

La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitada.

Document digitization and its impact on the efficiency of administrative processes at the savings and credit cooperative group number three limited.

Mariuxi Adelina Quiñónez Rentería & Humberto Pedro Segarra Jaime.

CIENCIA E INNOVACIÓN EN
DIVERSAS DISCIPLINAS
CIENTÍFICAS.

Enero - junio, V°6-N°1; 2025

Recibido: 28-06-2025

Aceptado: 30-06-2025

Publicado: 30-06-2025

PAIS

- Ecuador, Guayaquil
- Ecuador, Guayaquil

INSTITUCION

- Universidad de Guayaquil
- Universidad de Guayaquil

CORREO:

- ✉ mariuxi.quinonezr@ug.edu.ec
- ✉ humberto.segarrajai@ug.edu.ec

ORCID:

- 🌐 <https://orcid.org/0009-0006-3678-9287>
- 🌐 <https://orcid.org/0000-0003-3946-952X>

FORMATO DE CITA APA.

Quiñónez, M. & Segarra, H. (2025). La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitada, Ecuador. *Revista G-ner@ndo*, V°6 (N°1,). 6414 – 6437.

Resumen

Esta investigación examinó cómo la digitalización documental influye en la eficiencia de los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada. Se abordaron dimensiones como la automatización, el uso de herramientas tecnológicas, el cumplimiento de estándares de calidad, el manejo del tiempo y la optimización de recursos. El enfoque fue mixto, integrando encuestas y entrevistas, y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para medir la relación entre variables. Los resultados mostraron una fuerte correlación entre la automatización y el cumplimiento de estándares de calidad, lo que indica que la digitalización puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia institucional. Sin embargo, también se identificaron debilidades en la gestión del tiempo y la atención al socio. Aunque el personal percibe los procesos como eficientes, reconocen la falta de recursos tecnológicos, aunque existe una actitud favorable hacia el cambio. El estudio concluye que la eficiencia no se logra únicamente mediante herramientas digitales, sino que requiere una planificación estratégica, comunicación interna efectiva, capacitación continua y recursos adecuados. Por tanto, se recomienda una transformación digital estructurada, que acompañe al cambio tecnológico con acciones organizacionales sostenidas y articuladas.

Palabras clave: Digitalización, eficiencia, procesos administrativos, automatización.

Abstract

This research examined how document digitization influences the efficiency of administrative processes at the Grupo Número Tres Limitada Savings and Credit Cooperative. It addressed dimensions such as automation, use of technological tools, compliance with quality standards, time management, and resource optimization. The approach was mixed, integrating surveys and interviews, and the Pearson correlation coefficient was used to measure the relationship between variables. The results showed a strong correlation between automation and compliance with quality standards, indicating that digitization can significantly contribute to improving institutional efficiency. However, weaknesses in time management and member service were also identified. Although staff perceive processes as efficient, they acknowledge a lack of technological resources, although they have a favorable attitude toward change. The study concludes that efficiency is not achieved solely through digital tools but requires strategic planning, effective internal communication, ongoing training, and adequate resources. Therefore, a structured digital transformation is recommended, accompanying technological change with sustained and coordinated organizational actions.

Keywords: Digitalization, efficiency, administrative processes, automation.

Introducción

Los avances tecnológicos se han convertido en el punto de partida para los cambios en los diferentes procesos administrativos que se desarrollan dentro de una organización (De La Hoz et al., 2024); en especial, lo que tiene que ver con el manejo de documentos físicos, donde tener registros manuales ya no es suficiente para responder a las exigencias de un mundo cada vez más digitalizado. En casos específicos, como las cooperativas de ahorro y crédito, donde se genera una gran cantidad de papeles, productos de los trámites necesarios para analizar la situación crediticia de los solicitantes, esta situación se vuelve delicada y estresante, pues, seguir trabajando de manera tradicional, no solo que genera demoras, sino que puede conllevar a la pérdida y omisión de datos (Vargas, 2021).

Es así como muchas organizaciones están apostándole a digitalizar sus procesos, con miras a ser más competitivas, pero también para reducir el impacto ambiental (Medina et al., 2022); pues, al haber más trámites que se realizan en plataformas en línea, es posible menguar la cantidad de recursos y materiales que se requieren para el funcionamiento adecuado de los procesos. Hoy en día, muchas organizaciones están dejando atrás el papel y empiezan a apostarle a los sistemas digitales para manejar sus documentos (Gaido, 2020). Este cambio se ha vuelto casi inevitable, sobre todo cuando se trabaja con grandes volúmenes de información (Granda & Bermeo, 2022), sin embargo, todavía hay instituciones que siguen operando de forma tradicional, como es el caso de muchas cooperativas pequeñas, donde el manejo manual de archivos sigue siendo el día a día, lo que retrasa procesos, genera gastos y pone en riesgo la información.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada es un claro ejemplo de esta realidad; aunque tiene una trayectoria sólida y está legalmente constituida, su gestión documental aún es completamente física; no cuenta con una

