



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA DE LA
CIUDAD DE LATACUNGA”**

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

Autores

Llamuca Chango Jessica Nayeli.

Jiménez Sánchez Geomayra Marisol.

Tutor:

Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero.

Latacunga - Ecuador

Octubre 2024 – Febrero 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Jiménez Sánchez Geomayra Marisol, con cédula de ciudadanía No. 2200491336, Llamuca Chango Jessica Nayeli, con cédula de ciudadanía No. 0550091508 declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “ EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA ”**, siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, febrero 20 del 2025


Jiménez Sánchez Geomayra Marisol
C.C: 2200491336



Llamuca Chango Jessica Nayeli
C.C: 0550091508

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**AVAL DEL TUTOR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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

“ EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA ”, de Jiménez Sánchez Geomayra Marisol; Llamuca Chango Jessica Nayeli, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025



Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero MBA
C.C.: 0502608227
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 ECONOMICA**; por cuanto, los postulantes: **JIMENEZ SANCHEZ GEOMAYRA MARISOL**; **LLAMUCA CHANGO JESSICA NAYELI**, con el título del Proyecto de Investigación: “ **EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA** ”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

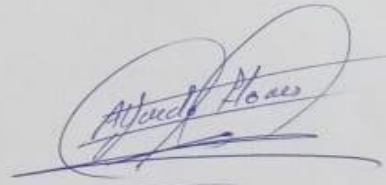
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Para constancia firman:



Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mg
C.C: 0502554082
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Galo Alfredo Flores Lagla Mgs
C.C: 0501857213
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA
C.C: 0502138191
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Previamente, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de llegar a esta fase de mi vida, por darme la valentía requerida para concluir con éxito este objetivo deseado. Valoro enormemente a nuestro mentor, el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero, por su compromiso y paciencia, sin sus consejos y rectificaciones no hubiésemos logrado finalizar esta fase. Agradezco su orientación y todas sus recomendaciones, lo guardaré para siempre en la memoria de mi futuro laboral. Muchos son los apreciados profesores como el Ing. Diego Jácome, el Ing. Wilson Trávez, el Ing. Galo Flores y la Ing. Libia Almeida, que han formado parte de nuestra trayectoria académica, y a todos ellos les quiero expresar mi gratitud por brindarnos los saberes esenciales para hoy estar presente.

Gracias a todos los colegas de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, muchos de los cuales se han transformado en amigos íntimos, colaboradores y hermanos. Agradezco las horas juntas, los esfuerzos hechos en equipo y las experiencias experimentadas. Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por habernos exigido tanto, pero a la vez nos ha facilitado la obtención de nuestro título profesional.

Jessica Llamuca

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a mi querida madre Elena Chango por su comprensión en los buenos y malos momentos, por una enseñanza de valores y académica siendo un reflejo del incansable esfuerzo que me ha dedicado para asegurarme una educación firme, otorgándome su total confianza en cada desafío que él enfrenta, sin poner en duda ni un instante de mi inteligencia y habilidad en cada elección realizada, constituyendo el fundamento de mi triunfo, brindándome su amor y empeño. A mis amados hermanos Eder y Lesly que han sido la luz de mi vida, que cada día que paso a su lado es un regalo de Dios, su sonrisas, alegría y habilidad para amar han sido la motivación para cada empeño en mi vida. Finalmente, este proyecto es el resultado de mi compromiso, esfuerzo y perseverancia siendo el compromiso con mis sueños, a pesar de los desafíos y momentos de duda, continúe adelante, siendo así también el crecimiento como persona y profesional.

Jessica Llamuca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en este proceso, este proyecto está consagrado en la Universidad Técnica de Cotopaxi, donde me abrieron las puertas para formarme como una profesional, fueron guías fundamentales en mi vida y al llevar a cabo este proyecto. El respaldo sin condiciones brindado por mis queridos docentes, Ing. Libia Almeida, Ing. Mónica Salazar, Ing. Nelly Germán, Ing. Diego Jácome, su afecto y su guía me han ayudado a alcanzar este objetivo. Este logro también es dedicado hacia mi familia, quienes, a pesar de su distancia, siempre han brindado su apoyo, energía, su cariño y comprensión han sido un consuelo en los momentos de adversidad. Valoro que se convirtiera en un componente de mi vida. Además, esta labor está asignada especialmente a mi mentor de tesis, el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero, por su invaluable guía y apoyo que me ha brindado en el trayecto de mi formación como profesional, a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarme los recursos y el ambiente propicio para mi formación.

Geomayra Jiménez

DEDICATORIA

Agradezco primera mente a Dios es este proceso de mi vida, seguidamente a mi pareja Edison Lisintuña, mis padres Elvia Patricia Sánchez, Angel Ancízar Jiménez y mis suegros María Cecilia Licto, Juan Manuel Lisintuña, quienes son componentes fundamentales en mi vida y en la ejecución de este proyecto.

Su respaldo sin límites, su cariño y su orientación me han facilitado lograr este objetivo. De igual manera, dedico este éxito a mis hijos Gabriel Alejandro Lisintuña Jiménez y Juan Angel Lisintuña Jiménez, quienes, pese a la lejanía, siempre han proporcionado su respaldo y vigor. Su afecto y entendimiento han sido un alivio en los momentos de adversidad. Agradezco que forme parte de mi vida. Además, este trabajo está asignado a mi mentor de tesis en el ING. Jorge Enrique Cañar Tercero, por su inestimable orientación y respaldo, y a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por ofrecerme su asistencia.

Geomayra Jiménez

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”

Autor/es:

LLamuca Chango Jessica Nayeli

Jiménez Sánchez Geomayra Marisol

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” de la ciudad de Latacunga, con el objetivo de proponer estrategias para la gestión de la información en la cooperativa. Se identificó como problema principal el desaprovechamiento de herramientas tecnológicas, lo que limita la eficiencia en el acceso, almacenamiento y administración documental, generando retrasos en los procesos y afectando la calidad del servicio brindado a los socios. Desde un enfoque metodológico, la investigación adoptó un diseño cuantitativo, permitiendo la recolección y análisis de datos numéricos sobre la situación actual del manejo de la información en la cooperativa. Se utilizó una investigación de campo para obtener datos directos del personal, combinada con una revisión bibliográfica que permitió contextualizar la importancia de la digitalización en el sector financiero. Para la recopilación de información, se tomó un cuestionario estructurado, validado de 37 preguntas basado en la escala de Likert, aplicado a los 10 empleados de la cooperativa. A partir del análisis de los datos, se identificaron deficiencias en la seguridad de la información y en la gestión documental. El 50% de los empleados indica que no le resulta fácil localizar documentos, lo que refleja problemas en la organización y acceso a la información. Ante esta problemática, se plantea la necesidad de proponer estrategias para la efectividad del uso de plataformas digitales, como sistemas de gestión de información y herramientas de comunicación, para mejorar la organización de archivos, reducir tiempos de respuesta y optimizar la prestación de servicios a los socios.

Palabras Claves: Gestión de la Información, Sistema Informático, Tecnologías de Información y Comunicación

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

TITLE: “THE USE OF ICT IN THE MANAGEMENT OF INFORMATION IN THE
“ANDEAN” SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OF LATACUNGA CITY”

Authors

LLamuca Chango Jessica Nayeli

Jiménez Sánchez Geomayra Marisol

ABSTRACT

This research was conducted at the "Andina" Savings and Credit Cooperative in Latacunga city with the aim of proposing strategies for information management within the cooperative. The main problem identified was the underutilization of technological tools, which limits efficiency in access, storage, and document management, causing delays in processes and affecting the quality of service provided to members. From a methodological approach, the research adopted a quantitative design, allowing for the collection and analysis of numerical data on the current state of information management in the cooperative. A field study was used to obtain direct data from the staff, combined with a literature review that allowed for the contextualization of the importance of digitalization in the financial sector. For data collection, a structured questionnaire consisting of 37 validated questions based on the Likert scale was administered to the 10 employees of the cooperative. Based on the data analysis, deficiencies in information security and document management were identified. 50% of employees indicate that they find it difficult to locate documents, which reflects problems in the organization and access to information. Given this issue, there is a need to propose strategies for the effective use of digital platforms, such as information management systems and communication tools, to improve file organization, reduce response times, and optimize service delivery to partners.

Keywords: Information Management, Computer System, Information and Communication Technologies.

AVAL DE TRADUCCIÓN***AVAL DE TRADUCCIÓN***

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: "EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA" presentado por: Geomayra Marisol Jiménez Sánchez y Jessica Nayeli Llamuca Chango, egresadas de la Carrera de: Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, 26 febrero del 2025

Atentamente,



Mg. Mavra Clemencia Noroña Heredia
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:0501955470



AVAL DE SIMILITUD

CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de **Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero** del Proyecto de Investigación con el tema: " **EL USO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA** ". Caracterización de los Helechos presentes en la Matriz de la Universidad Técnica de Cotopaxi", de Geomayra Marisol Jiménez Sánchez y Jessica Nayeli Llamuca Chango, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilatio, con un porcentaje coincidencias del 7% y 0% en uso de la IA; expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

The screenshot displays a plagiarism report interface. On the left, under '7% Similitud general', there are sections for 'Filtros de este informe', 'Fuentes principales', and 'Marcas de integridad'. On the right, a prominent box states '0% detectado como IA'. Below this, there is a 'Preguntas Frecuentes' section with several questions and answers regarding the report's accuracy and the use of AI detection tools. The interface includes various icons and a search bar at the top.

Jorge Enrique Cañar Tercero
Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero MBA
C.C.: 0502608227
TUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	XI
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN.....	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	7
5. MARCO TEÓRICO	8
5.1 Antecedentes de investigación.....	8
5.1.1 Eficiencia en Cooperativas Financieras en Ecuador (2021).....	8
5.1.2 Impacto de las TIC en la Gestión Crediticia en Guayaquil (2023).....	8
5.1.3 Transformación Digital en Cooperativas Rurales en Chimborazo (2022)	9
5.1.4 Automatización en la Gestión Administrativa en Manabí (2023)	9
6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
6.1 Las TIC en el Sector Financiero	9
6.2 Gestión de la Información y su importancia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	10
6.3 Gestión de la Información en Entidades Financieras	10
6.4 Estrategias TIC para la Gestión de la Información	11
6.5 Beneficios del Uso de las TIC en la Gestión de la Información en Cooperativas	12
6.6 Desafíos en la utilización de TIC en la Cooperativa “Andina”.....	12

6.7 Enfoques para Mejorar el Uso de TIC en la Gestión de Información en Cooperativas .	13
6.8 El Futuro de las TIC en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	13
6.9 Las tecnologías de la Información y Comunicación	14
6.10 Gestión de la Información	14
6.11 Marco conceptual referencial	15
6.11.1 Documento	15
6.11.2 Concepto de Documento de Archivo	15
6.11.3 Hardware	16
6.11.4 Software	16
6.11.5 Sistema Operativo	17
6.11.6 Software Libre	17
6.11.7 Redes de Comunicación	18
6.11.8 Gestión de la información	19
6.11.9 Beneficios de Sistemas de Gestión de la información	19
6.11.10 Ventajas y Desventajas	20
6.11.11 Ventajas	19
6.11.12 Desventajas	20
6.11.13 Sistema de Gestión de la información	21
6.11.14 Digitalización	22
6.11.15 Tipos de Software	23
6.12 Formulación de la pregunta de investigación	23
7 OBJETIVOS	24
7.1 Objetivo General	24
7.2 Objetivos Específicos	24
8 METODOLOGÍA EMPLEADA	26
8.1 Diseño de investigación	26
8.2 Enfoque de investigación	26
8.3 Métodos de investigación	26
8.3.1 Descriptiva	23
8.4 Técnicas e instrumentos	26
8.4.1 Encuesta	26

8.5 Instrumentos de investigación	27
8.5.1 <i>Cuestionario</i>	27
8.6 Población y muestra	27
9 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	28
10 PROPUESTA.....	72
10.1 Empresa.....	69
10.1.1 <i>Descripción</i>	69
10.2 Pestel	69
10.3 Matriz FODA	73
10.4 Determinación de estrategias.....	75
10.5 Evaluación de factores internos y externos.....	77
10.5.1 <i>Matriz de Valoración de Factores Internos (MEFI)</i>	77
10.5.2 <i>Matriz de Factores Internos (MEFE)</i>	81
10.6 <i>Actividades para la ejecución estrategias FA</i>	83
10.7 <i>Actividades para la ejecución estrategias FO</i>	85
10.8 <i>Actividades para la ejecución estrategias DO</i>	87
10.9 <i>Actividades para la ejecución estrategias DA</i>	89
10.10 <i>Matriz de seguimiento de estrategias y actividades FA</i>	91
10.11 <i>Matriz de seguimiento de estrategias y actividades FO</i>	92
10.12 <i>Matriz de seguimiento de estrategias y actividades DO</i>	93
10.13 <i>Matriz de seguimiento de estrategias y actividades DA</i>	94
10 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	95
11 IMPACTOS	99
11.1 Impactos económicos	98
11.2 Impacto ambiental.....	98
11.3 Impacto social	99
11.4 Impacto empresarial	99
12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
12.1 <i>Conclusiones</i>	100
12.2 <i>Recomendaciones</i>	101
13 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Organización de las actividades y funciones designadas conforme a los objetivos específicos establecidos.....	21
Tabla 2 Niveles de frecuencia	25
Tabla 3 Población: del personal administrativo, examinadores y aspirantes.....	25
Tabla 4 Se guardan documentos en cajas y cartones.....	25
Tabla 5 Se procesa y almacena información física.....	27
Tabla 6 Se procesa y almacena información digital	28
Tabla 7 Adecuada gestión de la información.....	29
Tabla 8 Localización de documentos	30
Tabla 9 Se conserva y almacena información.....	32
Tabla 10 Se realiza la tramitación de documentos de manera eficiente.....	33
Tabla 11 Se comparten los documentos con seguridad y responsabilidad	34
Tabla 12 Se extravían documentos.....	35
Tabla 13 Sufrió pérdida de algún documento	36
Tabla 14 Le dificulta encontrar un documento	38
Tabla 15 Tiene respaldos de documentos	39
Tabla 16 Se ahorra el papel.....	40
Tabla 17 Existe un control de las actividades referente a la gestión de la información	41
Tabla 18 La información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada.....	42
Tabla 19 Reduce el desperdicio del papel.....	43
Tabla 20 Posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de actividades laborales.....	45
Tabla 21 El sistema de internet es apropiado para cumplir actividades.....	46
Tabla 22 Se utiliza herramientas de comunicación	47
Tabla 23 Se utiliza algún tipo de software para la gestión de la información	48
Tabla 24 Se implementa un sistema que permita dinamizar la gestión de la información.....	49
Tabla 25 Se aprovecha eficientemente el espacio físico	51
Tabla 26 Remplazar los procesos tradicionales	52
Tabla 27 Un SGD mantiene documentos seguros y con acceso autorizado	53
Tabla 28 Un sistema de gestión de la información disminuye tiempos de búsqueda.....	54

Tabla 29 Se almacena y organiza documentos	55
Tabla 30 Se llevan procesos de administración y gestión de la información adecuados	56
Tabla 31 Un SGD ayuda a reducir costes y cumplir con normativas legales.....	57
Tabla 32 Un SDG optimiza el funcionamiento de la cooperativa.....	59
Tabla 33 Un sistema de gestión de la información evita duplicar documentos.....	60
Tabla 34 Se utiliza las TIC de comunicación.....	61
Tabla 35 La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web	62
Tabla 36 Se emplea las TIC para garantizar y planificar el tiempo de las actividades	63
Tabla 37 Se cuenta con un paquete de Google suite para desarrollar actividades.....	65
Tabla 38 Se utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes	66
Tabla 39 El uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información.....	67
Tabla 40 Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica.....	68
Tabla 41 PESTEL	69
Tabla 42 Matriz FODA	73
Tabla 43 Matriz DAFO	75
Tabla 44 Matriz MEFL.....	77
Tabla 45 Matriz MEFE	79
Tabla 46 Estrategias FA	83
Tabla 47 Estrategias FO	85
Tabla 48 Estrategias DO.....	87
Tabla 49 Estrategias DA.....	89
Tabla 50 Cumplimiento de estrategias y actividades FA.....	91
Tabla 51 Cumplimiento de estrategias y actividades FO.....	93
Tabla 52 Cumplimiento de estrategias y actividades DO.....	94
Tabla 53 Cumplimiento de estrategias y actividades DA.....	96
Tabla 54 Cumplimiento de estrategias	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Se guardan documentos en cajas y cartones	26
Gráfico 2 Se procesa y almacena información física.....	27
Gráfico 3 Se procesa y almacena información digital.....	28
Gráfico 4 Adecuada gestión de la información.....	29
Gráfico 5 Localización de documentos	31
Gráfico 6 Se conserva y almacena información.....	32
Gráfico 7 Se realiza la tramitación de documentos de manera eficiente	33
Gráfico 8 Se comparten los documentos con seguridad y responsabilidad	34
Gráfico 9 Se extravían documentos.....	36
Gráfico 10 Sufrió pérdida de algún documento	37
Gráfico 11 Le dificulta encontrar un documento	38
Gráfico 12 Tiene respaldos de documentos.....	39
Gráfico 13 Se ahorra el papel	40
Gráfico 14 Existe un control de las actividades referente a la gestión de la información.....	41
Gráfico 15 La información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada.....	43
Gráfico 16 Reduce el desperdicio del papel	44
Gráfico 17 Posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de actividades laborales.....	45
Gráfico 18 El sistema de internet es apropiado para cumplir actividades	46
Gráfico 19 Se utiliza herramientas de comunicación	47
Gráfico 20 Se utiliza algún tipo de software para la gestión de la información	49
Gráfico 21 Se implementa un sistema que permita dinamizar la gestión de la información ..	50
Gráfico 22 Se aprovecha eficientemente el espacio físico	51
Gráfico 23 Remplazar los procesos tradicionales	52
Gráfico 24 Un SGD mantiene documentos seguros y con acceso autorizado	53
Gráfico 25 Un sistema de gestión de la información disminuye tiempos de búsqueda.....	54
Gráfico 26 Se almacena y organiza documentos	56
Gráfico 27 Se llevan procesos de administración y gestión de la información adecuada.....	57
Gráfico 28 Un SGD ayuda a reducir costes y cumplir con normativas legales	58
Gráfico 29 Un SGD optimiza el funcionamiento de la cooperativa.....	59

Gráfico 30 Un sistema de gestión de la información evita duplicar documentos	60
Gráfico 31 Se utiliza las TIC de comunicación	61
Gráfico 32 La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web	63
Gráfico 33 Se emplea las TIC para garantizar y planificar el tiempo de las actividades	64
Gráfico 34 Se cuenta con un paquete de Google suite para desarrollar actividades.....	65
Gráfico 35 Se utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes	66
Gráfico 36 El uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información	67
Gráfico 37 Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica.....	68

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

El uso de las Tic en la Gestión de la Información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” de la Ciudad de Latacunga

Fecha de inicio: Octubre 2024

Fecha de finalización: Febrero 2025

Lugar de ejecución:

Parroquia la Matriz, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Zona 3, Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”

Facultad de auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial.

Equipo de Trabajo:

Estudiante: Jessica Nayeli Llamuca Chango.

CC. 055009150-8

Estudiante: Geomayra Marisol Jiménez Sánchez.

CC. 220049133-6

Área de conocimiento:

Gestión de la información y TIC

Línea de investigación:**Administración y economía para el desarrollo humano y social**

El objetivo de este enfoque es generar investigaciones que indaguen en cuestiones relacionadas con el avance de los procedimientos administrativos y exploren nuevas teorías económicas que impacten en el establecimiento del Estado democrático, un sistema económico sustentable y beneficioso que fomente la ciudadanía al facilitar la transformación del entorno productivo

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

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC

2. INTRODUCCIÓN

Los beneficios de la tecnología, como el rápido desarrollo de sistemas y dispositivos electrónicos, han tenido un impacto significativo en la mejora organizacional, particularmente desde la eficiencia del tiempo, rentabilidad, tiempo de respuesta y conciencia ambiental, estas tecnologías no siempre se utilizan y, si lo están, sólo se utilizan parcialmente.

A medida que el uso de direcciones de correo electrónico, así como de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha incrementado, su manejo se ha vuelto fundamental para la gestión de la información en cualquier sector. Se agrupan dentro de estas tecnologías las herramientas, sistemas y también las plataformas en internet que permiten la transferencia y difusión de información en sistemas seguros y flexibles. Igualmente, la incursión de las TIC en la gestión de la información facilita la automatización de procesos, la reducción en el costo operativo y el mejoramiento de la seguridad informática. Por el contrario, estas nuevas tecnologías exteriores presentan problemas como el costo de mantenimiento, respeto a la privacidad, actualización de las tecnologías y la capacitación del usuario, entre otros.

Al mismo tiempo, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha cambiado la forma de acceder al conocimiento, así como la manera de aprender. Aún con esto, su integración dentro de la educación presenta problemas, tales como aquellos donde la formación del profesorado no corresponde con el desarrollo de la tecnología. Estudios han subrayado la necesidad de usar un enfoque multidisciplinario y de interculturalidad en la integración de las TIC con el fin de optimizar el proceso de formación estudiantil y la calidad educativa (Cruz Pérez et al, 2019).

El informe de grado que se titula “Implemente un sistema de gestión de información” sugiere la construcción de una plataforma en la nube cuya finalidad es sistematizar las funciones de gestión documentaria, bibliotecaria y de inventarios en instituciones educativas. Se pretende facilitar el control de las solicitudes y optimizar el tiempo utilizado en estas actividades con la implementación de sistemas de software libre. También se utiliza la metodología ágil aplicada para el desarrollo, lo cual optimiza la integración de los módulos y la posterior aprobación del sistema (Carrera Díaz, 2024).

Tal como se mencionó anteriormente, las empresas contemporáneas en Ecuador adoptan medidas de bajo costo para tecnologizar sus procesos. El cambio de negocio tuvo un incremento de 43 puntos en 2012, mientras que en 2015 este aumento fue de 24 puntos, lo cual muestra que aún hay buenas expectativas de gasto en tecnología en el futuro. A pesar del gasto en TIC, las empresas ecuatorianas están en una posición desfavorecida con respecto a otros, donde el gasto en tecnología es muy competitivo en la actualidad. No obstante, vale la pena destacar que la competitividad a nivel internacional es sumamente exigente en este momento. Sin embargo, hay que tener en consideración que el uso de tecnología es solo una parte del proceso que se necesita para poder alcanzar el resultado esperado.

Siguiendo las premisas expuestas anteriormente, el uso preciso de herramientas tecnológicas distingue a las organizaciones que tienen éxito de aquellas que no. Este proyecto está orientado a encontrar la mejor manera de gestionar la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) que impacta la cooperativa de crédito y ahorros Andina. Esta tecnología es observable en las actividades de gestión de procesos empresariales de muchas organizaciones, especialmente en nuestra empresa.

En este sentido, es fundamental que la cooperativa de crédito y ahorros "Andina" aplique tecnologías de información y comunicación (TIC) a sus funciones, especialmente con la implementación del sistema de gestión de información que agiliza sus tareas administrativas. El propósito del estudio es responder a la pregunta anterior aprovechando las ventajas tecnológicas para encontrar mejores formas de tomar decisiones y resolver problemas.

En un contexto corporativo, la fiabilidad de la información mejora la eficiencia operativa, la mejora de procesos y la competitividad. Las empresas utilizan sistemas de datos para almacenar información de clientes, controlar inventarios, analizar tendencias del mercado y formular planes basados en datos precisos. En el contexto educativo, la adecuada gestión de la información facilita el acceso a fuentes de conocimiento, fomenta la investigación y mejora la experiencia de aprendizaje tanto de estudiantes como de profesores. Además del contexto empresarial, la gestión de información también es de importancia individual. La adecuada organización de documentos, archivos, finanzas e incluso información personal permite a los individuos ejercer un mejor control sobre sus actividades diarias.

La evolución de la gestión de información en cooperativas ha sido vertiginosa; en un

principio, preferían guardar registros en papel y luego consideraron la implementación de dispositivos electrónicos para facilitar la gestión administrativa. Las instituciones han mejorado sus procesos al entender que la eficiencia económica es el factor clave de las transacciones comerciales. Esto genera procesos de acceso que consumen más tiempo, sumado a la falta de respaldo de la totalidad de los documentos internos y externos. La circulación física de los archivos que existen como documentos digitales es solo parcial, lo que traducido significa lentitud en los procesos y que la gestión es deficiente.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crecimiento tecnológico ha cambiado la forma en que las instituciones financieras gestionan sus procesos. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) presentan ventajas significativas para las cooperativas de ahorro y crédito; sin embargo, todavía luchan por implementarlas, ya sea por la falta de infraestructura adecuada, la capacitación correcta o la financiación suficiente.

En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito han tenido que enfrentarse a una presión creciente para modernizar su competitividad y transparencia en los sistemas de información. Sin embargo, frente a los claros beneficios que ofrecen las TIC, muchas de esas cooperativas, principalmente en ciudades medianas y pequeñas, encuentran obstáculos significativos en su aplicación.

El gobierno ecuatoriano ha implementado políticas para el cierre de la brecha digital a través de su Agenda Digital 2025, buscando estimular la modernización digital en instituciones públicas y privadas, aprovechando el impacto que tienen las TIC en la gestión de la información y la elaboración de decisiones. Sin embargo, muchas instituciones aún adolecen de personal capacitado, los medios tecnológicos de información necesarios son limitados, así como los sistemas de información, lo que incide en la competitividad y la eficiencia organizacional (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2023).

