la comunicación en la cooperativa.
- Supervisar y mantener la infraestructura tecnológica.
- Brindar soporte técnico a los empleados.
- Garantizar que las plataformas de comunicación funcionen de forma eficiente.

**Unidad ejecutora: Departamento de Talento humano**

- Establecer políticas internas sobre el uso adecuado de las TIC en la comunicación
- Coordinar y planificar con los departamentos
- Monitorear el avance de las actividades de comunicación.
- Fomentar la colaboración entre cada uno de los departamentos de la cooperativa.

**Unidad ejecutora: Departamento de sistemas**

- Fomentar las prácticas sobre el uso de las TIC e innovar la comunicación.
- Ofrecer capacitaciones sobre el uso de las plataformas digitales y brindar soporte técnico.
- Supervisar que las plataformas de comunicación estén disponibles.

### Análisis de la pregunta y estrategia

11.- ¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros mensajería instantánea?

Problema: Al no utilizar estas herramientas ampliamente dificulta la comunicación.

**Tabla 30**

La tabla muestra las actividades en cuanto a la estrategia 2 fomentar el uso de las herramientas de comunicación

Objetivo	Estrategia	Actividades	Responsable	Unidad ejecutora	Tiempo	Presupuesto
Mejorar la comunicación interna dentro de la cooperativa mediante el uso eficiente de las herramientas de comunicación permitiendo que su trabajo sea más ágil y dinámico.	Fomentar el uso de herramientas de comunicación instantánea como chats, foros y mensajes para agilizar la comunicación entre sus colaboradores.	Propuesta al personal del uso de la herramienta de OneDrive Capacitación al personal en el uso de herramientas de comunicación digital. Lanzar una campaña de comunicación interna para promover el uso de temas y sus ventajas en la colaboración diaria.	Jefe de Talento Humano Jefe de sistemas	Departamento de Talento Humano Departamento de sistemas	2 meses	166.25 por todos los empleados

*Nota.* La tabla muestra los detalles de la estrategia y herramienta a usar.

**Estrategia 2:** Fomentar el uso de herramientas de comunicación instantánea como chats, foros y mensajes para agilizar la comunicación entre sus colaboradores.

**Responsable: Jefe de Talento Humano**

- Debe asegurarse que las herramientas de comunicación faciliten la interacción y el flujo de información.
- Asegurarse que los empleados reciban una capacitación adecuada en el uso eficiente de herramientas de comunicación.
- Evaluar de forma continua la eficiencia del uso de las herramientas de comunicación.

**Responsable: jefe de sistemas**

- Detallar las herramientas a implementar y garantizar el cumplimiento con los objetivos de la cooperativa
- Evaluar y probar las plataformas de comunicación que se utilizan en la cooperativa.
- Dar seguimiento y evaluación continua del uso de herramientas de comunicación

**Unidad Ejecutora: Departamento de Talento Humano**

- Seleccionar, las plataformas adecuadas de comunicación instantánea.
- Capacitar y sociabilizar a los empleados en el uso de las plataformas de comunicación.
- Elaborar guías y manuales sobre buenas prácticas para la comunicación.

**Unidad Ejecutora: Departamento de sistemas**

- Analizar y seleccionar las mejores herramientas de comunicación instantánea.
- Garantizar la compatibilidad con los sistemas que utiliza la cooperativa.
- Instalar, personalizar y asegurarse el correcto funcionamiento de la herramienta seleccionada.
- Capacitar a los empleados en el uso de herramientas digitales.

### Análisis de la pregunta y estrategia

14.- ¿Emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de sus actividades?

**Problema:** Al no planificar las actividades de forma digital se genera confusión y se demoran más en realizar la actividad.

**Tabla 31**

La tabla muestra de forma detallada el desarrollo de la estrategia 3 mejorar la gestión del tiempo en las actividades que se desempeña

Objetivo	Estrategia	Actividades	Responsable	Unidad ejecutora	Tiempo	Presupuesto
Fortalecer la gestión del tiempo en las actividades dentro de la cooperativa esto permitirá tener una planificación organizada.	Sistematizar las actividades en función de las prioridades	Conocimientos de los beneficios de la herramienta mediante ejercicios prácticos. Capacitación a los empleados en el uso de la herramienta Trello. Explicación de la herramienta seleccionada.	Jefe de Talento Humano Jefe de sistemas	Departamento de Talento Humano Departamento de sistemas	1 mes	\$ 95 al mes total de todo el personal.

*Nota.* La tabla muestra los detalles de la herramienta Trello y la estrategia.