página web, ni con herramientas digitales que respalden o automaticen sus procesos, todo se guarda en carpetas, se escribe a mano y se archiva en papel. Este sistema representa un problema serio porque, hoy por hoy, la digitalización no es un lujo, sino que es una necesidad (Gavilanes et al., 2022). La mejora los tiempos de respuesta, reduce errores, ahorra recursos y hace más eficiente el trabajo. Incluso hay expertos como González (2021) que comparan la presencia web de una empresa con estar en las antiguas páginas amarillas allá en la década de los 80 y 90, pues, hoy en día quien no está en línea, simplemente no existe para el socio moderno.

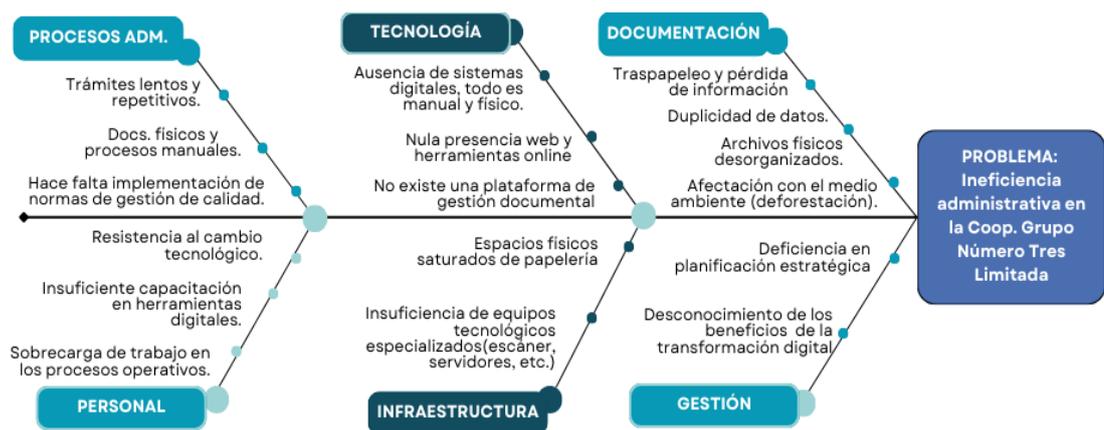
Ahora bien, cuando un socio solicita un crédito, por ejemplo, el proceso es largo e implica revisar su historial en carpetas, llenar documentos a mano y buscar formularios físicos. Esto consume tiempo, espacio y energía, además, se corre el riesgo de perder documentos, cometer errores o duplicar información. En auditorías, se pierde tiempo solo en encontrar la documentación correcta, y eso afecta directamente la productividad del personal (Alegre & Kwan, 2023). También hay un gasto constante en rubros como: papel, tinta, carpetas, estantes, y el espacio físico que ocupan, sumándole la carga operativa del personal, que termina haciendo tareas repetitivas que podrían ser automáticas (Vivas & Fonseca, 2021). Todo esto ralentiza el desarrollo de la cooperativa.

Para Del Do et al. (2023) la transformación digital no es una opción futura, es una necesidad urgente, pues, un sistema digital de gestión documental permitiría tener todo más ordenado, acceder rápidamente a los archivos, reducir errores y mejorar la atención al socio. También abriría la posibilidad de ofrecer servicios en línea, como solicitudes de crédito o notificaciones automáticas (Vargas, 2021). Por eso, el problema central de esta investigación se enfoca en la falta de digitalización documental en la cooperativa, que actualmente afecta directamente la eficiencia de sus procesos administrativos, mientras más se demore en implementar una solución digital, más expuesta estará a fallos, retrasos y pérdida de oportunidades valiosas.

En este contexto, se elaboró un diagrama de Ishikawa, a fin de organizar las causas principales en seis categorías principales como son: procesos administrativos, tecnología, documentación, personal, infraestructura y gestión. A continuación, el diagrama de Ishikawa muestra la relación causa y efecto del problema de investigación (Ver Figura 1).

Figura 1.

Diagrama de Ishikawa del problema de investigación (causa y efecto)



El análisis del sistema de gestión documental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada revela serias deficiencias asociadas a una gestión completamente manual. Esta situación afecta directamente la eficiencia de los procesos administrativos. La falta de tecnologías digitales, como sistemas informáticos o una página web institucional, limita el acceso a la información, retrasa los trámites y complica los procesos internos. Además, se observan problemas frecuentes como pérdida de información, duplicidad de datos, desorden en los archivos y un uso excesivo de papel, con impactos tanto operativos como ambientales.