La provincia de Cotopaxi, con su gran diversidad sociocultural y geográfica, ha experimentado progresos significativos con el uso de las TIC. Sin embargo, aún existen limitaciones relacionadas a la cobertura de infraestructura tecnológica y el acceso equitativo a recursos digitales. En la localidad, solamente el 55% de las instituciones financieras y cooperativas

de la región han incorporado de manera parcial o total la automatización tecnológica a la informática administrativa de sus organizaciones (Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi, 2023).

En el ámbito local del cantón de Latacunga, la cooperativa de ahorro y crédito "Andina" aparece como una de las entidades financieras más importantes que sirve a la ciudad y sus alrededores. A pesar de esto, la gestión de la información en esta entidad presenta retos que afectan considerablemente la eficiencia operativa y la calidad de los servicios financieros prestados. Uno de los problemas más complejos es la integración de información, ya que los sistemas de información no poseen la capacidad de ser interconectados. Se hace además falta de coordinación entre las divisiones de la entidad y la cultura organizativa existente en ella para el uso de los recursos tecnológicos disponibles y la información retarda la operatividad.

Esta sección se centra en el esfuerzo 'no gastado' de utilizar estrategias para la recuperación de información, documentos extraviados y pérdida de documentos. Hay necesidad de formular estrategias que puedan abordar el problema de manera efectiva y eficiente dentro del tiempo más corto posible. Esto mejoraría en gran medida el problema para que la recuperación de documentos en la cooperativa sea sencilla y consuma menos tiempo.

Como nuestra principal contribución como equipo de investigación, se establece la búsqueda de tecnología pertinente para la cooperativa de ahorro y crédito "Andina", que ayude a mantener la integridad de la información. Los beneficiarios de esta propuesta son los trabajadores, socios y auxiliares administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito "Andina" porque les facilita el acceso a nuevas formas de modernización y cambio de formas tecnológicas dentro de la empresa.

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" ha producido cambios importantes en su funcionamiento. Estos recursos han contribuido a la mejora de los procesos operativos, ya que han facilitado la gestión de la información y han mejorado la comunicación tanto externa como interna. La cooperativa ha mejorado su eficiencia gracias a la implementación de las TIC, lo que se traduce en una mejor y más eficaz atención a los socios. Aumenta la eficiencia operativa a través de la mejora de procesos, facilita el manejo de la información financiera y favorece la formulación de

decisiones en niveles estratégicos.

Asimismo, mejora la atención al cliente mediante el uso de canales electrónicos y protege la información de manera efectiva, cumpliendo con las normas de privacidad. Con esto, la competitividad de la cooperativa se incrementa, siendo posible captar nuevos socios y, al mismo tiempo, guardar la confianza de los ya existentes. La opacidad con la que se manejan las finanzas de la institución es mejorada, lo que ayuda en el crecimiento y sostenibilidad y el cumplimiento de los deseos de la gente.

El desarrollo de la tecnología ha hecho que las unidades de información y comunicación se conviertan en pilares para una mejor administración de la información en la cooperativa de ahorro y crédito "Andina". Estas tecnologías son capaces de modernizar funciones esenciales como la recolección, procesamiento, almacenamiento y transferencia de la información, lo que mejora de manera notable la eficiencia productiva. Su uso permite que las tareas sean automatizadas, lo que a su vez disminuye el tiempo de realización y los errores, llevando a una mejor búsqueda de información.

El uso de nuevas tecnologías implica la potenciación de habilidades en el uso de tecnologías de la información, lo que a su vez eleva la competencia del personal y lo capacita para afrontar cambios. Las TIC no solo cambian la forma en que los datos son administrados, sino que también ayudan a crear nuevas formas de hacer las cosas, lo que significa que hay maneras de satisfacer las demandas del mercado y las expectativas del usuario.

Esto es cierto en el caso de la Cooperativa de Ahorro Andina, ya que tiene problemas de desempeño interno que requieren atención estratégica inmediata si desea seguir siendo viable a largo plazo. Dentro de este contexto, los elementos de información y conocimiento que las teorías operativas ofrecen son muy importantes. Estos conceptos brindan información sobre cómo un conjunto particular de datos pasa por diversas etapas de procesamiento para convertirse en conocimiento utilizable que no solo es importante para el éxito de las organizaciones, sino que también es útil para desarrollar estrategias eficientes.

La gestión eficiente de la información de una empresa permite la identificación de problemas, la evaluación de opciones y la adopción de decisiones que promoverán la mejora continua. Además, el conocimiento que se genera no solo es útil para resolver conflictos, sino que

también ayuda a prevenir que ocurran, mejorando así la adaptabilidad a mercados volátiles y altamente competitivos.

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

La transformación de procesos dentro de las organizaciones a nivel mundial ha sido notable a causa del progreso tecnológico, el cual se ha visto reflejado en la mejora de la calidad de servicio, la producción, optimización del tiempo y protección del medio ambiente. Sin embargo, la inversión realizada no se ejecuta de la mejor manera, lo que minimiza las ganancias posibles. En este sentido, "Andina" se enfrenta a incredulidades como la mala gestión de datos, escasa organización y control documental, además de la sub utilización de tecnologías que permitirían mejorar la calidad de los procesos.

Los sistemas y normas internacionales como las ISO permiten una mejor y más segura gestión documental. Esto, junto al aumento de la rentabilidad y mejora en la reputación de la empresa, es lo que fundamentalmente permite el cumplimiento de tales normas. Además, el uso de las TIC permite la reducción de tiempos, aceleración de procesos y maximización de recursos, problemas importantes que deben ser atendidos rápidamente en un escenario altamente competitivo.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Antecedentes de investigación

En el transcurso de las últimas décadas, el avance de la transformación digital ha generado un impacto positivo en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito, así como un mayor acceso a servicios financieros. La adopción de herramientas informáticas ha mejorado significativamente el servicio administrativo al permitir una optimización de los tiempos de respuesta y una mejor atención a los socios. En efecto, la automatización de muchas de estas tareas ha mejorado la calidad de la información al reducir los errores y aumentar la seguridad, lo que, a su vez, aumenta la confianza en estas instituciones (Domínguez et al., 2024). No obstante, estas cooperativas, dentro de la zona de Latacunga, especialmente, tienen grandes limitaciones que les impiden usar y aprovechar el potencial de las TIC, lo cual influye en su competitividad en un entorno tan dinámico

y digitalizado.

5.1.1 Eficiencia en Cooperativas Financieras en Ecuador (2021)

Como se indica en (Gómez, 2021), el estudio examina los efectos que las TIC tienen en la eficiencia operativa de cooperativas pequeñas y medianas. Esta investigación demostró que el uso de sistemas digitales centralizados conduce a una mejora en los procesos organizativos internos al minimizar errores en las transacciones y mejorar el nivel general de transparencia. Se encontró que los costos operativos se redujeron en un 15% gracias a la digitalización de procesos manuales como la contabilidad y la gestión de créditos.

5.1.2 Impacto de las TIC en la Gestión Crediticia en Guayaquil (2023)

El estudio de Pizarro (2023) trata sobre los riesgos crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito en Guayaquil, prestando especial atención a las distinciones entre los diferentes segmentos de cooperativas. Las más grandes, en particular, han adoptado medidas de políticas tecnológicas y financieras más sofisticadas destinadas a mejorar la rentabilidad y gestionar de manera efectiva el riesgo asociado con las carteras de crédito.

Además, aquellas cooperativas que implementaron soluciones digitales aumentaron su rentabilidad al reducir las pérdidas por cancelaciones. Los resultados destacan la importancia de este estudio para demostrar cómo la integración de las TIC puede mejorar el rendimiento financiero de las cooperativas. Sin embargo, se señala un desafío principal respecto a la falta de personal capacitado capaz de utilizar las herramientas digitales, lo que hace que este personal sea altamente ineficaz en algunas de las instituciones.

5.1.3 Transformación Digital en Cooperativas Rurales en Chimborazo (2022)

La investigación indica que estas herramientas aumentaron el compromiso de los socios rurales en un 25% y permitieron realizar consultas de saldo y pagos de crédito a través de dispositivos móviles. Esto alteró la necesidad de presencia física y el tiempo necesario para llevar a cabo transacciones. Sin embargo, el estudio señaló otros problemas importantes, como la mala conectividad en áreas remotas y bajos niveles de alfabetización tecnológica entre los socios. Este estudio destaca el contexto sociocultural al utilizar TIC en áreas rurales y subraya la necesidad de capacitación continua para aprovechar al máximo las herramientas digitales.

5.1.4 Automatización en la Gestión Administrativa en Manabí (2023)

Carrillo, (2023) estudió el impacto de la automatización en cooperativas de tamaño mediano en Manabí. La adopción de un sistema de gestión de información redujo los tiempos de respuesta en un 40% en procesos como la gestión de créditos y contabilidad esto no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también aumentó la satisfacción de los socios al proporcionarles servicios más rápidos y precisos el estudio revela que el valor de la clientela aumentó en un 12 por ciento debido a la mejora en la entrega de servicios.

6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.1 Las TIC en el Sector Financiero

La tecnología de la información y la comunicación (TIC) ha hecho una gran diferencia en las actividades financieras y administrativas de las comunidades rurales, permitiendo un mejor control de la información y una optimización clave de los procesos. En el caso de la comunidad de Santa Teresita, ubicada en la parroquia Tarqui de Cuenca, el bajo nivel de conocimiento sobre herramientas tecnológicas básicas ha complicado la adecuada administración de proyectos, lo que ha llevado a inconsistencias en los datos. Sin embargo, la aplicación de las TIC ha demostrado ser una solución viable para automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia en la gestión operativa de los recursos comunitarios (Granda-Tepán y Encalada-Loja, 2019).

Además, la implementación de las TIC en el sector financiero, especialmente en las cooperativas de ahorro y crédito, no solo ayuda en la modernización de procesos, sino que también sirve como un vehículo para la inclusión financiera al facilitar servicios a segmentos de la población desatendidos. Tan pronto como estas herramientas se integran en la gestión interna, no solo aumentan la eficiencia, sino que también fomentan la confianza y la apertura entre los miembros.

6.2 Gestión de la Información y su Importancia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La gestión de la información dentro de las cooperativas de ahorro y crédito es vital para salvaguardar su sostenibilidad y competitividad en el sector financiero. Además de garantizar la seguridad y eficiencia, una correcta gestión de la información refuerza la relación con los socios al proporcionar un servicio más personalizado y rápido. Además, el uso de instrumentos tecnológicos modernos en este proceso mejora no solo la transparencia, sino también la capacidad de respuesta

ante los desafíos regulatorios y las demandas de un entorno financiero altamente digitalizado.

6.3 Gestión de la Información en Entidades Financieras

La gestión de la información se compone de la recopilación, almacenamiento, análisis y difusión de información que es esencial para la toma de decisiones dentro de una organización en el contexto de las cooperativas, la gestión de la información se centra en los datos de cuentas, transacciones, préstamos y membresías, lo que requiere la implementación de sistemas de información robustos y seguros.

En la cooperativa "Andina", la gestión de la información es crítica para mantener la confianza de los socios y la eficiencia operativa la integración de los sistemas de información de gestión financiera y plataformas digitales mejora la administración de la información al facilitar la automatización de consultas de saldos, solicitudes de crédito y generación de informes financieros.

A nivel de gestión de la información para instituciones financieras, especialmente para cooperativas, es importante mantener la confianza de los socios y garantizar la sostenibilidad operativa en mi opinión, invertir en sistemas confiables y robustos minimiza la probabilidad de error humano y permite ofrecer servicios personalizados flexibles. Además, se mejora la transparencia y el cumplimiento de los estándares del mercado financiero digitalizado, lo cual es importante para las federaciones de cooperativas para el fortalecimiento de su capacidad analítica supranacional.

6.4 Estrategias TIC para la Gestión de la Información

La implementación de estrategias basadas en tecnología es fundamental para mejorar la gestión de la información en las cooperativas de ahorro y crédito una de las estrategias más importantes es la creación de sistemas integrados de gestión de la información que facilitan el flujo interdepartamental de información dentro de la cooperativa los sistemas de información gerencial ayudan a automatizar procesos, mejorar los estándares de entrega de servicios a los miembros y reducir el tiempo de respuesta (Sánchez & Martínez, 2022) , adicional la seguridad de la información es un punto focal dentro de la gestión de TIC. Establecer marcos de seguridad, como el cifrado de datos y la autenticación multifactorial, es necesario para salvaguardar la información sensible de los miembros ante ataques cibernéticos.

La implementación de estrategias de TIC en la gestión de la información no solo cambia los aspectos operativos de un usuario dentro de la cooperativa, sino que también fomenta la concentración en el usuario. Es importante señalar que el despliegue de plataformas integrales junto

con herramientas de banca en línea mejora drásticamente la comodidad y la personalización del servicio para el usuario.

Detrás de esto, el fortalecimiento de la ciberseguridad siempre debería ser un foco prioritario, ya que brinda confianza y protege la integridad de datos sensibles. Esforzadamente, estas estrategias no solo brindan mayor eficiencia, sino que también posicionan a las cooperativas como jugadores competitivos de gran relevancia en el ámbito financiero.

6.5 Beneficios del Uso de las TIC en la Gestión de la Información en Cooperativas

La adopción de TIC en la gestión de la información de una cooperativa de ahorros y préstamos favorece el despliegue de aplicaciones móviles y sitios web seguros para una interacción más fácil con los miembros, haciendo posible acceder a la información y servicios de la cooperativa desde cualquier lugar de manera similar, las TIC también mejoran la eficiencia operativa al reducir el costo de las operaciones, así como disminuir el almacenamiento de documentos en papel, creando así más sostenibilidad.

La implementación de TIC en la gestión de la información mejora significativamente la eficiencia operativa al tiempo que aumenta la transparencia y la experiencia general de los miembros en cooperativas estas instituciones no tienen dudas de que la prestación de servicios modernos y accesibles que trascienden las barreras geográficas utilizando plataformas digitales.

La adopción de TIC en la gestión de la información de una cooperativa de ahorros y préstamos favorece el despliegue de aplicaciones móviles y sitios web seguros para una interacción más fácil con los miembros, haciendo posible acceder a la información y servicios de la cooperativa desde cualquier lugar de manera similar, estas también mejoran la eficiencia operativa al reducir el costo de las operaciones, así como disminuir el almacenamiento de documentos en papel, creando así más sostenibilidad.

La implementación de TIC en la gestión de la información mejora significativamente la eficiencia operativa al tiempo que aumenta la transparencia y la experiencia general de los miembros en cooperativas estas instituciones no tienen dudas de que la prestación de servicios modernos y accesibles que trascienden las barreras geográficas utilizando plataformas digitales es posible gracias a estas tecnologías, la automatización de procesos no solo ayuda a mejorar la eficiencia de costos, sino que también permite a las cooperativas redirigir fondos hacia estrategias innovadoras que mejoran su competitividad y sostenibilidad en el actual mercado financiero.

6.6 Enfoques para Mejorar el Uso de TIC en la Gestión de Información en Cooperativas

En primer lugar, es importante contar con un plan de inversión en infraestructura que contemple la compra de sistemas de seguridad y almacenamiento digital por otro lado, es crucial para asegurarse que los trabajadores entiendan el manejo y la relevancia dentro la gestión de la información el manejo de TIC en cooperativas se basa en un enfoque que integra tecnología, capacitación y seguridad ellos entienden que las cooperativas deben urgir a diseñar un plan estratégico que contemple la inversión permanente y sustentable en infraestructura tecnológica e inculque el uso del personal, ya que el dominio de la tecnología es fundamental para optimizar el trabajo con estas herramientas.

Las cooperativas, al ser instituciones que procesan gran cantidad de información, pueden mejorar el desempeño de las cooperativas mediante la utilización eficiente, para que las cooperativas mejoren, se hace necesario el uso de nuevas tecnologías que permitan la automatización, mejor organización y fácil acceso a la información la implementación de los sistemas de gestión documental, aunados a las plataformas de nube, permite a las cooperativas no solo almacenar, sino procesar y compartir la información de manera segura y estructurada, minimizando los errores administrativos y acelerando los procesos de toma de decisiones.

Un enfoque que debe ser considerado es la preparación del personal en el manejo de herramientas tecnológicas generalmente, el cambio de paradigma se ve afectado por la resistencia al cambio o la falta de conocimiento sobre nuevas tecnología la inversión en cursos de capacitación y actualización de personal para que puedan utilizar al máximo las TIC's, facilita la comunicación interna, la atención a los socios, y la realización de tareas administrativas junto a otros procesos. Relativamente, con el uso de software financiero y contable especializado, las cooperativas son capaces de tener mejor control y precisión en la gestión de sus fondos, mejorando así la transparencia.

La ciberseguridad es otro aspecto necesario para profundizar en la manipulación de la informática para cooperativas la protección de datos como la información financiera y los registros de socios que son de mucha sensibilidad necesita la adopción de protocolos de seguridad, tales como; el cifrado, las copias de respaldo y los sistemas de control de acceso el uso de estrategias de seguridad informática permite evitar ataques informáticos y al mismo tiempo ayuda a mantener la confidencialidad con una infraestructura tecnológica sólida, formación permanente, y medidas de

seguridad, las cooperativas pueden aumentar su eficacia operativa y mejorar la calidad de los servicios que les prestan a sus asociados.

6.7 El Futuro de las TIC en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Este cambio tecnológico ayudará a las cooperativas a competir con los bancos tradicionales y otras instituciones financieras que ya han automatizado parte de sus servicios al adoptar estas tecnologías, la cooperativa no solo puede mejorar su competitividad, sino también garantizar un nivel más alto de satisfacción y confianza de sus socios que tendrían acceso a servicios más rápidos y seguros.

El impulso hacia la digitalización dentro de las cooperativas debe ir acompañado de políticas de sostenibilidad y otras formas de responsabilidad social para asegurar que haya un efecto positivo en la comunidad entender los fundamentos de TI, cómo funciona y su valor en el lugar de trabajo es muy importante. Esta tecnología proviene de avances científicos en informática y telecomunicaciones.

6.8 Las tecnologías de la Información y Comunicación

Belloch, s.f., argumenta que el término tecnologías de la información y comunicación abarca muchas herramientas que hacen posible el acceso, la construcción, el procesamiento y la transmisión de información, incluidos textos, imágenes o sonidos en este sentido, es claro que las son una facilidad que permite el proceso de almacenamiento, síntesis, recuperación, presentación e incluso compresión de la información sistemática y actualizada la aparición de las cómo se les llama, ofrece nuevas formas de comunicación que mejoran la creación y seguridad del acceso a la información los datos en relación con las deben ser recibidos y procesados, asegurando que se almacenen adecuadamente y que la información generada en el sistema sea accesible en el menor tiempo posible.

Estas abarcan un conjunto de herramientas, sistemas y dispositivos que ayudan en la recepción, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información su aplicación ha transformado el enfoque que toman las personas e instituciones hacia la gestión de la información y la comunicación dentro y entre fronteras las computadoras, redes de computadoras, aplicaciones de software y plataformas en la nube son algunas de esas tecnologías que han impulsado la transformación digital en muchas industrias, y han simplificado la automatización de procesos y la

conectividad global.

En el contexto de las empresas y el gobierno, han mejorado la gestión de recursos y el proceso de toma de decisiones estratégicas la digitalización de archivos, la automatización de flujos de trabajo y el teletrabajo han aumentado la productividad y reducido los costos operativos. Además, la inteligencia artificial y el análisis de datos han hecho posible predecir tendencias, optimizar el servicio al cliente y mejorar la seguridad de la información con sistemas de protección sofisticados.

6.9 Gestión de la Información

En los últimos años, la gestión de la información, especialmente en una organización, se ha convertido en un factor crítico porque ayuda a mejorar la eficiencia, así como a mejorar la toma de decisiones hoy en día, las organizaciones necesitan tener estructuras de información muy bien definidas que mejoren la recolección, almacenamiento y difusión de datos de manera efectiva. Además, el cambio de economía hacia una basada en el conocimiento ha llevado a una mayor apreciación de la información como un recurso poderoso dentro de las instituciones la aplicación de sistemas de gestión de información apropiados mejora la competitividad y sostenibilidad organizacional en el contexto del aumento de la digitalización (López Hernández, 2023).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son herramientas modernas que facilitan el procesamiento, almacenamiento, síntesis, recuperación, presentación e incluso la compresión de información organizada y relevante tales tecnologías abren nuevas avenidas para la comunicación y, por lo tanto, mejoran la creación, así como la seguridad y el acceso a la información. Las actividades que involucran se realizan con el propósito de recibir y procesar datos mientras se asegura que los datos se almacenen adecuadamente, y la información creada en las organizaciones pueda recuperarse rápidamente.

No hay duda de que la gestión de la información es muy importante en el contexto universitario, ya que busca optimizar y facilitar datos para la creación efectiva de conocimiento no obstante, un buen número de estudiantes no posee las habilidades relevantes para buscar, sistematizar y presentar información en la forma requerida esto implica déficits en la comprensión de literatura

especializada, la construcción coherente del conocimiento y la redacción de informes académicos dentro de los estándares requeridos.

Por lo tanto, es necesario que los estudiantes aprendan a cultivar habilidades de estudio e investigación independiente que les permitan procesar información de manera competente (Alvis et al., 2020) la gestión de la información es crítica para el desarrollo de habilidades en los estudiantes de una determinada institución, ya que les ayuda a acceder, organizar y utilizar los recursos de información de manera adecuada esto posibilita que los estudiantes fortalezcan sus habilidades de investigación y diversas habilidades analíticas para el aprendizaje autodirigido.

Como un marco estratégico en una organización, la gestión de la información se refiere al proceso de monitoreo y control de todo el ciclo de vida de los documentos: desde la creación hasta el archivo/destrucción.

La falta de infraestructura tecnológica pertinente, así como la falta de políticas y regulaciones que promuevan el manejo eficiente, tanto en papel como en electrónico, se evidencia aquí la realidad justifica la necesidad de introducir junto con un sistema inteligente de gestión de la información, lo que ayudaría a reducir gastos para abordar esta problemática, propone las siguientes alternativas: ejecutar un proceso de gestión de la información que capacite a la institución en el desarrollo de planes y programas que propicien la integración de tecnologías, logrando de esta manera el mejoramiento de los procesos administrativos a nivel institucional.

6.10 Marco conceptual referencial

6.10.1 Documento

El manejo de archivos y documentos requiere atención con respecto a la administración, eficiencia y transparencia dentro de una organización. La archivística garantiza la conservación, organización y acceso de la documentación. De acuerdo con Archivo General de La Nación, el manejo correcto de archivos permite la conservación de la memoria institucional mientras el derecho de acceso a la información es fortalecido, lo que en consecuencia mejora la rendición de cuentas públicas.

6.10.2 Concepto de Documento de Archivo

La administración documental correcta es esencial para el desarrollo óptimo de cualquier institución porque posibilita la organización, preservación y recuperación de

información. Asegura el Archivo General de la Nación (2023) que el uso apropiado de criterios de ordenación de archivos, no solo mejora la calidad de la gestión administrativa, sino que también contribuye a la salvaguarda del archivo y el patrimonio documental, así como al uso de la información pública.\

Un documento puede ser abordado como un tipo de escrito que posee información de importancia, sin importar si es material o digital, que contiene y da seguimiento a diferentes actividades y datos relativos a personas o entidades tanto públicas como privadas. Sin embargo, los documentos de archivo son aquellos que las instituciones públicas y privadas generan en el ejercicio de sus funciones, los cuales tienen como mínimo: actas, resoluciones, expedientes, nóminas, libros contables, entre otros. Estos documentos pueden obtenerse en varios tipos de documentos tales como textos, fotografías, grabaciones, o archivos electrónicos. Debido a su singularidad y originalidad, su prueba y testimonio de los hechos hace que su conservación venga justificada por su especial valor.

La ausencia de informática en una organización puede obstaculizar dramáticamente los procesos dentro de la organización, lo que a su vez puede bloquear su efectividad y productividad (Villuendas, 2021). Un documento de archivo es aquel que se produce en la realización de las funciones y actividades de una organización, empresa o institución. Estos documentos son cruciales para la gestión administrativa porque capturan información útil relativa a eventos específicos que tuvieron lugar, facilitando la referencia cuando se necesita la información.

6.10.3 Hardware

En el área de computación, el hardware se refiere a los dispositivos que son parte de un sistema computacional. De acuerdo a lo que expresó Alegsa (2023), se lo relaciona con los componentes del sistema tales como el disco duro y la tarjeta de video, así como el monitor, teclado y otros periféricos que son parte de la computadora. Todos estos componentes, a pesar de ser diferentes, trabajan en simbiosis para que el ordenador funcione como se espera. El hardware son los distintos dispositivos que integran un sistema informático. Esto se refiere a los dispositivos y componentes que se pueden ver y tocar y que hacen posible la computadora. Estos elementos son las partes del equipo que al ser unidas forman el sistema informático.

6.10.4 Software

Chaves (2019) observó que el sistema operativo es el software fundamental en una computadora porque su propósito principal es facilitar la interacción entre los diversos dispositivos y otros sistemas informáticos. Funciona como un coordinador y gestor de todas las tareas en la computadora, y es crucial para cualquier sistema informático. Por otro lado, el software incluye todos los paquetes de aplicaciones, programas e instrucciones que ayudan en el rendimiento de diversas actividades. A diferencia del hardware, el software no posee una existencia física; tiene los aspectos intangibles de una computadora. En este sentido, un Sistema Operativo (SO) se entiende como la colección de programas que garantizan el correcto funcionamiento de una computadora, mientras gestionan los recursos tangibles; sirven principalmente a los usuarios como la interfaz entre el usuario y la computadora y aseguran que las operaciones se realicen de manera sistemática y eficiente.