**Estrategia 3: Mejorar la gestión del tiempo en las actividades que desempeña dentro de la cooperativa mediante el uso de herramientas TIC que permitan una planificación y control eficiente en sus actividades.**

**Responsable: jefe de Talento Humano**

- Asegurarse que las herramientas digitales ayuden a planificar las actividades de forma ágil.
- Mejorar la utilización de herramientas tecnológicas para mejorar su organización en sus actividades laborales.
- Promover las capacitaciones al personal y utilicen las plataformas de forma activa.

**Responsable: Jefe de sistemas**

- Implementar herramientas TIC que ayude tener un cronograma de las actividades y control.
- Garantizar la seguridad y efectividad de la implementación de las herramientas tecnológicas.
- Evaluar de forma constante y dar soporte técnico a los empleados.

**Unidad Ejecutora: Departamento de Talento Humano**

- Seleccionar herramientas tecnológicas que ayuden a organizar las actividades.
- Organizar talleres y cursos sobre el uso de herramientas TIC para la mejor planificación del trabajo.
- Incentivar a buenas prácticas en el uso de herramientas TIC.

**Unidad Ejecutora: Departamento de sistemas**

- Seleccionar plataformas digitales como Trello para la planificación y control de las actividades.
- Configurar la herramienta de acuerdo a las necesidades de los empleados de la cooperativa.
- Brindar ayuda técnica a los empleados en caso de problemas con la herramienta digital.

### Análisis de la pregunta y estrategia

16.- ¿Dispone de herramientas tecnológicas necesaria para un correcto almacenamiento y disponibilidad de la información?

**Problema:** Al no disponer una herramienta tecnología para el almacenamiento podrá tener problemas de seguridad.

**Tabla 32**

La tabla muestra el desarrollo de la estrategia 4 implementaciones de herramienta de almacenamiento

Objetivo	Estrategia	Actividades	Responsable	Unidad ejecutora	Tiempo	Presupuesto
Evaluar si los empleados cuentan con herramientas tecnológicas adecuadas para el almacenamiento y disponibilidad eficiente de la información	Adquirir y optimizar herramientas tecnológicas para mejorar el almacenamiento y acceso a la información.	Implementación de una plataforma en la nube de Google Drive para el almacenamiento seguro y accesible. Migración y organización de la información en la nueva plataforma para garantizar su disponibilidad y estructura eficiente. Capacitación del personal en el uso adecuado de la plataforma y buenas prácticas de gestión documental	Jefe de Talento Humano	El departamento de Talento Humano	4 meses	\$123.50 por cada mes se pagaría así.
			Jefe de sistemas	El departamento de sistemas.		

**Nota.** La tabla muestra de forma detalla el desarrollo de la estrategia.

**Estrategia 4:** Implementación de una herramienta de almacenamiento en la nube, esto ayudará a tener la información segura y de forma digital la cual será de rápido acceso a la información.

**Responsable: jefe de Talento Humano**

- Asegurarse y salvaguardar que el almacenamiento de la información en la nube es accesible y segura.
- Capacitar al personal sobre el uso de la herramienta de almacenamiento en la nube.
- Verificar el uso adecuado de la herramienta por parte de los empleados.

**Responsable: jefe de sistemas**

- Seleccionar la herramienta que se ajuste a las necesidades de la cooperativa.
- Asegurarse que sea compatible con el sistema de la cooperativa para poder almacenar la información en la nube.
- Garantizar la seguridad de la información que se guarda en la nube.

**Unidad Ejecutora: Departamento de Talento Humano**

- Capacitar de forma continua al personal en la utilización de la herramienta de almacenamiento digital.
- Fortalecer el uso eficiente de la nube.
- Asegurarse que el personal use la herramienta de la nube de forma correcta.

**Unidad Ejecutora: Departamento de sistemas**

- Evaluar la herramienta de almacenamiento Google Drive que se ajuste a la cooperativa.
- Garantizar la seguridad de la información de la cooperativa.
- Dar mantenimiento y ayuda al personal.

### Análisis de la pregunta y estrategia

20.- ¿Recibe capacitaciones en la tecnología de la información y comunicación (TIC) que le ayude a innovar y mejorar su desempeño laboral?

