



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“GESTIÓN DE PROCESOS DE LA INFORMACIÓN EN LA
COOPERATIVA SEÑOR DEL ÁRBOL PUJILÍ”**

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

Autores:

Silva Morales Mayra Alejandra

Caisa Ronda Madelyn Cristina

Tutor:

Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero, Mg.

Latacunga – Ecuador

Marzo 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Silva Morales Mayra Alejandra, con cédula de ciudadanía No. **1850183581**, **Caisa Ronda Madelyn Cristina**, con cédula de ciudadanía No. **0550610554** declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN DE PROCESOS DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA SEÑOR DEL ÁRBOL PUJILÍ”**, siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero Mg., 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 nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 21 de febrero de 2025



Madelyn Cristina Caisa Ronda
C.C: 0550610554



Mayra Alejandra Silva Morales
C.C: 1850183581

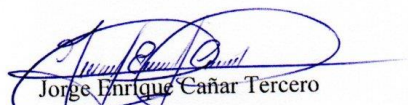
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“GESTIÓN DE PROCESOS DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA SEÑOR DEL ÁRBOL PUJILÍ”, de Silva Morales Mayra Alejandra; Caisa Ronda Madelyn Cristina, 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, 21 de febrero de 2025



Jorge Enrique Cañar Tercero
C.C. 050260822-7

TUTOR

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 Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Silva Morales Mayra Alejandra; Caisa Ronda Madelyn Cristina, con el título del Proyecto de Investigación "**GESTIÓN DE PROCESOS DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA SEÑOR DEL ÁRBOL PUJILÍ**", 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, 21 de febrero de 2025

Para constancia firman:



Diego Fernando Jácome Segovia
C.C: 0501857213
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Galo Alfredo Flores Lagla
C.C: 0502554082
LECTOR 2



Mónica Patricia Salazar Tapia
C.C: 0502138191
LECTOR 3

AGRADECIMIENTOS

Todo este camino que he transitado agradezco eternamente a Dios un ser tan sublime que me acompañado en cada paso que doy en esta meta que tanto anhelo por brindarme sabiduría, inteligencia y fuerzas.

Agradezco a mis hijos Johan y Camila quienes han sido mi motor y fortaleza para no darme por vencida gracias por su comprensión, paciencia y por todo el amor que me regalan cada día, ustedes son mi vida entera los que me mantienen de pie y por los que luchare siempre.

A mi madre Yolanda Morales por su confianza, sus consejos y su apoyo incondicional que me ha brindado siempre sin usted no sé qué haría madre le agradezco un mundo entero. Además, quiero dar gracias a mi padre Nelson Silva quien ha estado pendiente de mi con sus palabras de aliento y soporte para continuar con mi meta.

Agradezco a mis hermanos Alex y María por no dejarme decaer ante las adversidades con sus palabras de aliento, a mis angelitos que están en el cielo especialmente a mi hermano Javier que siempre quiso que cumpla mis metas y sé que está muy orgulloso de mi.

Agradezco al padre de mis hijos Henry por su presencia, compromiso y por la compañía que me brindo cuando más lo necesitaba.

Mayra Alejandra Silva Morales

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación lo dedico con todo mi amor a mi Dios por sus bendiciones que ha derramado sobre mi a lo largo de mi vida.

A mis hijos todo mi esfuerzo es por ustedes, quiero ser un ejemplo del cual se sientan orgullosos los amo con todo mi corazón gracias por llegar a mi vida esto es por ustedes Johan y Camila.

Para mi amada madre Yolanda quien con sus enseñanzas formo la mujer que soy ahora todos sus consejos, su apoyo y amor fueron la base para llegar hasta donde estoy, este logro es suyo mami.

Para mi padre Nelson por su sacrificio y esfuerzo que ha hecho por ceder para mis estudios.

A toda mi familia mi tío Juan, mi prima Carmen, mi cuñado Hugo sus palabras de aliento fueron fundamentales para mí, mis queridos sobrinos Andrés, Valentina, Julián que con sus locuras alegran mis días los quiero muchísimo.

De igual manera a mis hermanos mis compañeros de vida gracias a sus consejos y apoyo logre cumplir mi objetivo.

Para mis amigas especialmente Karen mi confidente la cual aprecio mucho, siempre me apoyaste con tus palabras de aliento y tus locuras. De igual manera a Madelyn por su compañía durante este logro.

Mayra Alejandra Silva Morales

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la fuerza y sabiduría para culminar esta etapa académica en especial a mi familia que siempre estuvo apoyándome moralmente y económicamente para no rendirme a mis tíos Carlos, Segundo, Jorge y Tito y mis tías María, July, Flori y también a mis padrinos Teresita y Fabian que con sus sabias palabras y aliento ellos siempre me animaron y me ayudaron a crecer en la fe, a todos mis primos y primas especialmente a Carlita ya que ti fuiste una de las personas que más me ánimo y me ayudo con tus sabias palabras siempre creíste en mí, a mis abuelitos por siempre estar presentes en cada momento muchas personas merecer estar nombradas aquí pero recuerden que siempre serán valiosas en mi vida, en especial a las personas que me dieron la vida y siempre serán mi motor y toda mi felicidad mis padres y mis hermanos que siempre estuvieron en mis momentos buenos y malos siempre me brindaron sus consejos y su paciencia me siento tan agradecida con Dios por la gran familia que me a dado quiero agradecer también a personas valiosas que siempre estarán en mi vida Jessi, Mayra por siempre estar para mí.

Madelyn Cristina Caisa Ronda

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir atreves de las adversidades también este logro es para ustedes que siempre fueron mi motor a mi preciosa e incomparable madre Mónica y también al gran padre que tengo Cristian a quienes a pesar de darme todos los lujos me enseñaron el valor que tiene tener a los mejores padres del mundo ya que ellos me enseñaron a luchar para cumplir metas con mucho entusiasmo y con su apoyo incondicional. A mis hermanos Juan David y Antony que siempre fueron el motivo de mi felicidad por las risas, su compañía y amor siempre estaban para hacerme sentir que ustedes son el amor más sincero del mundo cuando estaba pasando por momentos más difíciles.

A la persona que amo y siempre estuvo conmigo en mis momentos de dolor y me brindo mucho apoyo cuando sentía que no podía tú me ayudabas y me dabas tu hombro esto también es por ti mi amor mi querido Danny Rivera gracias por tu amor y por confiar en mí, a toda mi familia que siempre me apoyaron y nunca me dejaron caer y confiaron en mis capacidades ellos me enseñaron el valor que tiene la familia. A mi compañera y amiga Mayra gracias ti por enseñarme el valor de la verdadera amistad en los buenos y malos momentos. Finalmente, a mi yo de 15 años sé que está orgullosa de este logro esto demuestra que los sueños si se cumplen cuando una misma se los propone sé que no es solo nuestro logro sino de toda mi familia quienes formaron parte de esta bonita etapa.

Madelyn Cristina Caisa Ronda

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “GESTIÓN DE PROCESOS DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA SEÑOR DEL ÁRBOL PUJILÍ”

Autores:

Silva Morales Mayra Alejandra

Caisa Ronda Madelyn Cristina

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo optimizar la gestión de la información en la cooperativa “Señor del Árbol” del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi. Se utilizó una metodología cuantitativa basada en la aplicación de encuesta y entrevista para identificar estrategias que mejoren la eficiencia organizacional.

Los resultados evidencian deficiencias en los procesos administrativos internos, principalmente debido al manejo manual de la información, lo que impacta negativamente en la toma de decisiones y la calidad del servicio a los socios. Ante esta problemática, se propone la implementación del modelo Business Process Management (BPM), que permitirá estructurar los procesos internos, optimizar el flujo de trabajo y reducir la carga operativa. La adopción de BPM garantizará mayor confiabilidad en los datos, un servicio más ágil y eficaz, y un aumento en la competitividad financiera de la cooperativa, asegurando además el cumplimiento normativo y la capacidad de adaptación a las demandas del entorno.

Se concluye que la reorganización de los procesos administrativos internos ha generado beneficios significativos, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Esta optimización contribuye al desarrollo institucional y fortalece la relación con los socios, impulsando el crecimiento sostenible de la cooperativa y su impacto en la comunidad.

Palabras claves: Gestión de Procesos, Gestión de la Información, Gestión Administrativa

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE: “MANAGEMENT OF INFORMATION PROCESSES IN THE SEÑOR DEL
ÁRBOL PUJILÍ COOPERATIVE”**

Authors:

Silva Morales Mayra Alejandra
Caisa Ronda Madelyn Cristina

ABSTRACT

This study aims to optimize information management in the “Señor del Árbol” cooperative in the Pujilí Cantón, Cotopaxi Province. A quantitative methodology was used based on the application of surveys to all staff and interviews to identify strategies to improve organizational efficiency.

The results show deficiencies in internal administrative processes, mainly due to manual handling of information, which negatively impacts decision making and the quality of service to members. Faced with this problem, the implementation of the Business Process Management (BPM) model is proposed, which will allow structuring internal processes, optimizing workflow and reducing operational workload. The adoption of BPM will guarantee greater data reliability, a more agile and efficient service, and an increase in the financial competitiveness of the cooperative, also ensuring regulatory compliance and the ability to adapt to the demands of the environment.

It is concluded that the reorganization of internal administrative processes has generated significant benefits, improving operational efficiency and customer experience. This optimization contributes to institutional development and strengthens the relationship with partners, promoting the sustainable growth of the cooperative and its impact on the community.

Keywords: Process Management, Information Management, Administrative Management

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: "**Gestión de procesos de la información en la Cooperativa Señor del Árbol Pujili**" presentado por: **Silva Morales Mayra Alejandra y Caisa Ronda Madelyn Cristina**, egresadas de la carrera de **Gestión de la Información Gerencial** perteneciente a la **Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con la correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, febrero 21 del 2025

Atentamente



Mg. Emma Jackeline Herrera Lasluisa

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:0502277031

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Formulación del problema	4
2.2. Justificación del proyecto.....	4
2.3. Objetivos	5
2.3.1. Objetivo General	5
2.3.2. Objetivos Específicos:.....	5
2.4. Actividades a desarrollar	6
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	7
3.1. Beneficiarios Directos	7
3.2. Beneficiarios Indirectos.....	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA - TÉCNICA	8
4.1. Antecedentes de Investigación	8
4.2. Marco Teórico	10
4.2.1. Proceso	10
4.2.2. Procedimientos	11
4.2.3. Gestión de procesos.....	11
4.2.4. Simbología ISO	11
4.2.4.1. Normas ISO 9001	13
4.2.4.2. Principios de la Calidad.....	13

4.2.5. Información	14
4.2.6. Gestión de la Información	15
4.2.7. Importancia de la gestión de la información	15
4.3. Business Process Management.....	16
4.3.1. Ciclo de vida en Business Process Management	16
4.4. Bizagi Modeler.....	17
4.4.1. Elementos básicos de modelado.....	17
4.5. Análisis de valor agregado	19
4.5.1. Tipos de actividades que agregan valor	20
5. PROPUESTA METODOLÓGICA	21
5.1. Enfoque Cuantitativo.....	21
5.2. Tipos de Investigación:	21
5.2.1. Investigación Documental.....	21
5.3. Alcances de la Investigación:.....	23
5.3.1. Descriptiva	23
5.3.2. Correlacional	23
5.4. Diseño Transversal.....	24
5.5. Técnicas e Instrumentos de investigación.....	24
5.5.1. Encuesta	24
5.5.2. Cuestionario	24
5.5.3. Entrevista.....	25
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	27
7. PROPUESTA.....	65
7.1. Identificación de la Cooperativa	65
7.2. Estructura organizacional actual	66
7.3. Introducción	67
7.4. Proceso interno de gestión de crédito.....	68
7.4.1. Objetivo.....	68
7.4.2. Acción	68
7.4.3. Flujo	68
7.5. Proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito.....	74
7.5.1. Objetivo.....	74
7.5.2. Acción	74
7.5.3. Flujo	74
7.6. Procesos internos de gestión de cobranzas de crédito.....	79

7.6.1. Objetivo.....	79
7.6.2. Acción	79
7.6.3. Flujo	79
8. IMPACTOS	87
8.1. Impacto Social.....	87
8.2. Impacto Económico.....	87
8.3. Impacto Tecnológico.....	88
8.4. Impacto Ambiental.....	88
9. CONCLUSIONES	89
10. RECOMENDACIONES	90
11. REFERENCIAS.....	91
12. ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Objetivos y actividades	6
Tabla 2 Simbología ISO.....	11
Tabla 3 Elementos básicos de modelado	17
Tabla 4 Escala de medición de respuestas	27
Tabla 5 Visión, misión de la cooperativa.....	27
Tabla 6 Planificación financiera definida	29
Tabla 7 Estructura organizativa definida	30
Tabla 8 Tareas y responsables de los procesos	32
Tabla 9 Procesos y procedimientos.....	34
Tabla 10 Seguimiento de procesos y procedimientos	35
Tabla 11 Proceso de Gestión de la información	37
Tabla 12 Apoyo de herramientas	38
Tabla 13 Equipos de la cooperativa	40
Tabla 14 Evaluación sobre el desempeño de procesos	41
Tabla 15 Equipo dedicado al manejo de la estructura organizacional	43
Tabla 16 Identificación de procesos.....	44
Tabla 17 Método específico para gestionar la información.....	46
Tabla 18 Utilidad de herramientas específicas	47
Tabla 19 Modelo ISO.....	49
Tabla 20 Estructura organizativa	50
Tabla 21 Métodos para análisis de procesos	52
Tabla 22 Valor de proceso	53
Tabla 23 Problema definido.....	55
Tabla 24 Esfuerzos requeridos para la cooperativa	56
Tabla 25 Gestionar los procesos	58
Tabla 26 Signos ISO para el diagrama de flujo vertical	72
Tabla 27 Diagrama de flujo vertical del proceso interno de gestión de crédito.....	72
Tabla 28 Análisis de valor del proceso interno de gestión de crédito.....	73
Tabla 29 Índice de valor agregado del proceso interno de gestión de crédito	73
Tabla 30 Signos ISO 9001 Diagrama de flujo vertical	77

Tabla 31	Diagrama de flujo vertical del proceso interno de servicio al cliente.....	77
Tabla 32	Análisis de valor del proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito	78
Tabla 33	Índice de valor agregado del proceso interno de gestión de crédito	78
Tabla 34	Signos ISO 9001 para la elaboración del diagrama de flujo.....	83
Tabla 35	Diagrama de flujo vertical del proceso interno de gestión de cobranza de crédito	83
Tabla 36	Análisis de valor del proceso interno de gestión cobranza de crédito	84
Tabla 37	Índice de valor agregado del proceso interno de gestión cobranza de crédito.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2 Misión, visión y objetivos de la cooperativa.....	28
Figura 3 Planificación financiera definida.....	29
Figura 4 Estructura organizativa definida.....	31
Figura 5 Tareas y responsables de los procesos	32
Figura 6 Procesos y procedimientos	34
Figura 7 Seguimiento de procesos y procedimientos	36
Figura 8 Proceso de Gestión de la información.....	37
Figura 9 Apoyo de herramientas.....	39
Figura 10 Equipos de la cooperativa.....	40
Figura 11 Evaluación sobre el desempeño de procesos.....	42
Figura 12 Equipo dedicado al manejo de la estructura organizacional	43
Figura 13 Identificación de procesos	45
Figura 14 Método específico para gestionar la información	46
Figura 15 Utilidad de herramientas específicas.....	47
Figura 16 Modelo ISO	49
Figura 17 Estructura organizativa.....	51
Figura 18 Métodos para análisis de procesos	52
Figura 19 Valor de proceso.....	54
Figura 20 Problema definido	55
Figura 21 Esfuerzos requeridos para la cooperativa.....	57
Figura 22 Gestionar los procesos.....	58
Figura 23 Proceso interno de gestión de crédito.....	71
Figura 24 Proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito.....	76
Figura 25 Proceso interno de gestión de cobranza de crédito.....	82

ANEXOS

Anexo 1 Solicitud de levantamiento de la información.....	94
Anexo 2 Modelo del cuestionario.....	96
Anexo 3 Modelo de la entrevista	98

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Gestión de procesos de la información en la Cooperativa “Señor del Árbol” Pujilí

Fecha de inicio: Octubre del 2024.

Fecha de finalización: Marzo del 2025.

Lugar de ejecución:

Barrio Belisario Quevedo y Antonio José de Sucre, Parroquia La Victoria, Cantón Pujilí, Provincia Cotopaxi, Empresa Cooperativa “Señor del Árbol”

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia:

Gestión de la Información Gerencial.

Equipo de Trabajo:**Tutor:**

Ing. Jorge Cañar **C.I.** 050260822-7

Autores:

Silva Morales Mayra Alejandra **C.I.**185018358-1

Caisa Ronda Madelyn Cristina **C.I.** 055061055-4

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones y Sociedad.

Sub líneas de investigación de la carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, la eficiencia en la gestión de procesos de información resulta clave para su sostenibilidad y competitividad, dada la naturaleza de sus servicios financieros y su impacto en las economías locales. Las cooperativas enfrentan presiones para modernizar sus procesos debido a la rápida digitalización y a la progresiva de transparentes y eficientes demandas de servicios (García, 2019).

Frente a estos desafíos la cooperativa no es ajena a no llevar un manejo adecuado de los procesos de gestión de información eficiente que podría afectar su capacidad para responder a las necesidades de sus socios, por lo que debe de adaptarse en procesos modernos debido a los grandes avances en la tecnología para la eficiencia operativa y el fortalecimiento en la gestión de la información.

A nivel macro, la gestión de información en cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se ve influenciada por normativas y regulaciones nacionales que buscan asegurar la transparencia y sostenibilidad del sistema financiero. Conforme con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), el 65% de los ecuatorianos utiliza servicios de cooperativas, lo cual refleja su relevancia en el sistema financiero nacional. Sin embargo, muchas cooperativas aún enfrentan desafíos de implementar sistemas de gestión de información efectivos para garantizar la accesibilidad y protección a los datos (Aguilar & Peña, 2021).

Gestionar procesos de la información nos permitirá indagar de cómo se lleva a cabo las actividades, estrategias o planes diseñados en base a la cooperativa, disminuyendo errores de trabajo o intrigas de los procedimientos en el manejo de la información pudiendo así minimizar riesgos en la pérdida de documentación o en el proceso inadecuado de la información.

A nivel meso, el sector cooperativo en la región central de Cotopaxi, en caso del cantón Latacunga presenta limitaciones en infraestructura tecnológica y capacitación para gestionar información, lo que restringe el potencial de las cooperativas para optimizar sus procesos internos (Mendoza, 2020).

Se destaca que, en el sector cooperativo local, un estudio de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC, 2021), indicó que el 60% de las cooperativas de la región carecen de plataformas tecnológicas integradas para la gestión de sus operaciones. Esto afecta especialmente a las pequeñas y medianas cooperativas, que confrontan dificultades para organizar sus datos y procesos de forma eficiente y segura, al no contar con herramientas adecuadas de gestión de procesos de información, enfrentan riesgos de ineficiencia, duplicación de tareas y falta de trazabilidad en la documentación.

Un diagnóstico interno realizado en 2023 reveló que el 45% de las consultas de información entre departamentos de la cooperativa toma más de 24 horas en resolverse por carecer de un método de gestión de documentos centralizado. Además, más del 20% de los empleados reportaron duplicación de actividades y desgaste de tiempo en la búsqueda de datos necesarios para sus funciones. Estas estadísticas ponen de relieve la urgencia de una herramienta de gestión que no solo optimice los procesos de información, sino que también facilite el flujo de trabajo y mejore la excelencia del servicio que la cooperativa ofrece a sus socios.

En el caso específico de la Cooperativa “Señor del Árbol,” se identifican retos que impactan directamente su operatividad y eficiencia. Según datos de la propia cooperativa, el 75% de los procesos internos relacionados con el manejo de información todavía se realizan de forma manual o a través de herramientas básicas como hojas de cálculo, lo cual incrementa la posibilidad de errores, pérdida de datos y dificultades en la trazabilidad de la información. Este método de trabajo manual ha ocasionado que los tiempos de atención a socios y la toma

de decisiones administrativas sean más lentos y menos precisos, afectando el agrado de los usuarios y la eficiencia del talento humano.

Finalmente, la Cooperativa “Señor del Árbol” presenta retos específicos en diferentes áreas administrativas las cuales tienen un inadecuado manejo de sus procesos y el acceder a la información de la mano de sus colaboradores. Esto impacta la percepción de eficiencia de los socios y merma la competencia de la cooperativa a nivel del mercado local.

2.1. Formulación del problema

¿De qué manera incide la gestión de procesos de la información en la cooperativa Señor del Árbol?

2.2. Justificación del proyecto

La gestión de procesos de la información (GPI) en la cooperativa Señor del Árbol se realiza para la mejora en los métodos actuales en la administración de la información que facilite las operaciones entre departamentos y así mismo en las solicitudes que realizan los socios de una forma eficaz permitiendo a la cooperativa gestionar procesos de mejor manera y ajustarse a las demandas del mercado y de sus integrantes.

Es un aporte profesional, por el manejo adecuado de la gestión documental, el desarrollo de sistemas de archivo, acceder a información precisa y pertinente lo que conduce a una mayor eficiencia en las operaciones como dar respuestas prontas a las necesidades de los socios en caso de préstamos, pólizas u otras solicitudes requeridas en la Cooperativa “Señor del Árbol” para la lograr una mejor atención al cliente y dar respuestas precisas a la gestión solicitada.

Con la presente investigación se quiere demostrar el impacto significativo en la eficiencia operativa de la cooperativa, aumentando el rendimiento en los procesos, optimizando el tiempo y mejorando la calidad del servicio ofrecido. Además, establecerá una base sólida

para la gestión de la información, lo que facilitará futuras expansiones y adaptaciones a nuevos retos.

La GPI es de gran relevancia en la Cooperativa “Señor del Árbol” porque permite tener confiabilidad de los usuarios, mejor gestión con la información, el resguardo de datos, puesto que la cooperativa gestiona información delicada de socios y clientes por eso disponer de procesos y herramientas de protección apropiados evita peligros y garantiza la preservación de información.

La utilidad práctica de la propuesta sobrelleva a un progreso continuo de la gestión de la información, la eficiencia operacional con una correcta herramienta donde verifiquemos todo el control que se lleva a cabo a su planificación, minimizando fallas y brindando soluciones a la Cooperativa “Señor del Árbol” para una toma de decisiones más fundamentada con información adecuada.

2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

- Identificar la gestión de procesos de la información en la cooperativa “Señor del Árbol”

2.3.2. Objetivos Específicos:

- Fundamentar teorías de gestión de procesos de la información con su uso.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de gestión interna en la cooperativa “Señor del Árbol”
- Desarrollar procesos internos de la información en el área administrativa mediante el BPM de la cooperativa “Señor del Árbol”

2.4.Actividades a desarrollar

Tabla 1

Objetivos y actividades

Objetivos específicos:	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> ● Fundamentar teorías de gestión de procesos de la información con su uso. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de información de libros, artículos académicos, revistas y páginas web sobre teorías de gestión de procesos de la información. ● Análisis de las bases teóricas de gestión de procesos y de la información. ● Recolección de las distintas bases teóricas enfocados a la gestión de procesos de la información. 	<p>Semana 6 - 8</p> <p>(Primera Etapa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Bases Teóricas
<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnosticar la situación actual de los procesos de gestión interna en la cooperativa “Señor del Árbol” 	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboración de instrumentos para diagnóstico. ● Validación de los instrumentos ● Aplicación del cuestionario ● Tabulación, Análisis e Interpretación de los resultados. 	<p>Semana 9 – 13</p> <p>(Segunda Etapa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnóstico de la gestión interna de la cooperativa.