6.10.5 Sistema Operativo

Citando a Chaves (2019), podemos destacar que uno de los componentes más importantes de una computadora es su sistema operativo, que proporciona el vínculo necesario entre varios periféricos y otros sistemas de computación. Su deber principal es controlar e integrar cada actividad realizada por la máquina para permitir que funcione correctamente (p. 9). Un sistema operativo se define como una colección de software que está destinada a gestionar el hardware de una computadora y garantizar que funcione adecuadamente. Además, sirve como un medio de interacción entre el usuario y la computadora, permitiendo que se realice multitarea sin problemas.

6.10.6 Software Libre

Para conseguir un efecto instantáneo, el software libre surgió como una estrategia para reducir los gastos relacionados con las licencias de software propietario. Permite a los usuarios utilizar, copiar, distribuir y modificarlo para adaptarlo a sus necesidades. Ahora, hay muchas aplicaciones basadas en este modelo que proporcionan soluciones efectivas y viables a diferentes campos tecnológicos (Chaves, 2019).

El término software libre se refiere a aquellos programas de computadoras que permiten a los usuarios hacer copias y cambios, así como personalizar el código fuente. Dicho software permite a cualquier persona, natural o jurídica, utilizar el programa sin la preocupación de informar a un desarrollador o institución. Las Tecnologías de la Información

y la Comunicación (TIC) han cambiado cada elemento de la vida humana, incluso la educación, al hacer disponible y permitir al usuario obtener información de manera muy interactiva. Sin embargo, el uso de estas herramientas puede tener efectos perjudiciales, como la creación de deseos artificiales y desinformación, por lo que hay una necesidad de medidas proactivas. Por esto, los estudiantes universitarios necesitan una educación que sea crítica y moralmente responsable en cuanto al uso de las TIC para optimizar beneficios mientras minimizan riesgos (Torres et al., 2021).

6.10.7 Redes de Comunicación

Cada sistema de comunicación e información está expuesto a amenazas de seguridad y, por lo tanto, es necesario salvaguardar las redes de comunicación. Según Pacheco (2022), dicha protección no solo permite la confidencialidad e integridad de los datos, sino también la disponibilidad de los sistemas, lo cual es esencial para que cualquier interacción digital funcional permanezca confiable y operativa.

Las redes de comunicación consisten en conjuntos de estructuras y sistemas tecnológicos diseñados para permitir a los usuarios y dispositivos enviar y recibir información. Tales redes pueden utilizar cables o señales inalámbricas y operan basándose en ciertos estándares que garantizan la conectividad y el intercambio de datos dentro de la red. Hoy en día, su empleo es crucial en áreas como la educación, sectores industriales y gobiernos, ya que permite la comunicación y la recuperación de información desde cualquier ubicación y en cualquier momento.

Gracias a los avances de las tecnologías, se han creado redes más rápidas y seguras que mejoran la forma en que las organizaciones gestionan su información. Tener una buena red dentro de una entidad aumenta la eficiencia operativa al permitir la compartición de recursos, la almacenación de información en servidores centralizados y la continuidad del flujo de trabajo. La utilización de herramientas como redes privadas virtuales y el cifrado de datos impermeabilizan la información y protegen los sistemas de accesos no autorizados, mejorando la seguridad de la información.

Para el área empresarial y gubernamental, la comunicación sirve como un medio clave

para la digitalización y automatización de procesos. También, la adopción de tecnologías como la computación en la nube y el Internet de las Cosas (IoT) ha aumentado la capacidad de interconectar dispositivos para mejor gestión de datos, así como también de tomar decisiones. A medida que la transformación digital va avanzando, fortalecer las redes de comunicación con infraestructura robusta, actualización permanente y ciberseguridad se vuelven esenciales.

6.10.8 Gestión de la información

La gestión de la información se define como algún tipo de práctica que facilita el manejo y la organización de la información sin restricciones a su formato físico o digital. Significa recopilar, clasificar, almacenar, procesar y distribuir información de forma efectiva dentro y fuera de una organización. El trabajo de grado correspondiente a plantea la creación de una herramienta informática el mismo se propone atender solicitudes y facilitar el tiempo que se emplea en dichas actividades, aplicando técnicas de programación de software libre. Asimismo, se aplica el desarrollo ágil de software SCRUM para el control del desarrollo, lo que hace posible integrar los módulos y validar el sistema de una manera más efectiva (Carrera y Díaz, 2024).

La gestión de la información ha avanzado de forma importante con el uso del tiempo y ha tomado gran relevancia en la vida de las organizaciones, instituciones y otros entes esta modernización ha fomentado la eficiencia en el manejo de la información documentada haciéndola más accesible y más fácil de localizar y recuperar.

Cumplir con los estándares de la información brindada por los usuarios es posible gracias a la gestión adecuada de la información, la cual permite llevar un control exhaustivo del ciclo de vida de los documentos de su creación a su disposición final mediante selección, organización, búsqueda y recuperación. Lo anteriormente mencionado no se queda sin importancia, pues en el ámbito de la Gestión de la Información, como a toda disciplina, debe existir el cumplimiento de las reglas que regulan los procedimientos de conservación o eliminación de documentos. Con o sin el uso de tecnología, estos métodos, manuales o digitales, deben garantizarlos.

6.10.9 Beneficios de Sistemas de Gestión de la información

Los sistemas de gestión de la información ofrecen varias ventajas clave, tales como:

- Documentos y datos seguros dentro de la organización.
- Eliminación de mala práctica y sanciones a través de la regulación de cumplimiento.
- Organización y sistematización de procesos documentales.
- Protección de la información de entornos hostiles.

6.10.10 Ventajas y Desventajas

La implementación de sistemas tiene múltiples aspectos positivos, particularmente cuando se enfoca en el desarrollo de software específico para ese campo. Uno de los aspectos más beneficiosos es el aumento significativo en el nivel de productividad de la empresa, ya que permite el acceso y la recuperación rápida de información. A continuación, se presenta una lista de los pros y contras sobre la gestión de la información:

6.10.11 Ventajas

- **Digitalización de Documentos:** La digitalización implica la transformación de imágenes y texto dentro de un documento físico en datos que pueden ser almacenados en un formato digital. Con esta forma de información, su contenido solo puede ser reconocido por un sistema informático (Quispe, 2019, p. 30).
- **Tecnología como Herramienta para la Preservación de Documentos:** La tecnología es la herramienta más avanzada cuando se trata de preservar documentos, ya que puede proporcionar muchas formas de trabajar con los datos y la información contenida en documentos en su forma original.
- **Mejora del Flujo de Trabajo:** La gestión de la información hace posible rastrear el estado de un documento particular y esto permite la detección de documentos pendientes, completos, o incluso duplicados, lo que ahorra mucho tiempo.
- **Seguridad de Datos:** La aplicación de tecnologías relevantes reduce enormemente la posibilidad de perder documentos, lo que resulta en que la información se mantenga de una manera más segura y confiable. Si hay problemas relacionados con la seguridad de los documentos, se pueden habilitar opciones de recuperación de inmediato.
- **Compartir Documentos:** El uso de un sistema de gestión documental permite a los usuarios compartir documentos con personas que puedan necesitarlos. Gestionar documentos en un sistema organizado disminuye las probabilidades de perder tiempo buscando documentos, ya que se hace de manera sistemática.

6.10.12 Desventajas

- El aspecto económico subraya la necesidad de un sistema de documentación actualizado.
- Adoptar nuevas tecnologías puede ser un desafío, especialmente para aquellas organizaciones que nunca han utilizado un sistema de gestión de información.
- Es vitalmente importante capacitar adecuadamente al personal designado para ese sistema.

6.10.13 Sistema de Gestión de la información

Los sistemas de gestión de información son útiles para automatizar el flujo de datos, mejorando así la captura, la organización y el control de la información dentro de las instituciones y empresas. Estos sistemas realizan la transformación de documentos impresos a digitales. Además, no basta con simplemente almacenar, organizar y recuperar datos, especialmente en organizaciones donde se genera una cantidad sustancial de información. Se necesita tener software especializado que ayude en estos procesos y sirva como respaldo para la información de las operaciones empresariales.

Estos se definen como un sistema que consta de componentes interrelacionados para recopilar, organizar, almacenar y difundir información para la toma de decisiones dentro de una organización el objetivo principal es proporcionar la información relevante en el formato correcto a las personas adecuadas para la toma de decisiones efectiva y oportuna, así como para procesos eficientes el cual apoya y fomenta el intercambio de información a través del uso de plataformas digitales y bases de datos, sistemas de almacenamiento en la nube, reduciendo la dependencia de documentos físicos y, por lo tanto, previniendo la pérdida y degradación de datos de información, así como la desubicación de documentos.

La integración en una empresa o institución mejora la eficiencia operativa al automatizar procesos, facilitar la colaboración interdepartamental y asegurar la adecuada trazabilidad de la información. Además, tener la capacidad de análisis de datos permite identificar tendencias, optimizar la asignación de recursos y mejorar la planificación estratégica. Adicionalmente, centralizar el acceso a la información acelera la ejecución de procesos administrativos y minimiza los tiempos de espera en la gestión de documentos, lo que a la larga resulta en un aumento de productividad y en una mejora en la prestación de servicios a usuarios o clientes.

Para tener éxito, se debe tener en cuenta la seguridad de la información y los componentes

de capacitación del personal del sistema. La protección de datos mediante cifrado, copias de seguridad y medidas de control de acceso mitiga vulnerabilidades y posibles filtraciones. Por el contrario, la capacitación de los empleados garantiza una adecuada administración del sistema y maximización de los beneficios del mismo. Con una planificación adecuada y el despliegue de tecnologías avanzadas, será un componente principal para la modernización y mejora de cualquier organización dada.

6.10.14 Digitalización

Esta se refiere a la conversión de documentos e información física a su formato digital este procedimiento mejora la velocidad de recuperación, hace un mejor uso del espacio físico de la oficina y aumenta la productividad de los empleados un almacenamiento y recuperación de documentos eficiente mejora la seguridad de los datos al evitar la pérdida o deterioro de documentos vitales.

Lo anterior es un resumen, sin embargo, el primer paso para convertir información, documentos e incluso flujos de trabajo en un formato digital este cambio ha permitido a las organizaciones modificar cómo almacenan, procesan y comparten información, mejorar los procedimientos administrativos y disminuir la dependencia del papel en relación con los archivos y registros ayuda a las organizaciones del sector privado y a las instituciones públicas a mejorar la accesibilidad a la información, optimizar operaciones y reducir errores en la gestión de documentos.

En el contexto de empresas y gobiernos, la digitalización permite la automatización de procesos, mejora la comunicación interna y rastrea los flujos de información de manera más eficiente con el uso de bases de datos, sistemas de gestión documental y computación en la nube, la información puede ser accedida instantáneamente, lo que permite una toma de decisiones mejor y más rápida. La reducción de la dependencia de documentos físicos no solo agiliza los procesos operativos, sino que también mejora la sostenibilidad ambiental a través de un menor uso de papel.

Uno de los problemas más importantes en el contexto de la digitalización es la protección de la información el prevenir la filtración o pérdida de información requiere la protección de datos sensibles mediante cifrado, copias de seguridad y protocolos de acceso controlados. Además, la capacitación del personal en el uso de herramientas y dispositivos es fundamental para un cambio

eficaz. Con un plan estratégico claro, las organizaciones pueden integrar la digitalización como un movimiento hacia la modernización y aumentar la eficiencia, transparencia e innovación en la gestión de la información.

6.10.15 Tipos de Software

Los programas de gestión de información informática existen para aumentar la productividad al proporcionar un acceso más rápido y seguro a la información. El propósito principal es permitir a los usuarios localizar, recuperar y guardar documentos digitales de manera organizada.

El cual puede categorizarse según el rol y cómo un usuario final interactúa con un sistema informático en términos generales, hay tres tipos principales: software de sistema, software de aplicación y software de desarrollo cada uno cumple una función particular y es importante para el funcionamiento efectivo de una computadora y la realización de tareas informáticas.

El software de sistema consiste en aplicaciones que controlan los componentes de hardware de una computadora o dispositivo junto con la interfaz humano-computadora ejemplos incluyen sistemas operativos como Windows y Linux, el sistema Mac, controladores de dispositivos y utilidades de gestión del sistema. Su propósito principal es gestionar los recursos de la computadora y ejecutar otro software.

Mientras que el de aplicación cumple tareas específicas y facilita las actividades diarias en una variedad de áreas. Esta categoría incluye procesadores de texto, hojas de cálculo, navegadores web y aplicaciones de gestión empresarial. También incluye herramientas especializadas como software de diseño gráfico, edición de video y contabilidad, que satisfacen los requerimientos de diferentes usuarios.

Por otro lado, esto puede incluir herramientas de desarrollo de software que permiten la creación de nuevas aplicaciones y programas. Esto incluye herramientas de entorno de desarrollo integrado (IDE), compiladores, editores de código y bibliotecas de programación. Es esencial en el desarrollo de soluciones tecnológicas y ayuda a los programadores a construir, probar y mejorar software de manera efectiva.

La clasificación se realiza con el fin de entender mejor el papel de cada uno en el sistema informático y ayudar en la elección de las herramientas apropiadas dependiendo de las necesidades del usuario. A medida que la tecnología mejora, está claro que el desarrollo de software sigue cambiando, añadiendo características que mejoran el rendimiento de los dispositivos y la

experiencia del usuario.

6.11 Formulación de la pregunta de investigación

¿Cómo influye el desaprovechamiento de gestión de la información en la cooperativa de ahorro y crédito “Andina” mediante el uso de las TIC?

7. OBJETIVOS

7.1 Objetivo General

Proponer estrategias para la gestión de la información en la cooperativa de ahorro y crédito “Andina”.

7.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar las bases teóricas de las TIC en la gestión de la información.
- Realizar un diagnóstico sobre el manejo de la información y el uso de la TIC en la cooperativa de ahorro y Crédito “Andina”.
- Diseñar estrategias de manejo de TIC en la gestión de la información.

Tabla 1

Organización de las actividades y funciones designadas conforme a los objetivos específicos establecidos.

Objetivos específicos	Actividades	Producto
Objetivo 1 Fundamentar las bases teóricas de las TIC en la gestión de la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio sobre el impacto de las TIC en la gestión de la información. - Revisión bibliográfica sobre las herramientas TIC disponibles para la gestión organizacional. - Examen de casos exitosos en la utilización de TIC dentro de cooperativas. 	Obtención de bases teóricas.
Objetivo 2 Realizar un diagnóstico sobre el manejo de la información y el uso de las TIC en la cooperativa de ahorro y crédito "Andina".	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación y selección de instrumentos adecuados. - Ejecución de los instrumentos seleccionados. - Recolección y análisis de datos relacionados con los sistemas de información y las herramientas TIC. 	Análisis e interpretación de datos
Objetivo 3 Diseñar estrategias de manejo de TIC en la gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las áreas clave que requieren mejoras a partir del diagnóstico. - Investigación de estrategias para la gestión de la información. - Diseñar de estrategias para la capacitación e integración de TIC en los procesos. 	Estrategias para el manejo de la gestión de la información

Nota. Objetivos y actividades.

8. METODOLOGÍA EMPLEADA

8.1 Diseño de investigación

Este proyecto de investigación no experimental, se enmarca en un descriptivo enfoque observacional, dado que no se introdujeron nuevas condiciones, sino que se analizaron las situaciones preexistentes. La investigación se realizó observando el fenómeno tal como ocurre en su entorno natural, sin alterar de manera intencionada la variación de la variable independiente, con el objetivo de destacar su relevancia en relación con otras variables.

8.2 Enfoque de investigación

La investigación que se presenta tiene un enfoque cuantitativo, ya que se centra en la recopilación y análisis sistemático de datos obtenidos de diversas fuentes involucra la aplicación de herramientas estadísticas, computacionales y matemáticas necesarias para procesar los datos y lograr resultados. Es de naturaleza definitiva, con el objetivo de cuantificar el problema y evaluar su magnitud para que se puedan sacar conclusiones relevantes para una población mayor.

Matemáticas y estadísticas fueron aplicadas a los datos recabados por la utilización de las TIC – en especial, el Sistema de Gestión Documental y la Información. La información proyectada a través de la encuesta fue contabilizada con orden, por lo cual esta se considera descriptiva, permitiendo el estudio e interpretación acerca de la situación, los procesos y la organización de los fenómenos registrados. El estudio también se considera de tipo transversal, porque se estudió el fenómeno en determinado plazo.

8.3 Métodos de investigación

8.2.1 Descriptiva

A través de este enfoque descriptivo, fue posible determinar el uso ineficaz de las herramientas TIC para la recuperación de información. Como consecuencia, se generan procesos ineficaces debido a una búsqueda de datos inadecuada. El estudio abordó los problemas relacionados con la gestión de la información en la cooperativa de ahorro y crédito "Andina", lo que ayudó a formular una propuesta de solución de problemas que, a su vez, condujo a una conclusión general.

8.3 Técnicas e instrumentos

8.3.1 Encuesta

El texto Tipos de encuestas y diseños de investigación" menciona que una encuesta es

una herramienta que permite obtener información objetiva a través de preguntas que el investigador hace a los encuestados. Al final, cada departamento aporta la información que se ha recopilado para producir un conjunto de datos que se utiliza en el análisis correspondiente.

Se eligió la encuesta como método debido a su capacidad para recolectar información de manera eficiente, requiriendo menos tiempo y recursos en comparación con otras técnicas investigativas. En el presente estudio, se desarrolló un instrumento adecuado para recolectar datos de los empleados lo que facilita la obtención de los elementos cuantitativos necesarios para un análisis detallado.

8.4 Instrumentos de investigación

8.4.1 Cuestionario

En este estudio, se consideró necesario aplicar un cuestionario como herramienta de recolección de datos, el cual consta de 37 preguntas cerradas en escala de Likert con las opciones: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Este cuestionario es dirigido exclusivamente al personal ya que su aplicación es clave para el avance de la investigación. Permitió identificar las áreas de mejora dentro de la cooperativa, y los datos recolectados serán procesados mediante una tabulación, con el fin de proporcionar respuestas oportunas a las preguntas planteadas.

Se utilizó una encuesta validada por los autores Quetamá García y Simbaña Díaz (2023) de la Universidad Técnica de Cotopaxi para la obtención del título de Licenciado/a en Gestión de la Información Gerencial. Esta encuesta formó parte del proyecto de investigación titulado *El uso de las TIC en la gestión de la información en la empresa M&V ingenieros de la ciudad de Latacunga*, cuyo objetivo fue recolectar datos para el análisis de la ejecución de las TIC en la gestión informativa dentro de la empresa en cuestión.

Tabla 2

Niveles de Frecuencia

Siempre	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nota. Elaboración propia.

8.5 Población y muestra

Díaz de Rada (s.f.) explica que la población en una investigación está compuesta por todos los elementos involucrados en el fenómeno identificado y delimitado durante el análisis del

problema de investigación, como personas, objetos, organismos o historias clínicas.

La investigación se centró en una población de 10 empleados. Dado que esta cifra es reducida, se seleccionaron dos departamentos que gestionan la totalidad de la información dentro de la cooperativa. Por esta razón, no fue necesario aplicar la encuesta a todos los empleados.

Tabla 3

Población: personal administrativo, examinadores y aspirantes

Cargos	Cantidad
Gerente	1
Jefatura de tecnologías de la información	9
Total	10

Nota. Elaboración propia.

9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A través de la encuesta, se recogió información relacionada con las TIC y la Gestión de la Información de los colaboradores de la mediante la aplicación presencial del cuestionario.

1. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” se guardan los documentos en cajas y carpetas?

Tabla 4

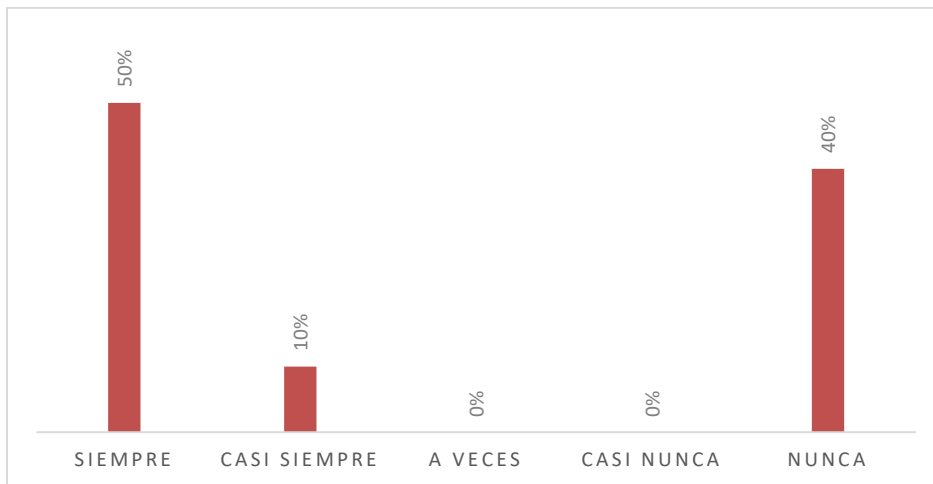
Se guardan documentos en cajas y carpetas

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	1	10%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	4	40%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores

Gráfico 1

Se guardan documentos en cajas y carpetas



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 50% de los encuestados afirmaron que siempre guardan documentos en cajas de carpetas esto indica que para este grupo la organización de documentos en cajas y carpetas es una práctica constante y bien establecida. Mientras que un 10% mencionó que casi siempre realiza esta acción esto sugiere que aunque no es algo que haga en todos los casos tiene hacer una práctica frecuente, a veces 0% y casi nunca 0% ningún encuestado seleccionó estas opciones lo que indica que no hay un comportamiento intermedio o esporádico en la muestra realizada Esto refuerza la idea de que la práctica de guardar documentos en cajas y carpetas es algo que se haga de manera ocasional mientras que el 40% de los encuestados afirmaron que nunca guardan documentos en caja de carpetas esto sugiere que una parte significativa de la muestra no utiliza este método ni esta organización.

Interpretación

El 50% de los encuestados afirmaron que siempre guardan documentos en cajas de carpetas esto indica que para este grupo la polarización y las respuestas sugiere que la práctica de guardar documentos en cajas y carpetas no es uniforme y está influenciada por factores como el tipo de trabajo las preferencias personales la disponibilidad de recursos y la naturaleza de los documentos.

2. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” se procesa y se almacena información física?

Tabla 5

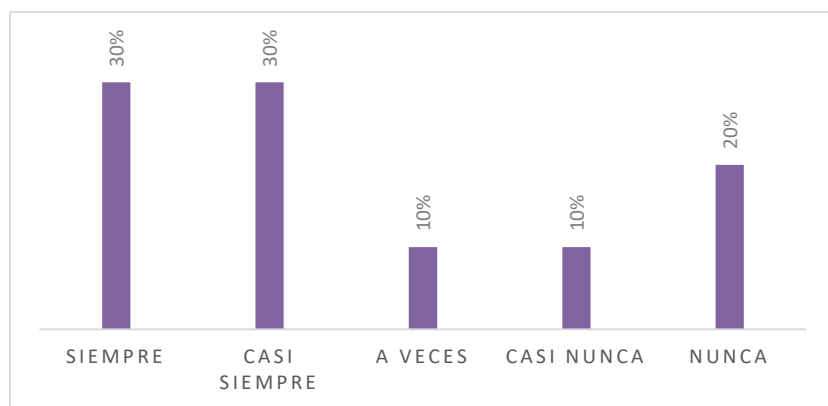
Se procesa y almacena información física

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Siempre	3	30%
	Casi Siempre	3	30%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	2	20%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 2

Se procesa y almacena información física



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 30% manifiesta que siempre y casi siempre también con el 30% el cual acumula 60% de los encuestados indican que, siempre, casi siempre se procesa y almacena información física, esto sugiere que la gestión de la información física es una práctica común y frecuente en la organización. El 10% manifiesta que a veces se procesa y almacén información física, esto indica que en algunos casos de información física no es prioridad y que depende del tipo de información o del departamento, casi nunca con el 10% expone que se procesa y almacene información esto sugiere que para ciertos procesos la información física más relevante o ha sido reemplazada por métodos digitales, el 20% afirmaron que nunca se procesa ni almacén información física esto podría indicar que en algunas áreas de la cooperativa y el procesamiento e almacenamiento de información es completamente digital

Interpretación

La información recopilada muestra que, aunque el procesamiento y almacenamiento de información física es una práctica común en la cooperativa esto se debe a que existen diferentes factores como por ejemplo la falta del buen gestión miento de información para así modificar los procesos de información.

3. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” se procesa y se almacena información digital?