**Problema:** La cooperativa no recibe las capacitaciones adecuadas sobre las herramientas tecnologías para un buen desempeño laboral

**Tabla 33**

La tabla muestra el desarrollo e información de la estrategia 5 fomentar la capacitación continua en herramientas TIC

Objetivo	Estrategia	Actividades	Responsables	Unidad ejecutora	Tiempo	Presupuesto
Determinar si los empleados reciben capacitaciones de las TIC, con el propósito de fomentar la innovación y mejorar su desempeño laboral.	Desarrollar capacitaciones en TIC alineadas a las necesidades laborales para impulsar la innovación y el desempeño laboral.	Talleres prácticos sobre herramientas TIC aplicadas al trabajo Cursos en línea especializados según el rol laboral. Proyectos de innovación donde los empleados apliquen lo aprendido.	Jefe de Talento Humano Jefe de sistemas	Departamento de talento humano Departamento de sistemas	1 mes	\$380 por todos los empleados

*Nota.* La tabla muestra los detalles de la estrategia en cuanto a la capacitación en el uso de las TIC.

**Estrategia 5:** Fomentar la capacitación continua en herramientas TIC para mejorar sus habilidades y mejorar el desempeño laboral.

**Responsable: jefe de Talento Humano**

- Realizar talleres de formación el uso de herramientas TIC dirigidas a los empleados de la cooperativa.
- Mejorar la participación y prácticas en el uso continuo de herramientas TIC.
- Dar seguimiento al personal del uso de herramientas tecnológicas dentro de la cooperativa.

**Responsable: jefe de sistemas**

- Seleccionar y capacitar al personal sobre los avances tecnológicos y el uso de las TIC
- Proporcionar asistencia a los empleados durante las capacitaciones.
- Actualizar de forma continua las herramientas según las necesidades de la cooperativa.

**Unidad ejecutora: Departamento de Talento Humano**

- Establecer programas de formación en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación.
- Organizar talleres y cursos de capacitación sobre el uso de las nuevas tecnologías.
- Fermentar la cultura de aprendizaje y aplicación de las mismas en su entorno laboral.

**Unidad ejecutora: Departamento de sistemas**

- Configurarlas plataformas que serán usadas por el personal de la cooperativa.
- Ofrecer asistencia técnica al personal sobre el uso de las herramientas tecnológicas.
- Realizar actualizaciones continuas a las plataformas según vayan cambiando las herramientas TIC.
- Identificar el uso de las plataformas digitales que recibieron durante las capacitaciones.

**Tabla 34**

La tabla muestra el resumen del presupuesto de cada estrategia

<b>Dimensión</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos unitarios</b>	<b>Cotos totales</b>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los trabajadores 19</li> <li>• Salón de la institución</li> <li>• Herramienta Hangouts de Google e:</li> </ul>	Mes \$5.50 por cada usuario.	\$104.50 mensual
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los trabajadores 19</li> <li>• Salón de la institución</li> <li>• Herramienta OneDrive</li> </ul>	Mes \$8.75 por cada uno de los empleados.	166.25 mensual
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los empleados 19</li> <li>• Herramienta Trello:</li> </ul>	Mes \$5 por cada usuario	\$95 mensual
Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los empleados 19</li> <li>• Salón de la institución</li> <li>• Herramienta Google Drive</li> </ul>	Mes \$ 6.5	\$123.50 mensual
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de la cooperativa.</li> <li>• Todos los empleados 19</li> <li>• Un experto en la práctica del tema</li> </ul>	Mes \$ 380	\$380 mensual
<b>Total</b>			<b>\$869.25</b>

Nota. La tabla muestra el resumen de las estrategias.

## **9. IMPACTOS**

### **9.1. Impacto social**

En el ámbito social, la implementación de las TIC en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Rosa de Patután tiene el potencial de mejorar la transparencia y fomentar la participación de sus socios. Las plataformas digitales facilitarían el acceso a la información financiera y administrativa, permitiendo a los socios estar mejor informados sobre las actividades de la cooperativa y participar activamente en la toma de decisiones. La posibilidad de realizar trámites en línea disminuiría las barreras geográficas y el tiempo, optimizando la accesibilidad para todos los asociados, incluidos aquellos con movilidad reducida. Además, la capacitación en el uso de la TIC brindaría nuevas habilidades a los socios, impulsando la inclusión digital y generando mayores oportunidades educativas y laborales, la creación de canales de comunicación directa entre la cooperativa y sus socios fortalecería el diálogo abierto y continuo, consolidando la relación entre la institución y su comunidad.