<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar procesos internos de la información en el área administrativa mediante el BPM de la cooperativa “Señor del Árbol” 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los lineamientos de los procesos y procedimientos. ● Establecer los procesos internos en el área administrativa. ● Presentación de los procesos claves del giro del negocio. 	<p>Semana 14– 16 (Tercera Etapa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos internos de la cooperativa (Mapa de Procesos)
---	--	--	--

Nota. Esta tabla muestra los objetivos y actividades que se aborda en el proyecto de investigación.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiarios serán directamente la Cooperativa “Señor del Árbol” y colaboradores que están conformados por 21 personas quienes son encargados de direccionar a la cooperativa.

3.2. Beneficiarios Indirectos

En los beneficiarios indirectos son todos los usuarios los cuales se verán favorecidos por esta propuesta por los óptimos procesos en sus solicitudes y la mejora con un servicio eficiente.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA - TÉCNICA

4.1. Antecedentes de Investigación

Ayala y Noroña (2023), en su trabajo de investigación titulado “Gestión De Procesos Para La Generación De Ventajas Competitivas En Las Asociaciones Agrícolas Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi”, cuyo objeto fue analizar la forma en la que se gestionaban los procesos de organizaciones agrícolas del Cantón La Maná. Lo más importante que se halló fue la existente valoración de dicha gestión de $3,14 \pm 0,02$ en escala de Likert, y una apreciación respecto de ventajas competitivas de $3,09 \pm 0,03$ en escala de Likert, conforme a los elementos de gestión de tales procesos (innovación, planificación, la tecnología, organización, cumplimiento de los fines) y de ventajas de competencia (adaptabilidad, liderazgo por costo, concentración, diferenciación,), comprobando que tales propiedades en las agrupaciones en materias agrícolas cuentan con buenas posiciones, no obstante, tienen que fortalecerse y optimar sus procesos. Se concluyó que los apropiados planes, cooperación de sus integrantes respecto a solución de problemas conjuntamente con las opiniones o recomendaciones de los compradores impactan en las prerrogativas de competencia.

Morocho (2020) En el proceso de investigación del tema “Modelo de gestión administrativa para el servidor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Técnica de Machala”, donde explica lo que falta actualmente en el control administrativo. Por eso es importante fortalecer el uso de los recursos socioeconómicos en relación con la gestión administrativa para asegurar su uso racional y generar sostenibilidad, el objetivo es diseñar un modelo de gestión administrativa para las cooperativas, por lo que es necesario realizar investigaciones, trabajo de campo y documentación, decidiendo así el desarrollo organizacional real de la organización, tema de propuesta de factibilidad acorde a la realidad financiera de la cooperativa, cuyos procesos administrativos han sido desarrollados con la organización, la ayuda de mapas de procesos para optimizar la gestión y mejorar los procesos

en el ámbito del crédito, cobro de deudas, además de proporcionar indicadores de gestión para evaluar los recursos de las organizaciones, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Fajriyah y Novian (2023) con su tema “Gestión de la información en instituciones públicas: Implementación de la gestión de la información en instituciones públicas”, tal trabajo planteó estudiar la gestión de la información en una organización o institución, especialmente para las instituciones relacionadas con las necesidades de información pública, tiene un papel importante, el propósito: este estudio proporciona una visión general y una visión de cómo se realiza el proceso de gestión de la información en varias instituciones públicas, cómo se desarrolla actualmente y qué factores inciden en la implementación de la gestión de la información en cada institución pública. Los resultados de este estudio permiten comprender la situación y las condiciones de cada institución en la gestión de su información, de modo que pueda ser una mirada para otras organizaciones en la gestión y diseño de la información en su propio entorno. La metodología usada en tal trabajo fue descriptiva cualitativa, mediante entrevistas y un estudio bibliográfico de diversas publicaciones relacionadas con el marco de gestión de la información implementado en varios países e instituciones que el autor ha llevado a cabo por sí mismo. Concluyó en que el empleo de la gestión de la información que se da en todo organismo público está influenciado directa o indirectamente por el nacimiento de la Información Pública.

Ingrid Zapata y Zapata (2018), con su proyecto titulado “Optimización de procesos de negocios aplicando Business Process Management para mejorar la gestión administrativa del restaurante el cerrito norteño – Chiclayo 2018” donde da a conocer que BPM es un método y una perspectiva de gestión en empresas, cuya intención es optimar el desempeño en los procesos de negocio de las agrupaciones o asociaciones, a través de la identificación de los procesos clave y optimizando dichos procesos para lograr mayores resultados en relación con el cumplimiento de las estrategias.

Se usó el conocimiento de las tecnologías de información, gestión de restaurantes, administración de procesos de negocio, con la finalidad de solucionar el problema; se empleó Business Process Management, examen de valor agregado para perfeccionar los procesos, se alcanzó redefinir procesos convenientes a gestión de compras, de cocina y de ventas en el restaurante lográndose un índice de valor agregado superior a 75% para cada proceso posterior al rediseño.

4.2.Marco Teórico

4.2.1. Proceso

Es el grupo tareas bien planificadas que involucran la participación de varias personas y los recursos de tipo material que se organizan para conseguir el fin propuesto de manera adelantada e identificada (Microsoft, 2022, pág. 1).

Microsoft (2022) destacan la integralidad y la interconexión de los procesos dentro de una empresa, enfatizando que estos no solo abarcan la producción, sino todas las actividades organizacionales que contribuyen a la consecución de objetivos específicos. Estas definiciones resaltan lo relevante de entender y hacer la gestión correcta de los procesos de manera holística para mejorar la eficiencia y agregar valor a los productos o servicios finales.

Previo a lo que mencionan los autores cabe recalcar que al hablar de procesos no solo se limita a la producción, sino que incluye todas las tareas que se efectúan en una institución u organización. Las integraciones de estas perspectivas enfatizan la importancia de una gestión de procesos integrada y coordinada. Los procesos de gestión de las organizaciones deben de estar interrelacionados pues se hacen varias actividades enfocadas al objetivo el cual se quiere cumplir para la obtención de resultados.

4.2.2. Procedimientos

El autor Vivanco (2019), efectuó el estudio en la Universidad Internacional SEK en Ecuador determinando que los procedimientos especifican detallando procesos, que atiende al grupo que regula operaciones y actividades de un modo ordenado respecto con quienes son responsables y tienen que dar cumplimiento a políticas y normativas explícitas para indicar la duración de papeles (p.1).

Se puede considerar que los procedimientos son parte fundamental de los procesos porque se realizan como una serie de reglas consecutivas que deben ir en un orden adecuado para realizar un proceso de manera correcta.

4.2.3. Gestión de procesos

De conformidad con IBM (2021), una gestión de procesos es un método que utiliza distintos mecanismos que identifique, modele, analice, evalúe, mejore y optimice la táctica y los procesos de las organizaciones. Mediante la reingeniería permanente de procesos, estas consiguen optimizar sus flujos de trabajo en términos generales.

Previo a lo que menciona el autor la gestión de procesos es una serie de actividades para obtener una mejor constante en una organización.











El total de las tareas que se efectúan en una empresa están conformadas por procesos siendo importante que se gestionen adecuadamente para que se puedan ofrecer a los clientes una grata experiencia que vaya acorde con otras acciones que se realicen, para dar y facilitar la gestión óptima de la información. Lo ideal de la gestión de procesos es optimar el flujo de trabajo de forma eficiente y en coherencia con los requerimientos presentados por los clientes.

4.2.4. Simbología ISO

Tabla 2

Simbología ISO

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
---------	-------------	-----------------------

	Operación	Señala las fases centrales del proceso, técnica o procedimiento.
	Operación e Inspección	Señala la supervisión o verificación en las fases del proceso, técnica o procedimiento de sus componentes.
	Inspección y Medición	Simboliza lo que se va a verificar, calidad y cantidad de productos e insumos.
	Transporte	Señala cada momento en que un documento se transfiere a otro departamento y/o funcionario.
	Entrada de bienes	Señala materiales/productos que entran al proceso.
	Almacenamiento	Señala el depósito constante de la información o documento dentro de un archivo.
Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
 Sí/No	Decisión	Muestra un punto adentro del flujo con posibilidades de distintos caminos o alternativas.
	Líneas de flujo	Conexión de símbolos indicando un orden de hacer las operaciones.
	Conector	Punto de conexión dentro de la página. Es la continuidad del diagrama en la dicha página. Vincula dos pasos no contiguos en ella.
	Conector de página	Simboliza la prolongación del diagrama en otra. Es la conexión o vínculo con otra hoja distinta en la que sigue el diagrama de flujo.

Nota. Esta tabla muestra la simbología ISO que contiene información necesaria para comprender su significado y su utilización. **Tomado de:** Página <http://www.iso.org/iso/home.htm>

4.2.4.1 Normas ISO 9001

En la adaptación 2015 de la norma ISO 9001 se estipula una ordenación de alto nivel, en forma alineada de diferentes modos de sistemas de gestión de manera compatible estableciendo una unidad de requisitos y vocabulario.(Burckhardt y otros, 2015).

La norma ISO 9001 es más estructurada puesto que partió de la ISO 9000 en la cual al pasar el tiempo se fue estandarizando de mejor manera para tener resultados óptimos y seguros con una gestión adecuada la cual conlleva a grandes logros de las organizaciones.

4.2.4.2. Principios de la Calidad

Están definidos como la regla fundamentalmente empleada para regir y operar una agrupación, empresa u organización. Se enfoca mejorar continuamente su labor a largo plazo, centrándose en los clientes en virtud de las necesidades de todos los interesados. La adaptación 2015 de la norma comprende 7 fundamentos, a distinción de la versión 2008 se suprimió el principio de orientación de sistemas para gestión y se universalizan o centran en los que conllevan a la calidad y mejora, tomar decisiones y gestionar las relaciones. Estos 7 basamentos de gestión de calidad en los que se centra el grupo de normas ISO 9000 a partir de la publicación de la ISO 9001:2015 son:

1. Enfoque al cliente: se trata de cumplir con la calidad en relación con las necesidades del cliente y el esfuerzo de sobrepasar sus expectativas.
2. Liderazgo: los líderes de las entidades instauran la unidad de dirección y propósito, y generan condiciones propicias para que el resto de las personas se integren en conseguir los objetivos de calidad de la entidad.
3. Compromiso de las personas: para cualquiera que sea es imprescindible que el conjunto de talento humano que las conforman sea competente y tengan facultades y se integren a la entrega de valores.

4. Enfoque a procesos: el hecho de poder entender y llevar a cabo una gestión de actividades como procesos que están interrelacionados es lo que constituye un sistema afín, pues, con ello se logran resultados predecibles y con afinidad de un modo mucho más eficiente y eficaz.
5. Mejora: los esfuerzos son la base para que cualquier organización alcance el éxito centrándose en mejorar cada vez más.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: mediante la evaluación de datos y su análisis se toman mejores decisiones con más probabilidad de obtener resultados deseados.
7. Gestión de las relaciones: gestionar o tener buenas relaciones con las partes interesadas, por ejemplo, con los proveedores, hace más fácil que se consiga el éxito de sostenibilidad de la organización.

Los principios abordados en base a la gestión de calidad se pueden decir que son los más importantes pues a lo largo del tiempo se ha seleccionado los más apropiados e incluso se ha realizado cambios específicos para la mejora continua. Con estos principios se dirige de mejor manera las organizaciones puesto que son fundamentales para llevar un proceso correcto y apropiado para la evolución y éxito de las organizaciones.

4.2.5. Información

Información como menciona Sánchez Dumas (2021). Completamente los que están implicados en un proyecto tienen que contar con acceso a la información para poder desempeñar sus tareas. Por ello, es importante que los profesionales que laboran en distintas áreas cuenten con acceso a los mismos datos si es preciso para la realización de su trabajo documental y gestionar de una manera correcta es obtenerla de una manera verídica para que no existan errores y al momento de solicitarla se dé igualmente de una manera adecuada en la ejecución de los diferentes ámbitos que difiere. (pág. 11)

4.2.6. Gestión de la Información

GI se considera un proceso destinado a manejar información en beneficio de la sociedad, en el cual se obtienen o utilizan recursos económicos, humanos, físicos, materiales, entre otros. El elemento básico de este proceso es la gestión del ciclo de vida de la información y puede ocurrir en cualquier organización. Por esto se encarga de la gestión de los procesos y sistemas que crean, adquieren, organizan, almacenan, distribuyen y usan información. (Velázquez & Díaz, 2023)

La gestión de la información se puede decir que es un proceso estrechamente adecuado para las organizaciones la cual eleva la manera de gestionar sus actividades de forma eficiente además favorece a una correcta toma de decisiones y al crecimiento continuo.

4.2.7. Importancia de la gestión de la información

Este es un aspecto para el éxito y sostenibilidad de organizaciones es un fundamento necesario para llevar un control adecuado en la formulación de tareas, procesos, decisiones estratégicas y en la capacidad de adaptarse a un entorno en constante cambio. Vásconez et al (2020), sostiene que la sociedad actual se centra en la importancia de la información, hoy por hoy se producen muchos documentos con información relevante para la cultura, trabajo, educación, tecnología y, en general, información que utilizamos para nuestro estilo de vida. Es así como puede afirmarse que la sociedad de información actual es una manera de organización social en cuanto a tecnologías de la información y comunicación. La GPI tiene como propósito la información de una forma en que resulte con excelencia dentro de un contexto bastante competitivo, tecnológico y globalizado donde aquella es de los principales recursos para facilitar la comprensión, el progreso, y mejora en varias áreas.

4.3. Business Process Management

De conformidad con Bustillos y Jáuregui (2018) dentro de su investigación aluden que BPM es un asunto de gestión a partir de información que se destaca por ser una forma flexible el cual puede hacerse un monitoreo controlado para mejorar continuamente, por ende, este modo emplea instrumentos y softwares para optimizar el flujo organizacional, crear un valor agregado en los procedimientos a los socios/clientes, incrementar la productividad, gestionar de manera adecuada los procesos operativos, administrativos y estratégicos. (p.16).

4.3.1. Ciclo de vida en Business Process Management

Dumas et al (2018) sostienen que en un ciclo de vida en BPM se encuentra una variedad de actividades que deben seguir las organizaciones, cualesquiera que sean, con la finalidad de que sean automatizadas mejorando con ello sus procesos:

1. Identificar
2. Descubrir
3. Analizar
4. Rediseñar
5. Implementar
6. Monitorear y controlar

La finalidad de este ciclo BPM es aplicar modificaciones de manera que cuando se implementen se agilice la manera de cómo se lleva habitualmente los procesos tanto en tiempo y recursos para llegar a una respuesta pronta frente a la necesidad.

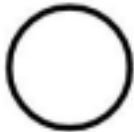

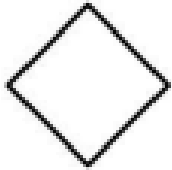
4.4. Bizagi Modeler






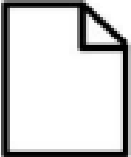

Según Gamboa (2019) es una aplicación que tiene como objetivo la diagramación, documentación y simulación de procedimientos a nivel comercial usando signos estándar BPMN (Business Process Modeling Notation). Bizagi es un recurso BPM para el diseño, modelo, integración, automatización y monitoreo de procesos visuales sin programar. De esta manera, logra mejorar la producción eficientemente y un desarrollo exitoso.

4.4.1. Elementos básicos de modelado

Tabla 3

Elementos básicos de modelado

Elemento	Descripción	Notación
Evento	Es lo que “sucede” durante el transcurso del procedimiento. Tales eventos inciden en el flujo del modelo y generalmente con motivo (desencadenante) o marca (resultado). Se trata de círculos cuyos centros son abiertos para que los marcadores que se encuentran adentro disten otros resultados o desencadenantes. Son de tres clases, de acuerdo con la afectación en el flujo: Inicio, Intermedio y Fin.	
Actividad	A modo general, la labor y el proceso que hace una empresa. Tal actividad puede que sea atómica o no atómica (compuesta). La clase de tareas que conforman el Modelo de Proceso comprenden: Subproceso y Tarea, representados en forma de rectángulos con puntas redondeadas. Las actividades se usan en procesos estándar.	
Puerta	Es utilizada como enlace para controlar la divergencia y convergencia en flujos de cadenas en un proceso. Es así como, se fijará el ramal, camino, fusión y lazo de caminos. Las marcas internas mostrarán la clase de control del comportamiento.	

Flujo de secuencia	Un flujo de secuencia se utiliza para señalar el orden en el que se harán las actividades.	
Flujo de mensajes	Un flujo de mensajes se usa para revelar el flujo de mensajes entre dos colaboradores que se encuentran dispuestos a enviarlos y recibirlos. En BPMN, 2 grupos separados en un diagrama de cooperación reflejarán a dichos colaboradores (entidades asociadas y/o papeles asociados).	
Asociación	Es usada a fin de asociar información y artefactos con factores gráficos BPMN. Las acotaciones de textos y otros aparatos se asocian con aspectos gráficos. La punta de flecha es señal de alguna orientación de flujo como algún dato que corresponda.	
Piscina	Es el reflejo gráfico de algún Participante en una Colaboración. Igualmente puede orientar al “carril de nado” y contenido gráfico partir un grupo de Actividades de otros Pools, usualmente en el escenario de situaciones B2B. PUEDE considerar especificaciones internas, en modo del Proceso que se va a ejecutar. O podría ser sin detalles internos como una “caja negra”.	
Carril	Corresponde a la subpartición de un procedimiento que podría ser un grupo, y se ampliará por completa longitud del mismo, vertical u horizontalmente. Son utilizados a modo de organizar y categorizar tareas.	
Objeto de datos	Suministran información acerca de cuáles actividades se han de hacer y/o qué producen. Los objetos de datos podrían relejar un objeto único o la compilación de objetos. La entrada y la salida de información brindan igual información en los procesos.	
Mensaje	Se usa para simbolizar aquello que contiene un comunicado entre 2 que participen (según lo definido por el papel del socio comercial o entidad de socio).	

Grupo (un cuadro alrededor de un grupo de objetos dentro de la misma categoría)

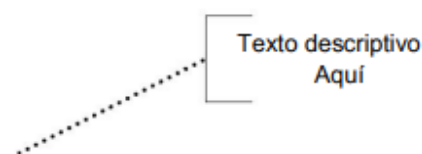
Corresponde a aspectos gráficos que se encuentran internamente en la misma categoría. Esta clase de asociación no incide en flujos de secuencia dentro del grupo. La denominación de la clase surge en el diagrama como etiqueta del grupo.

Las categorías se usan con el objetivo de analizar documentación. Los grupos son para visualizar las clases de figuras en el diagrama.



Anotación de texto (adjunta con un Asociación)

Comprende al mecanismo con el cual se suministra información de texto adicional al lector de un diagrama BPMN (consulte la página 71).



Nota. La tabla muestra los elementos básicos para el modelado de flujos. **Tomado de:** Página <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF>

Estos elementos de flujo BPMN para el modelado de diagramas o flujos permite ser claro y conciso con los procesos de manera factible y amigable de una manera rápida y fácil sin necesidad de esperar alguna validación esto permite visualizar de manera clara de cómo se lleva a cabo los procesos.

4.5. Análisis de valor agregado

Este coadyuva para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización por medio de la identificación de actividades indispensables, y de actividades burocráticas que pueden suprimirse. Se fundamenta en que la dirección del proceso es generar el producto que cumpla con la satisfacción de aquello que necesita el cliente, pues, no se trata de crear documentos ni registros de evidencias de eficacia del proceso. Ciertamente, los documentos y registros son necesarios en la verificación de los resultados planteados que no pueden ser demasiados al fin de la gestión (Piña, 2022, pág. 75).

Según lo mencionado el análisis de valor nos permite mediar las acciones que creen valor para el cliente y la empresa los cuales se pueden ser reorganizados de manera óptima para que las actividades tengan valor agregado positivo y evitar actividades de menos valor esto permitirá el cumplimiento de objetivos estratégicos.

4.5.1. Tipos de actividades que agregan valor

- Valor agregado para el cliente (VAC): responden a las perspectivas de los clientes que disponen pagar más.
- Valor agregado para la empresa (VAE): en ello están las actividades que no impactan valor a la entidad y corresponde a la clasificación siguiente:
- Preparación (P): para la hacer el producto hay un tiempo de preparación de la planta, se limpia y se alista la maquinaria necesaria, siendo este tiempo en el que no se produce, generando un desperdicio.
- Espera (E): la de mora o tiempo del procedimiento, la compra o egreso de productos, resulta improductivo.
- Movimiento (M): sucede al mover al personal o un medicamento.
- Inspección(I): proceso para verificar documentos, sin producir algún beneficio es un desperdicio de tiempo.
- Archivo (A): almacenar documentos, no es un aporte al producto final, solo es tiempo derrochado o malgastado.

Estas actividades detalladas nos permiten identificar en qué lugar se encuentran las actividades basándonos en un diagrama de flujo de procesos para disponer una secuencia controlada de la manera en la que se lleva, con resultados que permitan visualizar errores o beneficios que estén teniendo los procesos.

5. PROPUESTA METODOLÓGICA

5.1. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es uno de los más utilizados en las investigaciones, pues el mismo hace uso de la estadística para dar respuesta a distintos planteamientos que buscan establecer patrones de comportamiento exactos, confiando en la cuantificación de los datos que se han adquirido en la investigación. Así mismo, este enfoque según la investigadora Jiménez (2020), tiene como propósito la búsqueda de la objetividad científica de los hechos o causas sociales en función de la explicación de la verdad sobre la base de la medición penetrante, fundamentada en el control y la valoración de parámetros estrictamente objetivos que por supuesto anula por completo los prejuicios y toda posibilidad de elementos de tipo subjetivos.

Según lo mencionado la metodología cuantitativa, estudia características y utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para alcanzar un resultado válido. En la investigación planteada se aplicará la metodología con enfoque cuantitativo que permitirá un análisis completo y una propuesta objetiva para optimizar la gestión de la información además que permite una comprensión integral de la gestión de procesos de la información en la Cooperativa "Señor del Árbol".

5.2. Tipos de Investigación:

5.2.1. Investigación Documental

La Investigación documental comprende la indagación, interpretación, presentación de datos e investigaciones acerca de tema seleccionado de alguna ciencia, usando para tal fin, un método analítico y con el fin de desarrollar la investigación científica (Hernández, 2019).

Según Hernández (2019), este tipo de investigación se determina por su perspectiva metódica en la recolección y análisis de datos, lo que facilita una comprensión profunda y bien fundamentada del tema en cuestión. Es un instrumento fundamental en el área científica y académica porque con esta se reúne y analiza información acerca de un tema especial.

Según lo mencionado la investigación documental es un proceso metodológico riguroso que permite obtener una comprensión detallada y fundamentada de un tema específico. Se orienta en recolectar y analizar datos siendo esencial en investigaciones.

La investigación documental en la Cooperativa “Señor del Árbol” permitirá la revisión de literatura y teorías relevantes sobre gestión de procesos de la información, incluyendo análisis de documentos internos de la cooperativa asociados con la GPI.

5.2.2. Investigación de Campo

De acuerdo al libro de Sampieri (2019), la investigación de campo subraya la importancia que implica la recolección directa de datos de la población utilizando instrumentos y técnicas adecuadas. La investigación de campo permite estudiar el lugar en donde se generan los hechos de manera que al levantar la información se logre constatar los procesos que realizan al gestionar la información.

Previo a lo mencionado se diría que la investigación documental y la investigación de campo se complementan de manera esencial en el proceso investigativo. Al combinar estas metodologías, los investigadores pueden asegurar la precisión, relevancia y profundidad de sus hallazgos, contribuyendo así al desarrollo de investigaciones científicas bien fundamentadas y completas.

Se utilizará para obtener datos de primera mano, lo cual es crucial para asegurar la precisión y relevancia de los resultados. Con la recolección directa permitirá obtener información válida y fiable de la Cooperativa “Señor del Árbol”.

5.3. Alcances de la Investigación:

5.3.1. Descriptiva

Es el mecanismo usado en ciencia para detallar las propiedades de los fenómenos, población o sujeto a estudiar. Se distingue del método analítico porque no describe el motivo de la ocurrencia del hecho, sino que únicamente ve lo que ocurre sin buscar explicarlo (Martínez, 2018).