Estos problemas se agravan por la carencia de planificación estratégica, desconocimiento de los beneficios de la transformación digital, y una infraestructura física y tecnológica deficiente. A esto se suma la resistencia al cambio, la escasa capacitación del personal y una elevada carga operativa. En conjunto, estos factores generan ineficiencia administrativa, reflejada en errores, retrasos y baja productividad.

Ante esta realidad, el estudio busca analizar cómo la digitalización documental puede mejorar los procesos internos, ordenar la información, reducir el trabajo manual y optimizar la atención al socio. Estudios previos destacan que la digitalización permite agilizar trámites, proteger datos y tomar decisiones con mayor claridad (Aspillaga & Piminchumo, 2021; Morales et al., 2017).

Gestión documental

La gestión documental comprende el conjunto de acciones que permiten ordenar, guardar y acceder a la información que una organización produce o recibe (Rojas Ruíz, 2023). No se limita al archivo de documentos, sino que implica controlar todo el ciclo de vida de los mismos: desde su ingreso, uso y conservación, hasta su eliminación, este proceso tiene como propósito facilitar el trabajo diario, reducir errores y optimizar el tiempo (González et al., 2020).

Cada documento sigue un ciclo específico, y cuando este es gestionado de forma clara, se evita la acumulación innecesaria y se mejora el acceso a la información (Morales et al., 2017). Este aspecto es especialmente importante en instituciones como las cooperativas, donde una mala ubicación de un documento puede afectar trámites o decisiones relevantes.

La gestión documental abarca tanto archivos físicos como digitales, a pesar de que muchas organizaciones siguen usando papel, la tendencia hacia la digitalización es cada vez más común (Muñoz & Saltos, 2022). Más allá del formato, lo esencial es mantener el orden: saber qué se guarda, dónde y por cuánto tiempo, esta práctica no solo favorece la organización, sino que contribuye a conservar la memoria institucional, facilita la toma de decisiones, garantiza la transparencia y resulta útil en procesos de auditoría o justificación de acciones (Alonso Martínez, 2020).

Digitalización documental

La digitalización documental representa un proceso clave en la transformación institucional, al permitir convertir documentos físicos en archivos digitales, esta herramienta mejora el acceso a la información, reduce tiempos y previene la pérdida de datos (Ávila-Guerrero et al., 2023). Muchas instituciones han adoptado este enfoque por necesidad, ya que el papel se acumula, ocupa espacio y puede extraviarse con facilidad, mientras que los archivos digitales, bien organizados, se pueden consultar desde cualquier lugar y en segundos, además, este proceso facilita el respaldo de información sensible, reforzando la seguridad de los datos.

Digitalizar no se limita a escanear documentos, sino que requiere una estructura organizada de nombres, fechas y accesos. Sin un sistema adecuado, la digitalización pierde efectividad, por lo que debe integrarse a una gestión documental sólida (Llorente et al., 2018). No obstante, para Salazar et al. (2025), la digitalización mejora la conservación de la información a largo plazo, por otro lado, consideran que digitalizar no es solo una modernización, sino una necesidad práctica para ordenar la información, protegerla y agilizar los procesos (Gaido, 2020).

La administración electrónica complementa este proceso al gestionar los trámites institucionales mediante herramientas digitales (González 2022), esta contribuye a que los procedimientos sean más rápidos, seguros y accesibles tanto para los usuarios como para el personal. Cuando una entidad digitaliza sus documentos, está dando el primer paso hacia trámites sin papel (Franco & Escobar, 2019), este avance permite recibir solicitudes en línea, enviar notificaciones por correo electrónico y consultar expedientes desde cualquier lugar, gracias a que los archivos están organizados digitalmente.

Además, la administración electrónica reduce la necesidad de acudir físicamente a una oficina, lo que ahorra tiempo y descongestiona los puntos de atención García

Martín (2020), además mejora el control interno, ya que cada acción queda registrada, lo cual incrementa la transparencia institucional. Ambos procesos se relacionan estrechamente con la automatización (Granda & Bermeo, 2022), permitiendo programar tareas como el envío de recordatorios o la generación de informes. Por otra parte, sin digitalización documental no puede existir una administración electrónica completa, ya que esta transformación es la base para modernizar y simplificar la gestión institucional (Pérez et al., 2018).