### **9.2. Impacto económico**

Desde una perspectiva económica, la implementación del TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután podría contribuir a una gestión más eficiente de sus recursos financieros. La reducción de los costos operativos, como el uso de papel y otros materiales de oficina, junto con la optimización del tiempo en la realización de tareas administrativas, permite liberar recursos que pueden destinarse a la mejora de los servicios ofrecidos a los socios y al fortalecimiento de su infraestructura tecnológica. Además, la incorporación de tecnologías de la información puede impulsar el desarrollo económico local fomentando la innovación, la digitalización de servicios financieros y la generación de empleo en el sector tecnológico. El desarrollo de las plataformas en línea puede atraer nuevos socios e inversiones fortaleciendo la competitividad de la cooperativa dentro del sector financiero.

regional. Asimismo, como la capacitación del personal en herramientas digitales mejora la eficiencia operativa y la calidad del servicio como lo que puede traducirse en una mayor satisfacción de los socios y en un aumento de confianza en la institución.

### **9.3. Impacto Técnico**

La adopción de tecnologías de la información y comunicación TIC en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután ha generado un cambio significativo en su operatividad y gestión administrativa. A nivel técnico, el uso de las herramientas tecnológicas ha permitido la digitalización de documentos y la automatización de diversos procesos, lo que contribuye a minimizar errores humanos y optimizar los tiempos de respuesta. La implementación de las plataformas digital de gestión ha facilitado el almacenamiento seguro y centralizado de datos, mejorando la integridad y accesibilidad de la información. Asimismo, herramientas como los sistemas de gestión electrónica de documentos y las plataformas en la nube fortalecen la comunicación tanto interna como externa, promoviendo una mejor coordinación entre las distintas áreas de la cooperativa y con otras instituciones financieras y comunitarias. La infraestructura tecnológica, que abarca hardware, software y redes, se convierte en un pilar fundamental, requiriendo mantenimiento continuo y actualización constante de las e las competencias técnicas del personal, lo que fomenta su profesionalización y capacitación permanente.

### **9.4. Impacto Tecnológico**

La incorporación de tecnologías de la información y comunicación TIC en la cooperativa diario y crédito Santa Rosa de Patután representa un avance significativo y en la modernización de su infraestructura tecnológica. Este impacto se refleja en la integración de sistemas avanzados de software que optimiza la automatización de procesos administrativos y mejora la gestión de datos.

La implementación de nuevas tecnologías como, bases de datos relacionales y sistemas de gestión contenido, permite a la cooperativa Alcanzar una mayor eficiencia en la organización y acceso a la información. Además, el fortalecimiento de conectividad a través de redes internas y un acceso seguro a internet facilita la interconexión entre distintas áreas y oficinas, promoviendo una gestión más coordinada y colaborativa.

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 10.1. Conclusiones

- La integración limitada de tecnologías de la información y comunicación TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután ha llevado a que muchos de sus procesos administrativos sean manuales y menos eficaces. La falta de herramientas digitales no sólo garantiza la gestión y respuesta, sino que también incrementa la probabilidad de errores humanos. La dependencia de documentos físicos y la ausencia de sistemas tecnológicos adecuados dificultan la organización y el seguimiento de la información, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa de la institución.
- La poca implementación de herramientas tecnológicas refleja una ausencia de resistencia al cambio y una falta de adaptación a los nuevos desafíos del sector financiero. Se estima que un 40% de estas deficiencias pueden generar problemas a largo plazo, especialmente en un entorno donde la transformación digital es clave para garantizar la eficiencia y transparencia en la gestión. La no adopción de tecnologías modernas puede colocar a la cooperativa en desventaja frente a otras que ya han optimizado sus procesos mediante soluciones digitales.
- Existen oportunidades significativas para mejorar la calidad del servicio y la gestión interna de la cooperativa mediante el uso estratégico de las TIC. No obstante, la falta de un plan estructurado ha impedido aprovechar este potencial. La implementación de herramientas como almacenamiento en la nube, plataformas de correos electrónicos, software especializados en sistemas de análisis de datos, podrían optimizar los Recursos Humanos y financieros, además de fortalecer la transparencia y eficiencia en la atención a los socios.