Tabla 6

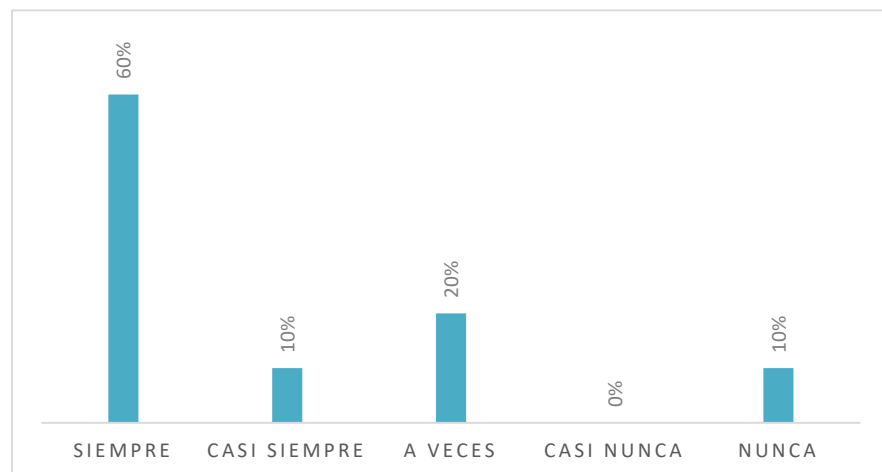
Se procesa y almacena información digital

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
3	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	1	10%
	A veces	2	20%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	1	10%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 3

Se procesa y almacena información digital



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

La representación gráfica muestra que el 60% siempre y casi siempre con el 10% indicaron que en la cooperativa de ahora y crédito Andina se procesa y almacena información digital esto

indica que la gestión de información digital es una práctica predominante en la organización, el 20% manifiesta que a veces se procesa y almacena información digital, esto indica que en algunos casos de información digital no es prioridad o que depende del tipo de información o del departamento el 10% expresa que nunca se procesa ni se almacena información digital.

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, se observa que la digitalización es una práctica común en la cooperativa; sin embargo, aún existen situaciones en las que el proceso y almacenamiento digital no se lleva a cabo de manera completa. Por lo que podríamos decir que la rapidez de un sistema digital más robusto facilitaría la mejora en almacenamiento de información.

4. ¿Cree usted, que una adecuada Gestión de la Información permitirá brindar una mejor atención al público?

Tabla 7

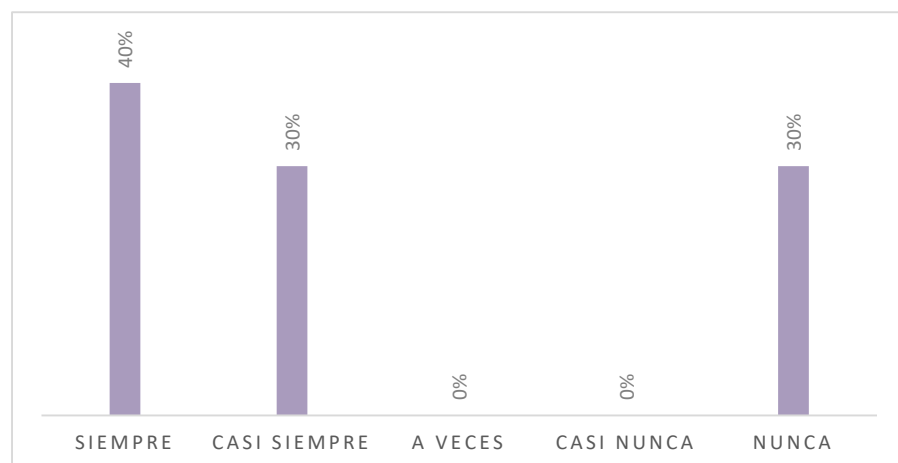
Adecuada gestión de la información

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	3	30%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	3	30%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 4

Adecuada gestión de la información



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 40% de los encuestados afirma que siempre se realiza una adecuada gestión de la información, mientras que el 30% indica que casi siempre se lleva a cabo correctamente, lo que representa un 70% de los participantes que creen que una gestión adecuada de la información contribuye a una mejor atención al público. Sin embargo, el 30% restante señala que nunca se realiza una gestión adecuada, lo que, a su juicio, impide ofrecer un servicio de calidad. Esto sugiere que, para un grupo significativo, la gestión de la información no es vista como un factor determinante en la calidad del servicio.

Interpretación

La distribución de respuestas revela que, aunque la mayoría de los encuestados considera que la gestión de la información es fundamental para el desarrollo de la cooperativa, también es crucial invertir en un sistema de gestión que contribuya a mejorar la calidad de atención al público. Esto, a su vez, elevaría el estatus de la cooperativa en términos de reconocimiento por su servicio al cliente.

5. ¿Le resulta fácil la localización de los documentos?

Tabla 8

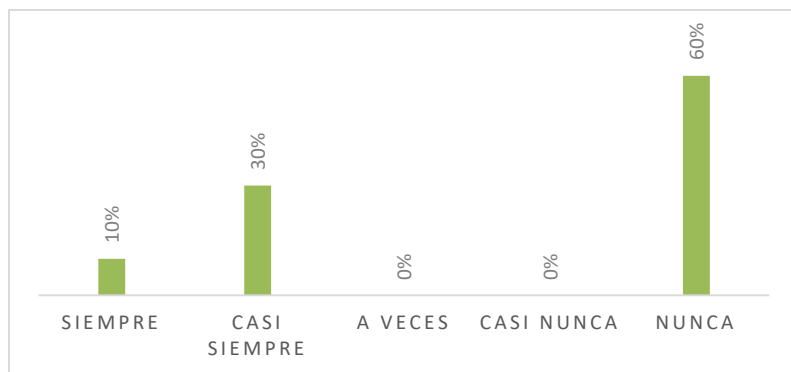
Localización de documentos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Siempre	1	10%
	Casi Siempre	3	30%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	6	60%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 5

Localización de documentos



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

En mayoría de los encuestados con el 60% indicó que nunca les resulta fácil localizar documentos, lo que refleja una dificultad significativa en el acceso a la información. Sólo el 10% respondió que siempre le resulta fácil, y el 30% mencionó que casi siempre, lo que sugiere que, aunque un pequeño grupo no tiene problemas, la gran mayoría enfrenta obstáculos. La ausencia de respuestas de las opciones intermedias a veces y casi nunca indica que no hay término medio: o es fácil o es difícil, siendo esta última la percepción predominante.

Interpretación

La dificultad para localizar documentos expresada por la mayoría de los encuestados, sugiere problemas en la organización, clasificación o acceso a la información dentro de la cooperativa. Esto podría ser consecuencia de la falta de sistemas de gestión documental eficaces, la inexistencia de procesos estandarizados para el almacenamiento de documentos o la carencia de herramientas adecuadas para su búsqueda y recuperación. Por otro lado, aquellos que se encuentran en un valor intermedio, considerando que la gestión de la información es fácil o casi siempre esencial, podrían estar utilizando métodos o sistemas más eficientes. Esto resalta la necesidad de realizar mejoras a nivel general para asegurar que todos los empleados tengan acceso rápido y eficiente a la información.

6. ¿Se maneja alguna medida de seguridad para la conservación y preservación de la información?

Tabla 9

Se conserva y almacena información

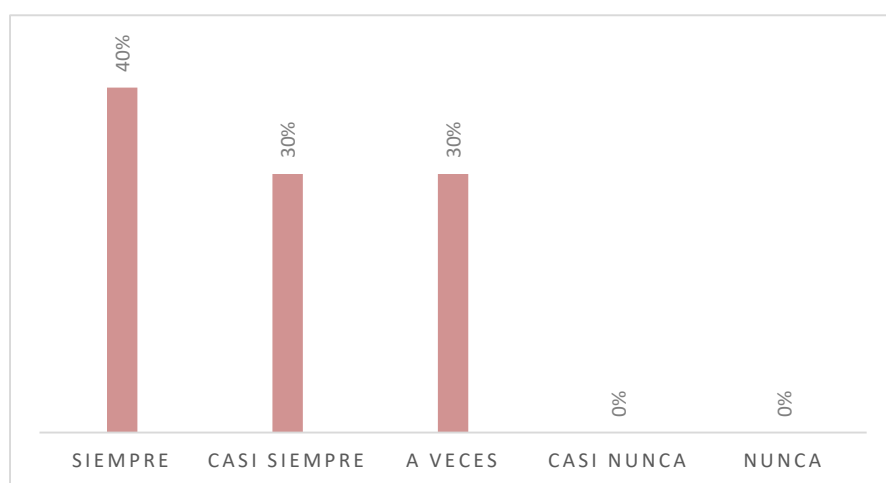
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Siempre	4	40%

6	Casi Siempre	3	30%
	A veces	3	30%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 6

Se conserva y almacena información



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 70% de los encuestados señaló que, en la mayoría de los casos, se aplican medidas de seguridad para garantizar la conservación y preservación de la información, lo que evidencia una práctica comúnmente adoptada en la cooperativa. Sin embargo, el 30% restante mencionó que a veces se aplica estas medidas lo que sugiere que no son consistentes en todos los casos o áreas. La ausencia de respuestas en casi nunca y nunca que no hay una falta total de medida de seguridad, pero existe una brecha en su aplicación constante.

Interpretación

La mayoría de los encuestados afirma que se realizan medidas de seguridad para la conservación y protección de la información, lo que refleja un esfuerzo por salvaguardar los datos esenciales de la cooperativa. Sin embargo, un pequeño porcentaje mencionó que solo a veces se aplican estas medidas, lo que sugiere que no se efectúan de manera consistente o que en algunas

áreas no se prioriza la seguridad de la información. Esto podría ser consecuencia de la falta de recursos o de políticas claras y estandarizadas que aseguren la integridad y confidencialidad de los datos.

7. ¿La tramitación de los documentos en la institución se realiza de manera eficiente?

Tabla 10

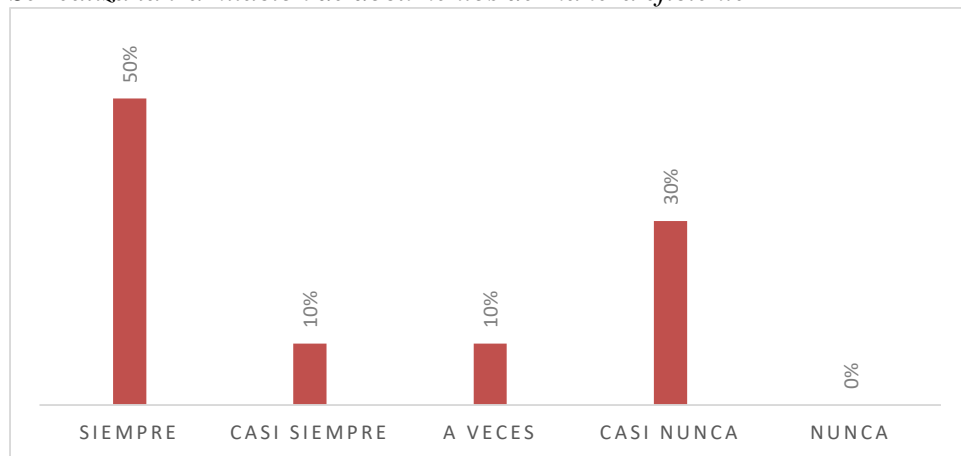
Se realiza la tramitación de documentos de manera eficiente

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	1	10%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	3	30%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 7

Se realiza la tramitación de documentos de manera eficiente



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 60% de los encuestados señaló que el procesamiento de documentos dentro de la institución se realiza de manera eficiente la mayoría de las veces, lo que refleja una percepción generalmente positiva. No obstante, el 30% indicó que la tramitación es deficiente en muchas ocasiones, y el 10% consideró que solo a veces se realiza de forma adecuada." Lo que muestra que hiciste problemas significativos en algunos procesos duales la ausencia de respuestas de nunca

indica que, aunque hay dificultades no hay una percepción de ineficiencia total

Interpretación

La parte mayoritaria indica que la tramitación de documentos es eficiente lo que sugiere que en general los procesos funcionan adecuadamente sin embargo 40% respondió a veces o casi nunca indica que existen áreas que necesitan mejora posiblemente debido a falta de recursos o procesos poco optimizadas de inciertos departamentos. Para garantizar una eficiencia uniforme es necesario identificar y corregir las fallas de los procesos problemáticos realizando mejoras como la digitalización la capacitación del personal y la revisión de los flujos de trabajo

8. ¿Los archivos, documentos e información se comparten interna y externamente con seguridad y responsabilidad?

Tabla 11

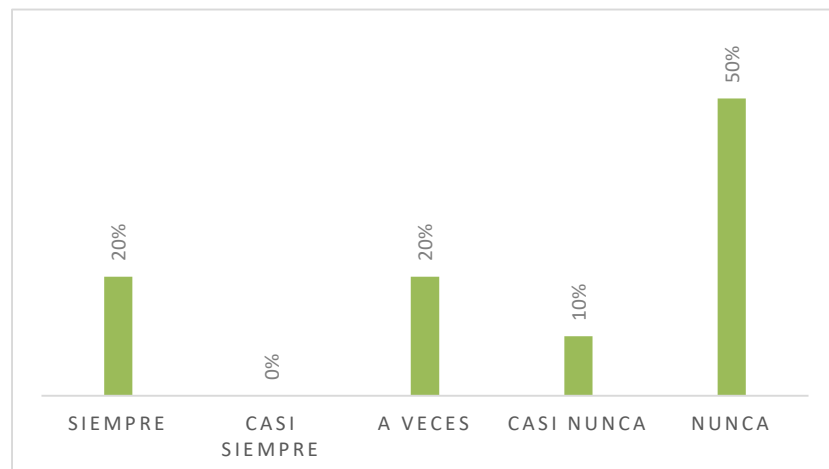
Se comparten los documentos con seguridad y responsabilidad

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Siempre	2	20%
	Casi Siempre	0	0%
	A veces	2	20%
	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	5	50%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 8

Se comparten los documentos con seguridad y responsabilidad



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

En la mayoría de los encuestados un 50% Indicó que nunca se comparten archivos, documentos de información con seguridad y responsabilidad, lo que refleja una preocupante a falta de confianza en los procesos de intercambio de información. Solo el 20% respondió que siempre se hace de manera segura y responsable, y otro 20% mencionó que a veces, lo que indica que, en algunos casos, se toman precauciones, pero no de manera consistente, además, el 10% que respondió “casi nunca”.

Interpretación

La alta proporción de respuestas negativas indica que la institución enfrenta serios desafíos en la seguridad y responsabilidad al compartir información tanto interna como externamente. Este problema podría estar relacionado con la ausencia de protocolos bien definidos, la falta de herramientas apropiadas, como sistemas de cifrado o control de acceso, y la capacitación insuficiente del personal.

9. ¿Ha considerado que, por circunstancias ajenas a usted, documentos importantes podrían extraviarse?

Tabla 12

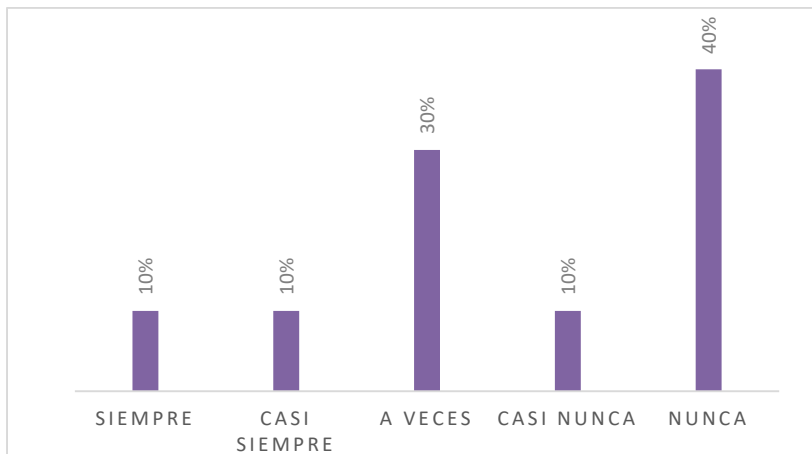
Se extravían documentos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Siempre	1	10%
	Casi Siempre	1	10%
	A veces	3	30%
	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	4	40%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 9

Se extravían documentos



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 40% de las encuestas indicó que nunca considerado que documentos importantes podrían extraviarse, lo que indica que, para este grupo, no hay una preocupación significativa al respecto. Sin embargo, el 50% restante expresó algún grado de preocupación, lo que refleja que la posibilidad de pérdida de documentos es un tema relevante para la mitad de la muestra. Además del 10% que respondió casi nunca indica que, aunque no es una preocupación constante existe cierta conciencia del riesgo

Interpretación

La distribución de respuestas muestra que, aunque un porcentaje moderado no percibe riesgos de extravío de documentos, el 50% si considera que sí es una posibilidad, ya sea de manera frecuente esto podría deberse a la falta de sistemas de gestión como la ausencia de protocolos claros para manejo de documentos importantes.

10. ¿Con que frecuencia ha sufrido pérdida de algún documento?

Tabla 13

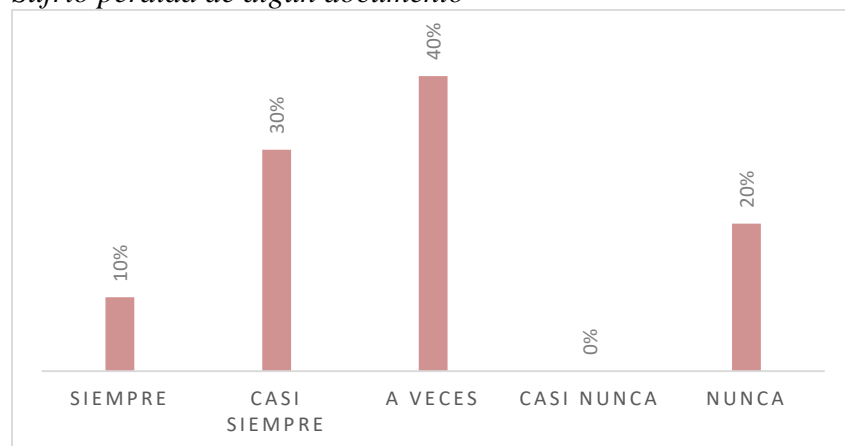
Sufrió pérdida de algún documento

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Siempre	1	10%
	Casi Siempre	3	30%
	A veces	4	40%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	2	20%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 10

Sufrió pérdida de algún documento



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 80% de los encuestados, distribuidos de la siguiente manera, el 10% siempre 30% casi siempre 40% a veces indicó que ha sufrido pérdida de documentos con cierta frecuencia, lo que refleja una problemática recurrente en la institución solamente el 20% respondió que nunca ha experimentado esta situación, lo que sugiere que la pérdida de documentos o fenómenos común y generalizado. La ausencia de respuestas en casi nunca refuerza la idea de que esto no es un problema aislado.

Interpretación

La alta tasa de pérdida de documentos de por sí el 80% de los encuestados, indica que la institución enfrenta serias deficiencias de una gestión y conservación de la información. Esto podría deberse a la carencia de protocolos claros para el manejo de documentos o a la ausencia de herramientas tecnológicas que faciliten su almacenamiento y recuperación.

11. ¿Le es difícil identificar donde se encuentra un determinado documento?

Tabla 14

Le dificulta encontrar un documento

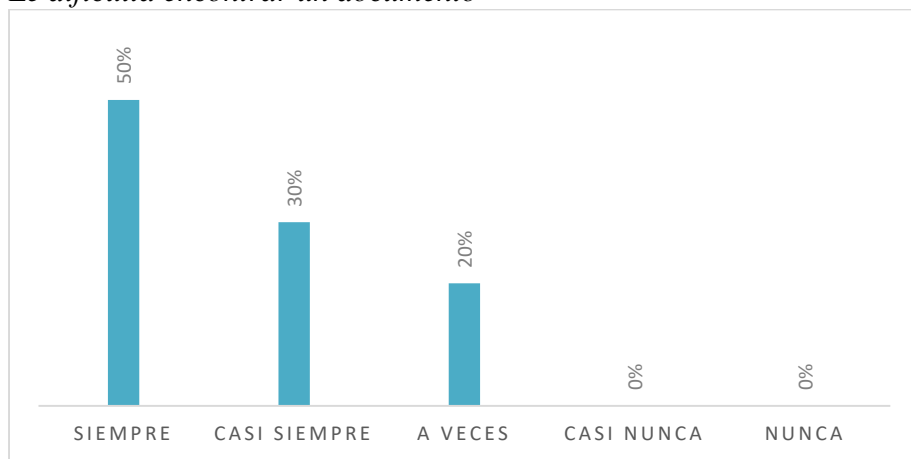
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	3	30%

11	A veces	2	20%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 11

Le dificulta encontrar un documento



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

Del 50% de los participantes señala que, tiene dificultades al localizar un documento, lo que evidencia una problemática significativa en la organización del acceso a la información el 30% responde que casi siempre tiene este problema, el 20% afirma que a veces tiene dificultades lo que indica que aunque no es probable constante para ellos, sí lo experimenta en determinadas situaciones ningún encuestado respondió casi nunca o nunca

Interpretación

Estos resultados reflejan deficiencias en organización documental y asignar por falta de un sistema de archivo eficiente, o ausencia de herramientas digitales para la adquisición documental o la falta de capacitación en una metodología de organización. Esto puede generar pérdidas de tiempo disminución de productividad y posibles de errores.

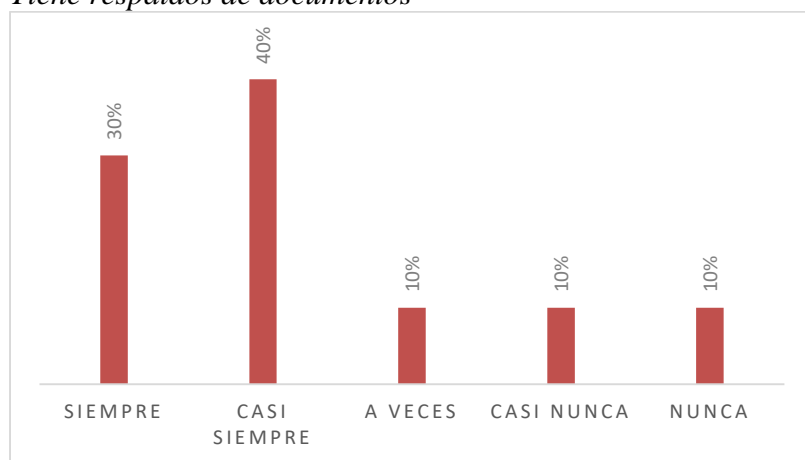
12. ¿A menudo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” obtiene respaldos de sus documentos?

Tabla 15

Tiene respaldos de documentos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
12	Siempre	3	30%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	1	10%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 12*Tiene respaldos de documentos*

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 30% de los encuestados indica que siempre se generan respaldos de documentos, lo que demuestra que existe una práctica establecida de resguardo de la información. El 40% menciona que casi siempre se desempeñan respaldos, lo que sugiere que la cooperativa tiene un proceso relativamente constante, aunque con algunas decepciones. El 10% señala que a veces se hacen respaldos lo que podría indicar inconsistencias de la prioridad del resguardo documental el 10% menciona que casi nunca se realiza respaldos y otro 10% indica que nunca se hace.

Interpretación

Si a menudo los encuestados reconocen que la cooperativa realiza respaldo de sus documentos de manera frecuente y siempre o casi siempre en existencia de 30% que reporta el

respaldo regular indica la necesidad de fortalecer esta práctica para mejorar la seguridad documental la cooperativa debería hacer un protocolo formal y estandarizar los procesos de respaldo de documentos automatizar los respaldos y se estén llevando adecuadamente.

13. ¿Usted mantiene una cultura de ahorro de papel en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”?

Tabla 16

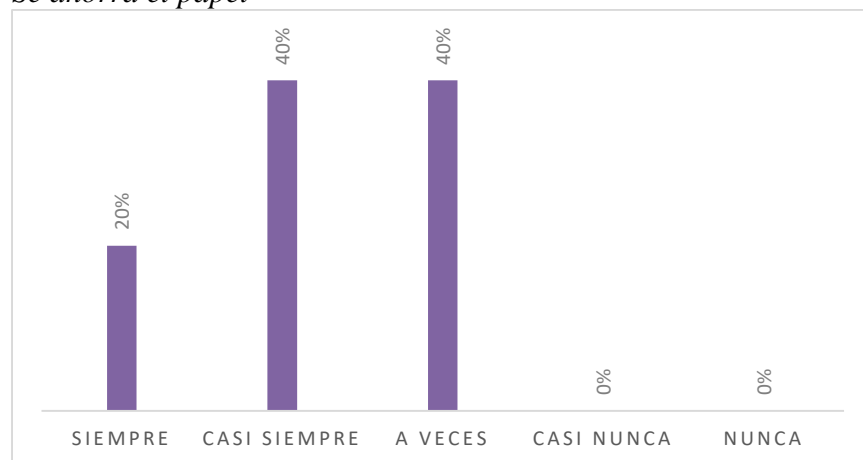
Se ahorra el papel

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
13	Siempre	2	20%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	4	40%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 13

Se ahorra el papel



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 20% de los encuestados indica que siempre se ahorra papel, lo que demuestra que algunos de empleados o áreas han adoptado plenamente esta práctica. El 40% menciona que casi siempre simplemente a medida de ahorro, lo que sugiere un compromiso significativo en la reducción del uso de papel. Otro 40% señala que a veces se ahorra papel, lo que indica que, aunque

existe conciencia sobre el tema todavía hay oportunidades para fortalecer esta cultura en ciertos momentos o departamentos.

Interpretación

Los resultados evidencian que la cooperativa ha desarrollado una cultura de ahorro de papel, pero aún existe áreas de mejora para garantizar su aplicación uniforme para reforzar esta práctica, la cooperativa podría considerar la ejecución de la digitalización de documentos, fomentar el uso de herramientas digitales capacitar al personal, monitorear y valorar el uso de papel.

14. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” mantiene control de las actividades referentes a la Gestión de la Información (ciclo de vida de documentos)?

Tabla 17

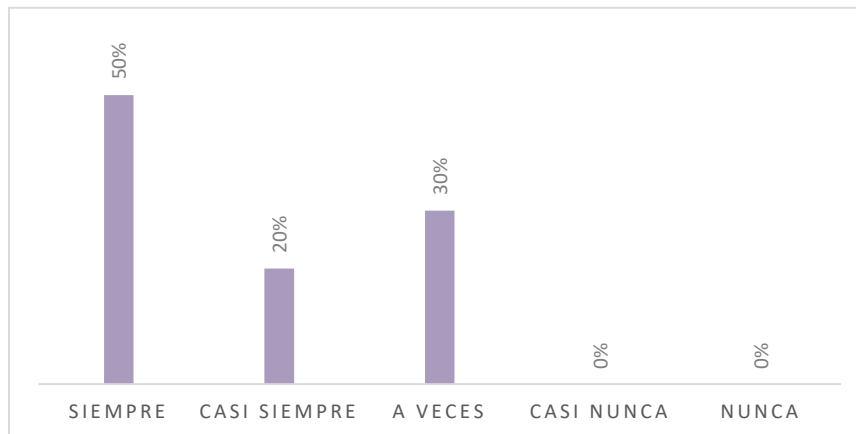
Existe un control de las actividades referente a la gestión de la información

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
14	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	2	20%
	A veces	3	30%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 14

Existe un control de las actividades referente a la gestión de la información



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

Es 50% de encuestados indican que siempre mantiene un control de la gestión de la información, lo que indica que existe un sistema adecuado para el manejo de documentos. El 20% menciona que casi siempre se realiza un control, lo que indica que, aunque hay un esfuerzo considerable en la gestión documental podría, haber alguna inconsistencias o áreas de mejora. El 30% responde que a veces hay un control en la gestión de la información lo que muestra que en algunos momentos o departamentos la supervisión no es constante.

Interpretación

Los resultados indican que la cooperativa desarrolla mecanismos del control de gestión y la información, aunque sus aplicaciones donde fueron todas las áreas en su momento para fortalecer este proceso la cooperativa podría estandarizar y automatizar los procesos de gestión documental capacitar el personal en el ciclo debido a los documentos realizar auditorías periódicas para revelar el cumplimiento de las políticas de gestión documental

15. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” la información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada?

Tabla 18

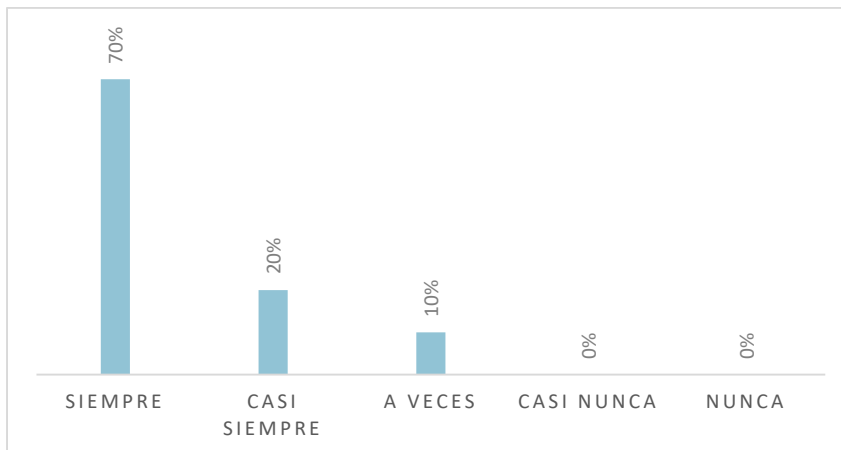
La información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
15	Siempre	7	70%
	Casi Siempre	2	20%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 15

La información se encuentra: etiquetada, codificada y organizada



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 70% de las encuestas indica que mi información siempre está en etiquetada codificada y organizada lo que indica que existen procesos bien establecidos y aplicados de manera consistente. El 20% menciona que casi siempre la información está organizada lo que indica que, aunque el sistema es deficiente puede existir algunas distribuciones o áreas donde no se aplica rigurosamente. El 10% responde que a veces la información está etiquetada codificada y organizada, lo que sugiere que hay ciertos momentos los departamentos en los que la organización documental no es completamente efectiva.

Interpretación

Los datos muestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina realiza y aplica procedimientos relacionados con la gestión de la información lo que facilita su acceso recuperación y uso sin embargo la existencia de un 30% de respuestas que indica niveles variables de la organización sugiere la necesidad de mejoras en ciertas áreas o proceso.

16. ¿Cree usted que una adecuada Gestión de la Información reduce el desperdicio de papel?

Tabla 19

Reduce el desperdicio del papel

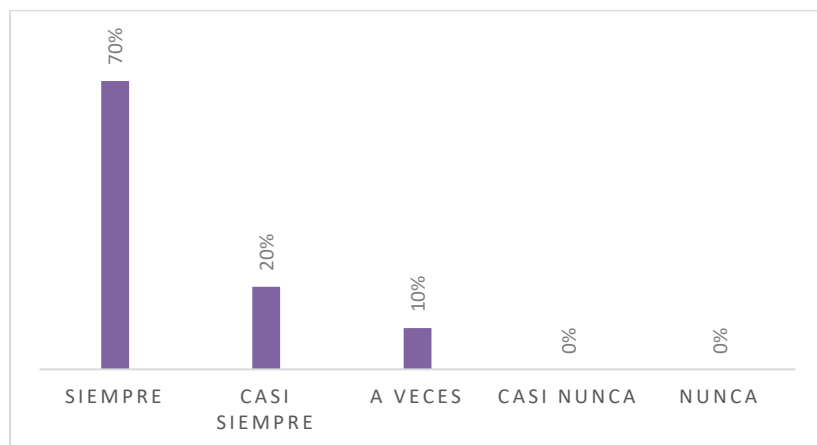
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
16	Siempre	7	70%
	Casi Siempre	2	20%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%

Total	10	100%
-------	----	------

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 16

Reduce el desperdicio del papel



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 70% de los encuestados opina que una gestión adecuada de la información siempre ayuda a reducir el uso de papel, lo que refleja una fuerte conciencia sobre la eficiencia en la gestión documental y su impacto en el medio ambiente. El 20% señala que casi siempre se obtiene este beneficio, lo que sugiere que, aunque en la mayoría de los casos la gestión de la información ayuda a reducir el consumo de papel, podrían existir algunas excepciones. Mientras tanto, el 10% considera que a veces la gestión contribuye a disminuir el desperdicio de papel.

Interpretación:

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados reconoce los beneficios positivos de una gestión adecuada de información en la reducción del desperdicio de papel sin embargo el 30% que indica que este efecto no es completamente constante sugiere que existen oportunidades para mejorar.

17. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de las actividades laborales?

Tabla 20

Posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de actividades laborales

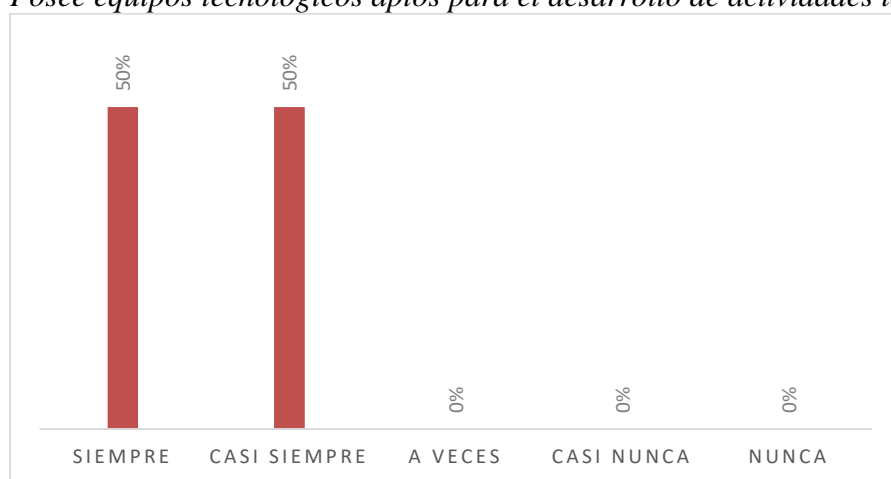
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
-------------	----------	------------	---

	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	5	50%
17	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 17

Posee equipos tecnológicos aptos para el desarrollo de actividades laborales



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina dispone de equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades laborales. El 50% de los encuestados indica que estos equipos siempre cumplen con su función, mientras que un 40% señala que lo hacen casi siempre, sin respuestas negativas. Esto refleja una inversión efectiva en la infraestructura tecnológica que contribuye a la productividad y eficiencia operativa. Sin embargo, para asegurar que esta percepción positiva se mantenga a largo plazo, es crucial que la cooperativa continúe actualizando periódicamente sus equipos, efectúe un mantenimiento preventivo y brinde capacitación al personal sobre el uso de las herramientas tecnológicas.

Interpretación

Estos resultados indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” ha logrado ofrecer equipos tecnológicos adecuados para el desempeño de sus actividades laborales, lo que

puede favorecer un incremento en la productividad, eficiencia y operativa.

18. ¿El sistema de Internet es apropiado para el cumplimiento de sus actividades?

Tabla 21

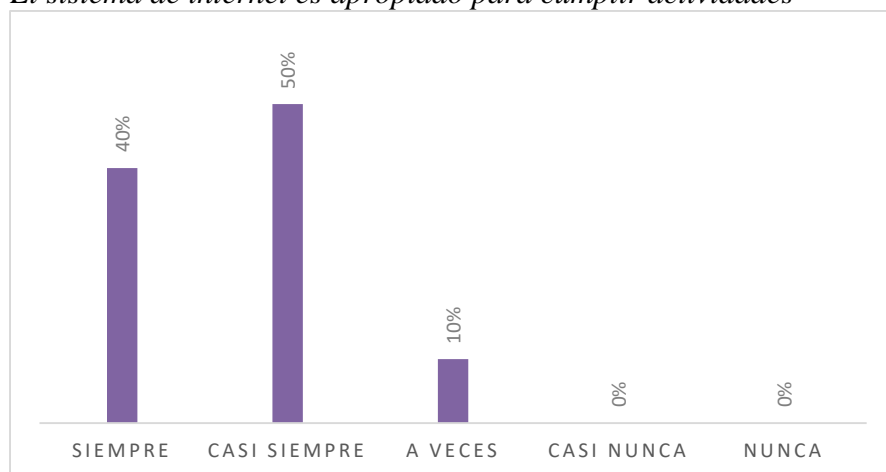
El sistema de internet es apropiado para cumplir actividades

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
18	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	5	50%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 18

El sistema de internet es apropiado para cumplir actividades



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

El 40% de los encuestados manifiestan que siempre consideran apropiado el sistema de internet, lo que sugiere que un porcentaje considerado de los empleados no afronta inconvenientes significativos con la creación de servicios. Un 50% menciona que casi siempre el sistema es adecuado, lo que implica que, aunque la mayoría de ellos está satisfecha, puede existir situaciones ocasionales en las que la calidad de servicio no es óptima. Mientras el 10% señala que a veces considera que el sistema no es apropiado, lo que sugiere que hay algunos casos en los que el Internet no podría

ser suficiente para cumplir con las actividades de manera eficiente

Interpretación:

Los resultados indican que la cooperativa proporciona un sistema de internet adecuado para el desarrollo de las actividades laborales, ya que el 90% de los encuestados considera que el servicio es apropiado en la mayoría de las ocasiones. Sin embargo, para mantener y mejorar esta percepción se recomienda valorar y resolver las posibles deficiencias que el 10% de los empleados percibe de manera ocasional

19. ¿Para la comunicación interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” se utiliza frecuentemente herramientas de comunicación (E-mail WhatsApp)?

Tabla 22

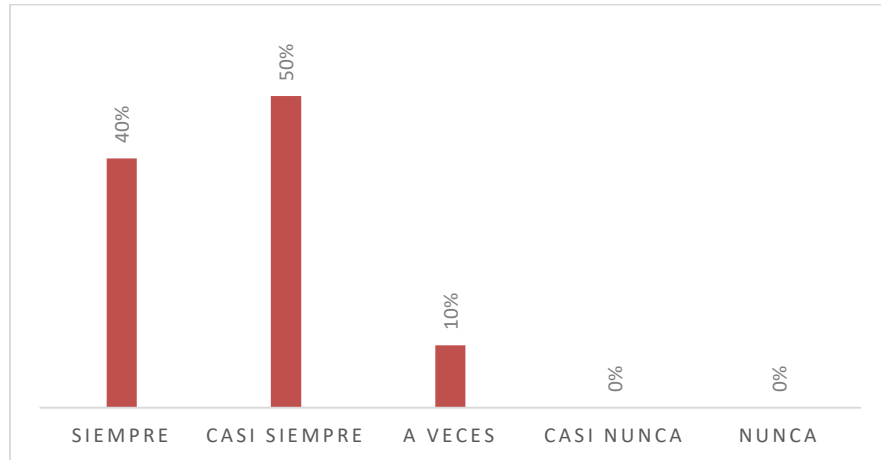
Se utiliza herramientas de comunicación

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
19	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	5	50%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 19

Se utiliza herramientas de comunicación



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Del 40% de las personas encuestadas indica que siempre utilizan herramientas de comunicación, lo que muestra aquí en gran medida la cooperativa depende de estas herramientas, un 50% que casi siempre se emplean estas herramientas, lo que refuerza la idea de que las herramientas digitales como correo electrónico y WhatsApp son fundamentales. Mientras el 10% responde que a veces se utilizan herramientas de comunicación lo que indica que para un pequeño grupo de el uso de estas herramientas no es tan regular

Interpretación

Los resultados muestran que la cooperativa utiliza de manera frecuente plataformas de comunicación digital como el correo electrónico y WhatsApp con un 90% de los encuestados indicando que se emplea siempre o casi siempre para la comunicación interna sin embargo un 10% señala que su uso es ocasional lo que sugiere que en algunas áreas podría haber oportunidad para optimizar adopción y consistencia en el uso de estas herramientas.

20. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” utiliza algún tipo de software para la Gestión de la Información?

Tabla 23

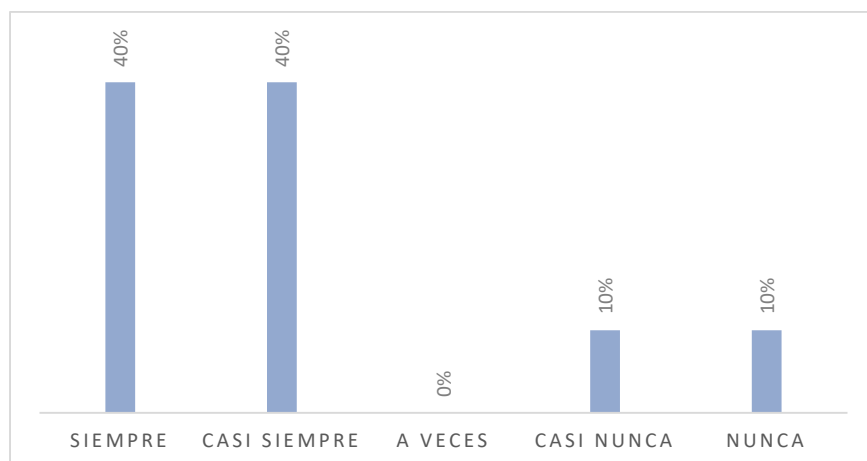
Se utiliza algún tipo de software para la gestión de la información

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
20	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	1	10%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 20

Se utiliza algún tipo de software para la gestión de la información



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis

Los resultados indican que la cooperativa utiliza software para gestionar información, en la mayoría de los casos, con un 40% los encuestados indicando que siempre y otro 40% que casi siempre se emplee al software sin embargo un 20% de encuestas de soporte a que su uso es irregular o inexistente.

Interpretación

La interpretación de los resultados muestra que gran medida del software se utiliza para gestionar información ya que el 80% de los encuestados señala que se utiliza con frecuencia sin embargo la procedencia de 20% indica que su uso es ocasional o nulo sugiere que existen áreas donde la ejecución o uso del software puede ser mejorado.

21. ¿Ha considerado usted, implementar un sistema que permita dinamizar la Gestión de la Información?

Tabla 24

Se implementa un sistema que permita dinamizar la gestión de la información

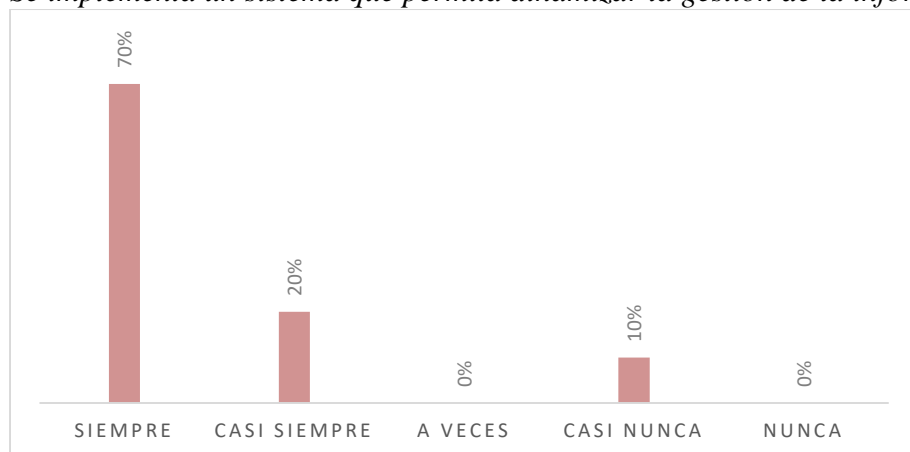
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
21	Siempre	7	70%
	Casi Siempre	2	20%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 21

Se implementa un sistema que permita dinamizar la gestión de la información



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados, un 70%, señala que siempre consideraría efectuar un sistema para optimizar la gestión de la información. Además, un 20% menciona que casi siempre lo ha considerado, lo que refleja una tendencia favorable hacia la adopción de tecnologías para mejorar los procesos de gestión informativa. Sin embargo, un 10% menciona casi nunca ha considerada esta, alimentación mientras que ningún encuestado seleccionó la opción a veces o nunca.

Interpretación

Estos resultados reflejan una alta predisposición hacia la dinamización para la actualización, dirección que puede dedicar un lado favorable para la adopción de nuevas tecnologías sin embargo sería recomendable identificar a las posibles barreras que encuentra quienes aún han considerado esta ejecución con frecuencia.

22. ¿Considera usted que un Sistema de Gestión de la Información permitirá aprovechar eficientemente el espacio físico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”?

Tabla 25

Se aprovecha eficientemente el espacio físico

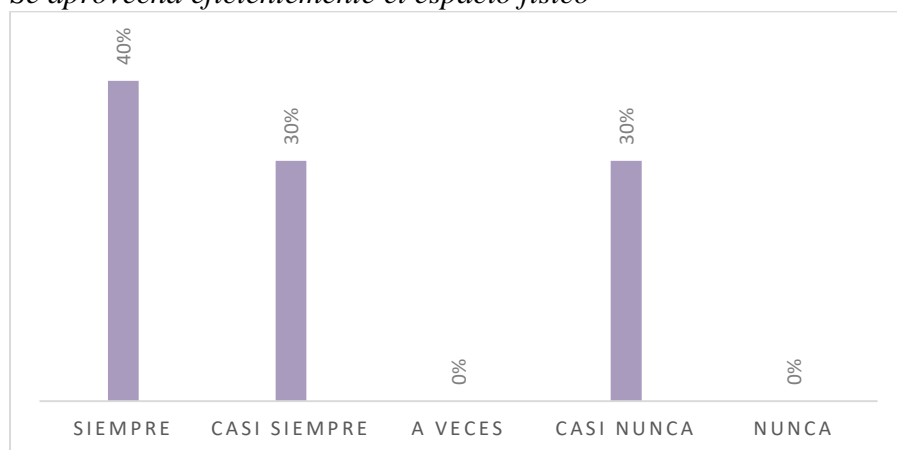
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	3	30%

22	A veces	0	0%
	Casi Nunca	3	30%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 22

Se aprovecha eficientemente el espacio físico



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

La ejecución de un sistema de gestión de la información podría optimizar el uso del espacio físico en la cooperativa. Un porcentaje significativo de encuestados considera que esta medida contribuiría a una mejor organización y aprovechamiento del espacio disponible. Un 40% considera siempre permitirá mejor aprovechamiento de este espacio físico. El 30% indica que casi siempre será beneficioso. Sin embargo, otro 30% manifestó que casi nunca este sistema facilitará una mejor utilización del espacio físico, ninguno encuestado seleccionó las opciones a veces o nunca lo que sugiere que los encuestados tiene opiniones más polarizadas

Interpretación

Previo a los porcentajes que se han determinado, que un sistema de gestión de la información podría optimizar la gestión del espacio físico en la cooperativa. No obstante, la percepción dividida sugiere que algunos trabajadores podrían requerir más detalles acerca de cómo esto afectaría su trabajo cotidiano.

23. ¿Considera conveniente reemplazar los procesos tradicionales con un sistema encargado

del manejo de la Gestión de la Información?

Tabla 26

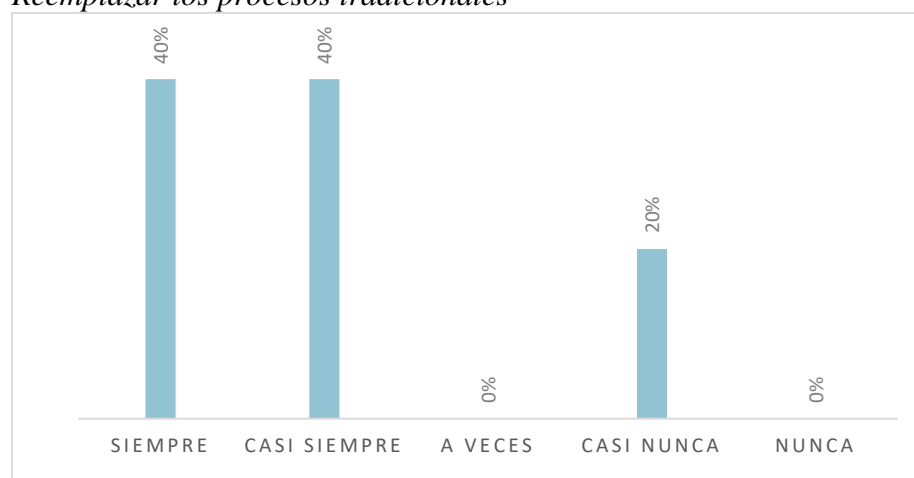
Reemplazar los procesos tradicionales

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
23	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	2	20%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 23

Reemplazar los procesos tradicionales



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados influyen una tendencia mayoritaria hacia la aceptación de la digitalización en los procesos de la gestión en información. Un 40% de los encuestados señala que siempre. Otro 40% indica que casi siempre lo ve como una opción viable. Sin embargo 20% menciona que casi nunca estaría de acuerdo con este cambio, Ningún encuestado eligió la opción a veces o nunca lo que indica que la mayoría tiene una postura clara sobre el tema.

Interpretación

Estos datos evidencian una alta predisposición de 80% hacia la adopción de sistemas

digitales para la gestión de la información lo que sugiere reconocimiento generalizado de los beneficios de la digitalización, cómo la eficiencia, rapidez y reducción de errores no obstante la presencia de un 20% de encuestados que no están convencidos de indica que podría existir preocupaciones relacionadas con la adaptación al cambio.

24. ¿Cree usted que un SGD garantice que documentos confidenciales se mantengan seguros y con acceso autorizado?

Tabla 27

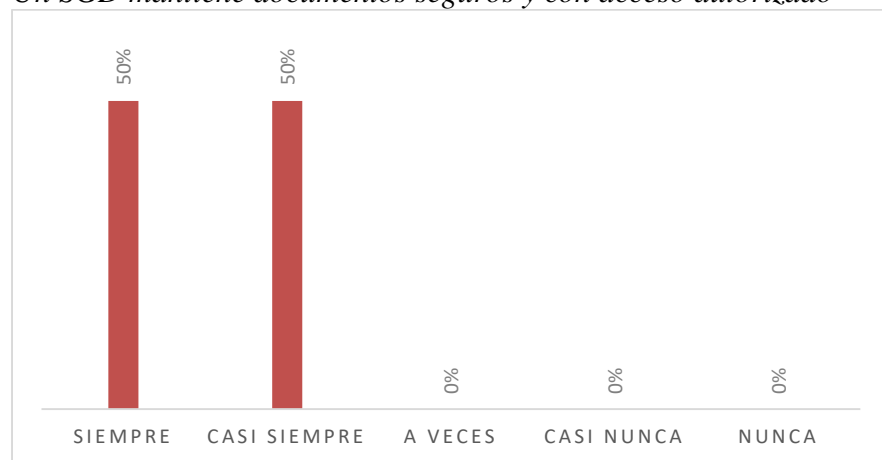
Un SGD mantiene documentos seguros y con acceso autorizado

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
24	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	5	50%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 24

Un SGD mantiene documentos seguros y con acceso autorizado



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados reflejan una confianza absoluta en la capacidad del SGD para garantizar la seguridad y el acceso controlado a los documentos confidenciales un 50% de los encuestados considera que siempre un SGD garantiza la seguridad y acceso autorizada a documentos en otros

50% indica que casi siempre cumple con este propósito no se registraron respuestas en las opciones a veces casi nunca o nunca.