Eficiencia de procesos administrativos

En paralelo, la eficiencia de los procesos administrativos resulta fundamental para el funcionamiento organizacional. Para López y Pérez (2022), estos procesos abarcan desde la planificación hasta la revisión final, permitiendo atender con orden y sin improvisaciones. Por otra parte, la importancia radica en que proporcionan estructura, haciendo que cada miembro sepa qué hacer, cuándo y cómo, así lo indica Bravo y Avilés (2020).

Las funciones administrativas propuestas por Fayol consisten en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar siguen vigentes (Delgado & Rodríguez, 2024). Aplicarlas permite trabajar con propósito, revisar si las acciones están alineadas con los objetivos y evitar el desorden (Rojas, 2023), además, el cumplimiento de los marcos legales fortalece la transparencia y evita decisiones arbitrarias, así lo afirman López y Pérez (2022).

Ser eficiente no es solo trabajar más rápido, sino de manera inteligente, logrando buenos resultados con el menor uso de recursos (Sortillón et al., 2021). La eficiencia se diferencia de la eficacia en que esta última solo busca cumplir el objetivo, mientras que la eficiencia lo hace con el mínimo desgaste (Sánchez et al., 2022). En instituciones como cooperativas, donde los recursos son limitados, la eficiencia se vuelve una prioridad estratégica así lo determina Manzo (2019), además, permite identificar qué

actividades sobran, dónde hay cuellos de botella y cómo se puede mejorar. Como explican Aspillaga y Piminchumo (2021), estos factores son claves para lograr una gestión que se enfoque en resultados, no solo en procedimientos.

Métodos y Materiales

La presente investigación se enmarca en un enfoque descriptivo correlacional, ya que busca identificar la situación actual de los procesos de gestión documental en una cooperativa y analizar la relación entre la digitalización documental y la eficiencia administrativa (Baena et al., 2017). Se desarrolló bajo modalidad de campo, recolectando información directamente de los actores involucrados. El enfoque mixto permitió integrar datos cuantitativos y cualitativos, enriqueciendo el análisis y la discusión de resultados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas a los 57 socios de la cooperativa, lo que representó la totalidad de la población, y se realizaron entrevistas al personal administrativo y a expertos en el área. Ambos instrumentos fueron diseñados cuidadosamente con el fin de profundizar en la problemática de la gestión documental y detectar los factores que limitan la eficiencia de los procesos. Además, se plantearon posibles soluciones estratégicas.

En la elaboración del cuestionario se definieron dos variables principales: la digitalización documental, como variable independiente, y la eficiencia administrativa, como dependiente. Para analizarlas, se establecieron dimensiones específicas. En la digitalización se consideraron: uso de tecnologías, automatización, acceso a la información, respaldo digital y actitud frente al cambio. En la eficiencia administrativa se incluyeron: tiempo de atención, orden documental, reducción de errores y percepción del servicio por parte de los socios.

Cada ítem fue diseñado con claridad y pertinencia, evaluado previamente por expertos que aportaron observaciones sobre redacción y coherencia. Luego de las correcciones, se aplicó una prueba piloto y se calculó el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor superior a 0,70 (Bojórquez et al., 2013), lo cual ratificó la confiabilidad del instrumento utilizado para el estudio.

Tabla 1.

Cálculo del alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach
• Uso de herramientas tecnológicas	0.708
• Automatización de procesos	0.836
• Avance tecnológico y predisposición al cambio	0.78
• Respaldo digital y capacidad de almacenamiento	0.882
• Cumplimiento de estándares y normas	0.849
• Manejo del tiempo y optimización de recursos	0.767
• Organización y eficiencia	0.717
• Satisfacción de atención al socio	0.761

En esta investigación se aplicaron entrevistas abiertas al personal administrativo, lo que permitió captar experiencias, percepciones y obstáculos reales en la gestión documental. Esta técnica cualitativa complementó los datos cuantitativos recolectados por encuestas, aportando mayor profundidad interpretativa. Para el análisis estadístico, se emplearon Excel y SPSS, con cálculos de promedios, frecuencias, porcentajes y pruebas de correlación. En particular, se utilizó el coeficiente de Pearson para determinar la fuerza y dirección de la relación lineal entre variables cuantitativas continuas (Baena et al., 2017). Por su parte, las respuestas cualitativas fueron organizadas para identificar patrones y elementos clave del discurso.

Análisis de resultados

Los resultados obtenidos en la encuesta permitieron identificar cómo perciben los socios el uso de herramientas digitales y la eficiencia administrativa dentro de la cooperativa. A través de 20 preguntas organizadas en ocho dimensiones, se recogieron las opiniones sobre: tiempos de atención, tramitología, acceso a la información y nivel de satisfacción, estos datos sirven como base para tomar decisiones y mejorar la gestión interna de manera más clara y efectiva.