La importancia de los estudios descriptivos en la identificación y análisis de variables relacionadas con la gestión de procesos. Con esto se puede comprender y mejorar la gestión de procesos mediante la identificación, análisis e interpretación de variables clave, este alcance en la Cooperativa “Señor del Árbol” proporcionará un asiento sólido para desarrollar estrategias con efectividad que aumenten la eficiencia y competitividad, asegurando una adaptación continua a las necesidades del cliente y del mercado.

5.3.2. Correlacional

Esta investigación fue correlacional en razón de comprobar el impacto de la capacitación laboral y en el desempeño del personal, para identificar la relación o la correlación de las variables del estudio, agregando un modelo estadístico que coadyuve apropiadamente con las resultas y su análisis (Mejía, 2019).

Mejía (2019) subraya la importancia de la investigación correlacional para explorar relaciones entre variables, utilizando herramientas estadísticas que aseguran la exactitud y validez de los hallazgos. Este tipo de investigación es fundamental para entender cómo ciertos factores pueden influir en el desempeño laboral proporcionando así un análisis profundo para futuras mejoras.

Este alcance permitirá una comprensión integral de la gestión de procesos y de la información en la Cooperativa “Señor del Árbol” para constatar la información y analizar las relaciones entre diferentes variables.

5.4. Diseño Transversal

Esta clase de diseños transversales recogen datos en una oportunidad, en un solo tiempo. Su intención es describir variables y analizar su impacto e interrelación en una oportunidad (Ibídem, p. 270). Con el diseño transversal la Cooperativa “Señor del Árbol” obtendrá una visión instantánea de la relación entre variables en un momento dado, es ideal en estudios descriptivos y correlacionales, proporcionando información crucial.

5.5. Técnicas e Instrumentos de investigación

5.5.1. Encuesta

Para Gavilánez & Iza (2022) es un modo primario que proporciona datos por medio de varias preguntas objetivas, relacionadas y estructuradas asegurando que la información obtenida de la muestra sea analizada usando métodos cuantitativos. La encuesta ayuda a recolectar datos óptimos de los colaboradores de la cooperativa “Señor del Árbol”, proporcionando información significativa para el avance del conocimiento de las distintas áreas.

5.5.2. Cuestionario

Es el instrumento de investigación que comprende varias preguntas para compilar información del encuestado. El objetivo es recabar datos sistemáticamente y de forma estandarizada, permitiendo analizar objetivamente y lograr resultados estadísticamente importantes (Chimbo & Tipán, 2023).

El cuestionario como modalidad de la encuesta es una herramienta esencial en la investigación para recolectar datos de manera estructurada y verificar hipótesis de trabajo. La aplicación del cuestionario está estructurada por 21 preguntas los mismos que fueron valorados bajo una escala de Likert. Esta investigación se aplicará a una población de 21 colaboradores para obtener datos cuantitativos sobre la eficiencia y efectividad de los procesos actuales.

El presente instrumento fue utilizado en el proyecto de investigación titulado “Modelo de gestión de procesos basado en BPM para mejorar la eficiencia de los procesos de la Escuela Profesional de Ingeniería Mecatrónica de la Universidad Nacional de Trujillo Perú” por el investigador Cruzado (2021). Este instrumento fue ajustado a los requerimientos y exigencias de la cooperativa “Señor de Árbol” para el levantamiento del estudio.

5.5.3. Entrevista

La entrevista utilizada será semiestructura de la investigación “Sistema de Información Cliente/Servidor para la Cooperativa de Transportes Copuigua del Cantón Pujilí.” de las autoras Casa y Mallitasig (2016). De esta manera se entrelaza temas para conseguir una atención clara para el diagnóstico el cual dará respuesta de manera que se lleve a cabo un control de gestión de procesos más eficiente. En la entrevista se realizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas abiertas que fue dirigida al Gerente General de la cooperativa “Señor del Árbol”, la cual nos ayudó con una aclaración más amplia y precisa acerca de la gestión de procesos de la información en el manejo de la cooperativa.

5.5.4. Población

Se ha considerado debido al tamaño limitado de la población a todos los miembros de los diferentes departamentos de la cooperativa conformados por 21 funcionarios. Esta población abarca servicio al cliente, asesores de créditos, gestores de cobranza.

Tabla 4

Población

Personal	Número
Jefe de Agencia	1
Jefe Comercial	1
Jefe de Captaciones	1
Jefe Administración	1
Jefe Financiero	1
Asesor de Inversión	3
Asesor de Créditos	3
Asistente de Atención al Cliente	1
Cajero Financiero	3
Asistente Operativo	1
Asistente de Tecnología de la Información	1
Contador	1
Ejecutivo de Cobranzas	1
Asistente de Marketing	1
Auxiliar de Talento Humano	1
Total	21

Nota. En la tabla evidencia la población y muestra obtenida en la Cooperativa “Señor del Árbol” Pujilí.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Encuesta

“Gestión de procesos de la información en la cooperativa Señor del Árbol Pujilí”

Tabla 5

Escala de medición de respuestas

Alternativas de respuesta	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Ponderación	5	4	3	2	1

Nota. En la tabla se identifica la escala de medición de respuestas para la encuesta.

Fase 1: Identificación del proceso

1. ¿Se definen clara y explícitamente la misión, visión y objetivos de la cooperativa?

Tabla 6

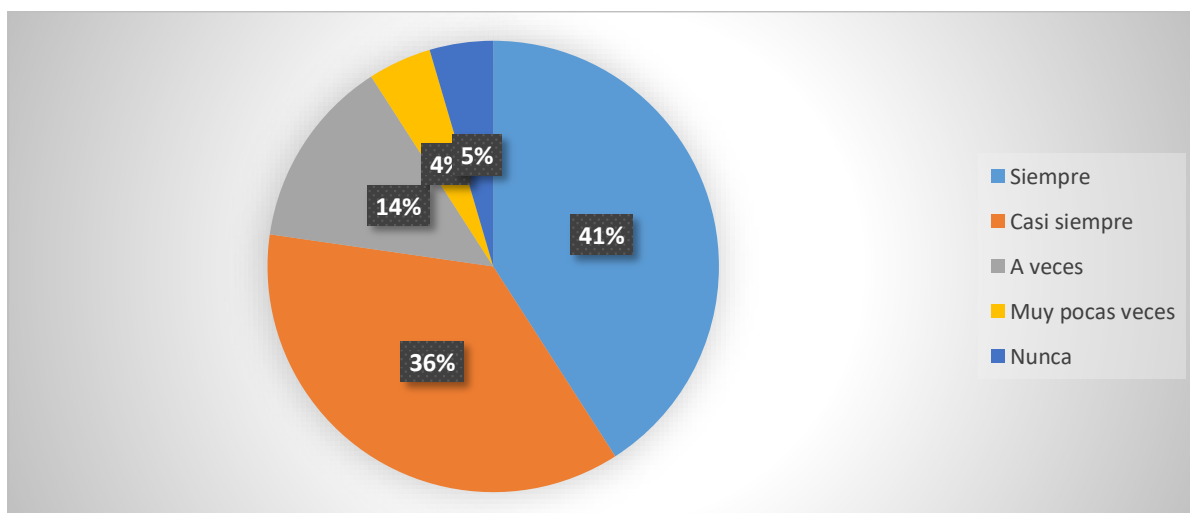
Misión y visión de la cooperativa.

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	9	41%
Casi siempre	4	8	36%
A veces	3	3	14%
Muy pocas veces	2	1	5%
Nunca	1	1	4%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la misión y visión de la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 1

Misión y visión de la cooperativa.



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la pregunta de la misión y visión de la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 77% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que conocen la misión y visión. Mientras que, el 23% del restante de los encuestados manifiestan que no tienen conocimiento sobre la misión y visión de la cooperativa.

Interpretación

En base al análisis el porcentaje mayoritario de los encuestados definen claramente la misión y visión de la cooperativa, lo que refleja que los colaboradores identifican de manera correcta y son consciente del enfoque que tiene la cooperativa. Por otro lado, la proporción restante de los encuestados no tiene clara la misión y visión de la cooperativa lo cual se da por la escasa comunicación o despreocupación de los encuestados.

2.- ¿Tiene la cooperativa una planificación financiera, comercial y general bien definida?

Tabla 7

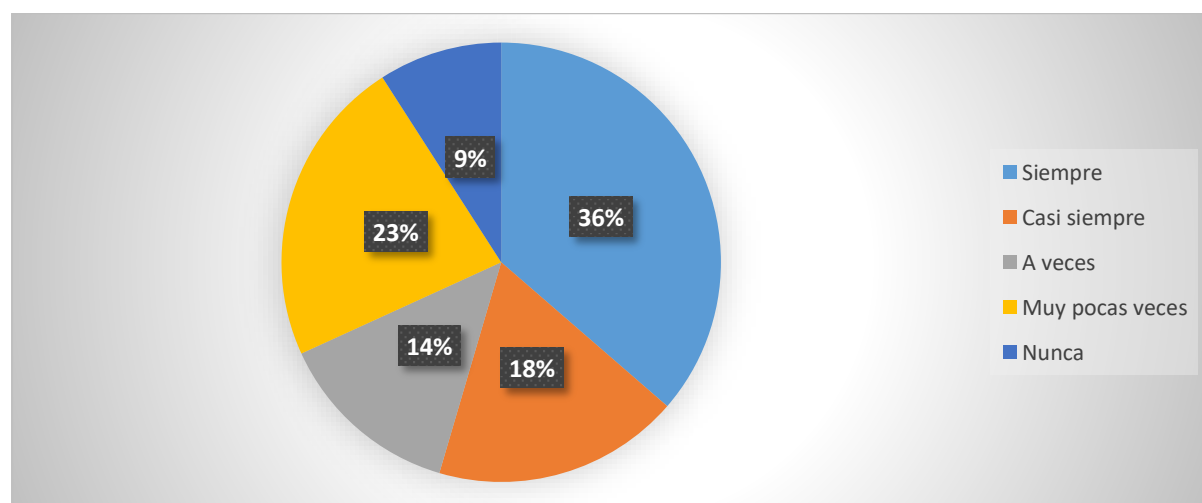
Planificación financiera definida

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	8	36%
Casi siempre	4	4	18%
A veces	3	3	14%
Muy pocas veces	2	5	23%
Nunca	1	2	9%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la planificación financiera en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 2

Planificación financiera definida



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la planificación financiera en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 54% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que tienen una planificación financiera y comercial bien definida. Mientras que, el 46% restante de los encuestados expresan que no tienen una planificación financiera y comercial bien definida en la cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados expresan que la cooperativa sostiene una planificación bien definida al evidenciar que está surgiendo en el ámbito del cooperativismo.

Por otro lado, existe un porcentaje minoritario que mencionan no tener bien definida la planificación lo que refleja que se debe potenciar a los colaboradores con mayor comunicación sea charlas o capacitaciones para obtener una percepción clara y precisa.

3.- ¿Tiene la cooperativa una estructura organizativa bien definida?

Tabla 8

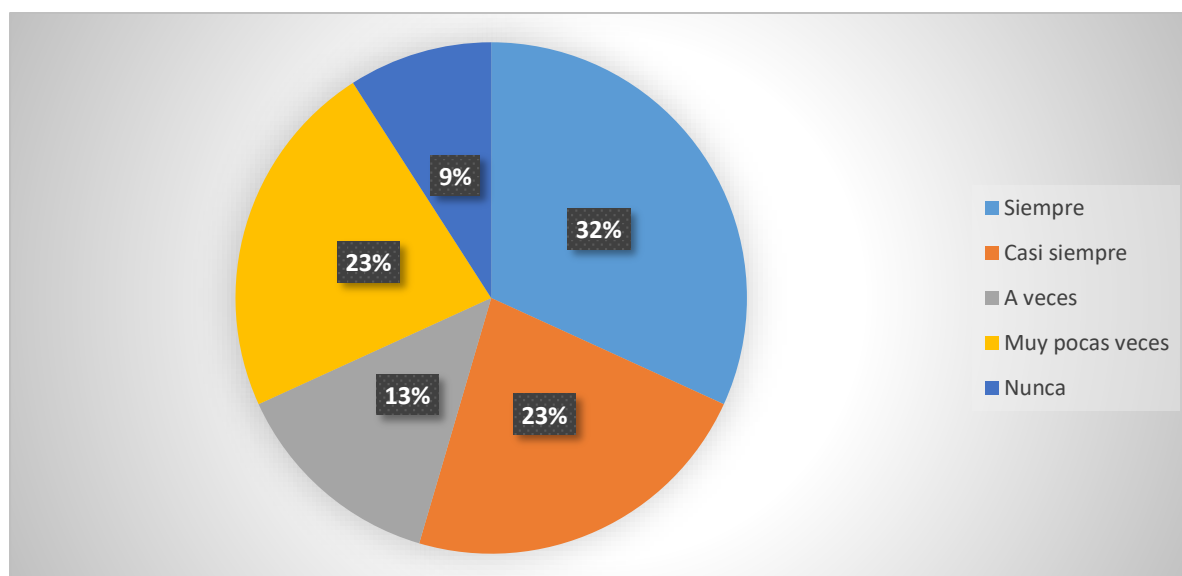
Estructura organizativa definida

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7	32%
Casi siempre	4	5	23%
A veces	3	3	13%
Muy pocas veces	2	5	23%
Nunca	1	2	9%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la estructura organizativa en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 3

Estructura organizativa definida



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la estructura organizativa en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 55% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que tienen una estructura organizativa definida. Mientras que, el 45% del restante de los encuestados manifiestan que no tienen de manera definida la estructura organizativa de la cooperativa.

Interpretación

Esto significa que la parte mayoritaria de los encuestados consideran que la cooperativa posee una estructura organizativa claramente establecida con un enfoque claro de cómo se está manejando organizativamente por su estructura. Por otro lado, un porcentaje minoritario señala la importancia de perfeccionar la misma, para tener una comprensión transparente y aumentar el compromiso general.

4.- ¿Tiene la cooperativa una división explícita de las tareas y los responsables de los procesos?

Tabla 9

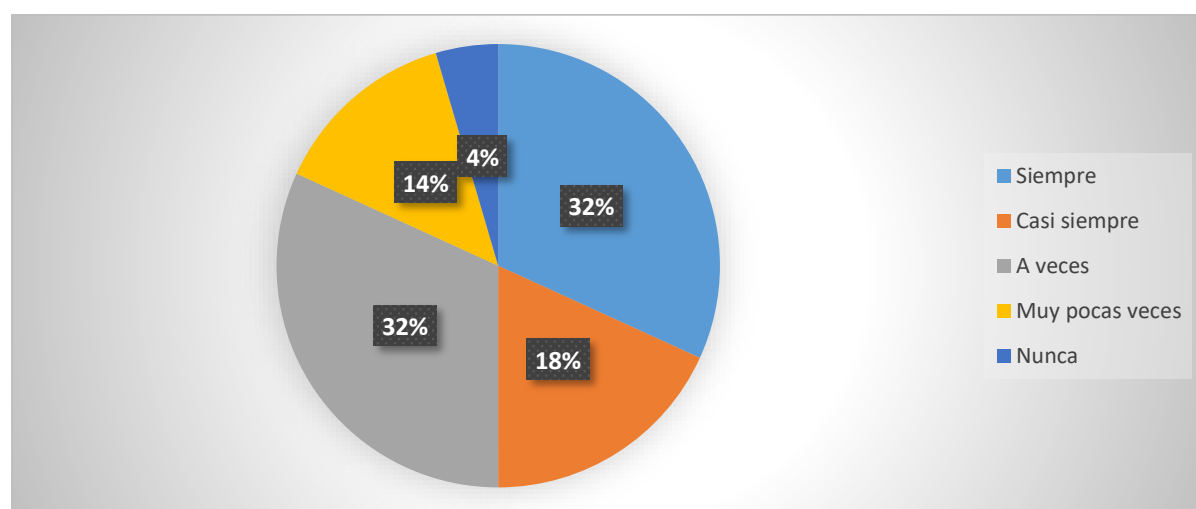
Tareas y responsables de los procesos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7	32%
Casi siempre	4	4	18%
A veces	3	7	32%
Muy pocas veces	2	3	14%
Nunca	1	1	4%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a las tareas y responsables de los procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 4

Tareas y responsables de los procesos



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a las tareas y responsables de los procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

4.- ¿Tiene la cooperativa una división explícita de las tareas y los responsables de los procesos?

En base a la figura se puede evidenciar que el 50% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo a la división explícita de tareas y responsables de los procesos. Mientras que, el 50% restante de los encuestados expresan que no tienen una división de tareas y responsables de los procesos en la cooperativa.

Interpretación

De los resultados obtenidos se evidencia que el porcentaje mayoritario tienen tareas y responsables de los procesos que llevan a cabo en la cooperativa, esto se da a que conocen sus responsabilidades de cada puesto asignado. El porcentaje restante da a conocer que hay áreas que no están bien designadas por responsables, lo que se entiende que no ejecutan bien sus tareas al momento de presentarse una solicitud por parte de usuarios o gestionar un proceso para la cooperativa.

5.- ¿Tiene la cooperativa definida los procesos y procedimientos en la gestión de la información y que cumplan los objetivos estratégicos?

Tabla 10

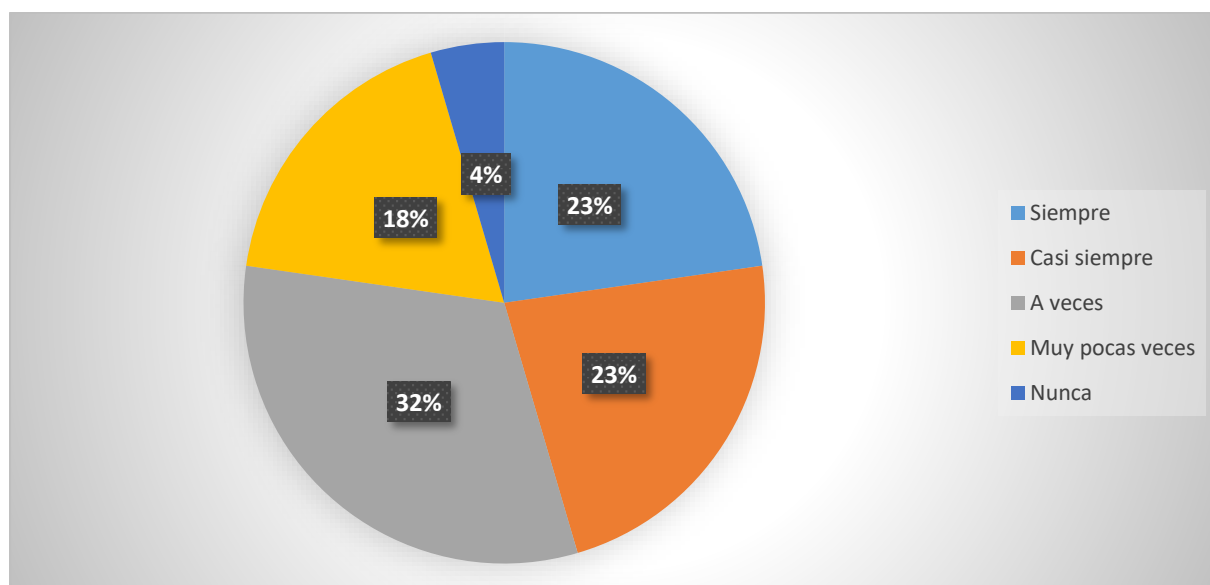
Procesos y procedimientos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	5	23%
Casi siempre	4	5	23%
A veces	3	7	32%
Muy pocas veces	2	4	18%
Nunca	1	1	4%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a los procesos y procedimientos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 5

Procesos y procedimientos



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a los procesos y procedimientos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 46% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que tienen definido los procesos y procedimientos en la gestión de la información con el cumplimiento de objetivos estratégicos. Mientras que, el 54% restante de los encuestados manifiestan que no tienen procesos y procedimientos de la gestión de la información definidos en la cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados responden que tienen definidos los procesos y procedimientos de la gestión de la información. Mientras el porcentaje minoritario de los encuestados, sostienen que no existe de manera adecuada la gestión de procesos y procedimientos esto enfatiza que se debe hacer una mejora para incrementar la claridad de procesos y procedimientos correctos maximizando la productividad de la cooperativa.

6.- ¿Generan ustedes seguimientos de procesos y procedimientos internos en el área administrativa?

Tabla 11

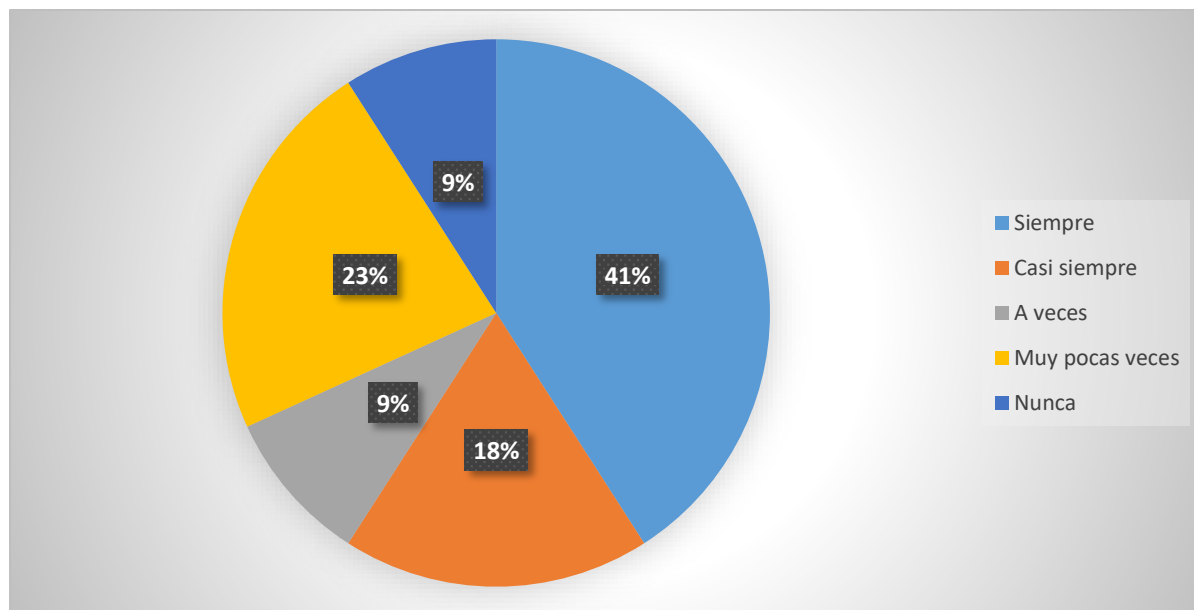
Seguimiento de procesos y procedimientos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	9	41%
Casi siempre	4	4	18%
A veces	3	2	9%
Muy pocas veces	2	5	23%
Nunca	1	2	9%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al seguimiento de procesos y procedimientos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 6

Seguimiento de procesos y procedimientos



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al seguimiento de procesos y procedimientos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 59% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que dan seguimiento a procesos y procedimientos administrativos. Mientras que, el 41% restante de los encuestados expresan que no dan seguimiento a procesos y procedimientos administrativos.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados tienen conocimiento que el área administrativa lleva un seguimiento de procesos y procedimientos internos. Por otro lado, el porcentaje minoritario siente que no existe seguimiento de procesos y procedimientos administrativos, por lo que esto podría afectar directamente a la cooperativa y sus procesos por el descuido de establecer un orden en sus procesos.

7.- ¿Se involucran todas las áreas claves de la cooperativa en el proceso de gestión de la información?