Interpretación

Estos datos evidencian una percepción positiva y generalizada sobre la seguridad que ofrece un SGD. Esto puede deberse a la confianza en mecanismos como el control de accesos cifrado de datos y auditorías digitales que suelen tener estos sistemas.

25. ¿Está de acuerdo Ud. Que, con la implementación de un sistema de Gestión de la Información, ¿Se disminuyen los tiempos de búsqueda de los documentos?

Tabla 28

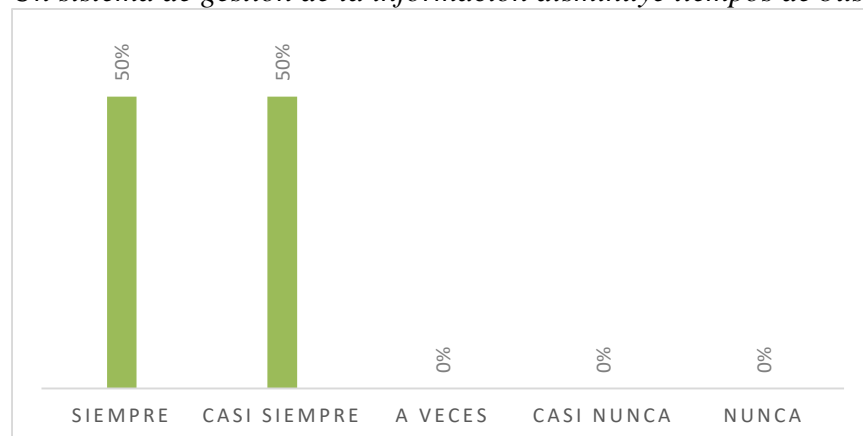
Un sistema de gestión de la información disminuye tiempos de búsqueda

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
25	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	5	50%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 25

Un sistema de gestión de la información disminuye tiempos de búsqueda



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados reflejan un consenso absoluto sobre la eficiencia de un sistema de gestión en la reducción del tiempo de buscar documentos. Un 50% de los encuestados indica que siempre se disminuyen los tiempos de búsqueda con SGI. El otro 50% menciona que casi siempre se logra esta reducción no se registraron respuestas en las opciones a veces casi nunca o nunca,

Interpretación

Estos datos evidencian que los encuestados reconocen la optimización que un SGI aportaría a localización rápida y eficiente de documentos probablemente gracias a herramientas como motores de búsqueda, categorización digital y almacenamiento estructurado.

26. ¿Está de acuerdo que la implementación de un Sistema de Gestión de la Información permitiría el almacenamiento y organización de los documentos?

Tabla 29

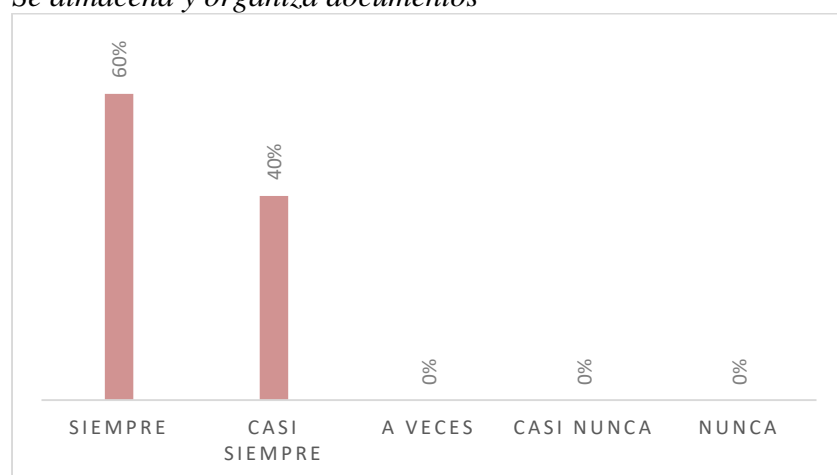
Se almacena y organiza documentos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
26	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 26

Se almacena y organiza documentos



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados reflejan una aceptación total sobre la utilidad de un sistema de gestión en base al acopio y distribución documental, un 60% de los encuestados considera que siempre el SGI contribuye almacenar y organizar documentos de manera eficiente un 40% indica que casi siempre cumple con esta función no se registraron respuestas en las opciones a veces casi nunca o nunca lo que indica una confianza generalizada en los beneficios del sistema de gestión.

Interpretación

Estos datos evidencian que los encuestados reconocen que un SGI mejora significativamente la gestión documental o reducir la dispersión de archivos físicos, optimizar la búsqueda y garantizar la estructura adecuada de la información dado que no existen respuestas negativas ni dudas al respecto la ejecución del sistema sería bien recibida.

27. ¿Es adecuada la forma en que se llevan los procesos de la administración y Gestión de la Información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”?

Tabla 30

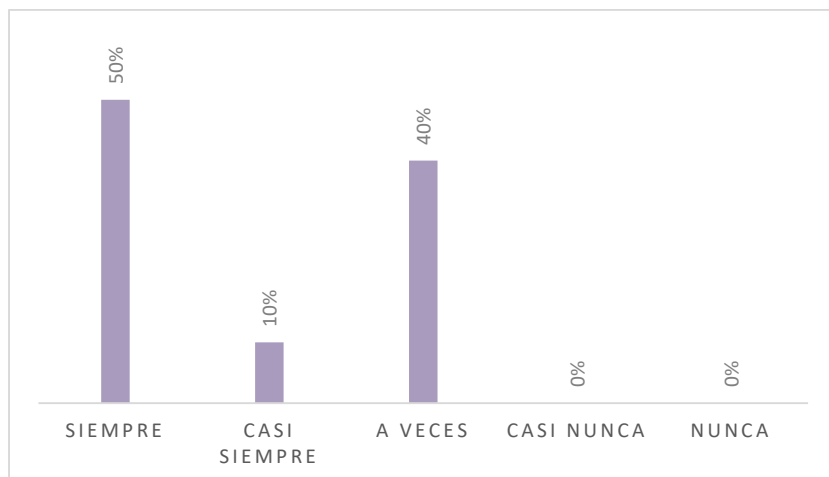
Se llevan los procesos de administración y gestión de la información adecuada

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
27	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	1	10%
	A veces	4	40%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 27

Se llevan los procesos de administración y gestión de la información adecuada



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados muestran opiniones divididas respecto a la eficiencia de procesos actuales de gestión de la información en la cooperativa un 50% de los encuestados considera que siempre se lleva de forma adecuada un 10% menciona que casi siempre son adecuadas un 40% indica que a veces los procesos son adecuados no hubo respuestas en las opciones casi nunca o nunca lo que indica que no existe una percepción completamente negativa pero sí harías de mejora.

Interpretación

Estos datos reflejan que, aunque la mayoría percibe que los procesos administrativos y de gestión de la información son adecuados en su mayoría un porcentaje significativo tiene dudas sobre su eficiencia o consistencia.

28. ¿Considera usted que un SGD ayudaría a la empresa a reducir costes y cumplir con normativas legales?

Tabla 31

Un SGD ayuda a reducir costes y cumplir con normativas legales

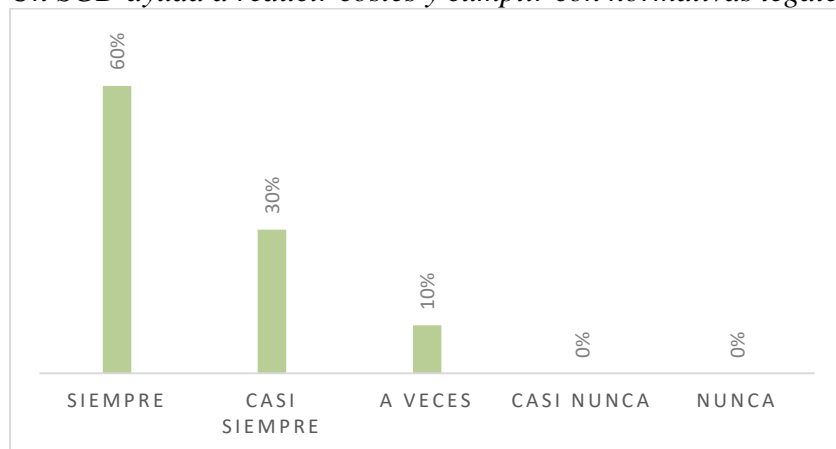
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
28	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	3	30%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 28

Un SGD ayuda a reducir costes y cumplir con normativas legales



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados reflejan que una percepción mayoritariamente positiva sobre el impacto de un SGD en la disminución de costos y el desempeño legal. Un 60% de los encuestados considera que siempre un SGD contribuiría a la reducción de costos y al cumplimiento de normas legales. EL 30% menciona que casi siempre se logran estos beneficios. El 10% indica que a veces ayuda en estos procesos no hubo respuestas de las opciones casi nunca o nunca lo que sugiere que todas las encuestados reconocen algún nivel de beneficio en ejecución del sistema.

Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que un SGD sería una herramienta efectiva para mejorar la eficiencia financiera y garantizar el cumplimiento de las regulaciones sin embargo un porcentaje minoritario que respondió a veces sugiere que podría haber incertidumbre sobre su efectividad total posiblemente debido a la inversión inicial o a la necesidad de adaptación organizacional.

29. ¿Está de acuerdo en que un SGD optimizaría el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”?

Tabla 32

Un SGD optimiza el funcionamiento de la cooperativa

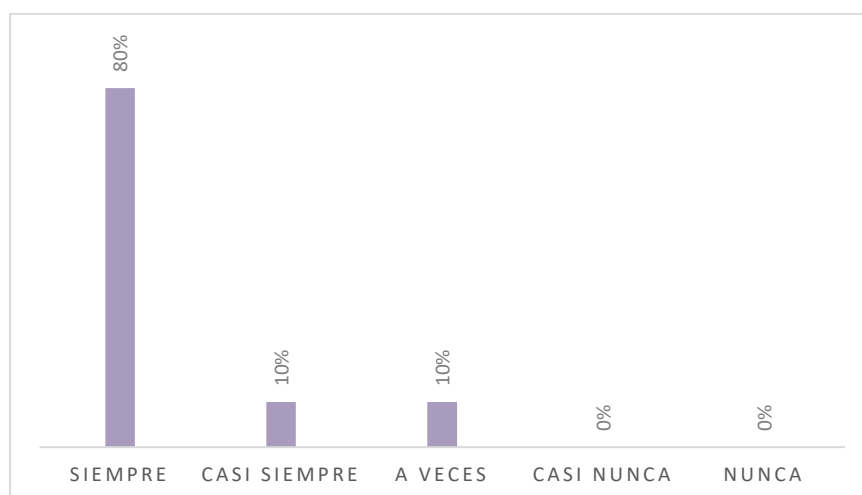
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
-------------	----------	------------	---

	Siempre	8	80%
	Casi Siempre	1	10%
29	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 29

Un SGD optimiza el funcionamiento de la cooperativa



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Las evidencias muestran un alto nivel de aceptación sobre el impacto positivo de un SGD en la cooperativa un 80% de los encuestados considera que siempre optimizaría el funcionamiento de recuperativa un 10% indica que casi siempre lograría esta optimización otro 10% menciona que a veces un SGD contribuiría al mejor operativo. No hubo respuestas de unas opciones casi nunca lo que refleja que todos los encuestados perciben algún grado de beneficio en la utilización del sistema.

Interpretación

Estos datos de evidencia con una fuerte inclinación hacia la digitalización como una estrategia clave para optimizar la eficacia en la cooperativa. Sin embargo, la percepción de un grupo minoritario que respondió a veces sugiere que algunos encuestados podrían tener dudas sobre

la ejecución posiblemente relacionadas con la curva de aprendizaje, la inversión inicial y la adaptación de los empleados.

30. ¿Considera usted que al implementar un Sistema de Gestión de la Información se evitaría la duplicidad de documentos?

Tabla 33

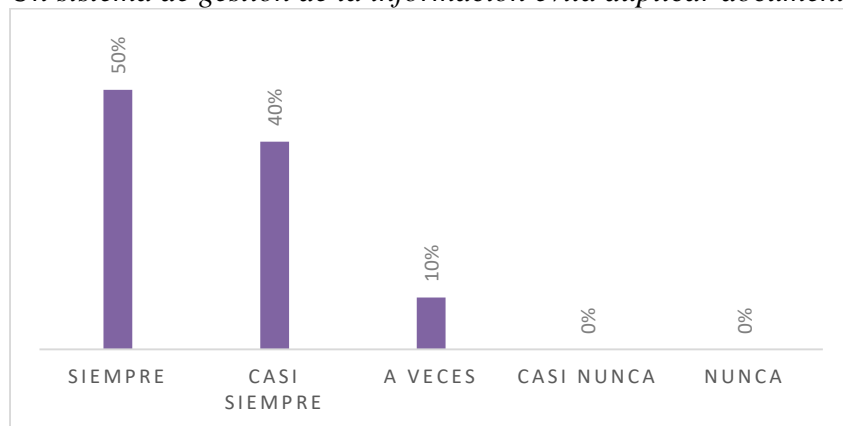
Un sistema de gestión de la información evita duplicar documentos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
30	Siempre	5	50%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 30

Un sistema de gestión de la información evita duplicar documentos



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Las evidencias muestran una percepción mayoritaria positiva sobre la capacidad de SGI para evitar la duplicidad de documentos. Un 50% de los encuestados considera que siempre una SGGI evitaría la duplicidad de documentos. El 40% menciona que casi siempre se evitaría esta duplicidad. Mientras que el 10% indica que a veces el sistema podría evitar la duplicidad de documentos no se registran respuestas en las opciones casi nunca o nunca lo que sugiere una alta confianza en el sistema para abordar este problema.

Interpretación

Los resultados destellan que la mayoría de encuestados confían que un SGI será efectivo para optimizar la gestión documental, eliminando los errores que duplican y mejorando la eficiencia. La presencia de un porcentaje minoritario que responde a veces sugiere que algunos usuarios podrían estar preocupados por la posible falta de precisión en el sistema la organización de los documentos a la capacidad de integración con sistemas anteriores.

31. ¿Utiliza las TIC de comunicación como chats, foros, mensajería instantánea o APP?

Tabla 34

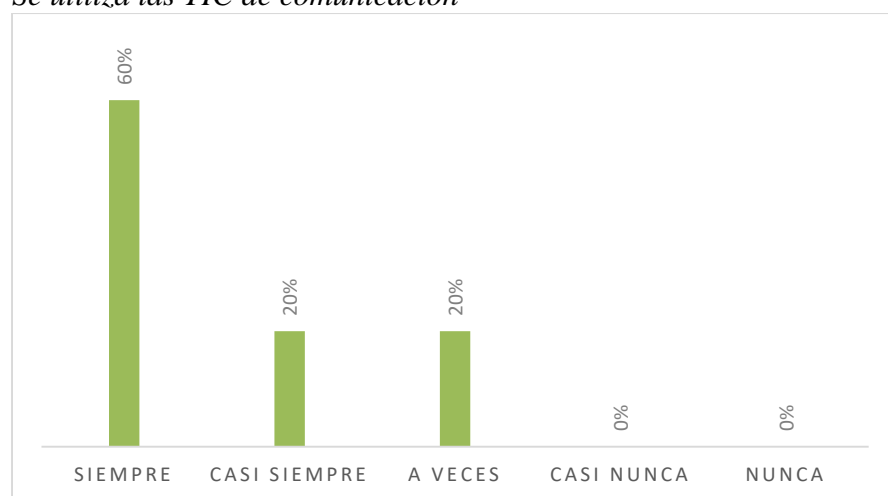
Se utiliza las TIC de comunicación

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
31	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	2	20%
	A veces	2	20%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 31

Se utiliza las TIC de comunicación



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados muestran un alto a nivel decepción sobre el impacto positivo de un SGD en

la cooperativa. El 80% de los encuestados considera que siempre optimizaría el funcionamiento de la cooperativa un 10% indica que casi siempre se lograría esta optimización. Otro 10% menciona que a veces un SGD contribuiría a la mejora operativa que no hubo respuestas en las opciones casi nunca o nunca lo que refleja que todos los encuestados perciben algún grado de beneficio efectuar el sistema.

Interpretación

Estos resultados evidencian una fuerte inclinación de digitalización como una estrategia clave para perfeccionar la validez en la cooperativa. Sin embargo, un 10% que respondió a veces sugiere que algunos encuestados podrían tener dudas sobre la ejecución posiblemente relacionadas con la curva de aprendizaje de inversión inicial y la adaptación de los empleados.

32. ¿La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web?

Tabla 35

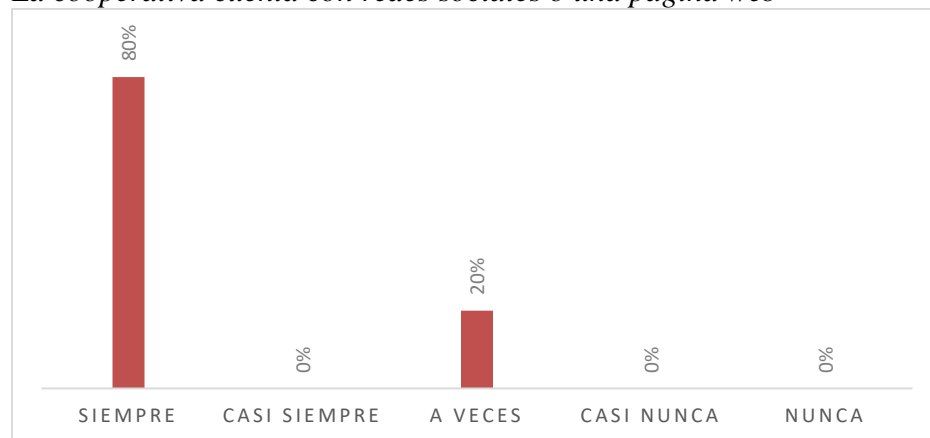
La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
32	Siempre	8	80%
	Casi Siempre	0	0%
	A veces	2	20%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 32

La cooperativa cuenta con redes sociales o una página web



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Las derivaciones muestran que la presencia de redes sociales a una página de la cooperativa un 80% de los encuestados confirmó que siempre la cooperativa tiene realizaciones una página web un 20% menciona que a veces se está disponible en los equipos que su presencia no es constante o no siempre es accesible nuevo respuestas en las opciones casi nunca o nunca lo que muestra que la cooperativa tiene algún tipo de presencia en línea.

Interpretación

Estos resultados reflejan una presencia significativa de la cooperativa en el entorno digital, aunque el 20% señala que a veces se podría indicar áreas de mejora en cuanto a la accesibilidad o actualización de la información en estos canales.

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

Tabla 36

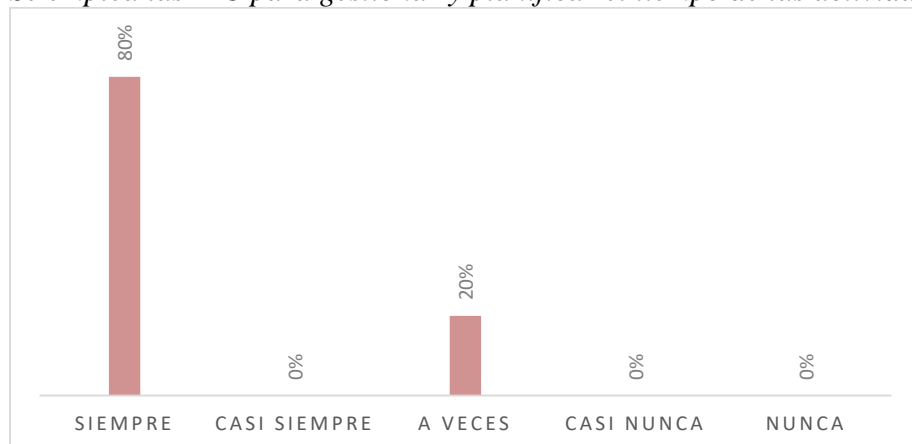
Se emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de las actividades

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
33	Siempre	8	80%
	Casi Siempre	0	0%
	A veces	2	20%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 33

Se emplea las TIC para gestionar y planificar el tiempo de las actividades



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados reflejan un alto sobre el uso de las TIC para la gestión y planificación del tiempo las actividades laborales. El 80% de los encuestados indican que siempre utiliza las TIC para gestionar su tiempo un 20% menciona que a veces las emplean. No hubo respuestas en las opciones casi siempre casi nunca lo que sugiere que la mayoría conoce su importancia que algunos no las usen con total regularidad.

Interpretación

Los antecedentes evidencian que la mayoría de encuestados considera las TIC como herramientas claves para la organización del tiempo en el trabajo. Sin embargo, el 20% que respondió a veces podría indicar que existe barreras en su uso, como falta de capacitación, resistencia al cambio por métodos tradicionales. Para mejorar la adopción de la planificación sobre herramientas digitales de productividad como calendarios electrónicos aplicaciones de gestión de tareas y software en planificación estratégica.

34. ¿La cooperativa cuenta con el paquete de Google suite (calendario, correo electrónico, Word, Excel, presentaciones, drive) para desarrollar las actividades en el área que usted labora?

Tabla 37

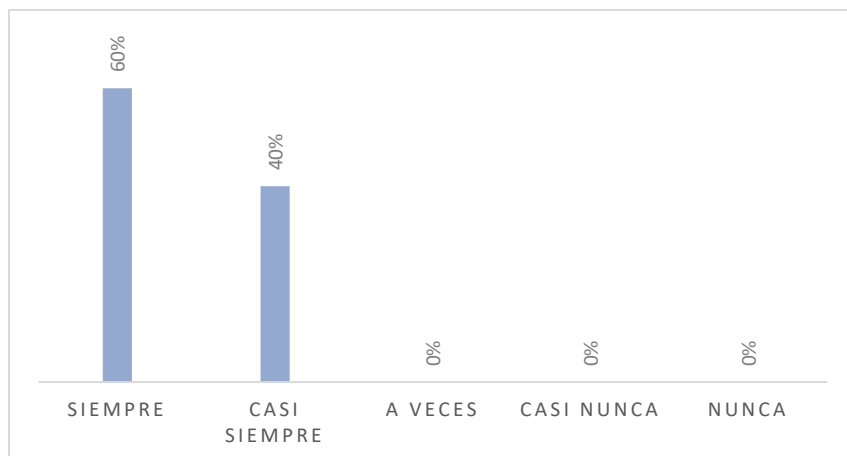
Se cuenta con un paquete de Google suite para desarrollar actividades

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
34	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 34

Se cuenta con un paquete de Google suite para desarrollar actividades



Nota. Información tomada de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”

Análisis

Los resultados reflejan que la totalidad de los encuestados confirman la disponibilidad de uso del paquete de Google suite en la cooperativa. Un 60% indica que siempre cuenta con esta herramienta para sus actividades laborales, El 40% menciona que casi siempre las tiene disponible, no hubo respuestas en las opciones a veces casi nunca lo que sugiera que Google Suite es una herramienta institucionalizada en la cooperativa.

Interpretación

La información refleja con alto nivel de digitalización en la cooperativa y una integración de herramientas de la adquisición operativa. La combinación de respuestas entre siempre y casi siempre se indica que, aunque el acceso es generalizado puede haber ocasiones de que no todos los empleados disponen de las herramientas en todo momento posiblemente por problemas técnicos de falta de capacitación y su uso.

35. ¿Utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes, ficheros adjuntos?

Tabla 38

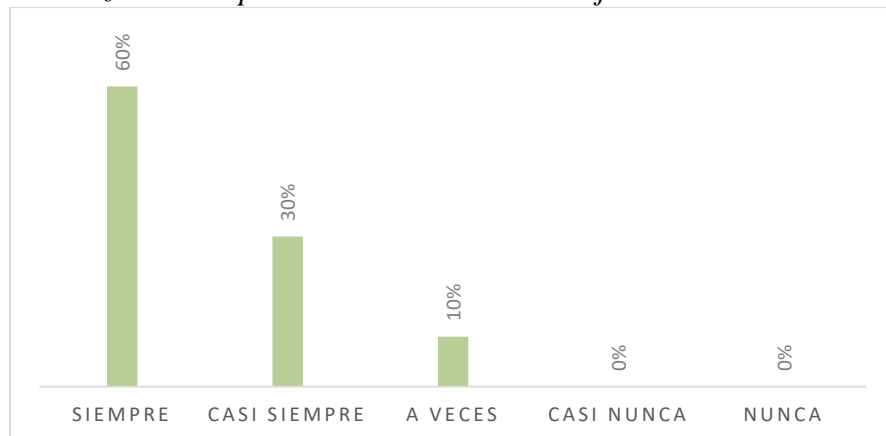
Se utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
35	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	3	30%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 35

Se utiliza las TIC para enviar o recibir mensajes



Nota. Información tomada de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”

Análisis.

Los resultados muestran que hacen uso de las TIC para la comunicación y el intercambio de archivos dentro de la cooperativa, un 60% de los encuestados indica que siempre usan las TIC para enviar y recibir mensajes de archivo de adjuntos, un 30% menciona que casi siempre la emplean, un 10% señala que a veces las utiliza no existen respuestas de las opciones casi nunca y nunca lo que indica que todos los encuestados.

Interpretación

Las estadísticas indican que emplean TIC como medio fundamental para la comunicación del intercambio de información y la Cooperativa. Sin embargo, la existencia de un mínimo porcentaje que solo las usa a veces, esto puede indicar que algunos empleados aún prefieren otros métodos de comunicación a enfrentar dificultades técnicas o transformación.