Tabla 2.

Dimensiones de estudio.

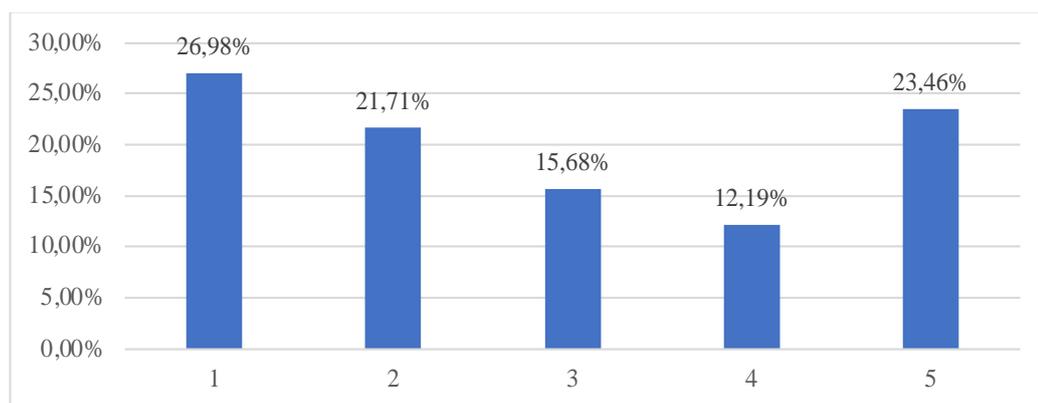
Dimensión	Enfoque principal	Resultados clave
1. Uso de herramientas tecnológicas	Percepción del uso actual y necesidad de digitalización	73,60 % percibe uso de tecnologías; 50,80 % cree necesario digitalizar todo. Avances visibles, pero insuficientes.
2. Automatización y acceso a la información	Nivel de automatización y agilidad en acceso informativo	Solo 21 % nota automatización; 65 % no la percibe. Acceso ágil: 26 %. Tecnología inconsistente.
3. Avance tecnológico y predisposición	Valoración crítica y disposición frente al cambio digital	61 % considera que digitalizar mejoraría procesos. Mirada crítica pero optimista del cambio.
4. Respaldo digital y almacenamiento	Confianza en protección y respaldo de datos personales	25 % confía en protección; 75 % expresa dudas. Percepción ambigua sobre seguridad digital.
5. Cumplimiento de normas de calidad	Evaluación del orden, protocolo y duplicidad de procesos	79 % no percibe protocolo claro; 63 % ve duplicidad. Se evidencia desorden y burocracia.
6. Manejo del tiempo y recursos	Uso del tiempo, demoras y carga operativa manual	42,1 % percepción neutral; 10,5 % lo considera óptimo. 70 % nota demoras significativas.
7. Organización y eficiencia interna	Impacto esperado de la digitalización en el orden documental	Más del 50 % cree que digitalización minimiza pérdidas. Resto muestra indiferencia o desconocimiento.
8. Satisfacción del socio	Percepción del servicio y eficiencia en la atención	67 % insatisfecho. Malestar por demoras y trato recibido.

Análisis general de la variable: Digitalización Documental

Una vez que se ha analizado de manera específica cada una de las dimensiones que forman parte de las variables de estudio, en esta sección se presenta un análisis general de cada variable, a partir del promedio obtenido por cada dimensión.

Figura 2.

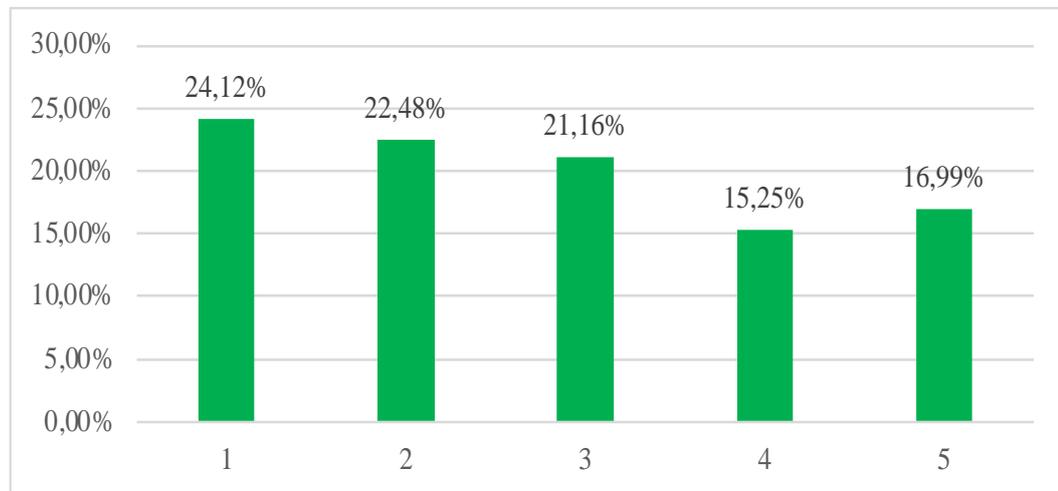
Resultado general promedio de la variable Digitalización Documental