Tabla 12

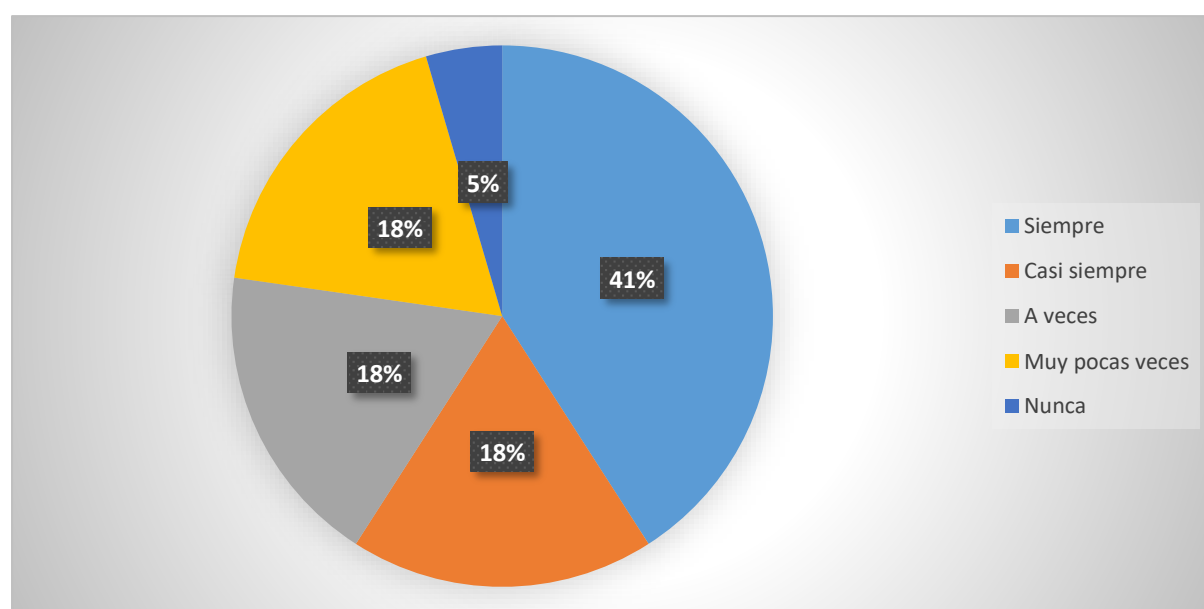
Proceso de Gestión de la información

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	9	41%
Casi siempre	4	4	18%
A veces	3	4	18%
Muy pocas veces	2	4	18%
Nunca	1	1	5%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al proceso de gestión de la información en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 7

Proceso de Gestión de la información



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al proceso de gestión de la información en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Caisa, Silva (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 59% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que se involucran todas las áreas claves de la cooperativa en el proceso de gestión de la información. Mientras que, el 41% restante de los encuestados manifiestan que no se involucran todas las áreas claves de la cooperativa en el proceso de gestión de la información en la cooperativa.

Interpretación

Se evidencia que el 59% de los encuestados se involucran en la gestión de la información esto se da a que comprenden como de manera adecuada se gestiona la información, pero el 41% no están seguros. En este sentido se identifican posibles errores de cómo se lleva el proceso de gestión de la información por lo que se requiere fortalecer esta integración para asegurar un proceso adecuado para las distintas áreas.

8.- ¿Los procesos y procedimientos internos de gestión de la información tienen una herramienta para la ayuda en áreas claves?

Tabla 13

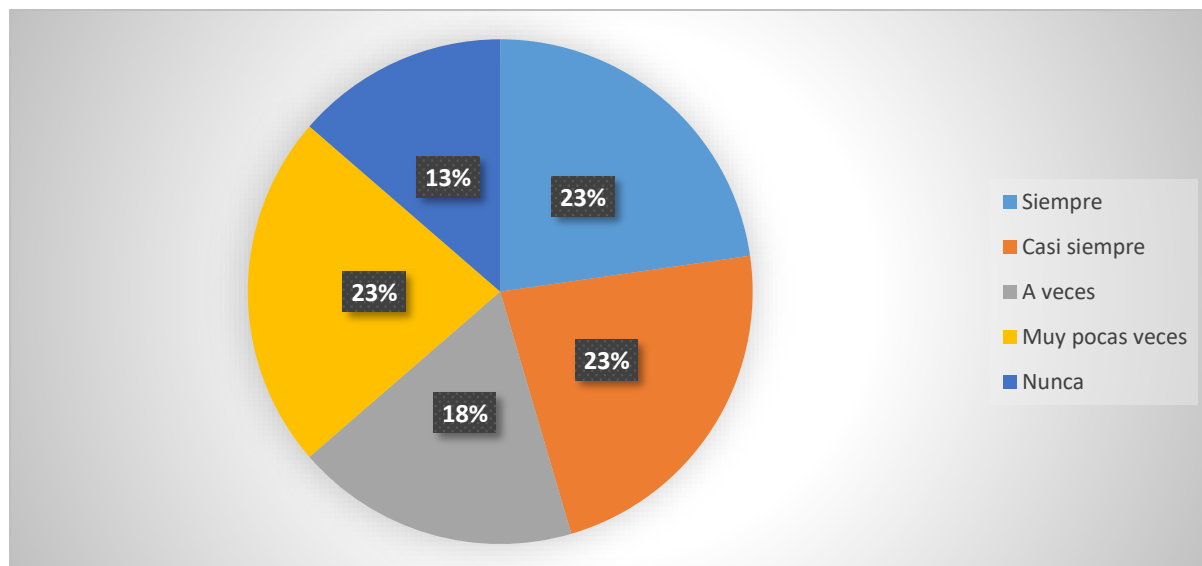
Apoyo de herramientas

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	5	23%
Casi siempre	4	5	23%
A veces	3	4	18%
Muy pocas veces	2	5	23%
Nunca	1	3	13%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al apoyo de herramientas en la cooperativa "Señor del Árbol". **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 8

Apoyo de herramientas



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al apoyo de herramientas en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 46% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que tiene una herramienta para la gestión de procesos de la información. Mientras que, el 54% restante de los encuestados expresan que no que tiene una herramienta para la gestión de procesos de la información.

Interpretación

Según el porcentaje mayoritario de los encuestados mencionan que constan con la herramienta para la ayuda de procesos de información. Por otro lado, el 54% de los encuestados no comparten que tienen la herramienta para gestionar de mejor manera el manejo de la información por tal motivo se debe enfatizar en herramientas que se adapte a los estándares de la cooperativa para tener una eficiencia al momento de tomar decisiones.

9.- ¿Los equipos de la cooperativa compaginan con la gestión de procesos de la información?

Tabla 14

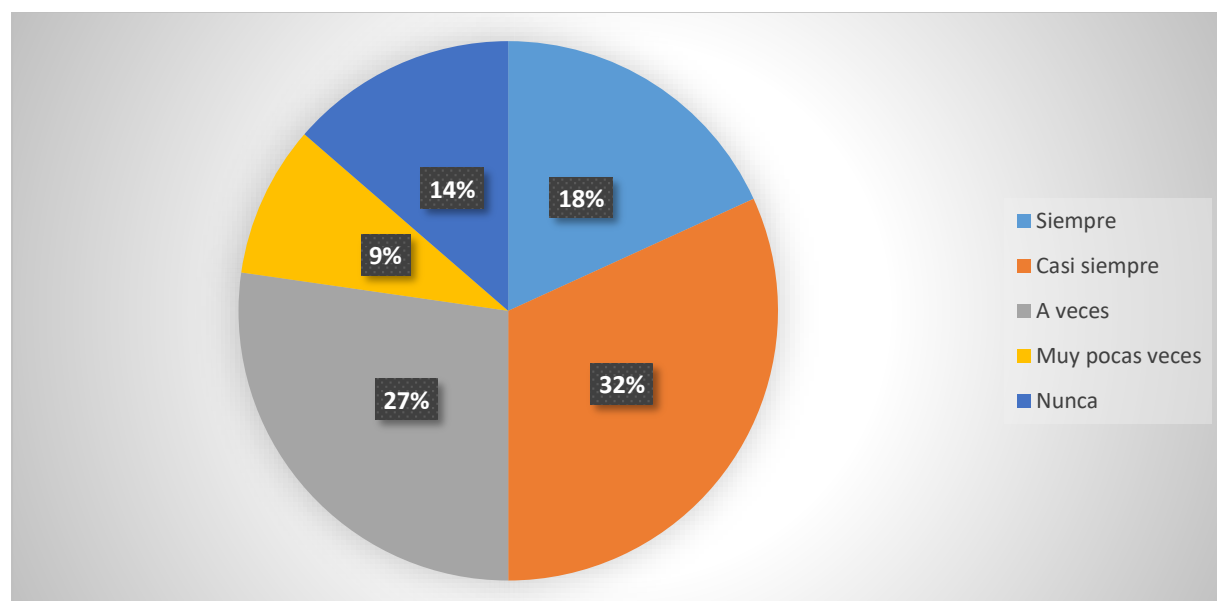
Equipos de la cooperativa

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	4	18%
Casi siempre	4	7	32%
A veces	3	6	27%
Muy pocas veces	2	2	9%
Nunca	1	3	14%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a los equipos de la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 9

Equipos de la cooperativa



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a los equipos de la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 50% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo a que los equipos de la cooperativa compaginan con la gestión de procesos de la información. Mientras que, el 50% restante de los encuestados manifiestan que los equipos de la cooperativa compaginan con la gestión de procesos de la información.

Interpretación

Se puede evidenciar que la parte mayoritaria de los encuestados responden a que tienen equipos que compaginan con sus responsabilidades, esto se da porque ciertas áreas son base fundamental en la cooperativa. Por otro lado, el porcentaje minoritario responde que los procesos de la gestión de la información no se están llevando de una manera uniforme pues se puede evidenciar que estos dos aspectos van de la mano y si no hay un funcionamiento conciso existirá duplicidad de información e incluso errores al tomar decisiones.

10.- ¿La cooperativa realizó alguna vez una evaluación sobre el desempeño de sus procesos de la información en el área administrativa?

Tabla 15

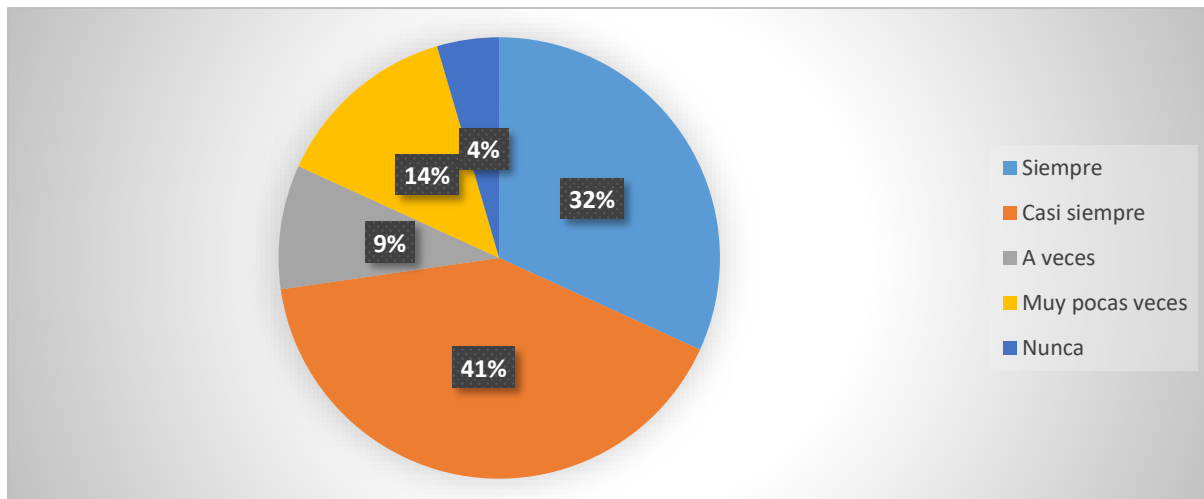
Evaluación sobre el desempeño de procesos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7	32%
Casi siempre	4	9	41%
A veces	3	2	9%
Muy pocas veces	2	3	14%
Nunca	1	1	4%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la evaluación sobre el desempeño de los procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 10

Evaluación sobre el desempeño de procesos



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la evaluación sobre el desempeño de los procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 73% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que se realiza la evaluación correspondiente sobre el desempeño de procesos de la información en el área administrativa. Mientras que, el 27% restante de los encuestados expresan que no se realiza la evaluación correspondiente sobre el desempeño de procesos de la información en el área administrativa en la cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados mencionan que están de acuerdo que se realice la evaluación de procesos de la información, para conocer la estabilidad del funcionamiento de la cooperativa. Por otro lado, el porcentaje minoritario recalca que no se realiza evaluaciones de desempeño de los procesos, esto se debe a no tener disposición para cumplir de manera objetiva con la finalidad de cumplir metas y objetivos planteados.

Fase II: Descubrimiento de procesos

11.- ¿Existe un equipo dedicado en la estructura organizacional que maneja la identificación de los procesos de la cooperativa?

Tabla 16

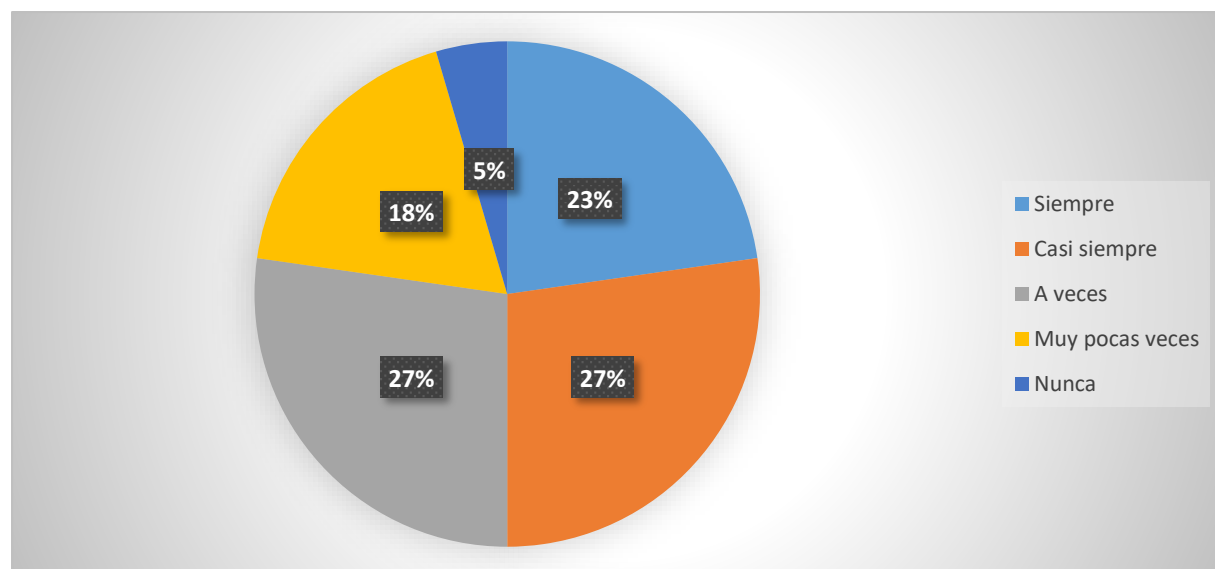
Equipo dedicado al manejo de la estructura organizacional

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	5	23%
Casi siempre	4	6	27%
A veces	3	6	27%
Muy pocas veces	2	4	18%
Nunca	1	1	5%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al equipo dedicado al manejo de la estructura organizacional en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 11

Equipo dedicado al manejo de la estructura organizacional



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al equipo dedicado al manejo de la estructura organizacional en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 50% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que existe un equipo dedicado a la estructura organizacional los cuales manejan la identificación de procesos. Mientras que, el 50% restante de los encuestados manifiestan que no existe un equipo dedicado a la estructura organizacional los cuales manejan la identificación de proceso en la cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados expresan que existe un equipo para el manejo especial de la estructura organizacional, se da porque son parte de los equipos que gestionan los procesos. Por otro lado, también la otra porción de los encuestados coincide que se ve necesario tener un panorama donde señale la importancia de tener un equipo especializado en llevar de forma equilibrada los procesos de la cooperativa.

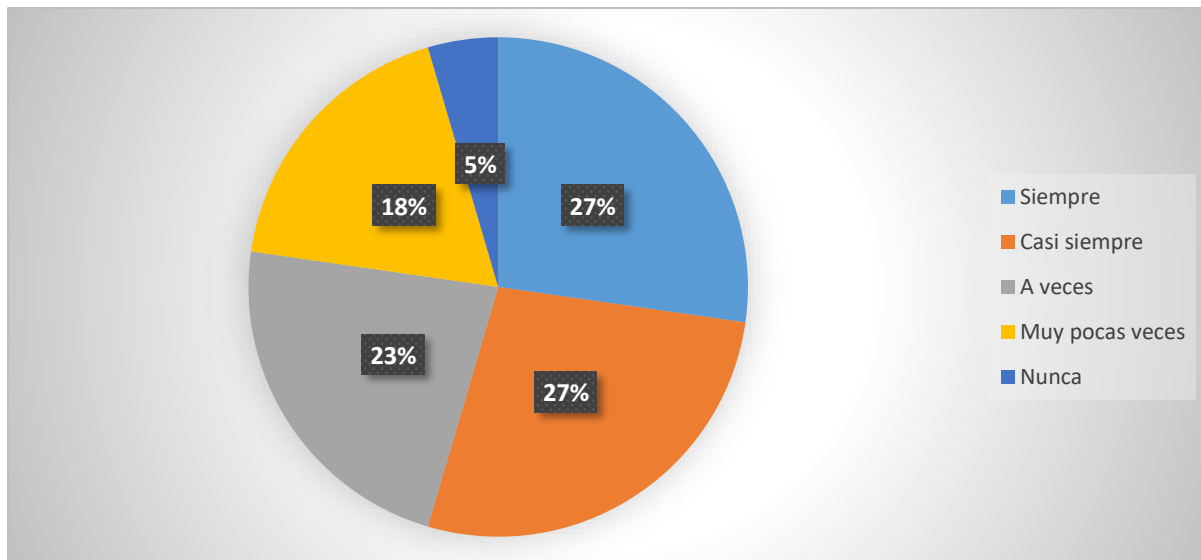
12.- ¿Existe un método específico para identificar los procesos de la gestión de la información?

Tabla 17

Identificación de procesos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	6	27%
Casi siempre	4	6	27%
A veces	3	5	23%
Muy pocas veces	2	4	18%
Nunca	1	1	5%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la identificación de procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 12*Identificación de procesos*

Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la identificación de procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 54% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que si existe un método para identificar los procesos de la gestión de la información. Mientras que, el 46% restante de los encuestados expresan que no existe un método para identificar los procesos de la gestión de la información en la cooperativa.

Interpretación

La siguiente interpretación indica que el porcentaje mayoritario de los encuestados identifican los procesos de información por la manera en que gestionan los procesos internos al momento de suscitarse solicitudes. Pero el porcentaje minoritario de los encuestados señalan la importancia que se debe tener en la identificación de los procesos ya que estos permiten gestionar las actividades de manera precisa para el funcionamiento adecuado de la cooperativa.

13.- ¿La cooperativa utiliza un método específico para gestionar el proceso de la información?

Tabla 18

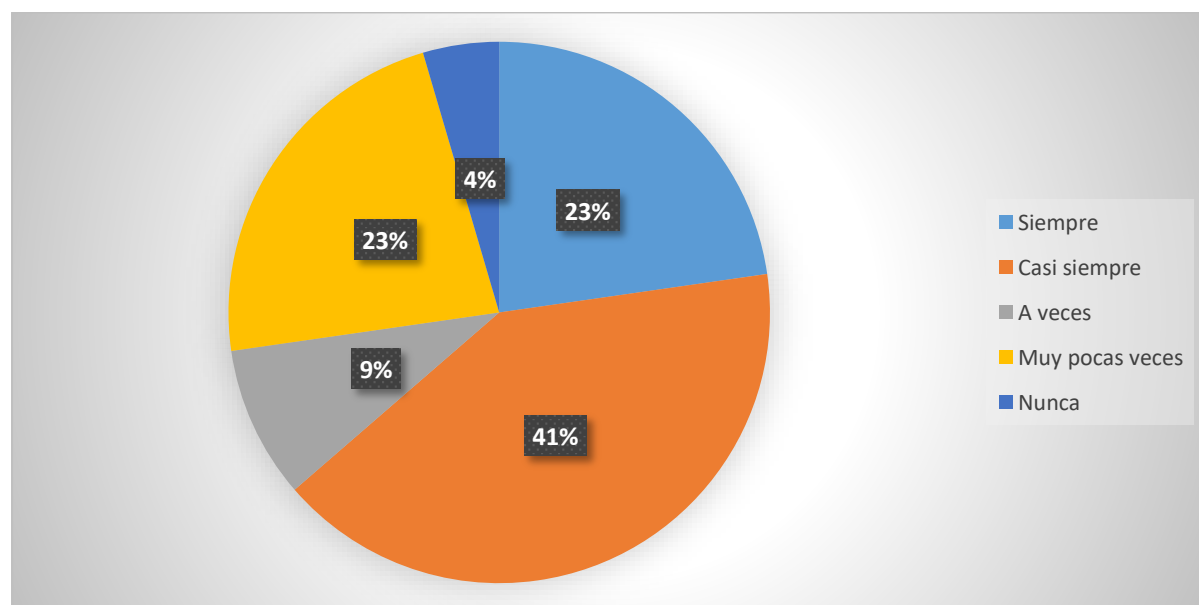
Método específico para gestionar la información

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	5	41%
Casi siempre	4	9	36%
A veces	3	2	14%
Muy pocas veces	2	5	5%
Nunca	1	1	4%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al método específico para gestionar la información en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 13

Método específico para gestionar la información



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al método específico para gestionar la información en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 64% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo utiliza un método específico para gestionar el proceso de la información. Mientras que, el 36% restante de los encuestados manifiestan que no utiliza un método específico para gestionar el proceso de la información en la cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados mencionan que, si tienen conocimiento de los métodos de la gestión de la información, lo cual da a conocer que emplean al momento de realizar sus debidos procesos. Un porcentaje minoritario de los encuestados está en desacuerdo, por lo que se debe enfatizar en métodos de la información fomentando una comprensión profunda.

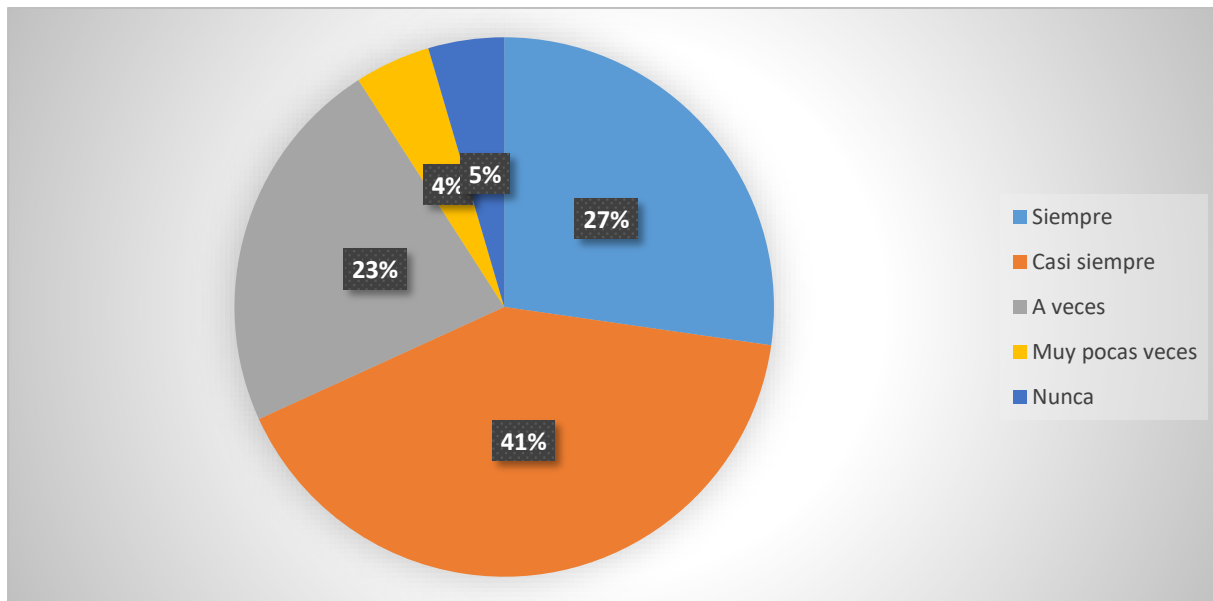
14.- ¿La cooperativa utiliza herramientas específicas para gestionar el proceso de la información?