## 10.2. Recomendaciones

- Se sugiere adoptar plataformas basadas en la nube para almacenar y gestionar datos como ya que esto permitirá un acceso más ágil y seguro de la información. Esta estrategia facilitaría la colaboración entre distintas áreas de la cooperativa y reduciría la dependencia de documentos físicos punto Además como la utilización de servicios En la nube garantizaría la disponibilidad de respaldos y la recuperación de información en caso de incidentes, fortaleciendo así la seguridad de los datos.
- Es importante avanzar en automatización de los procesos administrativos mediante la adquisición e implementación de herramientas especializadas esto incluiría la digitalización de registros la gestión electrónica de documentos y la optimización de comunicación interna y de los trámites para los socios La automatización contribuiría a reducir errores como acelerar a los procesos y permitirá que el personal se enfoque en actividades estratégicas de mayor valor para la cooperativa.
- Para facilitar la transición hacia un entorno digital, es esencial establecer un programa de capacitación continuo para el personal. Esta formación debe abarcar el uso de herramientas ofimáticas como Google Drive, plataformas de comunicación digital y software especializado en la gestión financiera la capacitación no sólo fortalecerá las competencias tecnológicas del equipo, sino que también fomentará una cultura organizacional abierta a la innovación y al cambio digital.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Abascal Gaytán, L., & Abascal Gaytán, R. P. (2020). La efectividad de la aplicación de la Nube, Dropbox y Google Drive como apoyo didáctico a los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en la Competividad*, 11. <https://doi.org/https://www.riico.net/index.php/riico/issue/view/20>
- Feddern Bekcan, T. (2020). Calendario de Google. *National Libray of Medicine*. <https://doi.org/https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2568829/>
- Giler Araujo, J., Alvarado Cagua, K., Yela Burgos, R., Choez Muñiz, F. V., & Garcia Salazar, J. A. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1-18. [https://doi.org/file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLaDigitalizacionEnElSectorBancarioEcuador-9719824%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLaDigitalizacionEnElSectorBancarioEcuador-9719824%20(1).pdf)
- Hernández González, M., & Elizondo Cortés, M. (2021). Trello. *Inteligencianet*(118). [https://doi.org/https://inteligencianet.org/moodle/pluginfile.php/31/mod\\_page/content/34/118%20Trello.pdf](https://doi.org/https://inteligencianet.org/moodle/pluginfile.php/31/mod_page/content/34/118%20Trello.pdf)
- Molinero Bárcenas, M., & Chávez Morales, U. (2020). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *Scielo*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.494>
- Rodríguez Ruibal, A. (2020). Utilización de Google Hangouts en e-learning. 19, 843-854. [https://doi.org/file:///C:/Users/usuario/Downloads/ecob,+843-854%20\(2\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/usuario/Downloads/ecob,+843-854%20(2).pdf)
- Acevedo, J. A. (2023). *Pedagogías emergentes: los desafíos del uso de las tecnologías emergentes en la educación superior de las ciencias médicas en el contexto de*

*adquisición de competencias clínicas.* Barcelona.

<https://doi.org/10.33588/fem.256.1245>

Ángeles, & M.<sup>a</sup>, C. D. (2022). Calidad, confianza y participación en encuestas. *Papers*, 2.

Arteaga García, J. (Noviembre de 2024). Obtenido de

<http://eprints.uanl.mx/28743/1/1080313199.pdf>

Berrío García, N., Redondo Mendoza, C. E., & Mejía Toro, W. A. (2021). Evaluación psicopedagógica: revisión sistemática. *Gale Onefile*, 15.

<https://doi.org/https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA629605991&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=19003099&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7E4981bab9&aty=open-web-entry>

Blácido, I., Guerra, E., Reyes, N., Luque, O., & Urbina, M. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1.

Cajal Torres, A. (2020). *Investigación de Campo: Características, tipos, técnicas y etapas.*

Obtenido de  
<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>

Calle, J., Malavera, S., & Portilla, B. (2022). Transformación tecnológica y digital en cooperativas en Antioquia. *Clío América*, 4.

Chuquitarco Lagla, L. A. (2024). “Uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato sede Latacunga, Provincia de Cotopaxi”.

<https://doi.org/epositorio.utc.edu.ec/items/df67ed6a-c28f-4126-ab26-a3c1c1e46161>

Danira, T. (2024). FACTORES QUE IMPULSAN EL AVANCE DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO EN EL NIVEL MUNICIPAL. En T. Danira, *FACTORES QUE IMPULSAN EL AVANCE DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO EN EL*

*NIVEL MUNICIPAL* (pág. 6). México: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN-FACULTAD DE ECONOMÍA DIVISION DE POSGRADO .

Edwin, C. M. (2023). Diseñosde investigacióncualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Internacional* , 12.

Enrique, E. F. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el metodo deductivo . *REVISTA MEXICANA DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN EDUCATIVA*, 3.

Fernández, C. (Enero de 2022). Obtenido de <https://www.fcedu.uner.edu.ar/catalogo/wp-content/uploads/2022/04/01.03.-Rossi-Oddone.pdf>

Fernández, J. (15 de Noviembre de 2023). Qué son las TICs y por qué son importantes. Obtenido de <https://es.snhu.edu/blog/que-son-las-tics-y-por-que-son-importantes#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20es%20la%20importancia%20de,mie mbros%20de%20una%20misma%20organizaci%C3%B3n>.