La Figura 2 refleja una percepción dividida sobre la digitalización documental. Un 48,7 % de los socios califica negativamente el proceso (niveles 1 y 2), mientras que un 15,68 % mantiene una postura neutral (nivel 3), evidenciando incertidumbre o falta de información. En contraste, el 35,65 % reconoce avances (niveles 4 y 5), lo cual indica que existen esfuerzos en curso que ya generan impactos positivos en algunos servicios. Aunque los resultados muestran progresos parciales, también subrayan la necesidad de fortalecer la estrategia de digitalización para alcanzar una mayor aceptación institucional.

Figura 3.

Resultado general promedio de la variable Eficiencia de los procesos administrativos.



La Figura 3 revela que el 46,6 % de los socios percibe ineficiencia en los procesos administrativos, al ubicarse en los niveles 1 y 2 de la escala. Además, un 21,16 % adoptó una postura neutral (nivel 3), mientras que solo el 32,24 % expresó una opinión favorable (niveles 4 y 5). Si bien existe un grupo que reconoce mejoras, el porcentaje positivo no resulta suficiente para considerar la eficiencia administrativa como una fortaleza institucional consolidada. Por tanto, se evidencia una percepción crítica que sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procedimientos actuales.

Análisis de Correlación

Para comprender la forma en que relacionan las variables y sus dimensiones, se procedió a hacer un análisis de correlación de Pearson, tomando como punto de partida la siguiente base de datos (Tabla 10), la cual está conformada por los promedios generales de cada dimensión, según su variable, y se les puso una codificación para que sea más fácil su comprensión al momento de hacer el análisis.

Tabla 3.*Base de datos de las dimensiones para el análisis de correlación.*

DIMENSIONES	CÓD	1	2	3	4	5
1. Uso de herramientas tecnológicas	UHT	39,45%	15,80%	7,90%	10,55%	26,30%
2. Automatización de procesos y acceso a la información	API	35,95%	29,80%	12,30%	7,05%	14,90%
3. Avance tecnológico y predisposición al cambio	ATC	2,65%	14,03%	24,13%	21,50%	37,73%
4. Respaldo digital y capacidad de almacenamiento	RDA	29,85%	27,20%	18,40%	9,65%	14,90%
5. Cumplimiento de estándares y norma de calidad	CEC	27,20%	23,70%	14,90%	16,65%	17,55%
6. Manejo del tiempo y optimización de recursos	TOR	26,33%	20,63%	30,25%	11,85%	10,95%
7. Organización y eficiencia	OEF	7,00%	16,65%	21,05%	21,95%	33,35%
8. Satisfacción de atención al socio	SAS	35,95%	28,95%	18,45%	10,55%	6,10%

Para el análisis de correlación de cada una de estas dimensiones, se aplicó el método de Pearson, dado que los datos son cuantitativos y continuos, ya que se obtuvieron mediante la escala de Likert, y se hizo un promedio por cada dimensión. Luego, con estos datos se midió la relación lineal entre dos variables numéricas, que, en este caso, son las dimensiones de la digitalización documental (variable independiente) versus la eficiencia de los procesos administrativos (variable dependiente). A partir de estos datos, se analiza si la correlación es fuerte o débil, si es más cercano o lejano de 1, mientras que, si es inversa o directamente proporcional, cuando el resultado arrojado sea negativo o positivo. A continuación, se presenta el resultado obtenido.

Tabla 4.

Resultado del análisis de correlación.

	UHT	API	ATC	RDA	CEC	TOR	OEF	SAS
UHT	1,0000							
API	0,7109	1,0000						
ATC	-0,3948	-0,7499	1,0000					
RDA	0,5637	0,9654	-0,7475	1,0000				
CEC	0,7491	0,9612	-0,8020	0,8690	1,0000			
TOR	0,0369	0,4270	-0,5495	0,6257	0,2520	1,0000		
OEF	-0,3762	-0,7295	0,9919	-0,7530	-0,7575	-0,6436	1,0000	
SAS	0,4546	0,8952	-0,9268	0,9354	0,8536	0,6878	-0,9337	1,0000

La Tabla 3 muestra el resultado por cada una de las dimensiones objeto de estudio, pero para facilitar su comprensión se hizo una tabla resumen que permita entender las correlaciones más destacadas entre las dimensiones de la digitalización documental y la eficiencia de los procesos administrativos.