Tabla 19

Utilidad de herramientas específicas

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	6	27%
Casi siempre	4	9	41%
A veces	3	5	23%
Muy pocas veces	2	1	4%
Nunca	1	1	5%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la utilidad de herramientas específicas la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 14*Utilidad de herramientas específicas*

Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la utilidad de herramientas específicas en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 68% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo utiliza herramientas específicas para gestionar el proceso de la información. Mientras que, el 32% restante de los encuestados manifiestan que no utiliza un método específico para gestionar el proceso de la información en la cooperativa.

Interpretación

La interpretación menciona que el porcentaje mayoritario de los encuestados tienen herramientas específicas para los procesos de gestión de información esto se da por un financiamiento estable que tiene la cooperativa. Por otro lado, el porcentaje minoritario dan respuesta a que sería necesario para llevar un correspondiente manejo de la información considerando que su aplicación debería ser adaptable y factible a los procesos que llevan.

15.- ¿Usted ha definido la gestión de procesos de la información mediante el modelo ISO?

Tabla 20

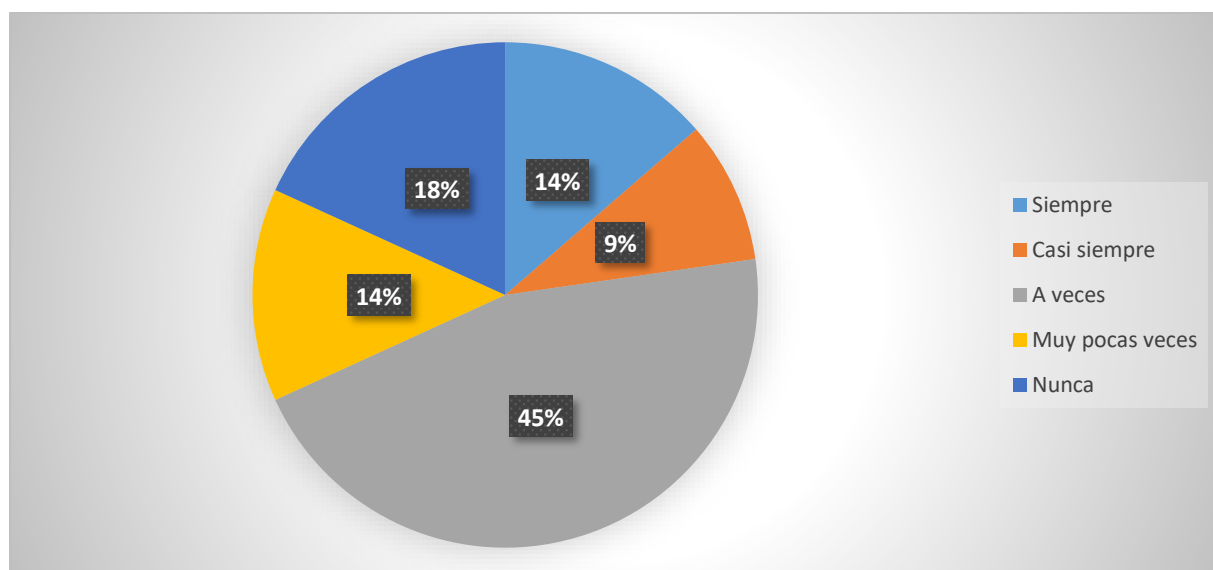
Modelo ISO

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	3	14%
Casi siempre	4	2	9%
A veces	3	10	45%
Muy pocas veces	2	3	14%
Nunca	1	4	18%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al método ISO en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 15

Modelo ISO



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al método ISO en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 54% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que se define la gestión de procesos de la información mediante el modelo ISO. Mientras que, el 46% restante de los encuestados manifiestan que no se define la gestión de procesos de la información mediante el modelo ISO en la cooperativa.

Interpretación

A partir del análisis anterior se consideró que el porcentaje minoritario no tienen conocimiento del modelo ISO que se puede dar por escasez de capacitaciones o charlas en base a las normas ISO. Mientras porcentaje mayoritario menciona que el uso de este modelo o norma es de gran importancia en las organizaciones pues tiene un enfoque crucial para la gestión de procesos lo que significaría un aporte representativo para la cooperativa.

Fase III: Análisis de procesos

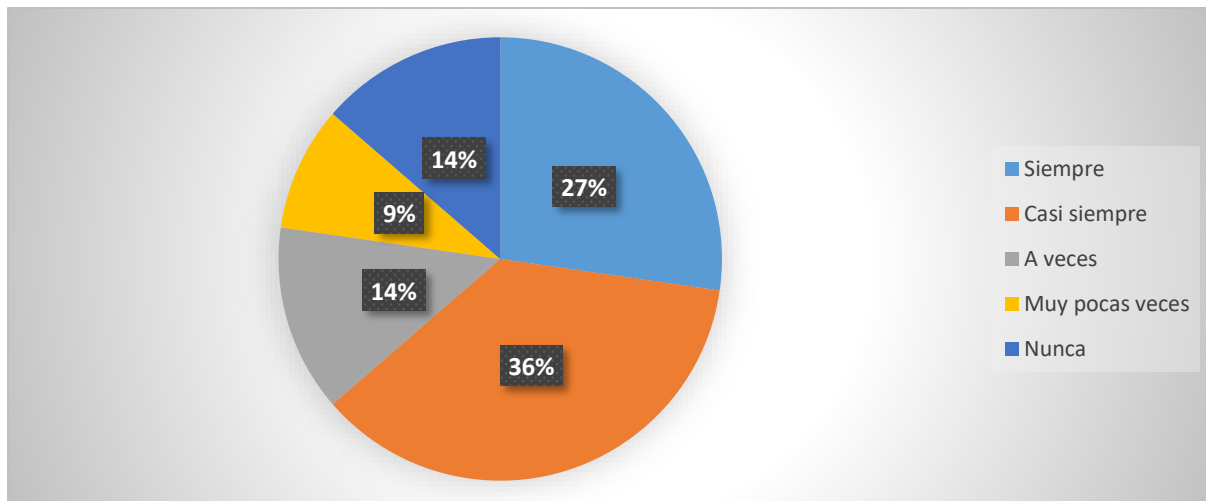
16.- ¿Existe un equipo específico en la estructura organizativa responsable del análisis de los procesos de la información?

Tabla 21

Estructura organizativa

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	6	27%
Casi siempre	4	8	36%
A veces	3	3	14%
Muy pocas veces	2	2	9%
Nunca	1	3	14%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a la estructura organizativa de la cooperativa "Señor del Árbol". **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 16*Estructura organizativa*

Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a la estructura organizativa de la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 63% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que si existe un equipo específico responsable del análisis de los procesos de la información. Mientras que, el 37% restante de los encuestados manifiestan que no existe un equipo específico responsable del análisis de los procesos de la información cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los encuestados mencionan que si existe un equipo específico responsable de los procesos de la información lo que refleja en la toma de decisiones. Mientras el porcentaje minoritario de los colaboradores percibe la necesidad de contar con un equipo para el análisis de procesos. Se debe maximizar la fracción menor para que exista claridad en procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento de la cooperativa puesto que no todos cuentan con los equipos fundamentales para llegar a un análisis de los procesos de la información.

17.- ¿Existe un método específico cualitativo o cuantitativo para analizar el proceso de la gestión de la información?

Tabla 22

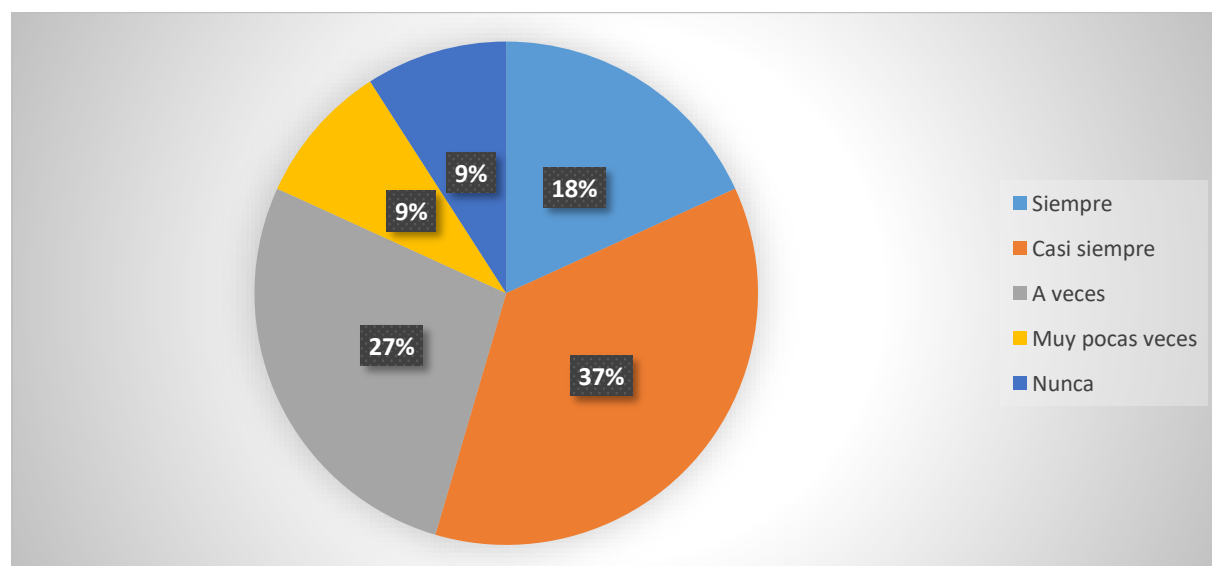
Métodos para análisis de procesos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	4	18%
Casi siempre	4	8	37%
A veces	3	6	27%
Muy pocas veces	2	2	9%
Nunca	1	2	9%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a los métodos para análisis de procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 17

Métodos para análisis de procesos



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a los métodos para análisis de procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 54% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que si existe un método para analizar el proceso de la gestión de la información. Mientras que, el 46% restante de los encuestados expresan que no existe un método para analizar el proceso de la gestión de la información en la cooperativa.

Interpretación

Esto da a conocer que el porcentaje mayoritario de los encuestados mencionan que sujetan métodos para analizar el proceso de gestión de la información. Por otro lado, se refleja en el porcentaje minoritario de los entrevistados que tienen una percepción baja de los métodos que llevan para analizar la gestión de procesos. Esto significa que se debe fortalecer los métodos pues es necesario al momento de ejecutar procesos designados concentrándose en la mejora continua para mantener una posición positiva.

18.- ¿Está bien definido el valor de cada proceso?

Tabla 23

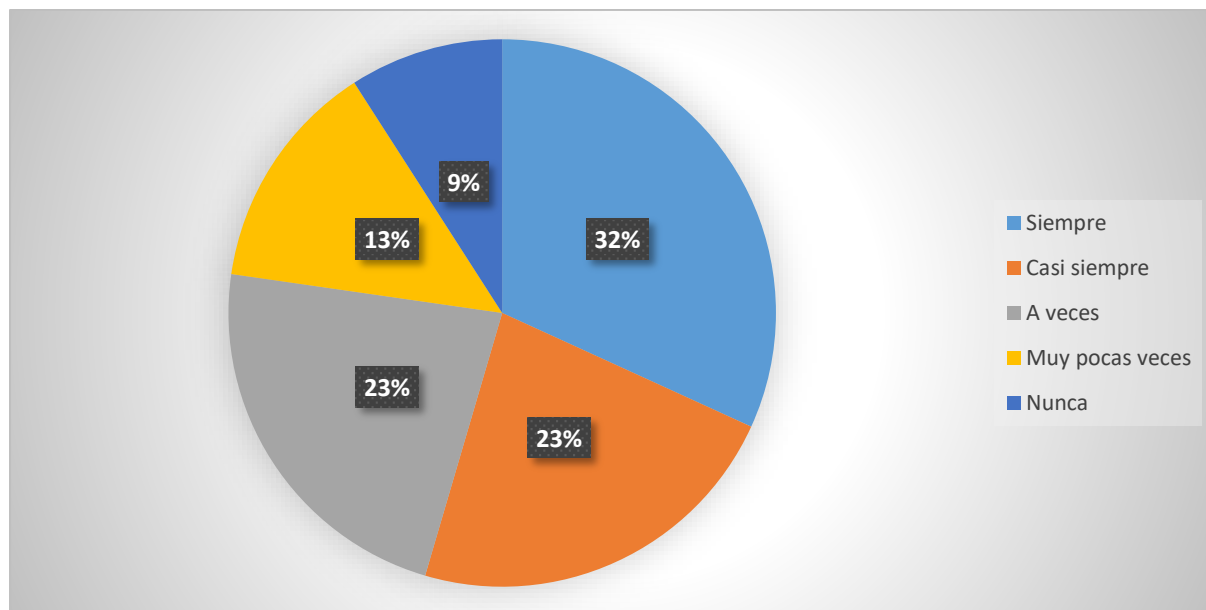
Valor del proceso

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7	41%
Casi siempre	4	5	36%
A veces	3	5	14%
Muy pocas veces	2	3	5%
Nunca	1	2	4%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al valor del proceso en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 18

Valor del proceso



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al valor del proceso en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 55% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que si está definido el valor de cada proceso. Mientras que, el 45% restante de los encuestados expresan que no están definidos los valores de los procesos que realizan en la cooperativa.

Interpretación

Se muestra que una proporción mayoritaria está de acuerdo con esta afirmación, esto se puede reflejar en tiempos de actividades a dar respuestas prontas. Sin embargo, un porcentaje de minoritario manifiesta un desacuerdo notable. Este panorama sugiere que, aunque presenten valores definidos efectivamente, es crucial seguir fortaleciendo acciones positivas para tener un aumento de valor en cada proceso.

19.- ¿Tiene la cooperativa un problema bien definido para cada proceso?

Tabla 24

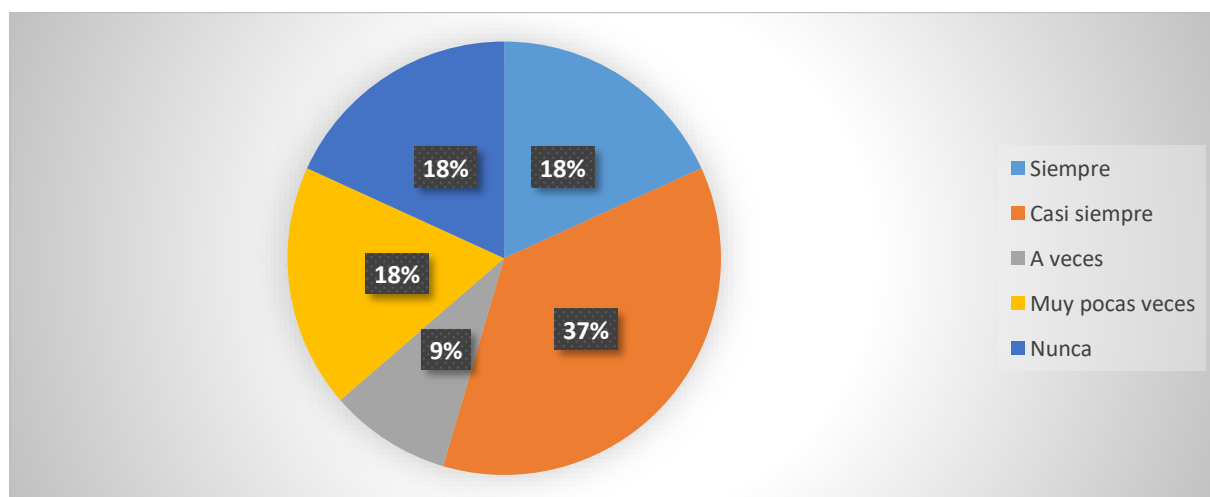
Problema definido por proceso

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	4	18%
Casi siempre	4	8	37%
A veces	3	2	9%
Muy pocas veces	2	4	18%
Nunca	1	4	18%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base al problema definido por proceso en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 19

Problema definido por proceso



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base al problema definido por proceso en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

En base a la figura se puede evidenciar que el 55% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que si la cooperativa un problema bien definido para cada proceso. Mientras que, el 45% restante de los encuestados expresan que no tienen definidos los problemas de cada proceso de la cooperativa.

Interpretación

El porcentaje mayoritario de los entrevistados mencionan que tienen bien definido cada proceso en el cual son asignados para el cumplimiento de actividades. El porcentaje minoritario de los colaboradores sostiene que no se identifican adecuadamente los problemas por cada proceso. Pero tener un margen óptimo de cuáles son los problemas puntuales de cada proceso facilitaría a dar una respuesta pronta y oportuna para asegurar el cumplimiento de los mismos.

20.- ¿Están claramente definidos los esfuerzos que requiere la cooperativa para resolver problemas?

Tabla 25

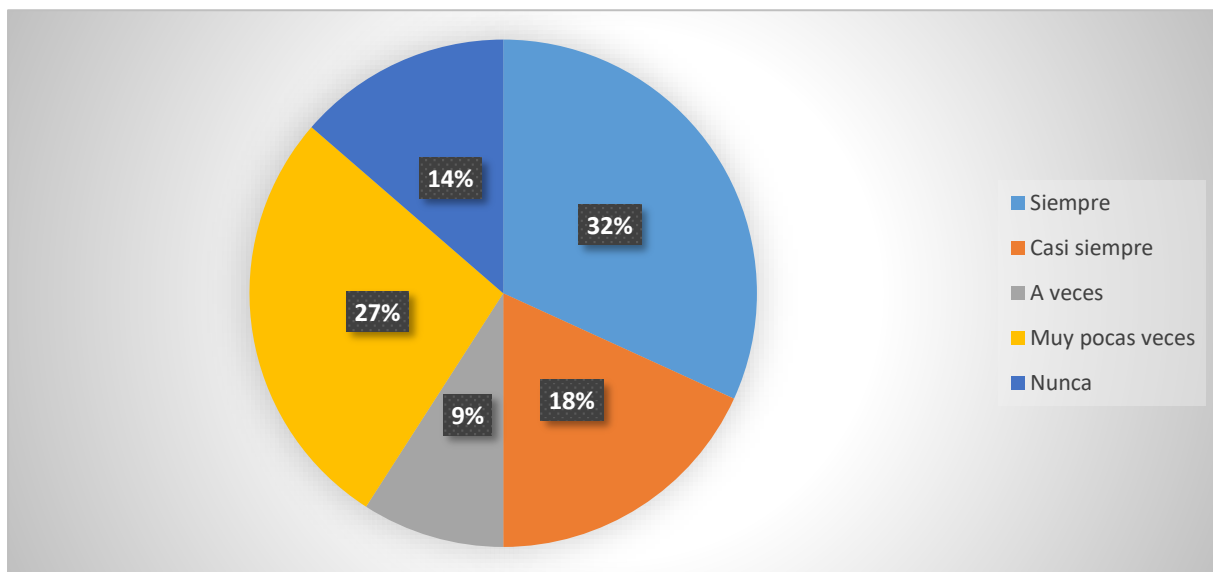
Esfuerzos requeridos para la cooperativa

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7	32%
Casi siempre	4	4	18%
A veces	3	2	9%
Muy pocas veces	2	6	27%
Nunca	1	3	14%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a los esfuerzos requeridos para la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Figura 20

Esfuerzos requeridos para la cooperativa



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a los esfuerzos requeridos para la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 50% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que define que los esfuerzos si están claramente definidos para resolver problemas. Mientras que, el 50% restante de los encuestados manifiestan que no está definido los esfuerzos claramente los problemas a resolver.

Interpretación

En la interpretación se observa un porcentaje uniforme que considera que si conocen los esfuerzos que se requiere para resolver problemas. Por otro lado, la otra fracción tiene un desconocimiento. Esto implica que tienen que tener una visión optima principalmente en cuales son los problemas para que consecuentemente se dedique el esfuerzo necesario para solventar dicho problema conjuntamente con la participación de los miembros de la cooperativa.

21.- ¿Se realiza alguna actividad para gestionar los procesos de la información que dirige a enfocarse en reducir esfuerzos y obtener eficiencia?

Tabla 26

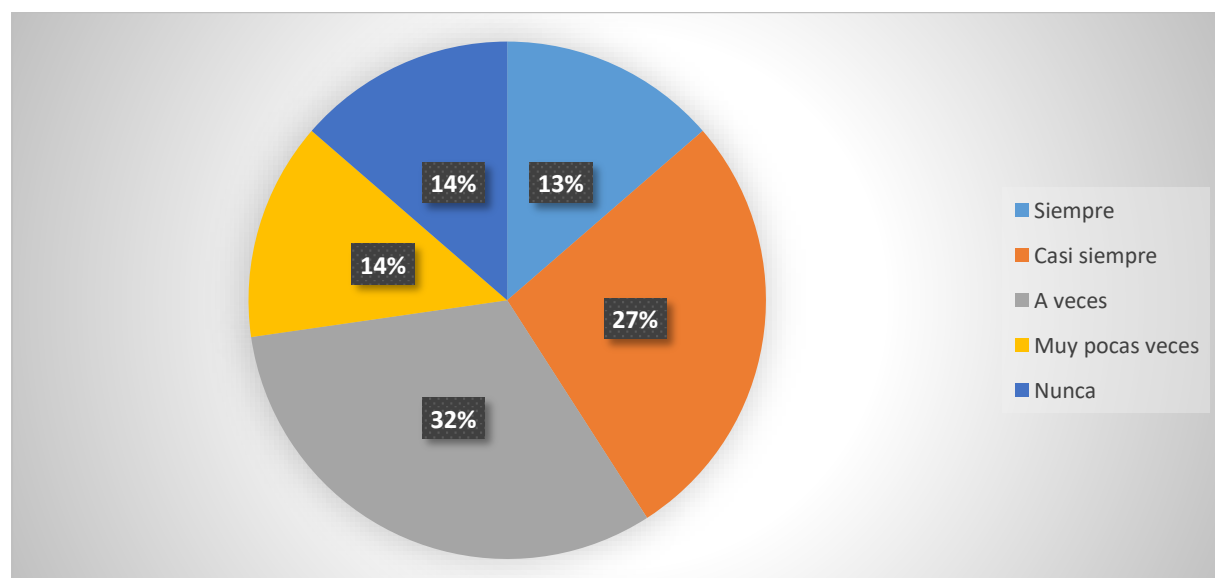
Gestionar los procesos

Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	3	13%
Casi siempre	4	6	27%
A veces	3	7	32%
Muy pocas veces	2	3	14%
Nunca	1	3	14%
Total			100%

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos en base a gestionar los procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Caisa, Silva (2025)

Figura 21

Gestionar los procesos



Nota: En la figura se identifica los porcentajes en base a gestionar los procesos en la cooperativa “Señor del Árbol”. **Elaborado por:** Caisa, Silva (2025)

Análisis

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 40% de los encuestados dan respuesta a Siempre y Casi siempre como resultado positivo que si realizan actividades para gestionar los procesos de la información los cuales se enfocan en reducir esfuerzos y obtener eficiencia. Mientras que, el 60% restante de los encuestados manifiestan que no realizan actividades para gestionar los procesos de la información los cuales se enfocan en reducir esfuerzos y obtener eficiencia en la cooperativa.