36. ¿Considera que el uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información?

Tabla 39

El uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información

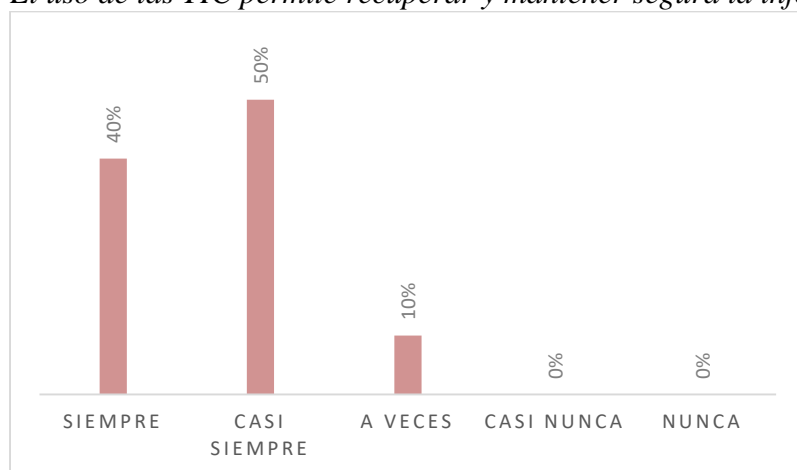
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
36	Siempre	4	40%
	Casi Siempre	5	50%
	A veces	1	10%
	Casi Nunca	0	0%

	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 36

El uso de las TIC permite recuperar y mantener segura la información



Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Las de evidencias muestran que existe una percepción o igualmente positiva sobre la capacidad de TIC para endosar seguridad y recuperación de información en la cooperativa. El 40% de los encuestados considera que siempre. Mientras que el 50% menciona el casi siempre lo hacen. Un porcentaje reducido como el 10% indica que a veces estas herramientas cumplen con esta función. No existen respuestas en las opciones casi nunca o nunca lo que demuestra que todos los encuestados reconocen cierto grado de efectividad en las TIC para la seguridad y recuperación de datos.

Interpretación

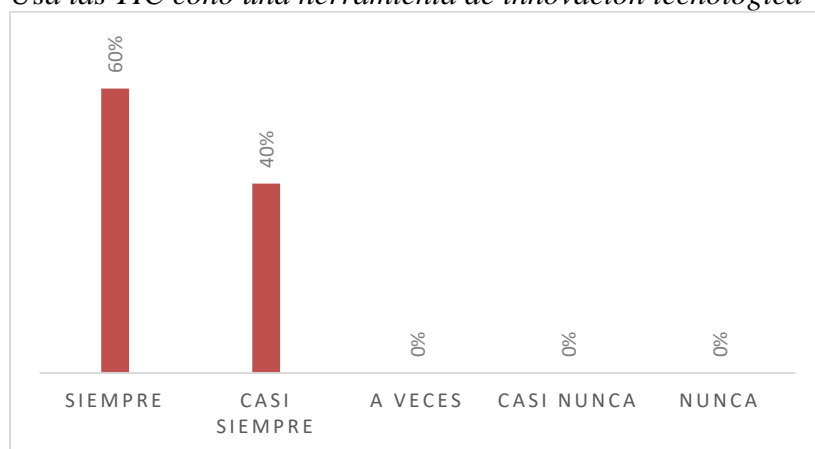
Los resultados indican que la mayoría de los empleados consideran a las TIC como un recurso fundamental para garantizar una gestión segura de la información. Sin embargo, un porcentaje reducido responde que a veces podría reflejar preocupaciones sobre la efectividad de los sistemas actuales.

37. ¿Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica que le facilita la función que realiza en la oficina que usted labora?

Tabla 40*Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica*

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
37	Siempre	6	60%
	Casi Siempre	4	40%
	A veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Gráfico 37*Usa las TIC como una herramienta de innovación tecnológica*

Nota. La información presentada fue tomada de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”.

Análisis.

Los resultados muestran una alta aceptación del uso de TIC como instrumento de innovación técnica en la cooperativa. El 60% indica que siempre utiliza las TIC para innovar y facilitar su trabajo. Un 40% menciona que casi siempre lo hace. Mientras que no hubo respuestas en las opciones a veces casi nunca o nunca lo que indica que todos los encuestados reconocen el valor de las TIC en sus funciones diarias.

Interpretación:

Estos datos reflejan que la cooperativa está integrada exitosamente a las TIC en su entorno de trabajo, fomentando la innovación y mejorando la eficiencia en las actividades diarias sin embargo la diferencia entre siempre, casi siempre podría indicar que existe oportunidades para optimizar aún más su uso ya sea mediante la actualización herramientas, mayor capacitación o

mejor infraestructura tecnológica.

10. PROPUESTA

Esta investigación propone desarrollar estrategias para fortalecer el uso de las TIC y optimizar la gestión de la información, asignando un responsable que se encargue de la documentación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina”. Es crucial proponer las estrategias que promuevan el desarrollo de la cooperativa a través del uso correcto de estas tecnologías. No solo se potenciará el crecimiento institucional y la satisfacción de los trabajadores, sino que también se elevará la calidad del servicio al aumentar la eficacia en las operaciones y la comunicación interna. La incorporación de tecnologías avanzadas incrementará la dedicación de los empleados, mejorará el servicio a los asociados y garantizará una administración más rápida, eficiente y en concordancia con las metas institucionales.

10.1 Empresa

10.1.1 Descripción

En el corazón del histórico Barrio La Merced un 21 de abril del 2007 un grupo de 16 soñadores hizo una apuesta por el futuro. No, sólo crearon una cooperativa crearon un legado de convicción determinado y el deseo de ver crecer a su comunidad nació “Andina”.

10.2 Pestel

Tabla 41

PESTEL

FACTOR POLÍTICO	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Normativas que promueven la digitalización en las empresas.	FAC.PO L	X		Alto
Marco legal para la protección de datos que fomenta la adopción de tecnologías seguras.	FAC.PO L	X		Medio
Falta de políticas claras afecta la digitalización.	FAC.PO L		X	Alto
Cambios frecuentes en las políticas gubernamentales generan incertidumbre.	FAC.PO L		X	Medio
FACTOR ECONÓMICO	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Disponibilidad de financiación para la	FAC.EC O	X		Alto

digitalización.				
Incremento del trabajo remoto y automatización, que fomenta la ejecución de tecnologías.	FAC.EC O	X		Alto
Costos elevados para utilizar tecnologías avanzadas.	FAC.EC O		X	Medio
Competencia en el acceso a financiamiento limitado para proyectos tecnológicos.	FAC.EC O		X	Alto
FACTOR SOCIAL	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Incremento en la necesidad de soluciones digitales en el sector financiero.	FAC.SO C	X		Alto
Crecimiento de la percepción social positiva hacia empresas que usan tecnología para la sostenibilidad.	FAC.SO C	X		Medio
Dificultad de adaptación a nuevas tecnologías por parte de ciertos empleados.	FAC.SO C		X	Medio
Desigualdad en el acceso y capacitación del personal en tecnologías digitales.	FAC.SO C		X	Medio
FACTOR TECNOLÓGICO	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Evolución de tecnologías de vanguardia para la administración de información.	FAC.TE C	X		Alto
Oportunidad de colaboraciones con compañías tecnológicas.	FAC.TE C	X		Medio
Seguridad digital desactualizada frente a riesgos crecientes.	FAC.TE C		X	Alto
Dudas en la efectividad de las TIC para garantizar la seguridad de la información.	FAC.TE C		X	Alto
FACTOR ECOLÓGICO	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Reducción de uso de papel en procesos administrativos.	FAC.EC O	X		Alto
Incremento en la percepción social de las empresas que	FAC.EC O	X		Medio

cuidan el medio ambiente mediante tecnologías digitales.

Consumo energético elevado asociado a tecnologías digitales.

FAC.EC
O

X

Alto

Dependencia de materiales no sostenibles para equipos tecnológicos.

FAC.EC
O

X

Medio

FACTOR LEGAL	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Normativas específicas que promueven la digitalización y garantizan la seguridad de la información.	FAC.LE G	X		Alto
Requisitos legales claros que fomentan la adopción de procesos digitales seguros.	FAC.LE G	X		Medio
Falta de cumplimiento en normativas podría generar sancione.	FAC.LE G		X	Alto
Costos derivados de la ejecución de auditorías legales y certificaciones.	FAC.LE G		X	Alto
FACTOR COMPETITIVO	TIPO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	IMPACTO
Amplia adopción de instrumentos digitales en el sector.		X		Alto
Incremento del trabajo remoto y la automatización.		X		Medio
Desigualdad digital en las cooperativas.			X	Medio
Dependencia de proveedores tecnológicos externos.			X	Alto

Nota: En la tabla se muestra el análisis PESTEL

10.3 Matriz FODA

Tabla 42
Matriz FODA

INTERNOS	
<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
F1: Información etiquetada, codificada y ordenada.	D1: Perduración de almacenamiento físico.
F2: Una gestión eficiente de la información minimiza el uso innecesario de papel.	D2: Falta de procesos digitales.
F3: Equipos tecnológicos apropiados para la realización de actividades laborales.	D3: Ausencia de capacitación.
F4: Sistema de internet apropiado para llevar a cabo sus actividades.	D4: Dudas en la efectividad de TIC para garantizar la seguridad.
F5: Uso de equipos de comunicación interna como E-mail y WhatsApp.	D5: Falta de digitalización en los procesos administrativos.
F6: Empleo de software de gestión de la información.	D6: Uso inadecuado de las herramientas tecnológicas.
F7: Utilización de un sistema de gestión de la información (SGI).	D7: No siempre se realiza de manera segura y responsable la comunicación interna.
F8: Conectividad que garantiza un mejor acceso a la información.	D8: No todos los empleados están familiarizados con las herramientas tecnológicas disponibles.
F9: Herramientas tecnológicas en cada oficina	D9: Falta de estandarización en procesos de gestión de la información que genera inconsistencias.
F10: Se busca establecer un sistema que agilice la gestión documental.	D10: Carencia del espacio físico para SGD.
F11: Garantiza la ejecución de un sistema de gestión documental.	D11: Deficiente digitalización del proceso en la gestión de la información
	D12: Falta de garantías y seguridad en el acceso de SGD.
	D13: Escases de preparación del personal en TIC.
	D14: No contar con un sistema avanzado de almacenamiento digital.
	D15: Carencia de procesos administrativos mediante herramientas digitales.
	D16: Insuficiencia de uso en redes sociales y la página web.
	D17: Ausencia de procesos para reducir la dependencia de documentos físicos.
	D18: Carencia de un sistema que regula el acceso a la documentación para preservar la seguridad de la información.


<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
O1: Disponibilidad de financiación para la digitalización.	A1: Desuso de las tecnologías.
O2: Normativas que promueven la digitalización en las empresas.	A2: Peligro de ciberataques y vulnerabilidades de seguridad.
O3: Amplia adopción de instrumentos digitales en el sector.	A3: Costos altos de utilización tecnológica.
O4: Evolución de tecnologías de vanguardia para la administración de información	A4: Desigualdad digital en las cooperativas.
O5: Incremento del trabajo remoto y la automatización.	A5: Modificaciones normativas que puedan limitar la utilización de determinadas tecnologías.
O6: Incremento en la necesidad de soluciones digitales en el sector financiero.	A6: Competencia de empresas con infraestructura tecnológica de vanguardia.
O7: Oportunidad de colaboraciones con compañías tecnológicas.	A7: Dependencia de proveedores tecnológicos externos.
O8: Disponibilidad de formación en tecnologías en auge.	A8: Ausencia de cultura organizacional en la ejecución de nuevas tecnologías.
O9: Ampliación del comercio digital y la banca.	
O10: Tendencia mundial hacia la sostenibilidad digital.	

Nota: En la tabla se muestra el análisis FODA.

10.4 Determinación de estrategias

Tabla 43

Matriz DAFO

F1	MATER DAFO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Información etiquetada, codificada y ordenada.</p> <p>F2: Una gestión eficiente de la información minimiza el uso innecesario de papel.</p> <p>F3: Equipos tecnológicos apropiados para la realización de actividades laborales.</p> <p>F4: Sistema de internet apropiado para llevar a cabo sus actividades.</p> <p>F5: Uso de equipos de comunicación interna como E-mail y WhatsApp.</p> <p>F6: Empleo de software de gestión de la información.</p> <p>F7: Utilización de un sistema de gestión de la información (SGI).</p> <p>F8: Conectividad que garantiza un mejor acceso a la información.</p> <p>F9: Herramientas tecnológicas en cada oficina.</p> <p>F10: Se busca establecer un sistema que agilice la gestión documental.</p> <p>F11: Garantiza la ejecución de un sistema de gestión documental.</p>	<p>D1: Perduración de almacenamiento físico.</p> <p>D2: Falta de procesos digitales.</p> <p>D3: Ausencia de capacitación.</p> <p>D4: Dudas en la efectividad de TIC para garantizar la seguridad.</p> <p>D5: Falta de digitalización en los procesos administrativos.</p> <p>D6: Uso inadecuado de las herramientas tecnológicas.</p> <p>D7: No siempre se realiza de manera segura y responsable la comunicación interna.</p> <p>D8: No todos los empleados están familiarizados con las herramientas tecnológicas disponibles.</p> <p>D9: Falta de estandarización en procesos de gestión de la información que genera inconsistencias.</p> <p>D10: Carencia del espacio físico para SGD.</p> <p>D11: Deficiente digitalización del proceso en la gestión de la información</p> <p>D12: Falta de garantías y seguridad en el acceso de SGD.</p> <p>D13: Escases de preparación del personal en TIC.</p> <p>D14: No contar con un sistema avanzado de almacenamiento digital.</p> <p>D15: Carencia de procesos administrativos mediante herramientas digitales.</p> <p>D16: Insuficiencia de uso de redes sociales y la página web.</p> <p>D17: Ausencia de procesos para reducir la dependencia de documentos físicos.</p> <p>D18: Carencia de un sistema que regula el acceso a la documentación para preservar la seguridad de la información.</p>	

		<p>D20: Falta de un sistema de respaldo para la información.</p> <p>D21: Sistemas digitales sin un respaldo</p> <p>D22: Seguridad digital desactualizada</p> <p>D23: La adaptación a procesos digitales se ve obstaculizada por la falta de aceptación de algunos empleados.</p> <p>D24: Falta de políticas claras afecta a la digitalización</p> <p>D25: Falta de una plataforma unificada para la gestión de la información.</p> <p>D26: Dependencia de documentos físicos lo que aumenta el riesgo de extravío.</p>
OPORTUNIDADES		
<p>O1: Disponibilidad de financiación para la digitalización.</p> <p>O2: Normativas que promueven la digitalización en las empresas.</p> <p>O3: Amplia adopción de instrumentos digitales en el sector.</p> <p>O4: Evolución de tecnologías de vanguardia para la administración de información</p> <p>O5: Incremento del trabajo remoto y la automatización.</p> <p>O6: Incremento en la necesidad de soluciones digitales en el sector financiero.</p> <p>O7: Oportunidad de colaboraciones con compañías tecnológicas.</p> <p>O8: Disponibilidad de formación en</p>	<p>F1-O4: Nuevas tecnologías que mejoren la organización y accesibilidad de la información.</p> <p>F6-O2: Software que cumpla con las normativas de digitalización, impulsando la eficiencia y cumplimiento legal.</p> <p>F7-O7: Sistemas de gestión de la información (SGI) mediante asociaciones con empresas tecnológicas que brinden nuevas soluciones.</p>	<p>D1O8: Oportunidades de formación disponibles en tecnologías emergentes para capacitar al personal y mejorar su capacidad de adaptación.</p> <p>D2-O2: Normativas que impulsan la digitalización, facilitando el proceso de transformación digital dentro de la organización.</p> <p>D3-O4: Infraestructura tecnológica para optimizar la eficiencia operativa y mantenerse competitivo en el mercado.</p>

AMENAZAS		
A1: Desuso de las tecnologías. A2: Peligro de ciberataques y vulnerabilidades de seguridad. A3: Costos altos de utilización tecnológica. A4: Desigualdad digital en las cooperativas. A5: Modificaciones normativas que puedan limitar la utilización de determinadas tecnologías. A6: Competencia de empresas con infraestructura tecnológica de vanguardia. A7: Dependencia de proveedores tecnológicos externos. A8: Ausencia de cultura organizacional en la ejecución de nuevas tecnologías.	F3-A3: Equipos rentables a largo plazo, gestionando los costos de mantenimiento y actualización. F9-A6: Herramientas tecnológicas para no quedar rezagado frente a empresas que invierten en infraestructura más avanzada. F10-A5: Sistema de gestión de acuerdo con los cambios normativos para garantizar su cumplimiento y efectividad.	D1-A8: Programas de formación que fomenten una cultura organizacional más abierta hacia la adopción de nuevas tecnologías. D2-A1: Estrategias de capacitación y sensibilización para asegurar que el personal se adapte a las nuevas tecnologías, evitando que la falta. D3-A6: Tecnología avanzada para competir con empresas que falta cuentan con infraestructura tecnológica moderna.

Nota: Tabla de matriz FODA

10.5 Evaluación de factores internos y externos

Para el análisis de matrices de factores internos y externos, discutiremos los siguientes detalles:

- Se asigna un peso de 0.0 a 0.10 de manera subjetiva.
- El peso va de 0.0, mostrando baja relevancia, a 0.1, lo que indica alta importancia para cada factor. Esto refleja el valor de su contribución al éxito de la estrategia, garantizando que la suma de los valores ponderados sea igual a 1.
- El valor ponderado puede ser tan bajo como 1.0 y tan alto como 10.0, y debe promediar al menos 5.0.

10.5.1 Matriz de Valoración de Factores Internos (MEFI)

Valoramos y evaluamos cada fortaleza y debilidad para determinar su importancia.

Tabla 44

Matriz MEFI

Factores Internos	Peso	Calificación (1-4)	Puntuación ponderada
Fortalezas			
F1: Información etiquetada, codificada y ordenada.	0,09	4	0,36
F2: Una gestión eficiente de la información minimiza el uso innecesario de papel.	0,08	3	0,24
F3: Equipos tecnológicos apropiados para la realización de actividades laborales.	0,09	4	0,36
F4: Sistema de internet apropiado para llevar a cabo sus actividades.	0,07	3	0,21
F5: Uso de equipos de comunicación interna como E-mail y WhatsApp.	0,08	3	0,24
F6: Empleo de software de gestión de la información.	0,09	3	0,27
F7: Utilización de un sistema de gestión de la información (SGI).	0,08	4	0,32
F8: Conectividad que garantiza un mejor acceso a la información.	0,06	3	0,18
F9: Herramientas tecnológicas en cada oficina	0,08	4	0,32
F10: Se busca establecer un sistema que agilice la gestión documental.	0,09	4	0,36

D2: Falta de procesos digitales.	0,08	3	0,24
D3: Ausencia de capacitación.	0,09	4	0,36
D4: Dudas en la efectividad de TIC para garantizar la seguridad.	0,06	2	0,12
D5: Falta de digitalización en los procesos administrativos.	0,07	3	0,14
D6: Uso inadecuado de las herramientas tecnológicas.	0,08	4	0,32
D7: La comunicación interna no siempre se realiza de manera segura y responsable.	0,06	3	0,18
D8: No todos los empleados están familiarizados con las herramientas tecnológicas disponibles.	0,08	2	0,16
D9: Falta de estandarización en procesos de gestión de la información que genera inconsistencias.	0,09	3	0,27
D10: Carencia del espacio físico para SGD.	0,08	3	0,24
D11: Deficiente digitalización del proceso en la gestión de la información	0,07	2	0,14
D12: Falta de garantías y seguridad en el acceso de SGD.	0,06	3	0,18
D13: Escases de preparación del personal en TIC.	0,08	3	0,24
D14: No contar con un sistema avanzado de almacenamiento digital.	0,07	3	0,21
D15: Carencia de procesos administrativos.	0,06	3	0,18
D16: Insuficiencia de uso de redes sociales y la página web.	0,08	3	0,24

Nota: Tabla de matriz MEFI

Resultado: La puntuación es **8,75**, lo que señala que la cooperativa posee más fortalezas que debilidades. Sin embargo, siempre es necesario brindar lo mejor, por lo que es esencial esforzarse en la mejora constante de nuestras debilidades para que estas vayan desapareciendo.

10.5.2 Matriz de Factores Externos (MEFE)

Evaluamos las oportunidades y amenazas en términos de su impacto.

Tabla 45

Matriz MEFE

10.5.2 Matriz de Factores Externos (MEFE)

Evaluamos las oportunidades y amenazas en términos de su impacto.

Tabla 45

Matriz MEFE

Factores Externos	Peso	Calificación (1-4)	Puntuación ponderada
Oportunidades			
O1: Disponibilidad de financiación para la digitalización.	0,10	4	0,40
O2: Normativas que promueven la digitalización en las empresas.	0,09	3	0,27
O3: Amplia adopción de instrumentos digitales en el sector.	0,08	3	0,24
O4: Evolución de tecnologías de vanguardia para la administración de información	0,07	2	0,14
O5: Incremento del trabajo remoto y la automatización.	0,08	3	0,24
O6: Incremento en la necesidad de soluciones digitales en el sector financiero.	0,10	4	0,40
O7: Oportunidad de colaboraciones con compañías tecnológicas.	0,09	4	0,36
O8: Disponibilidad de formación en tecnologías en auge.	0,09	4	0,36
O9: Ampliación del comercio digital y la banca.	0,07	3	0,21
Amenazas			
A1: Desuso de las tecnologías.	0,08	4	0,32
A2: Peligro de ciberataques y vulnerabilidades de	0,08	3	0,24

Amenazas			
A1: Desuso de las tecnologías.	0,08	4	0,32
A2: Peligro de ciberataques y vulnerabilidades de seguridad.	0,08	3	0,24
A3: Costos altos de utilización tecnológica.	0,07	3	0,21
A4: Desigualdad digital en las cooperativas.	0,06	2	0,12
A5: Modificaciones normativas que puedan limitar la	0,07	4	0,28

88

utilización de determinadas tecnologías.			
Total	1,13		3,79

Nota: Tabla de matriz MEFE

Resultado: La puntuación es **3,79**, Esto sugiere que existen más oportunidades que amenazas, lo que hace que el entorno externo sea favorable. Por ello, es fundamental mantener la estrategia actual y seguir ampliando la presencia en el mercado, asegurando que se capitalicen todas las oportunidades.