Franganillo Quimbay, J. (2020). El correo electrónico en las organizaciones:retos,oportunidades y tendencias en la gestion de la informacion personal. *Universidad de Barcelona* , 31-52. <https://doi.org/https://franganillo.es/organizaciones.pdf>

Garcia Muller, A., & Duque, J. (2020). El empleo de las TIC en las. (218), 65-78. <https://doi.org/https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/revista-218-reflexiones-5.pdf>

Giraldo, A., & Martinez, R. (2017). Evolución de las TIC en América Latina y en el contexto Internacional. Santiago de Cali. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b0118ebc-12ce-4a0b-b84e-4e13a6313503/content>

- Hernández, M., & Ovando, C. (2022). Factores culturales que influyen en la adopción de las TIC e internet: una revisión de la literatura. *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-36072022000100005](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072022000100005)
- Lagua Toalombo, J. L., & Manzano Cuchiparte, K. A. (2023). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en tiempos de covid-19 del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY de la provincia de Cotopaxi, período 2020-2023. *Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. <https://doi.org/epositorio.utc.edu.ec/items/14214c5a-d1e5-4443-9f9b-44f8cafbde4b>
- Lema Quishpe , D. M., & Suárez Chiguano , S. J. (2023). Tecnologías de la información y la comunicación. 20-29.
- Lema Quishpe, D. M., & Suárez Chiguano, S. J. (2023). Uso de herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Latacunga. *Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. <https://doi.org/epositorio.utc.edu.ec/items/fb1cdb21-860c-46c5-9b6e-e05fc5d119e4>
- Losada, A., Marmo, J., & Zambrano, C. (2022). CLASIFICACIÓN DE MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA. *REVISTA PSICOLOGÍA UNEMI*, 2-4.
- Luis, F. M., Rafael, C., Máximo, E. O., & Rubén, D. A. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>
- Manuel, H. B. (2020). Anaálisis web de empresas oleícolas de Jaén y Granada. En H. B. Manuel, *Anaálisis web de empresas oleícolas de Jaén y Granada* (págs. 6-8). España : Universidad de Jéan .

- Matos Ayala, A. (2022). *Investigación Bibliográfica:Definición,Tipos,Técnicas*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Bibliogr%C3%A1fica.pdf>
- Medina Romero, M. Á., Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantes, D. O., & Izubdegui Ordoñez, G. (2023). Método mixto de investigación:Cuantitativo y cualitativo. *Instituto Universitario de Innovación Cienci y Tecnologia*, 15-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Micaletto Belda, J. P., Polo Serrano, D., & Matín Herrera, I. (2021). Google Workspace como plataforma b-learning. Análisis de las percepciones de los estudiantes universitarios de Comunicación. *Apertura*, 13(2), 106-123. [https://doi.org/file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-GoogleWorkspaceComoPlataformaBlearningAnalisisDeLa-8094634%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-GoogleWorkspaceComoPlataformaBlearningAnalisisDeLa-8094634%20(1).pdf)
- Ministerio de Telecomunicaciones . (2023). Obtenido de <https://prensariotila.com/estado-digital-de-ecuador-2023/>
- Mucha Luis, C. R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra de investigación de posgrado . *Revista Científica de ciencias Siciales y Humanidades* , 2.
- Oswaldo, A. S. (Febrero de 2020). *edu.ec*. Obtenido de <dspace.uniandes.edu.ec:https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11692/1/TUAEXCOMMI%c3%89002-2020.pdf>
- Palmett Urzola Aurora. (2020). MÉTODOS INDUCTIVO, DEDUCTIVO Y TEORÍA DE LA PEDAGOGÍA CRÍTICA. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3.
- Pérez Aguirre, L. (2021). La digitalización acelerada de la banca motivada por el Covid-19. *Universidad Técnica de Cartajena*, <http://hdl.handle.net/10317/9457>.