Interpretación

A partir del análisis anterior el porcentaje minoritario de los encuestados consideran que no se lleva actividades en gran parte centralizadas que reduzcan esfuerzos. Para obtener eficiencia y reducir esfuerzos se debe tener claro las actividades fundamentales, pero trabajando conjuntamente para que tengan un control estable de consistencia en la ejecución de tareas fortaleciendo lazos con usuarios para una mejor atención puesto que la mayor parte considera realizar actividades eficientes de los procesos de información es necesario.



“Gestión de procesos de la información en la cooperativa Señor del Árbol - Pujilí”

Dirigida A: Gerente General de la Cooperativa Señor del Árbol

Persona Entrevistada: Maricela Masabanda

Fecha de Entrevista: 02/12/2024

- **Objetivo:** Desarrollar procesos internos en el área administrativa mediante el BPM de la cooperativa “Señor del Árbol”

Cuestionario

Preguntas	Respuestas	Criterio autor	Interpretación
1. Actualmente cómo se realiza el proceso de registro de la información de los socios y clientes?	El proceso de registro se lleva a cabo de manera automática en atención al cliente quien llena toda la información referente a los clientes. Cuando un nuevo socio o cliente se presenta, el personal encargado recopila toda la información relevante, como datos personales, contacto y preferencias. Esta información se ingresa directamente en el sistema.	Según (Prieto, 2021) La automatización al servicio del cliente es de suma relevancia en la documentación de datos ya que es fundamental para incrementar la eficiencia y la experiencia del usuario resaltan la manera en que los sistemas simplifican esta labor al incorporar herramientas de automatización.	La atención al cliente para los usuarios es de gran importancia pues brindar un buen servicio brinda seguridad y les da una experiencia superior a los clientes, el automatizar la documentación de datos asegura que la información de los usuarios se lleve de una manera ordenada y segura para su respectivo proceso.
2. ¿Con que frecuencia se realiza el proceso de actualizaciones de los datos, con respecto a los socios y clientes?	Las actualizaciones de datos se realizan cada dos años. Este intervalo se considera adecuado para mantener la información actualizada, ya que permite a la cooperativa revisar y corregir cualquier cambio en la situación de los socios y clientes, como cambios de dirección, estado civil o información de contacto.	Según (Mejía, 2019) La frecuencia con la que las cooperativas deben actualizar los datos de sus socios y clientes no está estandarizada y puede variar según las políticas internas de cada entidad y las normativas locales, requiere que las cooperativas reporten mensualmente las actualizaciones relacionadas con los ingresos o salidas de socios o clientes, así como los cambios en los valores	Cada cooperativa cuenta con sus propias normas para actualizar los datos de sus socios lo cual se debe llevar de una manera adecuada para que no exista falencias a largo plazo.

		de certificados de aportación.	
3. ¿Quiénes se encargan del manejo de información de la cooperativa?	Cada área de la cooperativa se responsabiliza de la conducción de datos informativos respectivos. Es decir, los diferentes departamentos que hay, como atención al cliente, cobranzas, administración gestionan la información relacionada con sus funciones específicas de manera que ayudan a mantener la organización de los datos, ya que cada área se enfoca en su propia información.	Según (Gonzales, 2013) menciona que una cooperativa, la descentralización en la administración de la información, otorgando responsabilidades concretas a cada sector, es una práctica organizacional efectiva que promueve la especialización y la eficiencia en las operaciones, este método posibilita que los departamentos, tales como servicio al cliente y gestión de los datos que gestiona.	En una cooperativa, la información es una táctica que persigue fortalecer la organización, la eficiencia y la toma de decisiones ya que al dejar que cada área se encargue de la información propia, se fomenta a una responsabilidad eficiente al momento de realizar procesos y procedimientos de manera que potencie la calidad del servicio.
4. ¿Está de acuerdo en que la información que se genere diariamente sea guardada en forma física o digital?	Según la norma, establece que la información generada diariamente debe ser guardada tanto en formato físico como digital. Esta doble modalidad de almacenamiento proporciona una capa adicional de seguridad y respaldo. Al tener copias físicas, se asegura que la información esté disponible incluso en caso de fallos tecnológicos, mientras que el almacenamiento digital facilita el acceso y la gestión de datos, permitiendo una recuperación más rápida y eficiente.	Según (Benítez, 2019) la documentación digital es óptica, porque reduce la cantidad de papeles obteniendo información mucho más rápida y exacta, adicionalmente, es necesario y recomendable eliminar aquellos que no son válidos y que obstaculizan el acceso a otros que sí son de relevancia, el archivo tiene ser completo y estar disponible para todos, de manera ordenada y clasificada adecuada y correctamente.	La digitalización es un recurso muy esencial para mejorar la administración de documentos, podría ser que posibilita un acceso a la información más ágil y eficaz, disminuyendo el desorden y facilitando la gestión de la información.
5. ¿Considera que con una herramienta tecnológica facilitaría el proceso de la gestión de la información?	Se considera que la implementación de herramientas tecnológicas sería de gran ayuda para optimizar la gestión de la información. Estas herramientas pueden automatizar procesos, reducir	Para (Cetina, 2023) la profesión contable, por el apareamiento y evolución permanente de innovadores equipos tecnológicos, por ejemplo, el software de contabilidad automatizado, procesos internos con	Las herramientas para las organizaciones son un apoyo importante más ahora que se vive cambios constantes en las tecnologías las cuales van avanzando continuamente y son de

<p>el tiempo de manejo de datos y mejorar la precisión en la entrada de información. Además, facilitarían la generación de informes y análisis, lo que permitiría a la cooperativa tomar decisiones más informadas y estratégicas, mejorando así la eficiencia operativa.</p>	<p>automatizaciones en beneficio de las organizaciones empresariales, herramientas de bots en servicios gestionados para comunicarse con los clientes, etc., que conforman la simplificación de actividades que antes se desempeñaban invariable y manualmente analítica.</p>	<p>gran ayuda por la facilidad que hay en distintas maneras de manejarlas.</p>
---	---	--

6. ¿Conoce alguna herramienta tecnológica que realice los procesos de registro, facturación y almacenamiento ?

El sistema utilizado en la cooperativa es ERP (Planificación de Recursos Empresariales). Este sistema integra diversas funciones, como el registro de información, la facturación y el almacenamiento de datos, en una la plataforma. Esto no solo mejora la eficiencia al centralizar la información, sino que también permite una mejor coordinación entre los diferentes departamentos de la cooperativa.

Según (Ruiz, 2019) no contar con un sistema de información integral causa que las tareas y los procesos sean difíciles para conseguir el estado de cuenta de ahorros y créditos de un socio, haciéndose de modo manual y consultando reportes de manera individual en hojas de cálculo independientes. Mientras que, con el sistema de información, la emisión del estado de cuenta es más rápido.

Los sistemas para un proceso hoy en día son fundamentales además debemos tener encuentra que existen un sin números de sistemas que se adaptan a la necesidad que se busca pues esto mejora la eficiencia y brinda procesos rápidos y seguros.

7. ¿Está de acuerdo que se realice procesos de mejora en la gestión de la información de la cooperativa?

Si estoy muy de acuerdo en que se lleve a cabo procesos de mejora en la gestión de la información. La mejora continua es esencial para adaptarse a las necesidades cambiantes de la cooperativa y de nuestros socios. Implementar mejoras con adopción de nuevas tecnologías, la capacitación del personal y la revisión de procedimientos existentes contribuiría a una gestión más eficiente y efectiva de la información.

Para (Sanmartín, 2021) las organizaciones deben conservar una cultura que mejore permanentemente, una sistematización de procesos con colaboración del talento humano que trabaje en equipo y sea creativo, para lograr un producto de calidad aprovechando los recursos óptimamente, con eficacia y eficiencia que mejoren las resultas y coadyuven al posicionamiento de las empresas dentro del mercado.

Mejorar procesos es estar un paso hacia adelante frente a cualquier problema que pueda darse. Por tal motivo es muy necesario que se realice procesos adecuados para la gestión de la información colaborando de manera eficiente al crecimiento de la cooperativa.

<p>8. ¿La cooperativa tiene alguna herramienta de mapeo de negocio?</p>	<p>Actualmente, la cooperativa no cuenta con ninguna herramienta de mapeo de negocio. No se han implementado sistemas o metodologías específicas para visualizar y analizar los procesos de negocio, la falta de estas herramientas puede que nos límite para identificar áreas de mejora.</p>	<p>(SUAREZ, 2019) señala que el empleo de herramientas para el mapeo es para fijar las distancias en una muestra más pequeña que concierne a la encuesta aplicada a los trabajadores con el fin de hacer una apropiada administración del riesgo, con base en políticas, estrategias y técnicas de aprobación.</p>	<p>La implementación del mapeo y la ejecución a los empleados son prácticas habituales en la administración de riesgos, puesto que pueden posibilitar a las organizaciones detectar y tratar sus vulnerabilidades de forma activa.</p>
<p>9. ¿Tiene usted algún tipo de capacitación sobre el mapeo de negocios?</p>	<p>Si tuvo la oportunidad de revisión la capacitación sobre el mapeo de negocios. Si he tenido la oportunidad de estar en una capacitación sobre el mapeo de negocios. Lo cual me indico que no se cuenta con herramientas específicas, hay un interés en aprender más sobre las metodologías y técnicas que pueden ayudar a mapear y analizar los procesos de negocio.</p>	<p>Según (Miranda, 2016) es un método en la orientación y redefinición de los elementos esenciales del proceso para hace posible reinventar dentro del acuerdo que el cliente valora. Saber cuál es el mapa del proceso hace posible la identificación y planeación de los factores de entrada y salida para optimizar el diseño y operación de los elementos más importantes, cuyo objetivo de determinar las estrategias que son necesarias para solucionar lo que necesitan nuestros clientes (interno/externo); destacando los obstáculos y oportunidades que pueden suscitarse. Es el mejor modo para medir avances en sistemáticamente y para informar a toda la empresa de los requerimientos más importantes</p>	<p>Los mapas de negocios son recursos útiles para cualquier entidad que apetezca al momento de optimizar sus operaciones, al ofrecer una ilustración visual de los procesos, promueven la comprensión, el trabajo en equipo y la detección de oportunidades para mejorar.</p>

10. ¿Tiene establecido una norma técnica para el mapeo de los negocios?	Por el momento, no se ha podido establecer una norma técnica sobre el mapeo de negocios, no hemos formalizado un marco o conjunto de directrices que guíen el proceso de mapeo.	(Sandra, 2021) sostiene que los aspectos importantes para el diseño de los procesos y actividades de control empleadas para seguir y evaluar los medios utilizados para mejorar y por último, los recursos usados para difundir los procesos; el modelo es eficaz, sin embargo, no son aplicados por las instituciones públicas y dentro de la normativa vigente, lo cual evidencia el vacío en la gestión.	La importancia de un modelo de administración de procesos adecuadamente organizado incrementa la eficiencia y la efectividad de la cooperativa, la falta de implementación de esta técnica minimiza oportunidades que pueden fortalecer la cooperativa.
--	---	---	---

Nota. La tabla da a conocer la entrevista realizada a la Gerente General de la cooperativa “Señor del Árbol”.

7. PROPUESTA

“PROCESOS INTERNOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA”

7.1. Identificación de la Cooperativa

Historia

La cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol, es una institución que tiene como objetivo social, satisfacer los requerimientos financieros de sus socios y de la colectividad por medio de la ejecución de las actividades, con la finalidad de responder a las necesidades urgentes de la localidad ya que somos una entidad de economía solidaria y popular, que nació con grandes sueños de alcanzar metas y posesionarse en el mercado, siempre con miras al crecimiento de la organización conjuntamente con la comunidad y de esta manera ayudar al desarrollo local ya que es una institución que aparece de la necesidad del Barrio Cuicuno perteneciente a la parroquia de Guaytacama, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Es así que se da paso en noviembre de 2009 a la elaboración de los estatutos de creación, para luego el 10 de mayo de 2010 sea aprobado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES; mediante Resolución Ministerial No. 005 y con este paso iniciamos funciones en el mes de junio del año 2010 para ya abrir nuestras puertas e iniciar a cumplir el objetivo de creación. Fueron 15 socios quienes entusiasmados emprendieron este reto con un enfoque netamente social y de ayuda solidaria a sus asociados y por ende al desarrollo de los habitantes del Barrio de Cuicuno.

Somos una institución joven pues tenemos 8 años de funcionamiento; tiempo que ha sido de consolidación de lo que fue en su momento la idea de responder a una necesidad local, al momento los resultados son alentadores, más allá de resultados económicos y financieros, resultada motivante el saber que hay más de 400 socios y clientes.

Misión

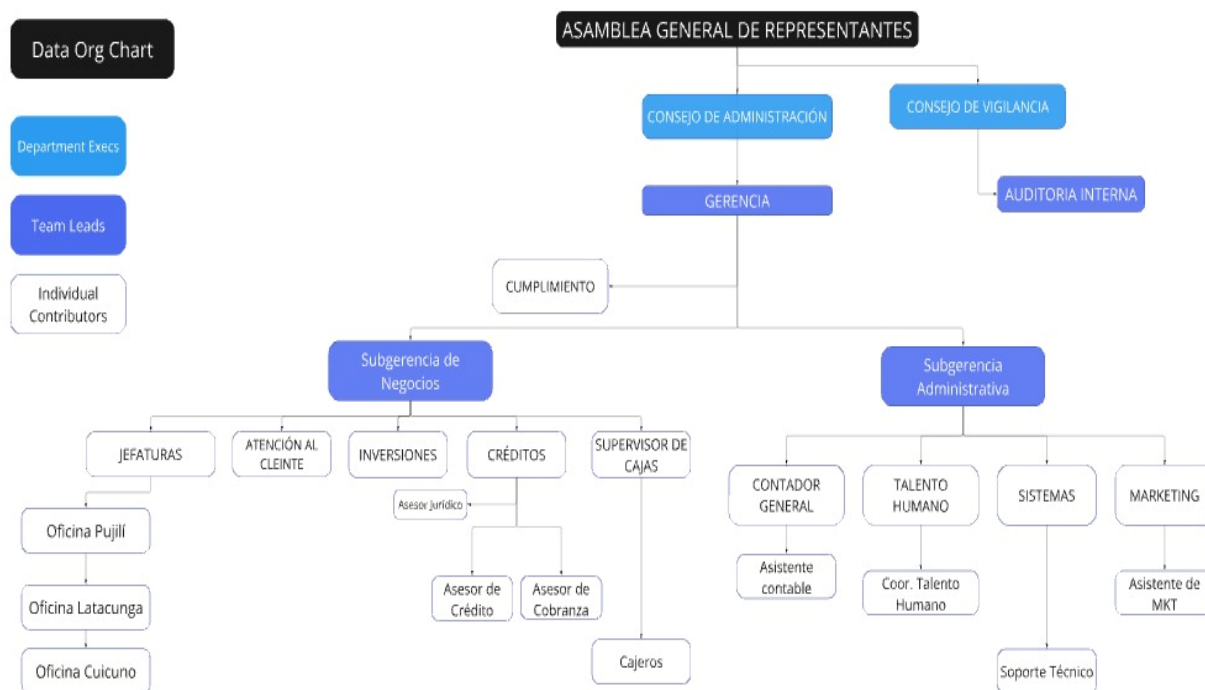
Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito, sólida que ejerce los principios de la Economía Popular y Solidaria; enmarcada en el respeto y la confianza de sus socios y el medio ambiente; siendo promotores del desarrollo económico local.

Visión

La cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol, es una organización de la Economía Popular y Solidaria, solida, sostenible y socialmente rentable, que comparte con sus socios el trabajo permanente en búsqueda del bien común, mediante la prestación de servicios de ahorro y crédito, eficiente y oportuno usando tecnologías amigables con el medio ambiente.

7.2.Estructura organizacional actual

Organigrama estructural de la Cooperativa “Señor del Árbol”



Nota. La figura representa el organigrama estructural de la cooperativa “Señor del Árbol”.

7.3.Introducción

De acuerdo con el respectivo cuestionario y entrevista realizados se diagnosticaron datos importantes lo cual se logró inferir que la cooperativa tiene una influencia en la manera inadecuada de llevar los procesos internos administrativos lo cual se debe reconocer que en un entorno financiero cada vez más digitalizado y competitivo las cooperativas deben de tener una adaptación rápida a las exigencias del mercado.

La cooperativa Señor del Árbol consciente de los desafíos que enfrenta ha distinguido en optimizar sus procesos para que no exista la posibilidad de incrementar errores consiguiendo así mejorar los procesos y la eficiencia operativa en calidad al servicio ofrecido a los clientes.

Nos enfocaremos en los procesos internos administrativos claves para la cooperativa los cuales mejoran la gestión de información de manera ágil y eficaz sin errores de documentación, demoras en la gestión de trámites, creando así a los clientes una experiencia satisfactoria al momento de gestionar alguna solicitud con sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo de la cooperativa.

Para abordar estas problemáticas se desarrollará flujos de los procesos fundamentales para la gestión administrativa interna utilizando Business Process Management (BPM) esta herramienta proporciona una visión clara y completa de los procesos, identificación de ineficiencias e implementando mejoras rápidas y significativas las cuales garantiza un flujo de trabajo óptimo, transparente en sus procesos y una adecuada gestión de información.

El análisis de valor enfoca a tener una respuesta óptima en recursos, tiempo y eficiencia operativa alineada a los procesos. Ayuda a identificar el impacto de cada actividad promoviendo decisiones informadas para una sostenibilidad financiera. Además, fortalece los principios cooperativos al enfocarse en maximizar el beneficio colectivo, mejorar la competitividad y adecuación a modificaciones en el ambiente, esto garantiza operaciones efectivas y estén orientadas al valor para los socios.

En contexto los flujos de procesos mediante BPM se va a fundamentar en un análisis de valor de la cooperativa lo cual esto nos permitirá llevar una gestión más rápida y efectiva no solo beneficiará la eficiencia operativa y a la cooperativa en sí, sino que también fortalecerá la confianza con los socios o clientes en los servicios ofrecidos construyendo así un desarrollo sostenible y rentable a la cooperativa.

7.4. Proceso interno de gestión de crédito

7.4.1. Objetivo

Realizar los flujos internos para los procesos de gestión de créditos de manera que sea más ágil, transparente y orientada a una mejora en la experiencia de los socios, lo cual ayude a corregir errores en los tiempos de respuesta complementado de un análisis de valor donde se observe un avance de los procesos de gestión en la cooperativa “Señor del Árbol”.

7.4.2. Acción

Realizar un mapa de procesos que refleje un flujo de gestión de créditos óptimo utilizando BPM (Business Process Management) con un enfoque centrado en la automatización de procesos y tareas, comprometidos a brindar una respuesta pronta a las solicitudes de los socios conjuntamente de un análisis de valor para tener una respuesta en base a los procesos y actividades que se desarrolló con el fin de un funcionamiento rápido y eficaz para la sostenibilidad de la cooperativa.

7.4.3. Flujo

1. Propuesta de crédito al cliente

El cliente o socio solicita información, se brinda detalles de crédito que se adapten a sus necesidades y se da a conocer requisitos, montos, tasas y plazos asegurando la comprensión del cliente. Entregar el formulario de solicitud de crédito para su respectiva finalidad.

2.Recepción de la solicitud del cliente

Se recepta los documentos del cliente, verificando que se haya entregado todo lo solicitado y que los campos de la solicitud estén completos para iniciar el proceso.

3.Revisión de información de la solicitud

Una vez que se cuenta con los documentos del cliente se hace la verificación de los mismos y se asegura de los justificativos en virtud de garantía para que la información sea puntual y los datos sean exactos para seguir con el proceso.

4.Evaluación crediticia

Se analiza el historial crediticio del cliente y todas las pautas de préstamos para dar el siguiente paso y comunicar al cliente.

5.Recolección de documentos del cliente

Una vez revisado el historial crediticio se notifica al cliente, consecuentemente se hace la recolección de los documentos donde consten todos los requisitos solicitados.

6.Evaluación de documentos del cliente

Se evalúa la capacidad financiera del solicitante tanto ingresos como egresos, además se evalúa las garantías en caso de créditos respaldados y finalmente se ingresa la información al proceso de crédito.

7.Aprobación de crédito

Se evalúa toda la información recopilada y el resultado del análisis del crédito, se notifica al cliente la aprobación o el rebote de su solicitud dando una explicación breve de los motivos.

8.Inspección de garantías

Se realiza una inspección de las garantías (inmuebles o vehículos), consecuentemente se hace la evaluación del entorno del solicitante conjuntamente con la entrevista, se toma de registro fotográficos.

9.Registro de expediente en el sistema

Una vez realizado la inspección y elaborado el informe conjuntamente con los demás documentos se registra en el sistema toda la gestión del crédito.

10.Desembolso de dinero al cliente

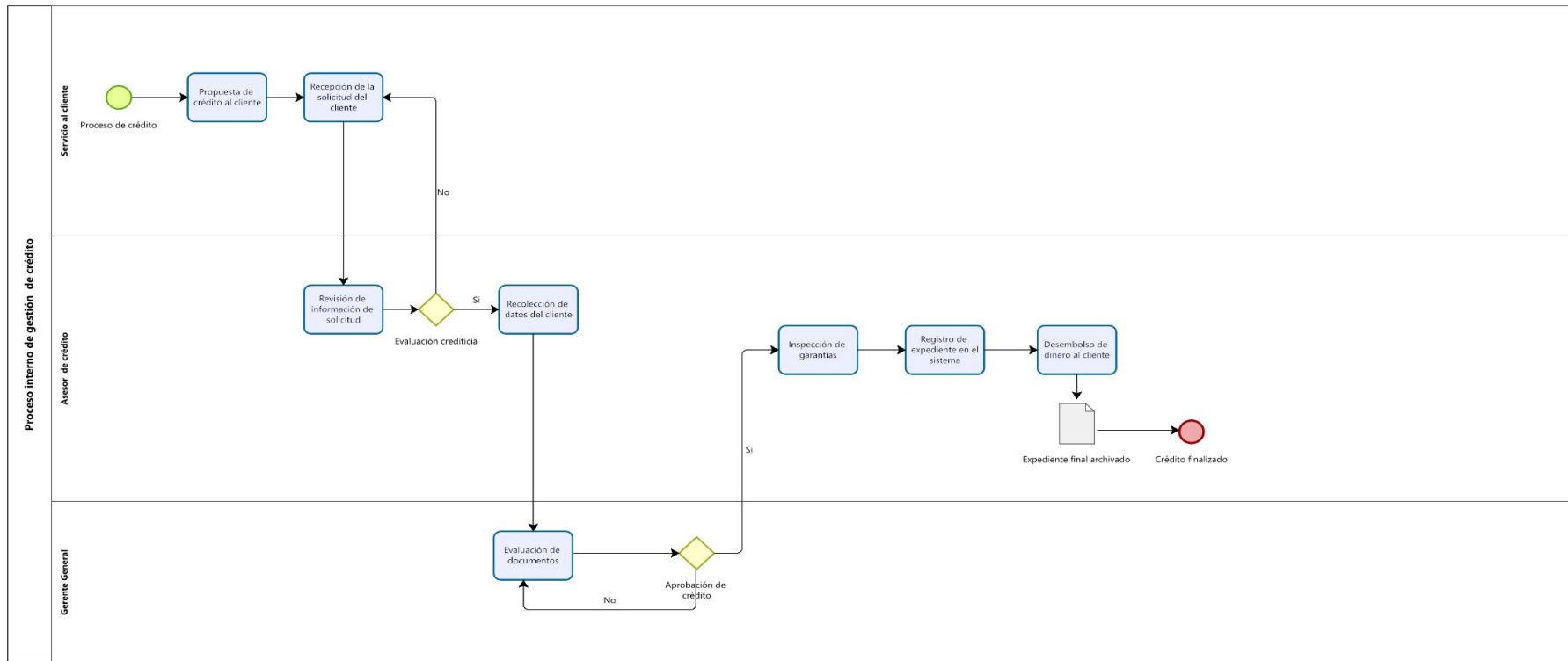
Una vez constatada la aprobación se activa la operación de crédito haciendo los respectivos procedimientos de las condiciones del crédito y se acredita en cuenta del cliente, además recibe el cronograma de pago y se cierra el proceso.