10.6 Actividades para la ejecución estrategias FA

Tabla 46

Estrategias FA

Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto estimado
F3A3: Equipos de Software rentables a largo plazo, gestionando los procesos y actualización es.	Analizar las modificaciones que impactan al sistema de administración e identificar las regulaciones requeridas para satisfacer los nuevos requisitos legales. Modificar los procedimientos y procesos internos para ajustarlos a las nuevas medidas y garantizar la eficacia del sistema de administración. Poner en marcha auditorías tanto internas como externas para asegurar que el sistema de administración respete las regulaciones e identificar potenciales áreas de mejora.	Departamento de TIC Archivista	2 años	\$1800 Anual
F9A6: Herramientas tecnológicas para no quedar rezagado frente a empresas que invierten en infraestructur a más avanzada.	Efectuar revisiones regulares para detectar áreas de mejora y sustituir aparatos y herramientas anticuados por tecnología más sofisticada. Proporcionar capacitación constante al personal en nuevas tecnologías y mejores métodos para optimizar el uso eficaz de las tecnologías existentes. Efectuar estudios continuos acerca de las más recientes innovaciones tecnológicas y valorar su factibilidad para incorporar mejoras en la infraestructura tecnológica de la compañía.	Departamento de TIC Archivista	6 meses	\$1000 Mensual

<p>F10A5: Sistema de gestión de acuerdo con los cambios normativos para garantizar su cumplimiento y efectividad.</p>	<p>Establecer un equipo encargado de mantenerse actualizado sobre las modificaciones en las normativas y regulaciones pertinentes, garantizando que el sistema de administración se mantenga en sintonía con las nuevas leyes y normativas.</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	<p>3 meses</p>	<p>\$900 Mensual</p>
	<p>Analizar los procedimientos internos del sistema de administración y realizar modificaciones para adaptarse a los nuevos requisitos regulatorios, garantizando que todos los procesos operativos estén al día.</p>			
	<p>Ofrecer capacitación constante al personal acerca de los nuevos requisitos normativos y su impacto en los procedimientos y el sistema de administración, asegurando que todos entiendan y apliquen adecuadamente las modificaciones.</p>			

Nota: La tabla muestra las fortalezas y amenazas

10.7 Actividades para la ejecución estrategias FO

Tabla 47

Estrategias FO

Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto estimado
F1O4: Nuevas tecnologías que mejoren la organización y accesibilidad de la información.	<p>Examinar y elegir métodos de vanguardia, como inteligencia artificial o las soluciones en la nube, para optimizar la organización.</p> <p>Optimizar las plataformas tecnológicas vigentes para incorporar nuevas herramientas que mejoren la organización y el acceso a los datos.</p> <p>Ofrecer capacitación constante para garantizar que el personal pueda emplear eficazmente las nuevas tecnologías introducidas para la administración de la información.</p>	Departamento TIC	3 meses	\$600 Mensual
F6O2: Normativas de digitalización, impulsando la eficiencia y cumplimiento legal.	<p>Examinar y adoptar programas informáticos que respeten las regulaciones de digitalización y garanticen el acatamiento legal.</p> <p>Proponer auditorías periódicas para garantizar que el software empleado se ajuste a las modificaciones normativas y a las mejores prácticas jurídicas.</p> <p>Capacitar al equipo en el uso eficaz del software y asegurar que se adhiera a las regulaciones de digitalización actuales.</p>	Departamento de TIC	12 meses	\$800 Mensual

<p>F7O7: Sistemas de gestión de la información (SGI) mediante asociaciones con empresas tecnológicas que brinden nuevas soluciones.</p>	<p>Explorar y construir vínculos con compañías de tecnología que brinden soluciones sofisticadas para optimizar los sistemas de administración de la información.</p>	<p>Talento humano</p>	<p>3 meses</p>	<p>\$500 Anual</p>
	<p>Cooperar con compañías de tecnología en iniciativas de optimización de los sistemas de administración, poniendo en marcha soluciones vanguardistas que mejoren los procedimientos internos.</p>			
	<p>Analizar y probar nuevas herramientas y soluciones tecnológicas ofrecidas por los aliados estratégicos, garantizando su correcta integración con los sistemas de administración ya existentes.</p>			

Nota: La tabla muestra las fortalezas y oportunidades

10.8 Actividades para la ejecución estrategias DO

Tabla 48

Estrategias DO

Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto estimado
D1O8: Formación disponibles en tecnologías emergentes para capacitar al personal y mejorar su capacidad de adaptación.	<p>Elegir programas de formación relevantes en tecnologías en auge, como la IA, cadena de dispositivos o la computación de la nube, para proporcionar al personal.</p> <p>Establecer un programa constante de capacitación para garantizar que los trabajadores estén siempre al día con las tecnologías más recientes y sean capaces de ajustarse con rapidez a las modificaciones.</p> <p>Efectuar evaluaciones regulares para adaptar los programas de capacitación a las necesidades particulares del equipo.</p>	Departamento de TIC Administrativo	1 año	\$800 Anual
D2O2: Normativas que impulsen la digitalización, facilitando el proceso de transformación digital dentro de la organización.	<p>Ejecutar exposiciones o seminarios internos que expongan cómo las nuevas regulaciones de digitalización favorecerán a la entidad, reduciendo así la resistencia al cambio.</p> <p>Establecer y fomentar políticas internas que promuevan de forma organizada la transformación digital, sincronizando a todos los integrantes de la organización con las metas de digitalización.</p> <p>Proponer un sistema de soporte (técnico, psicológico, etc.) garantizando una transición suave.</p>	Departamento de TIC	8 meses	\$1200 Anual

<p>D3O4: Aprovechar las tecnologías más avanzadas disponibles para optimizar la eficiencia operativa y mantenerse competitivo en el mercado.</p>	<p>Examinar el entorno actual de la infraestructura tecnológica e instituir qué sectores requieren ser modernizados para beneficiarse de las tecnologías más sofisticadas.</p> <p>Es fundamental mantenerse actualizado sobre las más recientes soluciones tecnológicas que puedan mejorar la infraestructura, tales como plataformas de almacenamiento en la nube, redes 5G o servidores más eficaces.</p> <p>Organizar e instalar una serie de mejoras tecnológicas graduales para asegurar que la infraestructura se ajuste a las demandas operativas y a los progresos tecnológicos más recientes.</p>	<p>Departamento administrativo</p>	<p>6 meses</p>	<p>\$800 Mensual</p>
--	--	------------------------------------	----------------	----------------------

Nota: La tabla muestra las debilidades y oportunidades

10.9 Actividades para la ejecución estrategias DA

Tabla 49

Estrategias DA

Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto estimado
D1A8: Realizar programas de formación que fomenten una cultura organizacional más abierta hacia la adopción de nuevas tecnologías.	<p>Desarrollar un programa de formación constante que abarque las tecnologías emergentes relevantes para la organización, garantizando que todos los trabajadores estén preparados para incorporarlas.</p> <p>Establecer una cultura empresarial que aprecia el aprendizaje constante, subrayando la relevancia de mantenerse actualizado con las tecnologías emergentes y fomentando la participación activa en formación.</p> <p>Ejecutar sondeos y evaluaciones para evaluar los conocimientos obtenidos en la capacitación, requieran modificar los programas según se para potenciar la adopción de tecnologías emergentes.</p>	Departamento de TIC Administrativo	1 año	\$800 Mensual

<p>D2A1: Estrategias de capacitación y sensibilización para asegurar que el personal se adapte a las nuevas tecnologías, evitando que la falta.</p>	<p>Presentar ejemplos de éxito en la cooperativa de la ejecución de tecnologías emergentes para motivar a otros trabajadores a asumir el cambio.</p> <p>Establecer seminarios que traten las inquietudes de los trabajadores y expliquen cómo las tecnologías emergentes pueden potenciar su trabajo y rendimiento, disminuyendo la resistencia al cambio.</p> <p>Crear un equipo encargado de administrar la transición hacia tecnologías emergentes, garantizando que el cambio se</p> <p>Aplique de forma organizada y con el respaldo requerido para los trabajadores.</p>	<p>Departamento de TIC</p>	<p>8 meses</p>	<p>\$1200 Anual</p>
<p>D3A6: Tecnologías avanzadas para competir con empresas que ya cuentan con infraestructura tecnológica moderna.</p>	<p>Determinar las áreas de infraestructura que están anticuadas y requieren ser sustituidas o modernizadas para ajustarse a los estándares contemporáneos.</p> <p>Elaborar un plan de inversión estratégico en tecnología que oriente la compra de equipos y sistemas actuales para incrementar la eficacia en las operaciones y mantener la competitividad.</p> <p>Encontrar alianzas con proveedores de tecnología de punta que brinden soluciones novedosas.</p>	<p>Departamento administrativo</p>	<p>6 meses</p>	<p>\$800 Mensual</p>

Nota: La tabla contiene las actividades para el desarrollo de las estrategias

10.10 Matriz de cumplimiento de estrategias y actividades FA

Tabla 50

Cumplimiento de estrategias y actividades FA

Fecha						
Estrategia	Actividad	Responsable	Porcentaje de cumplimiento %	Indicador de cumplimiento	Estado (Cumplido/ En proceso/ No cumplido)	Observaciones
F3A3: Equipos de software rentables a largo plazo, gestionando los procesos y actualizaciones.						
F9A6: Herramientas tecnológicas para no quedar rezagado frente a empresas que invierten en infraestructura más avanzada.						
F10A5: Sistema de gestión de acuerdo con los cambios normativos para garantizar su cumplimiento y efectividad.						
Recomendaciones:						
Firma responsable de seguimiento: Nombres y Apellidos C.I:				Firma responsable cumplimiento estrategias: Nombres y Apellidos C.I:		

10.11 Matriz de cumplimiento de estrategias y actividades FO

Tabla 51

Cumplimiento de estrategias y actividades FO

Fecha						
Estrategia	Actividad	Responsable	Porcentaje de cumplimiento %	Indicador de cumplimiento	Estado (Cumplido/ En proceso/ No cumplido)	Observaciones
F1O4: Nuevas tecnologías que mejoren la organización y accesibilidad de la información.						
F6O2: Normativas de digitalización, impulsando la eficiencia y cumplimiento legal.						
F7O7: Sistemas de gestión de la información (SGI) mediante asociaciones con empresas tecnológicas que brinden nuevas soluciones.						
Recomendaciones:						
Firma responsable de seguimiento: Nombres y Apellidos C.I:				Firma responsable cumplimiento estrategias: Nombres y Apellidos C.I:		

10.12 Matriz de cumplimiento de estrategias y actividades DO

Tabla 52

Cumplimiento de estrategias y actividades DO

Fecha						
Estrategia	Actividad	Responsable	Porcentaje de cumplimiento %	Indicador de cumplimiento	Estado (Cumplido/ En proceso/ No cumplido)	Observaciones
D1O8: Formación disponibles en tecnologías emergentes para capacitar al personal y mejorar su capacidad de adaptación.						
D2O2: Normativas que impulsan la digitalización, facilitando el proceso de transformación digital dentro de la organización.						
D2O4: Aprovechar las tecnologías más avanzadas disponibles para optimizar la eficiencia operativa y mantenerse competitivo en el mercado.						
Recomendaciones:						
Firma responsable de seguimiento: Nombres y Apellidos: C.I:	Firma responsable cumplimiento estrategias: Nombres y Apellidos: C.I:					

10.13 Matriz de cumplimiento de estrategias y actividades DA

Tabla 53

Cumplimiento de estrategias y actividades DA

Fecha						
Estrategia	Actividad	Responsable	Porcentaje de cumplimiento %	Indicador de cumplimiento	Estado (Cumplido/ En proceso/ No cumplido)	Observaciones
D1A8: Realizar programas de formación que fomenten una cultura organizacional más abierta hacia la adopción de nuevas tecnologías.						
D2A1: Estrategias de capacitación y sensibilización para asegurar que el personal se adapte a las nuevas tecnologías.						
D3A6: Tecnología avanzada para competir con empresas que ya cuentan con infraestructura tecnológica moderna.						
Recomendaciones:						
Firma responsable de seguimiento: Nombres y Apellidos C.I:				Firma responsable cumplimiento estrategias: Nombres y Apellidos C.I:		

11. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos obtenidos a través de las encuestas muestran diversas tendencias y retos en la gestión de la información en la cooperativa de ahorro y crédito “Andina”. A continuación, se analizan los hallazgos más significativos y sus posibles implicaciones:

Organización y almacenamiento de documentos

Guardar documentos de cajas y carpetas: El 50% de los encuestados afirmó que siempre guarda documentos en cajas y carpetas, lo que indica que esta práctica está bien establecida para la mitad de las muestras, Sin embargo, el 40% nunca utiliza este método lo que sugiere una polarización en preferencias de organización. Esto podría deberse a diferencias de los tipos de trabajo preferencias personales o la disponibilidad de recursos la falta de respuestas en las opciones intermedias a veces y casi nunca refuerza la idea de que esta práctica no es esporádica, sino que está bien definida entre quienes la adoptan.

Gestión de información física

Información física: El 60% de los encuestados (sumando siempre casi siempre) indicó que la cooperativa procesa y almacén información física de manera frecuente. Sin embargo, el 20% mencionó que nunca se procesan y almacena información física lo que evidencia que algunas áreas han migrado completamente de ámbitos digitales, esto refleja una coexistencia de práctica tradicional y moderna posiblemente debido a la falta de un diagnóstico interno o políticas claras sobre la digitalización.

Gestión de la información y calidad del servicio

La relación entre la gestión de la información y la atención al público: muestra que el 70% de los encuestados cree que una adecuada gestión de la información contribuye a mejorar la calidad del servicio. No obstante, el 30% no comparte esta perspectiva, lo que podría estar relacionado con la falta de capacitación, recursos insuficientes o experiencias negativas previas. Este hallazgo destaca la importancia de reforzar la cultura organizacional, enfocándose en la relevancia de gestionar adecuadamente la información para mejorar el servicio al público.

Acceso y localización de documentos

Dificultad para localizar documentos: El 60% de los encuestados indicó que nunca les resulta fácil localizar documentos, lo que refleja problemas significativos en la organización y acceso a la información. Esto podría deberse a la falta de un SGD eficientes estandarizaciones en procesos de almacenamiento o herramientas adecuadas para la búsqueda y recuperación de

documentos. La ausencia de respuesta de intermedia sugiere que la percepción de dificultades generalizadas.

Seguridad en información

Medidas de seguridad: el 70% de los encuestados confirmó que siempre o casi siempre se aplican medidas de seguridad para conservar la información. Sin embargo, el 30% mencionó que a veces se aplican lo que indican inconsistencias en ejecución de 3 medidas esto podría deberse a la falta de políticas claras recursos o capacitación y seguridad de la información.

Eficiencia en la tramitación de documentos

Eficiencia en la tramitación: El 60% de los encuestados percibe que la tramitación de documentos es eficiente, mientras que el 40% mencionó que a veces o casi nunca lo es. Esto evidencia que, aunque los procesos funcionan adecuadamente en general existen áreas de mejora posiblemente relacionadas con cuellos de botella, falta de recursos o procesos poca optimizada.

Intercambio seguro de información

Seguridad en las herramientas utilizadas para compartir información, la ausencia de protocolos claros de seguridad o la falta de capacitación en prácticas seguras de intercambio de datos. Esta situación resalta la necesidad de efectuar sistemas de seguridad más robustos, así como promover una cultura de conciencia y buenas prácticas en la protección de la información dentro de la cooperativa.

Pérdida de documentos

El día de documentos el 80% de los encuestados indicó que ha sufrido pérdida de documentos con cierta frecuencia, lo que refleja la problemática recurrente en la institución esto podría deberse a la falta de sistemas de organización adecuado, protocolos claros para el mejoramiento de documentos, o herramientas tecnológicas que faciliten su almacenamiento y recuperación.

Respaldo de documentos

Respaldo de documentos: El 70% de los encuestados indicó que siempre o casi siempre se realizan respaldos de documentos, lo que muestra una práctica relativamente constante. Sin embargo, el 20% mencionó que casi nunca o nunca se realizan respaldos.

Cultura de ahorro de papel

Ahorro de papel: El 60% de los encuestados indicó que siempre o casi siempre se ahorra papel, lo que refleja una cultura de ahorro en la cooperativa. Sin embargo, el 40% mencionó que a

veces se ahora papel lo que sugiere que aún existen oportunidades para fortalecer esta práctica.

Control de la gestión de la información

Control del SGI: El 70% de los encuestados indicó que siempre o casi siempre se mantienen control adecuado de la gestión de la información. Sin embargo, el 30% mencionó que a veces no se realiza un control constante lo que sugiere la necesidad de estandarizar y automatizar los procesos de gestión documental.

Usos de herramientas tecnológicas

Herramientas tecnológicas: El 90% de los encuestados confirmó que siempre o casi siempre se utilizan herramientas de comunicación digital, cómo correo electrónico WhatsApp. Sin embargo 10% mencionó que a veces se utiliza lo que sugiere que en algunas áreas podría haber oportunidades para optimizar su uso.

Digitalización y sistemas de gestión de información

La opción de sistemas digitales: El 80% de los encuestados mostró una predisposición positiva hacia la digitalización, reconociendo sus beneficios en términos de eficiencia y reducción de errores. Sin embargo, el 20% expresó dudas posiblemente relacionadas con la adaptación al cambio la capacitación del personal o a la confiabilidad del sistema.

Seguridad y acceso controlado

Seguridad y acceso controlado: El 100% de personas consideró que un (SGD) garantiza la seguridad y el acceso controlado a documentos confidenciales, lo que refleja una alta confianza en estos sistemas.

La optimización del tiempo y reducción de costos

La optimización del tiempo: El 100% de las encuestas reconoció que un SGI reduce al tiempo de búsqueda de documentos, lo que sugiere una versión positiva sobre su eficiencia.

Reducción de costos: El 90% de los de encuestados consideró que un SGD contribuirá a la reducción de costos y el cumplimiento normativo, aunque un 10% expresó dura sobre su efectividad total.

Presencia en línea y uso de TIC

Presencia en línea: El 80% de las encuestadas confirmó que la cooperativa tiene una presencia en línea constante, aunque el 20% mencionó que a veces no es accesible.

Uso de TIC: El 80% de los encuestados indicó que siempre utilizan las TIC para gestionar su tiempo, lo que refleja su importancia en la organización del trabajo. Sin embargo, el 20%

mencionó que a veces las utiliza, lo que podría indicar barreras en su uso, como falta de capacitación o resistencia al cambio

Innovación tecnológica

Innovación tecnológica: El 100% de los encuestados reconoció el valor de las TIC En la innovación y facilitación del trabajo, lo que refleja una integración exitosa de estas herramientas de la cooperativa.

La implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGI) es fundamental para proteger los activos de información dentro de una organización. A través de la identificación y evaluación de riesgos asociados a la información, se pueden implementar controles adecuados que minimicen dichos riesgos (AENOR, 2023).

12. IMPACTOS

12.1 Impactos económicos

La metodología implementada ha hecho posible mejorar la gestión de la documentación de información al automatizarla, particularmente al reducir la huella del uso de papel. Este sistema de información ofrece una solución al permitir que la información mantenida manualmente sea digitalizada, automatizando la recuperación y el almacenamiento mientras mejora la eficiencia. Además, se han reducido los recursos disponibles para cumplir con los techos de gastos operativos asociados con el alquiler de espacio para archivos físicos, además de una reducción en el uso de papel.

Sin embargo, algunos de los desafíos que estos sistemas pueden traer son los gastos de la inversión inicial, que pueden ser una carga financiera para algunas instituciones. Además, se deben asignar recursos de tiempo y monetarios para la capacitación del personal, mientras que alguna resistencia del personal puede afectar la productividad organizacional.

12.2 Impacto ambiental.

La implementación (SGI) promueve el enfoque sin papel, lo que ayuda a ahorrar recursos naturales. Este método ayuda a mitigar la generación y eliminación de desechos como los electrónicos, plásticos y químicos. Además, reducir la acumulación de tales residuos, así como la necesidad de su quema, ayuda a disminuir el impacto ambiental. Es imperativo fomentar una cultura organizacional que aliente la responsabilidad en la gestión de los recursos de sistemas de información.

Sin embargo, a pesar de los efectos positivos hay algunas preocupaciones, porque estos sistemas requieren significativamente más equipos tecnológicos, y su producción, por otro lado, conduce a residuos electrónicos y un aumento en el consumo de energía, lo que tiene impactos ambientales negativos.

12.3 Impacto social.

Los efectos sociales de la automatización y la digitalización son significativos. Uno crucial es cómo las empresas se relacionan con las personas, brindando fácil acceso a la información y aumentando la eficiencia de las tareas laborales. Sin embargo, hay impactos negativos que necesitan atención. La automatización de procesos puede llevar a la reducción de personal porque las tareas manuales son sustituidas por sistemas automatizados. Además, sin la capacitación adecuada por parte de las empresas, la brecha digital se ampliará aún más, lo que resultará en desigualdades entre las personas con habilidades tecnológicas.

12.4 Impacto empresarial.

Desde el punto de vista empresarial, el efecto es sustancial. Los empleados pueden obtener la información o los documentos que requieren de manera rápida y eficiente, lo que resulta en una disminución de los costos relacionados con la compra de tecnología y el uso de papel. Además, se observa una disminución en los errores y la duplicación de documentos. Durante este proceso, puede haber una caída temporal en la productividad mientras aprenden a trabajar con el nuevo sistema. Asimismo, si no se realiza una migración adecuada, se perderán datos y continuará la dependencia de empresas externas para soporte y actualizaciones.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 Conclusiones

- En las bases de las teorías se encontró que las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen un rol fundamental en la mejora de la gestión de la información, contribuyendo a procesos tales como el almacenamiento, acceso y análisis de información. Su adecuada implementación mejora la toma de decisiones y la organización de la estructura de la empresa.
- El diagnóstico evidencia que, si bien la cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas para la gestión de información, estas no son empleadas de la manera más efectiva debido a la falta de capacitación y a la inexistencia de una cultura organizativa de calidad.

- Estas estrategias buscan la mejora organizativa por el cambio de paradigma y la adopción de nuevas tecnologías que permiten la integración digital, automatización de procesos y mejor control de la seguridad de datos, que a nivel de la cooperativa generará mayor competitividad y eficiencia operativa.

12.2 Recomendaciones

- La cooperativa necesita fomentar la formación continua en TIC de su personal, asegurando el conocimiento y la correcta utilización de herramientas tecnológicas para el manejo de la información.
- Es aconsejable crear dicha capacitación en el uso de las TIC y, además, definir y especializar los protocolos establecidos para el manejo de la información en toda la organización.
- Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, se sugiere aplicar esta estrategia de forma gradual, con un seguimiento y modificación de la misma de acuerdo a los resultados, de tal forma que se ajusten a lo que la cooperativa necesita.

13 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cruz Pérez, M. A., Pozo Vinueza, M. A., Aushay Yupangui, H. R., & Arias Parra, A. D. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 44-59. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- INEC. (2022). Estadística de Defunciones Generales 2022. *Recuperado de* https://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/988/related_materials
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). Política Pública de Telecomunicaciones 2023-2025 . *Recuperado de* https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/Poli%CC%81tica-Pu%CC%81blica-Telecomunicaciones-2023-2025-con-ANEXOS-nuevos-signed-signed-signed-signed_firmado.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi. (2023). Informe de Rendición de Cuentas 2023. *Recuperado de*

https://www.cotopaxi.gob.ec/images/Documentos/2024/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/rendici%C3%93n_de_cuentas_2023_f-signed-signed-signed-signed.pdf

Banco Central del Ecuador. (2022). Información Estadística Mensual: N° 2049. *Recuperado de*

<https://repositorio.bce.ec/handle/32000/>

Lema, J. y Suárez, A. (2023). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Recuperado de*

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>

Domínguez Vargas, M., & Méndez Cruz, C. P. (2024). Impacto de la digitalización en la eficiencia de las cooperativas. *TRASCENDER, Contabilidad y Gestión*, 9(27), 2–30.

<https://doi.org/10.36791/tcg.v9i27.265>

Pizarro Cárdenas, V. D. (2023). Riesgo crediticio y sus efectos en las cooperativas de ahorro y crédito en Guayaquil 2021-2022. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9821>.

Castells, M. (2021). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: La

sociedad roja. *Recuperado de* <http://www.economia.unam.mx/lecturas/inae3/castellsm.pdf>

Granda-Tepán, D. F., & Encalada-Loja, C. E. (2019). Impacto de las tecnologías de la información en los procesos de gestión financiera y administrativa en la comunidad Santa

Teresita de la parroquia Tarqui, Cuenca, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 337-

362. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989279>

Belloch, C. (s.f.). Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.). *Recuperado de*

<https://www.uv.es/~bellohc/pdf/pwtic1.pdf>

López Hernández, J. (2023). La gestión de la información en las organizaciones: una disciplina emergente. *Revista de Ciencias de la Información*, 10(2), 45-60.

file:///C:/Users/acr1/Downloads/La_gestion_de_la_informacion_en_las_organizaciones.pdf

Alvis García Gómez, M., & Vargas Rodríguez, M. (2020). El proceso de gestión de la información: Su importancia para el desarrollo de habilidades en los estudiantes universitarios. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 12(3). *Recuperado de*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9100381>

Archivo General de la Nación. (2023). ABC de Términos Archivísticos. *Gobierno de México*.

Recuperado de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/952992/ABC_terminos_archivisticos.pdf.

Villuendas, B. (2021). ¿Cuáles son las características de un documento de archivo? *Recuperado de* <https://cuatroochenta.com/caracteristicas-documento-de-archivo/>

Alegsa. (2023). Diccionario de Informática y Tecnología. *Recuperado de* <https://www.alegsa.com.ar/Dic/hardware.php>

Chaves, W. (2019). Conceptos conceptuales. *Recuperado de* <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/956/LEC%20TEC%200001%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ATS Gestión. (2019). Qué es un software de gestión de la información. *Recuperado de* <https://atsgestion.net/que-es-software-gestion-documental/>

Abascal, B. (2020). La evolución de la gestión de la información en el mundo legal: ¿Dónde estamos ahora? *Recuperado de* <https://www.linkedin.com/pulse/la-evoluci%C3%B3n-de-gesti%C3%B3n-documental-en-el-mundo-legal-abascal-garc%C3%ADa/?originalSubdomain=es>

Torres Martínez, B. L., Villareño Domínguez, D., Franco Pérez, M., & Araujo García, M. (2021). Las tecnologías de la información y las comunicaciones: consecuencias negativas en el contexto universitario. *EDUMECENTRO*, 13(3), 418-425. *Recuperado de* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000300418.

Pacheco, D. S. (2022). Seguridad en redes de comunicaciones: Perspectivas y desafíos. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 30(2), 215-226. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052022000200215>

Carrera Díaz, H. A. (2024). Implementación de un sistema de gestión de información, mediante la utilización de herramientas de software libre que facilite los procesos de gestión documental, biblioteca e inventario dentro del Instituto 17 de Julio (*Tesis de licenciatura*). *Universidad Técnica del Norte*. *Recuperado de* <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/16222>

Guamán, H. A. (2021). La gestión de la información como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. *Recuperado de* <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>

Quispe, H. (2019). La digitalización de documentos aplicada en el Archivo del Estudio Osterling.

Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15581>

GetApp.es. (s.f.). LogicalDOC: Precios, funciones y opiniones. *Recuperado de*

<https://www.getapp.es/software/105755/logicaldoc>

SoftDoit. (2023). Obtenido de LogicalDOC: software de gestión documental. *Recuperado de*

<https://www.softwaredoit.es/logicaldoc/logicaldoc.html>

Martínez, E., & Sánchez, S. (s.f.). Instrumentos para recabar datos. *Recuperado de*

<https://educomunicacion.es/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>

Tipos de encuestas y diseños de investigación. (2019). *Recuperado de*

https://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF

Quetamá, G., & Simbaña, D. (2023). El uso del TIC en la gestión de la información en la empresa M&V Ingenieros de la ciudad de Latacunga. *Recuperado de*

<file:///C:/Users/accr1/Downloads/PI-002596.pdf>

Díaz de Rada, V. (s.f.). Tipos de encuestas y diseños de investigación. *Universidad Pública de Navarra. Recuperado de*

https://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF

AENOR. (2023). Implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información. *Revista de la Evaluación de la Conformidad*, 391. *Recuperado de*

<https://revista.aenor.com/391/implantacion-de-un-sistema-de-gestion-de-seguridad-de-la-inf.html>