Tabla 5.

Resultado del análisis de correlación.

Relación	Correlación (Pearson)	Interpretación
API – CEC	0,9612	Correlación positiva muy fuerte
API – SAS	0,8952	Muy fuerte
RDA – SAS	0,9354	Muy fuerte
ATC – SAS	-0,9268	Muy fuerte pero negativa
OEF – SAS	-0,9337	Muy fuerte negativa
ATC – OEF	0,9919	Correlación casi perfecta

Los resultados evidencian una correlación muy fuerte y positiva entre la automatización de procesos y el cumplimiento de estándares de calidad (0.9612), lo cual sugiere que la digitalización mejora el orden y la percepción normativa, además, esta automatización influye directamente en la satisfacción del socio (0.8952), al hacer los trámites más ágiles y eficientes. También se destaca una correlación alta (0.9354) entre el respaldo digital y la confianza del usuario, ya que tener su información segura genera tranquilidad y mejora la experiencia del servicio.

Sin embargo, no todos los indicadores son positivos, se observa una correlación muy fuerte pero negativa (-0.9268) entre el avance tecnológico y la satisfacción del

socio, lo cual indica una posible desconexión entre los cambios internos y la experiencia real del usuario, es decir, aunque se implementan mejoras, los socios no las perciben claramente. Algo similar ocurre con la eficiencia interna, que también muestra una correlación negativa (-0.9337) con la satisfacción, evidenciando un desfase entre la mejora administrativa y su impacto tangible.

Por otro lado, se halló una correlación casi perfecta (0.9919) entre el avance tecnológico y la eficiencia organizacional, esto refleja que, mientras mayor es la disposición al cambio, mayor es la percepción de orden interno. En conjunto, estos resultados indican que, para que los beneficios lleguen al socio, es necesario alinear la innovación tecnológica con una comunicación y ejecución visibles hacia el usuario.

Resultados de la Entrevista

A fin de complementar y profundizar en el análisis cualitativo de esta investigación, se aplicó una entrevista a cuatro funcionarios administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada. Los entrevistados coincidieron en que los procesos administrativos actuales se desarrollan sin mayores inconvenientes. La mayoría los calificó como “muy buenos” o “eficientes”, destacando que no se han presentado problemas graves, esto podría implicar una percepción favorable del estado actual, aunque es importante considerar que esta valoración podría estar influenciada por la costumbre o la falta de indicadores objetivos de evaluación interna.

Los funcionarios entrevistados manifestaron percepciones positivas sobre la gestión documental, calificándola como eficiente y bien organizada, sin reportar dificultades para archivar o recuperar información ni casos de pérdida o duplicidad de documentos. No obstante, este orden se sostiene mediante sistemas manuales, sin herramientas tecnológicas, lo que evidencia una gestión tradicional que, aunque funcional, carece de modernización. La percepción de eficiencia del sistema actual es

alta entre los empleados, pero contrasta con la insatisfacción de los socios, lo cual sugiere una desconexión entre la operación interna y la experiencia del usuario.

Por otro lado, todos coincidieron en la importancia de la sistematización documental y reconocieron ventajas como mayor orden, rapidez y seguridad si se implementa un sistema digital, sin embargo, persiste cierta contradicción, ya que no consideran que dicha digitalización mejoraría significativamente la eficiencia, esta percepción podría estar relacionada con desconocimiento del alcance tecnológico o temor al cambio. A ello se suma la falta de recursos para ejecutar una transformación digital, aunque destaca como aspecto positivo la predisposición del personal al cambio, lo cual representa una oportunidad para futuras mejoras organizacionales.

Discusión

Al analizar los resultados obtenidos mediante encuestas a socios y trabajadores de la cooperativa, se identificó una marcada división en la percepción sobre la digitalización documental. Mientras un 49 % manifestó su desacuerdo con los avances en esta área, otro 35 % reconoció ciertos progresos visibles. Esta polarización revela una experiencia desigual del servicio, posiblemente asociada a deficiencias en la comunicación interna o a una implementación incompleta de herramientas digitales.

En este contexto, los testimonios de los funcionarios aportaron una visión distinta. Ellos aseguraron que los procesos administrativos son eficientes y no presentan mayores complicaciones. No obstante, dicha percepción contrasta con la opinión de los socios, quienes, si bien no reportan fallas en el archivo físico, admiten la utilidad de la digitalización, aunque reconocen la falta de recursos para impulsar cambios significativos. Esta situación sugiere la existencia de un conformismo operativo, donde lo tradicional se acepta como funcional, a pesar de que los datos evidencian limitaciones. La ausencia de una infraestructura tecnológica adecuada compromete la

eficiencia, ya que impide una ejecución sistemática y un monitoreo riguroso de las tareas administrativas.