11.Crédito finalizado, expediente archivado

Se verifica la liquidación total del crédito, los documentos y contratos del crédito netamente firmados son archivados para el cierre final.






Figura 22

Proceso interno de gestión de crédito



Nota. En la figura se muestra el proceso interno de la gestión de créditos identificando sus actividades.

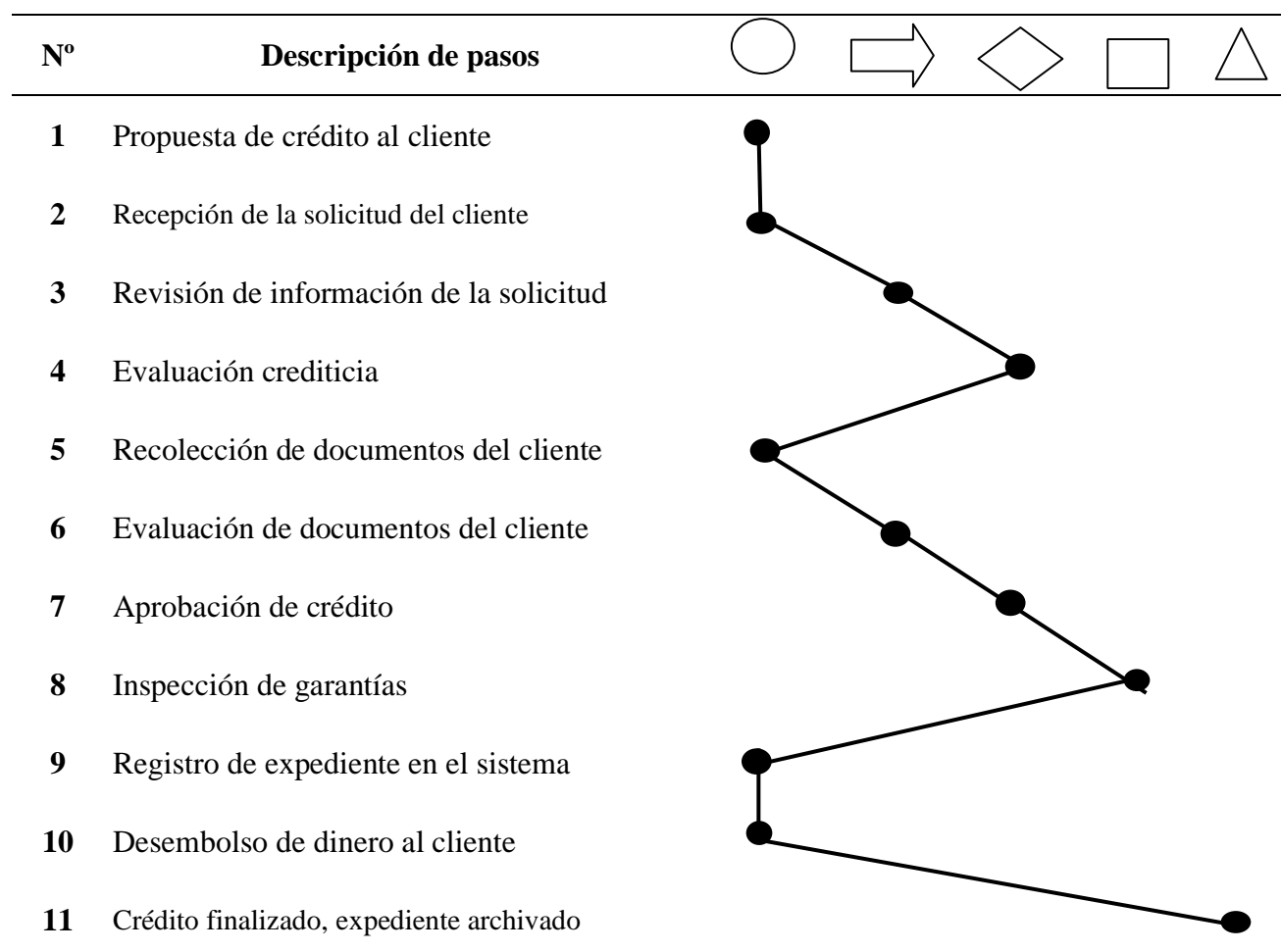
Tabla 27 Signos ISO 9001 para el diagrama de flujo vertical

 Operación	 Decisión
 Control	 Archivo
 Transporte	

Nota. Signos ISO 9001 correspondientes para el diagrama de flujo vertical

Tabla 28

Diagrama de flujo vertical del proceso interno de gestión de crédito



Nota. Flujo vertical de las actividades del proceso interno de la gestión de crédito. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Tabla 29*Análisis de valor del proceso interno de gestión de crédito*

ANÁLISIS DE VALOR									
PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE CRÉDITO									
No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividades	Tiempos Efectivos (Min.)
1	X							Propuesta de crédito al cliente	10 min.
1		X						Recepción de la solicitud del cliente	10 min.
1			X					Revisión de información de la solicitud	10 min.
1				X				Evaluación crediticia	8 min.
1	X							Recolección de documentos del cliente	10 min.
1				X				Evaluación de documentos del cliente	8 min.
1	X							Aprobación de crédito	10 min.
1					X			Inspección de garantías	10 min.
1		X						Registro de expediente en el sistema	15 min.
1	X							Desembolso al cliente	4 min.
1						X		Crédito finalizado, expediente archivado	5 min.
11									
TIEMPOS TOTALES									100

Nota. La tabla muestra las actividades del proceso de gestión de crédito con su respectivo análisis de valor y con sus tiempos determinados.

Tabla 30*Índice de valor agregado del proceso interno de gestión de crédito*

TIEMPOS DEDICADOS POR ACTIVIDAD			
PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE CRÉDITO			
	Detalle	No. Actividades	Tiempo
VAC	Valor Agregado al Cliente	4	34 min.
VAE	Valor Agregado a la Empresa	2	25 min.
P	Preparación	1	10 min.
E	Espera	2	16 min.
M	Movimiento	0	0 min.
I	Inspección	1	10 min.
A	Archivo	1	5 min.
TT	Tiempos Totales	11	100
TVA	Tiempo de Valor Agregado	6	59
IVA	Índice de Valor Agregado	54,55%	59,00%

Nota. La tabla muestra los valores de tiempo por actividades y refleja el porcentaje del índice de valor agregado del proceso interno de gestión de crédito.

El análisis en la gestión interna de créditos refleja que existe un porcentaje de índice de valor agregado en actividades de un 54,55%, el valor agregado en los tiempos es de 59% nos da a conocer que se obtiene un buen balance en la distribución de tiempos pudiendo complementar de más actividades de mejora, optimizando recursos y fortaleciendo la sostenibilidad de la cooperativa, si nos enfocamos en procesos bien orientados tanto para el beneficio del cliente como para la cooperativa se obtendría un crecimiento además que se puede consolidar como una institución confiable y competitiva en el sector financiero permitiendo que los clientes tengan respuestas prontas a la gestión de su petición.

7.5. Proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito

7.5.1. Objetivo

Efectuar un flujo de proceso de gestión de servicio al cliente preciso que permita brindar una atención oportuna a los clientes al momento de solicitar créditos, atribuyendo una atención ordenada y sin tantas demoras.

7.5.2. Acción

Elaborar un flujo detallado del servicio al cliente que establezca actividades esenciales sin pérdidas de tiempo y dando respuestas prontas y optimas a los clientes para mejorar su experiencia en la cooperativa. Con un análisis de valor donde nos comparta datos estadísticos equilibrados para el funcionamiento correcto frente a un índice de valor agregado positivo.

7.5.3. Flujo

1. Informe de requisitos para crédito al cliente

Se le informa al cliente de todos los requisitos que son solicitados para la solicitud de un crédito.

2. El cliente entrega los requisitos solicitados

El cliente entrega los documentos solicitados para el previo proceso.

3. Apertura de cuenta

Se realiza la creación de la cuenta con todos los datos y se verifica la identidad del cliente.

4. Recepción de documentos para crédito

Se recibe la documentación requerida, se revisa que los documentos estén completos y sean entendibles.

5. Pago apertura de cuenta

Se hace la cancelación correspondiente al valor de la apertura de cuenta en el cual recibirá un comprobante para su respaldo y se notifica la activación de su cuenta.

6. Genera la libreta del cliente

Se emite la libreta al cliente la cual valide la apertura de la cuenta y se revisa que todos los datos sean los correctos.

7. Entrega la documentación con el comprobante

Se entrega al cliente los comprobantes junto a sus documentos además se le proporciona información del uso y sus responsabilidades.

8. Verificación de documentación

Revisión de documentos por segunda vez para que no haya inconsistencias principalmente que conste la firma del cliente con los contratos correspondientes sin ningún error.

9. Registro de expedientes

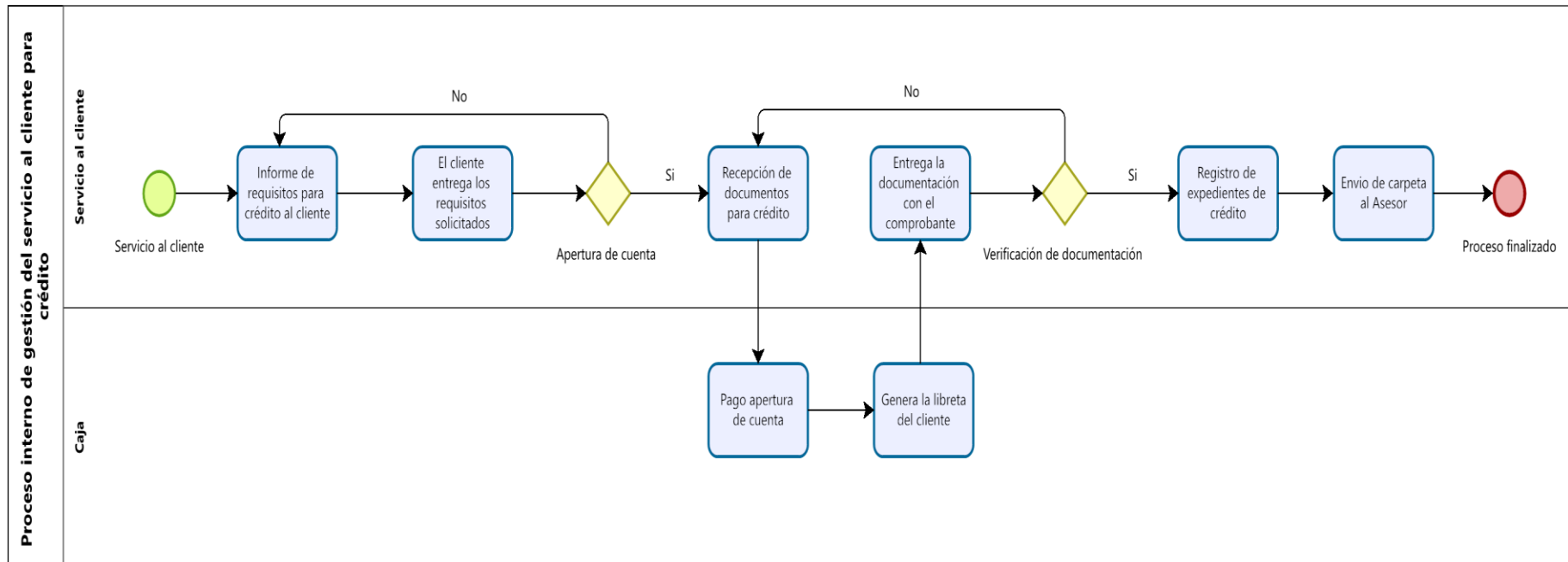
Se crea un expediente de los documentos tanto físicos como digitales para su seguimiento.

10. Envío de carpeta al Asesor

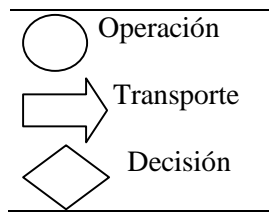
Se remite el expediente al asesor de créditos el cual es el encargado de validar la información para proseguir con su solicitud.

Figura 23

Proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito



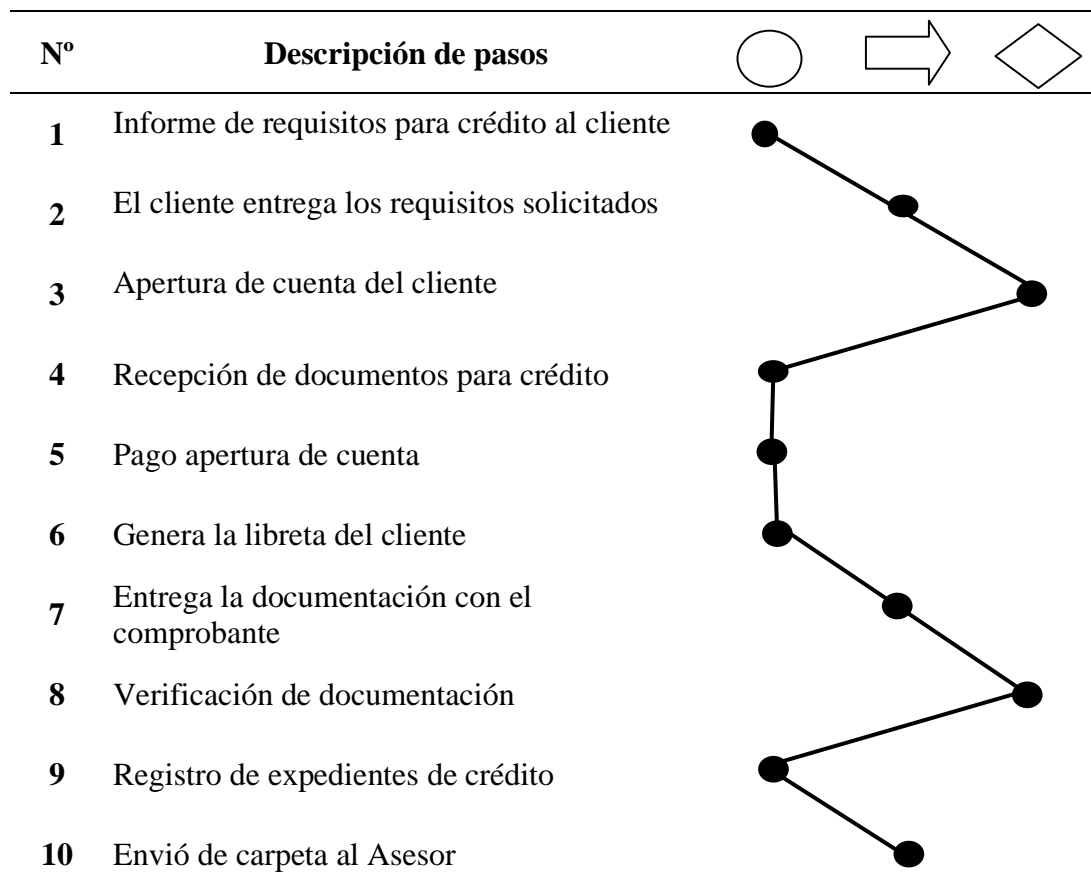
Nota. La figura muestra el proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito con las respectivas actividades.

Tabla 31 Signos ISO 9001 para el diagrama de flujo vertical

Nota. Signos ISO 9001 correspondientes para el diagrama de flujo vertical.

Tabla 32

Diagrama de flujo vertical correspondiente al proceso interno de servicio al cliente



Nota. Flujo vertical de las actividades del proceso interno de servicio al cliente. **Elaborado por:** Silva, Caisa (2025)

Tabla 33

Análisis de valor del proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito

ANÁLISIS DE VALOR								
PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA CRÉDITO								
No.	VAC	VAE	P	E	M	I A	Actividades	Tiempos Efectivos (Min.)
1	X						Informe de requisitos para crédito al cliente	15 min.
1		X					El cliente entrega los requisitos solicitados	13 min.
1			X				Apertura de cuenta del cliente	10 min.
1				X			Recepción de documentos para crédito	5 min.
1					X		Pago apertura de cuenta	7 min.
1	X						Genera la libreta del cliente	10 min.
1		X					Entrega la documentación con el comprobante	10 min.
1					X		Verificación de documentación	10 min.
1					X		Registro de expedientes de crédito	10 min.
1	X						Envío de carpeta al Asesor	10 min.
10								
TIEMPOS TOTALES								100

Nota. La tabla muestra las actividades del proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito con su respectivo análisis de valor y con sus tiempos determinados.

Tabla 34

Índice de valor agregado del proceso interno de gestión de crédito

TIEMPOS DEDICADOS POR ACTIVIDAD			
PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA CRÉDITO			
	Detalle	No. Actividades	Tiempo
VAC	Valor Agregado al Cliente	3	35 min.
VAE	Valor Agregado a la Empresa	2	23 min.
P	Preparación	1	10 min.
E	Espera	1	5 min.
M	Movimiento	1	7 min.
I	Inspección	1	10 min.
A	Archivo	1	10 min.
TT	Tiempos Totales	10	100
TVA	Tiempo de Valor Agregado	5	58
IVA	Índice de Valor Agregado	50,00%	58,00%

Nota. La tabla muestra los valores de tiempo por actividades y refleja el porcentaje del índice de valor agregado del proceso interno de gestión de servicio al cliente para crédito.

El análisis refleja que al complementar las actividades propuestas en la gestión de procesos internos de servicio al cliente para créditos aporta de una manera capaz de sobrellevar los procesos, conjuntamente del tiempo de valor agregado que es de 58%, tiempos estables para efectuar las actividades al canalizar los procesos oportunos y funcionales esto se adaptara de manera que se llegue a un funcionamiento óptimo y preciso al momento de gestionar los procesos dando confiabilidad a los socios y acogiéndoles como parte del crecimiento de la cooperativa.

7.6. Procesos internos de gestión de cobranzas de crédito

7.6.1. Objetivo

Establecer un flujo de procesos internos de gestión de cobranzas que sea claro y efectivo para enfocarse en reducir tareas innecesarias y que la morosidad de socios se minimice de manera pronta garantizando eficiencia en cobros de deudas y tomando acciones preventivas.

7.6.2. Acción

Realizar un flujo claro que permita llevar un control sobre los clientes en mora, dando soluciones prontas con acuerdos donde las dos partes salgan beneficiadas asegurando a no llegar a la toma de medidas legales. Además, se presenta un flujo vertical para una mejor previsualización de los procesos y un análisis de valor donde nos de a conocer mejoras efectivas.

7.6.3. Flujo

1. Revisión de clientes en mora

Se hace la respectiva revisión en el sistema de cobranzas y se analiza clientes con mora en sus pagos de crédito.

2. Comunicación de prevención con el cliente

Se realiza llamas telefónicas, se envía correos electrónicos o se notifica directamente a su contacto mediante mensajes de recordatorio para que evite retrasos en los pagos de su crédito.

3. Cancelación de pagos de crédito

Revisión de pagos realizados por el cliente a través de pagos directamente en cajas o por distintos métodos de pagos.

4. Verificación de pago de crédito

Se hace la verificación de los pagos recibidos y se actualiza el sistema para que refleje el estado de cuenta del cliente.

5. Notificación de pago al ejecutivo

Se da a conocer al ejecutivo de cobranzas que el pago de mora del cliente esta cancelado.

6. Cancelación de deuda

Una vez que haya pagado el total de la deuda se hace el registro correspondiente.

7. Comprobante de pago

Mediante el sistema o por medio de documentos que acrediten el pago realizado se da por recibida la cancelación de la deuda.

8. Impresión de comprobante

Se imprime el comprobante de pago que existe por parte del cliente.

9. Registro de comprobante y archivo

Se registra en el sistema el comprobante de pago y se archiva.

10. Visitas domiciliarias:

A cabo de no haber realizado la cancelación de su crédito se procede a las visitas domiciliarias porque está incumpliendo lo acordado.

11. Negociación de pago:

Se realiza una propuesta al cliente o se da alternativas de pago y se estable acuerdos flexibles para facilitar el cumplimiento del crédito.

12. Notificación escrita al cliente

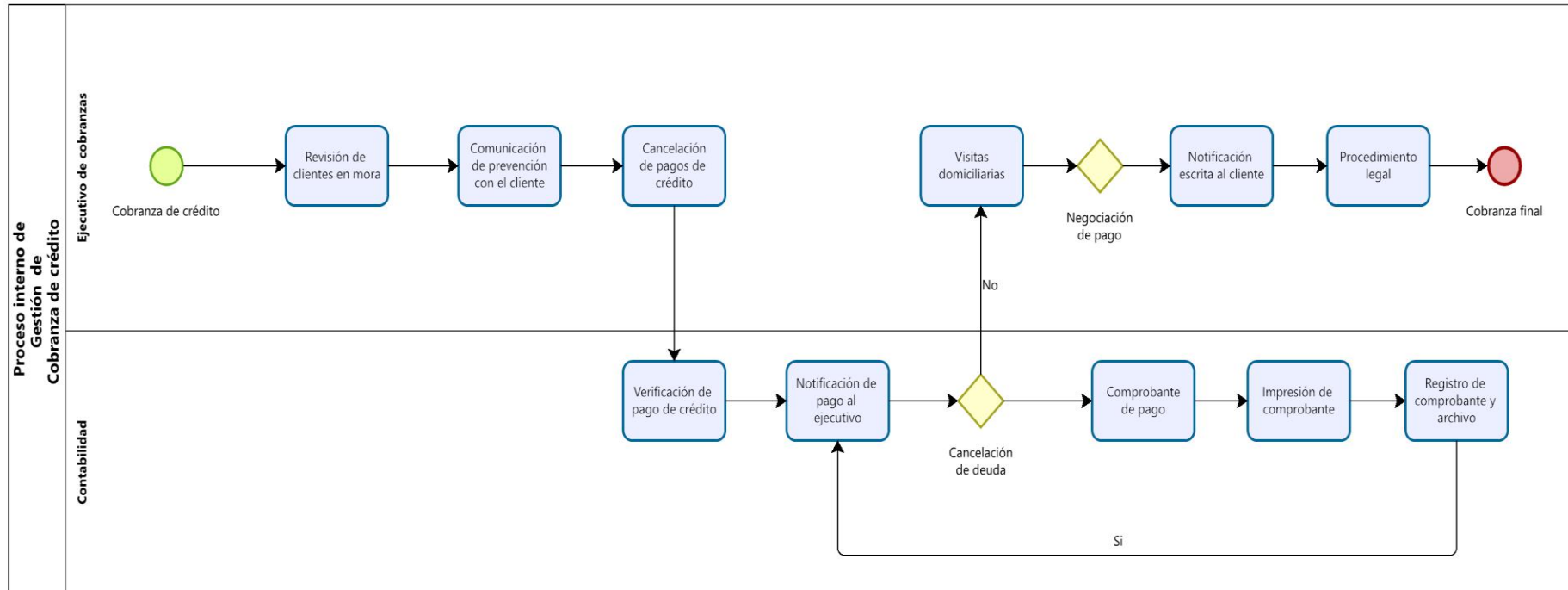
En caso de no considerar la negociación del pago y que no haya realizado la misma se procede a volver a notificarle, pero con un documento escrito.

13. Procedimiento legal

En caso de incumplimiento de pagos se procede a tomar acciones legales porque existen clientes que no muestran intención de regular esa situación.






Figura 24

Proceso interno de gestión de cobranza de crédito



Nota. En la figura se muestra el proceso interno de la gestión de cobranzas de crédito identificando sus actividades.






Tabla 35 Signos ISO 9001 para la elaboración del diagrama de flujo

 Operación	 Decisión
 Control	 Archivo
 Transporte	

Nota. Signos ISO 9001 correspondientes para el diagrama de flujo vertical.