- Quezada Walter, C. C. (2023). PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ECUATORIANAS. *SISTEA CRM*, 149-155.
- Quijije Choéz, P. M., Vaca Villa, K., & Jácome Segovia, D. (2024). Integración de las TIC en el servicio al cliente en las PYMES de la provincia de Cotopaxi. *Ciencia Digital*, 8(3), 200-220.  
<https://doi.org/https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/3138/8593#toc>
- Quiroga, D., Torrent, J., & Murcia, C. (2017). Las tecnologías de la información en América Latina, su incidencia en la productividad:Un análisis comparado con países desarrollados. *Redalyc*.
- Rangel Romero, M. Á., Íñiguez Carrillo, A. L., & Abraham Jair López Villalvazo, A. J. (2021). Valoración de la herramienta Google Drive durante el trabajo colaborativo universitario. *Scielo*, 11(22). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.944>
- Rendón Cazales, V. J. (2020). *Definición de Slack*.  
<https://doi.org/https://www.cebe.unam.mx/node/36>
- Rodríguez Emilio, P. L. (2022). Gestión del conocimiento y cultura organizacional. *Revista Chilena de ingeniería*, 268.
- Salinas Ibañez, J. (2022). Tecnologías de la información y comunicación: la guía definitiva. *Ikusi*, 20-25. <https://doi.org/https://www.ikusi.com/mx/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-la-guia-definitiva/>
- Sosa, B., & Tomasa, E. (2021). Uso de las TIC y gestión documental en tiempos de pandemia ( COVID-19) en el Ministerio de Educación,2020. En T. E. Sosa Barrera, *Uso de las*

*TIC y gestión documental en tiempos de pandemia ( COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020* (pág. 10). Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Taborda, W., Giraldo, J., López, M., & Grajales, Y. (2021). Enseñanza de la química mediada por TIC: un cambio de paradigma en una educación en emergencia. *Revista internacional de investigación, educación y pedagogía*, 271-273.

Tapia Vásquez, F., & Quisimalín Santamaría Hector. (2022). Servicio al cliente y creación de valor. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/ESTR.V9I17.7928>

Vargas, H., López, L., & Balanta, V. (2022). Componentes socioculturales y ambientales que inciden en el ecoturismo comunitario. *Entramado*, 15.

Vega, J., & Verdezoto, L. (2024). "EL USO DE LAS TIC EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO".  
Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0353f174-7021-4aa5-96a1-cf5c8407c15b/content>

## 12. ANEXOS



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Latacunga, 8 de noviembre del 2024

Ingeniero:

Luis Pablo Maigua Tiglla  
**Gerente General**

Presente.

Estimado Ingeniero,

Yo, Aimaña Llumiquinga Daysi Abigail, con cédula de ciudadanía No. 0504835158, en calidad de estudiante del Noveno Ciclo, paralelo "B" de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, solicito de la manera más comedida que me ayude con la aprobación para realizar mi proyecto de Investigación con el tema: **El uso de las TIC en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Palutután"** en la ciudad de Latacunga, ayudándome con datos que servirá para levantar información de mi Proyecto de Investigación.

Pedido que lo hago bajo la coordinación del Ingeniero, Diego Jácome tutor de mi Proyecto de Investigación,

Agradezco su gentil atención y quedo a disposición ante cualquier instrucción.

Atentamente,

Sra. Daysi Aimaña  
Estudiante de la Carrera G.I.G

*Recibido*  
*05-11-2024*  
*16:30 pm*

Ing. Diego Jácome  
DOCENTE UTC G.I.G



Latacunga, 20 de noviembre del 2024

Ing. Jorge Cañar  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de parte de **Aimacaña Liamiquinga Dayvi Abigail** estudiante del Noveno ciclo de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Me dirijo a usted para solicitarle su valiosa colaboración, me encuentro trabajando en el proyecto de investigación con el tema: "El uso de la TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación se ha desarrollado como instrumento una encuesta sobre el uso de la TIC, cuyo objetivo es determinar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedores de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjunto los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems.
- La tabla de validación

Para la acogida reciba extendemos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

  
Recibido 28/11/2024  
Hora: 11:00

Atentamente,

Aimacaña Liamiquinga Dayvi Abigail  
C.I: 0504835158  
Estudiante Universitario

Latacunga, 20 de noviembre del 2024

Ing. Angella Falconi  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de parte de **Aimarcaña Llamiquinga Daysi Abigail** estudiante del Noveno ciclo de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Me dirijo a usted para solicitarle su valiosa colaboración, me encuentro trabajando en el proyecto de investigación con el tema: "El uso de la TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación se ha desarrollado como instrumento una encuesta sobre el uso de la TIC, cuyo objetivo es determinar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedores de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada uno de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjunto los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems.
- La tabla de validación

Para la acogida reciba extenderos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Atentamente,

  
Aimarcaña Llamiquinga Daysi Abigail  
C.I: 0504835158  
Estudiante Universitario

Latacunga, 20 de noviembre del 2024

Ing. Mónica Salazar  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de parte de **Aimacaña Lhamiquinga Daysi Abigail** estudiante del Noveno ciclo de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Me dirijo a usted para solicitarle su valiosa colaboración, me encuentro trabajando en el proyecto de investigación con el tema: "El uso de la TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación se ha desarrollado como instrumento una encuesta sobre el uso de la TIC, cuyo objetivo es determinar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedores de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjunto los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems.
- La tabla de validación.