Tabla 36

Diagrama de flujo vertical correspondiente al proceso interno de gestión de cobranza de crédito

Nº	Descripción de pasos					
1	Revisión de clientes en mora	●				
2	Comunicación de prevención con el cliente	●				
3	Cancelación de pagos de crédito	●				
4	Verificación de pago de crédito			●		
5	Notificación de pago al ejecutivo	●				
6	Cancelación de deuda					●
7	Comprobante de pago	●				
8	Impresión de comprobante	●				
9	Registro de comprobante y archivo					●
10	Visitas domiciliarias			●		
11	Negociación de pago					●
12	Notificación escrita al cliente	●				
13	Procedimiento legal	●				

Nota. Flujo vertical de las actividades del proceso interno de gestión de cobranza de crédito.

Elaborado por: Silva, Caisa (2025)

Tabla 37*Análisis de valor del proceso interno de gestión cobranza de crédito*

ANÁLISIS DE VALOR								
PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITO								
No.	VAC	VAE	P	E	M	I A	Actividades	Tiempos Efectivos (Min.)
1	X						Revisión de clientes en mora	10 min.
1	X						Comunicación de prevención con el cliente	8 min.
1		X					Cancelación de pagos de crédito	10 min.
1			X				Verificación de pago de crédito	7 min.
1				X			Notificación de pago al ejecutivo	7 min.
1					X		Cancelación de deuda	5 min.
1		X					Comprobante de pago	5 min.
1		X					Impresión de comprobante	5 min.
1					X		Registro de comprobante y archivo	5 min.
1	X						Visitas domiciliarias	10 min.
1	X						Negociación de pago	10 min.
1			X				Notificación escrita al cliente	8 min.
1		X					Procedimiento legal	10 min.
13								
TIEMPOS TOTALES								100

Nota. La tabla muestra las actividades del proceso interno de gestión de cobranza de crédito con su respectivo análisis de valor y con sus tiempos determinados.

Tabla 38*Índice de valor agregado del proceso interno de gestión cobranza de crédito*

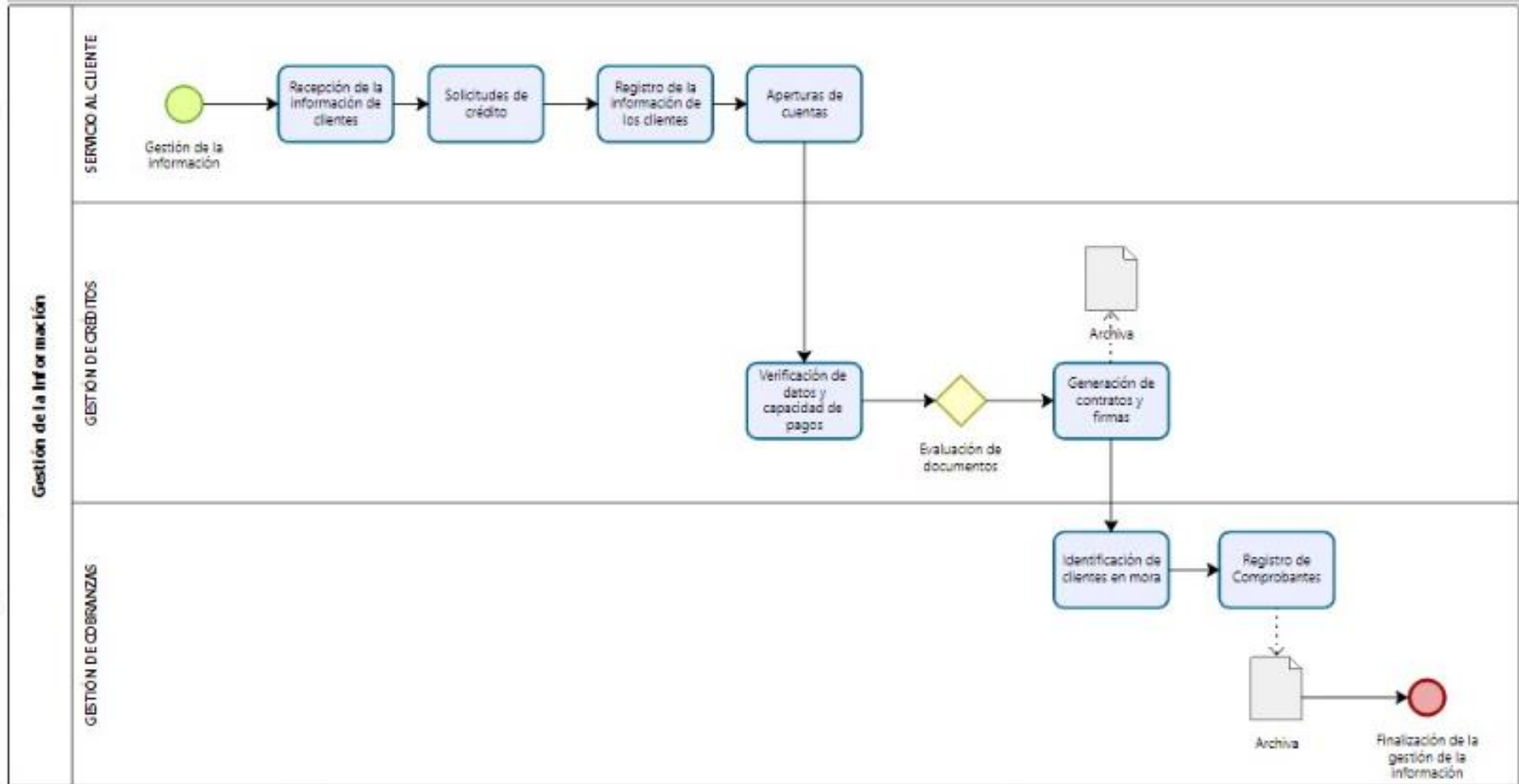
TIEMPOS DEDICADOS POR ACTIVIDAD			
PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITO			
	Detalle	No. Actividades	Tiempo
VAC	Valor Agregado al Cliente	4	38 min.
VAE	Valor Agregado a la Empresa	4	30 min.
P	Preparación	1	8 min.
E	Espera	1	7 min.
M	Movimiento	1	7 min.
I	Inspección	1	5 min.
A	Archivo	1	5 min.
TT	Tiempos Totales	13	100
TVA	Tiempo de Valor Agregado	8	68
IVA	Índice de Valor Agregado	61,54%	68,00%

Nota. La tabla muestra los valores de tiempo por actividades y refleja el porcentaje del índice de valor agregado del proceso interno de gestión de cobranzas de crédito.

En el análisis de valor se puede observar que el 68% indica el tiempo total en el proceso de gestión de cobranza lo cual muestra que se dedica a actividades que generan valor tanto para el cliente como para la empresa con un tiempo corto en actividades que no generan valor esto nos da a conocer la mejora operativa en los procesos reduciendo tiempo sin valor mejorando la experiencia de los socios, aumentando la productividad en la gestión de cobranza y optimizando valor a la cooperativa.

Figura

Gestión de procesos de la información



Nota. La figura representa los procesos de gestión de la información administrativa de la cooperativa "Señor del Árbol".

En la figura se puede observar los procesos que se realizan en base gestión de la información para el manejo adecuado de documentos al momento de una petición por parte de clientes. Esto permitirá tener una visualización clara y correcta de cómo se lleva la información permitiendo que la cooperativa lleve un orden en los procesos de la información llegando a una toma de decisiones informada para su éxito.

8. IMPACTOS

8.1. Impacto Social

La mejora de la gestión de procesos administrativos en la cooperativa “Señor del Árbol” producirá una experiencia en los socios al adecuar los tiempos de respuesta en la gestión de procesos de la información, incrementando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, por ende la ayuda de herramientas digitales facilita la interacción entre los colaboradores y socios, los procedimientos controlan contratiempos en el servicio al cliente y se promueve un acceso más justo a los servicios financieros esto originará la inclusión financiera y reforzará la confianza en la cooperativa como una entidad moderna y eficaz que satisface las demandas de sus socios con procedimientos rápidos y fiables.

8.2. Impacto Económico

Al desarrollar los procesos de gestión de información administrativos de manera eficaz permite considerablemente los gastos operativos al reducir la repetición de tareas, suprimir procedimientos manuales ineficaces, mejorar la distribución de recursos en la cooperativa y la automatización de los procesos laborales facilita la mejora de la planificación financiera y administrativa, además asegura un control más efectivo de los procesos, un sistema estructurado potenciará la productividad de los trabajadores, quienes podrán destinar más tiempo a actividades estratégicas, lo que posibilita la ampliación de la cartera de clientes, una mayor captación de socios y el mejoramiento en la gestión de procesos de la información para la toma de decisiones estratégicas fundamentadas en datos exactos, mejorando la competitividad en el sector financiero local.

8.3.Impacto Tecnológico

Los procesos de gestión de la información a través de la aplicación de herramientas BPM facilita el modelado, registro y mejora de los flujos de trabajo de la cooperativa, potenciando su eficacia operacional conjuntamente de las normas ISO 9001 que asegura un sistema de administración de calidad que fortalezca la protección e integridad de información, protegiendo la privacidad de los socios y garantizando el cumplimiento de las medidas financieras, la automatización del manejo de la información, los tiempos de respuesta en consultas y procesos internos, además realizar el seguimiento de la información para prevenir la pérdida de documentos esenciales puesto que las tecnologías favorece a la cooperativa en el entorno digital.

8.4.Impacto Ambiental

La gestión de los procesos internos de la información contribuye positivamente al medio ambiente al reducir el consumo de papel y minimizar la generación de residuos físicos mediante el almacenamiento en la nube. Los sistemas para almacenar documentos facilitan la transformación de plataformas digitales que fomenten prácticas sustentables, la utilización de recursos físicos para la optimización de los procesos de información en la cooperativa con modelos de desarrollo sustentable que valoran la eficiencia energética y la responsabilidad con el medio ambiente.

9. CONCLUSIONES

En base a las fundamentaciones en nuestro marco teórico de bases citadas por autores se ha tomado en cuenta definiciones, importancia y funcionalidad que van de la mano de la gestión de procesos de la información lo cual refleja que en el ámbito del cooperativismo tener una ventaja competitiva con productividad de calidad es un avance beneficioso frente a los constantes cambios de la sociedad esto ayudó con un enfoque claro y ante situaciones que enfrenta la cooperativa Señor del Árbol, lo que se consideró de manera fundamental por su aporte teórico y preciso con el cual se pudo sostener una opinión firme al momento de gestionar avances significativos en el desarrollo del proyecto de investigación.

Frente al diagnóstico de la encuesta y la entrevista se determina el inadecuado manejo en la gestión de procesos de información por lo que da la existencia a la duplicidad de información, actividades repetitivas, tiempos tardíos al dar respuesta a solicitudes y un servicio de desconformidad a los socios o clientes de la cooperativa “Señor del Árbol”. De tal manera conjuntamente se tuvo una visualización de cómo llevar a cabo la gestión de la información con los procesos administrativos que abarcar partes fundamentales de la cooperativa con las correspondientes actividades para un enfoque conciso y factible de manera rápida y con eficiencia operativa al momento de gestionar solicitudes.

Se concluye en base a la propuesta que la cooperativa “Señor del Árbol” saldrá a flote mediante el desarrollo de flujos de procesos con Business Process Management (BPM) se ha logrado reconocer procesos estructurados para la gestión de la información interna administrativa como los son la gestión de créditos, la gestión de servicio al cliente y la gestión de cobranzas los cuales se han potenciado para una mejora tanto en recursos, tiempos y eficiencia de la cooperativa. Los porcentajes en tiempos de valor agregado en gestión de créditos es de un 59% , en servicio al cliente de 58% y en gestión de cobranzas de un 68% estos porcentajes dan a conocer que están en un rango provechoso para tener procesos eficientes para la cooperativa, sobrellevando de manera óptima las actividades en tiempos establecidos brindando a los clientes más que confiabilidad un servicio eficaz que evoluciona de acuerdo a las necesidades y expectativas de los socios con un resultado preciso y una experiencia satisfactoria por ende potenciara en un avance relevante en el desarrollo operacional, el fortalecimiento de relación con socios contribuyendo al crecimiento local de la cooperativa “Señor del Árbol”.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda adecuarse a los procesos planteados en el desarrollo del proyecto de investigación para asegurar una mejora continua en los procesos internos administrativos y de la información que darán un valor agregado en su gestión optimizando tiempos a favor de la cooperativa.

Se recomienda integrar a todos los colaboradores de la cooperativa en los procesos de mejora pues así identificarán los cambios que se vayan a realizar y tendrán claro la forma en cómo gestionar sus actividades además no existirá desinformación hacia los clientes lo cual podrán brindar un servicio adecuado y satisfactorio.

Se recomienda una vez puesto en práctica realizar monitoreos o seguimientos consecutivos y evaluarlos de manera periódica para realizar los correspondientes ajustes en caso de necesitarlos pues esto permitirá asegurarse que sigan siendo procesos de calidad tanto para la cooperativa como para los clientes.

11. REFERENCIAS

- Aguilar, P., & Peña, L. (2021). *La gestión de información en las cooperativas financieras ecuatorianas*. Revista de Estudios Financieros.
- Arévalo, J. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf?utm_source
- Ayala, A., & Noroña, D. (2023). *Gestión de procesos para la generación de ventajas competitivas en las asociaciones agrícolas del Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi*. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b6e10712-6090-4db2-8e02-0f3586111158/content>
- Burckhardt, V., Gistebert, V., & Pérez, A. (2015). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. file:///C:/Users/PC01/Downloads/Dialnet-EstrategiaYDesarrolloDeUnaGuiaDeImplantacionDeLaNo-655245.pdf
- Bustillos, L., & Jáuregui, J. (2018). *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos BPM para el área de distribución de productos terminados*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1864/Lilibeth%20Bustillos_Jose%20Jauregui_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chimbo, J., & Tipán, G. (2023). *Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí en el período 2022-2023*. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10071/1/PI-002381.pdf>
- Da, S., & Bizello, M. (2016). *Memória e representação: reflexões para a organização do conhecimento*. https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf?utm_source
- Dumas, M., Marcello, R., J, M., & Reijers, H. (2018). *Fundamentos de la gestión de procesos de negocio* .
- Fajriyah, A., & Novian, M. (2023). *Management Information of Public Institutions: Implementation of Information Management in Public*. Record and Library Journal. <https://typeset.io/pdf/management-information-of-public-institutions-137gp2do.pdf>

- Gamboa, C., & Gil, M. (2019). *Herramientas para un modelo*.
<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/142530>.
- García, M. (2019). *Transformación digital y eficiencia en el sector cooperativo de Latinoamérica*. Fonfo Editorial Universitario .
- Gavilánez, A., & Iza, C. (2022). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de las empresas hoteleras del cantón la maná, 2021*. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9111/1/UTC-PIM-000559.pdf>
- Gay, L., & Mills, G. (2018). *Educational research: Competencies for analysis and applications*. <https://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2024/04/Enfoque-de-metodos-mixtos-y-sus-disenos-descripciones-aplicaciones-y-procesos.pdf>
- Hernández, M. (2019). *Investigación documental*.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11307/1/UTC-PIM-000686.pdf>
- Ibídem. (s.f.). Metodología.
https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/cirne_m_m/capitulo4.pdf
- IBM. (2021). *IBM Cloud Learn Hub*. <https://www.ibm.com/cloud/learn/business-process-management>
- INEC, I. N. (2022). *Encuesta Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación*.
- International Organization for Standardization, S. e. (28 de abril de 2009).
<http://www.iso.org/iso/home.htm>
- Martínez, K. (2018). *Investigación Descriptiva*.
<file:///C:/Users/PC/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Mejía, T. (2019). *Investigación Correlacional*.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9148/1/UTC-PIM-000574.pdf>
- Mendoza, E. (2020). *Desafíos en la gestión de información para cooperativas de ahorro en la región de Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato.
- Microsoft. (2022). *Criterio de procesos*. <https://goo.su/XJAzXsv>
- Morocho, A. (2020). *UTEG Repsitorio Dspace*.
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1218>

- Páez, & Veracierta. (2017). *Lateoría de la acción y la ética investigativa en la recogida de datos*. https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf?utm_source
- Pérez, P. (2021). *Definición del procedimiento*. <https://definicion.de/procedimiento/>
- Piña, M. (2022). Análisis de Valor Agregado y Propuesta de Producción mas limpia en los Procesos Productivos de la "Molienda la Abuela".
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12424/1/17951.pdf>
- Rodríguez, D., Vargas, L., & Ortega, J. (2021). *Estudio de eficiencia en la gestión de procesos en cooperativas ecuatorianas*.
- Sampieri, R. (2019). Metodología de la investigación.
https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf
- Sánchez, D., & R, E. (2021). *Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21082/1/UPS-CT009266.pdf>
- UTC, U. T. (2021). *Estudio de gestión tecnológica en cooperativas de Cotopaxi*.
- Vásconez, F., Oleas, M., Bastidas, F., & Vásquez, U. y. (2020). *La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales*. Revista Espacios.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf>
- Velázquez, E., & Díaz, L. (2023). Herramienta para evaluar la comprensión de la Gestión de Información y del Conocimiento en Infomed.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412023000400010&script=sci_arttext
- Vivanco, M. (2019). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*.
https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202017000300038#:~:text=Los%20procedimientos%20especifican%20y%20detallan,y%20el%20flujo%20de%20documentos
- Zapata, I., & Zapata, R. (2018). Optimización de procesos de negocios aplicando Business Process Management para mejorar la gestión administrativa del restaurante el cerrito norteño – Chiclayo 2018. [file:///C:/Users/PC01/Downloads/BC-TES-TMP-2321%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC01/Downloads/BC-TES-TMP-2321%20(1).pdf)

12. ANEXOS

Anexo 1 Solicitud de levantamiento de la información



GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN
GERENCIAL



Latacunga, 5 de octubre de 2024

Ing. Jenny Maricela Ugsha Masabanda

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor del Arbol"

Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxí, mediante la presenta nos permitimos expresar:

El proceso educativo de los estudiantes en la Universidad Técnica de Cotopaxí pretende unir la gestión académica, la sociedad y el sector laboral, cuyo objetivo está enfocado en trabajar en los diferentes contextos externos para solventar las necesidades que la sociedad requiere, a través de los conocimientos impartidos en las distintas cátedras que conforman nuestra carrera.

Tanto es así, que la estudiante **Caísa Ronda Madelyn Cristina** con C.I: **055061055-4** y la estudiante **Silva Morales Mayra Alejandra** C.I: **185018358-1**, alumnos del Noveno Ciclo Paralelo "A" de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, se encuentran en la elaboración de su trabajo de titulación denominado "**Gestión de procesos de la información en la cooperativa "Señor del Árbol"**", por lo que, muy comedidamente solicitamos a usted Señor Administrador, se les pueda brindar el acceso a la información necesaria para el desarrollo del tema antes expuesto, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

De ante mano, agradecemos la atención prestada a la presente, esperando respuesta al trámite correspondiente. Me despido, no sin antes desearle éxitos en su labor.

Atentamente,

Mg. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña
C.I. 0502210644

Directora de la Carrera Gestión de la Información Gerencial

Srta. Caísa Ronda Madelyn Cristina
C.I. 0550610554

Srta. Silva Morales Mayra Alejandra
C.I. 1850183581

Recibido
06-11-20
Jenny
10:32



SEÑOR DEL ÁRBOL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Por el progreso de nuestra gente...

Pujili, 06 Febrero 2025

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

Presente. -

Yo, Ing. Maricela Masabanda portadora de la cedula N° 050306918-9, en calidad de **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DEL ARBOL** CON RUC N° 0591720783001, apruebo y autorizo la solicitud emitida por la Srta. **CAISA RONDA MADELYN CRISTINA** con C.I 055061055-4 y **SILVA MORALES MAYRA ALEJANDRA** con C.I 185018358-1, alumnas del **UNIVERSIDA TECNICA DE COTOPAXI**

La institución prestara toda la colaboración necesaria para que las alumnas lleven a cabo con dicho trabajo en el cual el tema es lo siguiente, **"GESTION DE PROCESOS DE LA INFORMACION EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DEL ARBOL"**

Atentamente,

Ing. **MARÍCELA MASABANDA**

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DEL ARBOL

Anexo 2 Modelo del cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

“Gestión de procesos de la información en la cooperativa Señor del Árbol Pujilí”

Dirigida A: Área Administrativa de la cooperativa Señor del Árbol

Persona Entrevistada: _____

Fecha de Entrevista: _____

OBJETIVO: Evaluar la gestión de procesos de la información en la cooperativa “Señor del Árbol”

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Encuesta

Ítem	Pregunta	Puntaje
Fase I: Identificación del proceso		
1	¿Se definen clara y explícitamente la visión, misión y objetivos de la cooperativa?	
2	¿Tiene la cooperativa una planificación financiera, comercial y general bien definida?	
3	¿Tiene la cooperativa una estructura organizativa bien definida?	
4	¿Tiene la cooperativa una división explícita de las tareas y los responsables de los procesos?	
5	¿Tiene la cooperativa defina los procesos y procedimientos en la gestión de la información y que cumplan los objetivos estratégicos?	
6	¿Generan ustedes seguimientos de procesos y procedimientos internos en el área administrativa?	
7	¿Se involucran todas las áreas claves de la cooperativa en el proceso de gestión de la información?	
8	¿Los procesos y procedimientos internos de gestión de la información tienen una herramienta para la ayuda en áreas claves?	
9	¿Los equipos de la cooperativa compaganan con la gestión de procesos de la información?	

10	¿La cooperativa realizó alguna vez una evaluación sobre el desempeño de sus procesos de la información en el área administrativa?	
----	---	--

Fase II: Descubrimiento de procesos		
11	¿Existe un equipo dedicado en la estructura organizacional que maneja la identificación de los procesos de la cooperativa?	
12	¿Existe un método específico para identificar los procesos de la gestión de la información?	
13	¿La cooperativa utiliza un método específico para gestionar el proceso de la información?	
14	¿La cooperativa utiliza herramientas específicas para gestionar el proceso de la información?	
15	¿Usted ha definido la gestión de procesos de la información mediante el modelo ISO?	

Fase III: Análisis de procesos		
16	¿Existe un equipo específico en la estructura organizativa responsable del análisis de los procesos de la información?	
17	¿Existe un método específico (cualitativo o cuantitativo) para analizar el proceso de la gestión de la información?	
18	¿Está bien definido el valor de cada proceso?	
19	¿Tiene la cooperativa un problema bien definido para cada proceso?	
20	¿Están claramente definidos los esfuerzos que requiere la cooperativa para resolver problemas?	
21	¿Se realiza alguna actividad para gestionar los procesos de la información que dirige a enfocarse en reducir esfuerzos y obtener eficiencia?	

Anexo 3 Modelo de la entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Entrevista Proyecto

“Gestión de procesos de la información en la cooperativa Señor del Árbol Pujilí”

Dirigida A: Gerente General de la Cooperativa Señor del Árbol

Persona Entrevistada: _____

Fecha de Entrevista: _____

OBJETIVO: Evaluar la gestión de procesos de la información en la cooperativa “Señor del Árbol”

Cuestionario

- 1.- ¿Actualmente cómo se realiza el proceso de registro de la información de los socios y clientes?
- 2.- ¿Con qué frecuencia se realiza el proceso de actualizaciones de los datos, con respecto a los socios y clientes?
- 3.- ¿Quiénes se encargan del manejo de información de la Cooperativa?
- 4.- ¿Está de acuerdo en que la información que se genera diariamente sea guardada en forma física o digital?
- 5.- ¿Considera que con una herramienta tecnológica facilitaría el proceso de la gestión de la información?
- 6.- ¿Conoce alguna herramienta tecnológica que realice los procesos de registro, facturación y almacenamiento de la información?
- 7.- ¿Está de acuerdo que se realice procesos de mejora en la gestión de la información de la Cooperativa?
- 8.- ¿La Cooperativa tiene alguna herramienta de mapeo de negocios?
- 9.- ¿Tiene usted algún tipo de capacitación sobre el mapeo de negocios?
- 10.- ¿Tiene establecido una norma técnica para el mapeo de los procesos?