Para la acogida reciba extendemos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Atentamente,



Aimacaña Lhamiquinga Daysi Abigail  
C.I.: 0504835158  
Estudiante Universitario



VALIDACION DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre el uso de la TIC

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate Matriz Latacunga

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativo

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)										Observaciones
	Claridad en redacción		Coherencia Interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
21	/		/		/		/		/		
22	/		/		/		/		/		
23	/		/		/		/		/		
Aspectos Generales (marque con una x)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta										/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación										/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica										/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente										/	
Válidez (Marque con una x)											
APLICABLE						NO APLICABLE					
Validado por:	Ing. Mónica Salazar										
Cargo:	Docente										
C.I.:	0502138191										
Firmado:											
Fecha:	07/12/2024										



VALIDACION DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre el uso de la TIC

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate Matriz Latacunga

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativo

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)										Observaciones
	Claridad en redacción		Coherencia Interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
21	/		/		/		/		/		
22	/		/		/		/		/		
23	/		/		/		/		/		
Aspectos Generales (marque con una x)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta										/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación										/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica										/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente										/	
Validar (Marque con una x)											
APLICABLE						NO APLICABLE					
Validado por:	LIC. ADELINA ALEXANDRA FALCÓN ZAPATA HGA.										
Cargo:	DIRECTORA										
C.I.:	0500854674										
Firmado:											
Fecha:	27/11/2025										



VALIDACION DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre el uso de la TIC

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patate Matriz Latacunga

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativo

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)										Observaciones
	Claridad en redacción		Coherencia Interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
Aspectos Generales (marque con una x)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta											
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación											
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica											
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente											
Validez (Marque con una x)											
APLICABLE										X	NO APLICABLE
Validado por:	Ana María Castro										
Cargo:	Asesorante Académica										
C.I.:	07 011 011 111										
Firmado:											
Fecha:	18/11/2014										



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

Estimado colaborador el siguiente cuestionario tiene como objetivo determinar el uso de la Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patate. Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial por lo que se solicita responder con total sinceridad.

**Información General**

1.-Sexo

Masculino

Femenino

2.-En qué departamento se desempeña sus funciones

**CUESTIONARIO DEL USO DE LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

Escala	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

N	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>TECNOLOGÍA /TIC</b>					
1	¿Conoce usted que son las TIC?					
2	¿Considera que la Cooperativa Brinda la importancia necesaria al Uso de las TIC?					

Luzmila - Escuder



4	¿La cooperativa actualiza regularmente sus sistemas tecnológicos para mantenerlos al día?						
<b>EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA (TIC)</b>							
5	¿La cooperativa cuenta con equipos de cómputo adecuados dentro de las oficinas donde usted labora?						
6	¿La cooperativa invierte en software necesarios que le permitan generar procesos adecuados dentro de la cooperativa?						
7	¿Las plataformas digitales de la cooperativa son fáciles de usar?						
<b>COMUNICACIÓN (TIC)</b>							
8	¿La cooperativa brinda las herramientas tecnológicas necesarias para una correcta comunicación entre los colaboradores?						
9	¿Las TIC han facilitado la comunicación interna dentro de la comunicación?						
10	¿La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web para informar a sus socios?						
11	¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea o APP?						
12	¿El uso de la TIC ha mejorado la comunicación con los socios de la cooperativa?						
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN (TIC)</b>							
13	¿La cooperativa utiliza herramientas tecnológicas para la gestión de la información?						
14	¿Emplica las TIC para gestionar y planificar el tiempo de sus actividades laborales?						
15	¿La cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas para la planificación estratégica?						
<b>ALMACENAMIENTO (TIC)</b>							
16	¿Dispone de herramientas tecnológicas necesaria para un correcto almacenamiento y disponibilidad de la información?						
17	¿La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para el desarrollo de sus actividades diarias que desarrollo en la cooperativa?						
18	¿Cuenta con espacio suficiente que corrobore el uso de las herramientas tecnológicas?						
19	¿Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos?						
<b>DEMPÑO LABORAL/ ADMINISTRATIVO (TIC)</b>							

20	¿ Recibe capacitaciones en la tecnología de la información y comunicación (TIC) que le ayude a innovar o mejorar su desempeño laboral?						
21	¿Usted hace uso de las TIC como herramienta de innovación tecnológica que le facilite las funciones que realiza en su lugar de trabajo?						
22	¿Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas y aplicaciones que la cooperativa ha provisto para el desempeño de sus funciones?						