Desde el análisis estadístico, se identificaron correlaciones clave entre variables. La automatización de procesos (API) mostró una fuerte relación con el cumplimiento de estándares de calidad (CEC), con un coeficiente de 0,96. Este hallazgo confirma que la integración tecnológica no solo optimiza el acceso a la información, sino también fortalece el cumplimiento normativo y la calidad del servicio. Sin embargo, dimensiones como el manejo del tiempo (TOR) y la satisfacción del socio (SAS) aún presentan resultados bajos, lo que indica que la digitalización no ha logrado transformar completamente la experiencia del usuario.

Por otro lado, durante las entrevistas se evidenció una disposición favorable del personal hacia la modernización documental. Este aspecto resulta estratégico, aunque limitado por la escasa inversión y la ausencia de una planificación estructurada. Tal como lo afirman Delgado y Rodríguez (2024) y González et al. (2020), la eficiencia administrativa no depende exclusivamente de la tecnología, sino también de factores como el liderazgo, la cultura organizacional y la visión estratégica institucional.

En esta línea, Alonso (2020) y Muñoz y Saltos (2022) argumentan que la implementación de sistemas documentales digitales no solo incrementa el orden y la trazabilidad de la información, sino que también reduce errores operativos y facilita una toma de decisiones más eficiente. No obstante, estos beneficios solo son sostenibles cuando se acompañan de políticas de formación continua, inversión tecnológica y una cultura institucional abierta al cambio.

En suma, aunque en la cooperativa se observa una predisposición positiva hacia la digitalización, persiste una desconexión entre las valoraciones internas de eficiencia y las percepciones externas de los socios. Esta brecha debe abordarse

estratégicamente para lograr una transformación digital efectiva, inclusiva y sostenible, que permita mejorar tanto la gestión documental como la experiencia de los usuarios.

Con esto se puede decir que, la cooperativa muestra señales de orden en su trabajo cotidiano, pero carece de herramientas modernas que le permitan optimizar, controlar y escalar sus procesos. Los resultados tanto cuantitativos como cualitativos sugieren que no basta con tener buenas intenciones o rutinas establecidas, sino que es necesario un cambio estructural que combine tecnología, formación y visión estratégica. Solo así será posible cerrar la brecha entre la eficiencia deseada y la eficiencia percibida. Entonces, para tratar de afianzar la digitalización documental se propone el siguiente plan de acción:

Tabla 6.

Plan de acción para la digitalización documental

Problema detectado	Acción propuesta	Responsable	Plazo estimado
Falta de herramientas tecnológicas para registro y archivo	Adquirir e implementar un sistema básico de gestión documental digital	Gerencia y Técnico Informático	Corto plazo (3-6 meses)
Percepción negativa sobre la digitalización (49% en desacuerdo)	Socializar con los socios los beneficios de la digitalización y realizar campañas de información interna	Asistente del Servicio al Socio.	Corto plazo (1-2 meses)
Ausencia de automatización de procesos clave	Digitalizar el flujo de ingreso, archivo y búsqueda de documentos prioritarios	Técnico Informático	Mediano plazo (6-9 meses)
Baja capacitación tecnológica del personal	Realizar talleres mensuales de formación y manejo básico de herramientas digitales para todo el personal	Técnico Informático	Permanente
Falta de respaldo digital y riesgo de pérdida documental	Implementar una política de respaldo automático en la nube o en servidores locales	Técnico Informático	Corto plazo (3 meses)
Limitada disponibilidad de recursos financieros	Buscar convenios o alianzas con entidades de apoyo técnico o programas estatales de innovación	Gerencia	Mediano plazo (6 meses)

Conclusiones

Este estudio permitió observar cómo la gestión documental influye directamente en la eficiencia administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada. A través de la aplicación de encuestas, entrevistas y revisión teórica, se obtuvo un panorama completo y realista de lo que ocurre en la práctica y de cómo es percibido por quienes forman parte del sistema, además de mostrar que hay una fuerte brecha entre lo que algunos socios perciben y lo que el personal considera eficiente, cerca del 49% de los socios manifestaron desacuerdo con el nivel de digitalización documental, mientras otros sí reconocieron avances. Esta diferencia de percepciones puede estar relacionada al hecho de que no todos están viviendo la misma experiencia, lo que evidencia una implementación parcial, poco clara o limitada en su alcance, además, se notó que los procesos siguen siendo mayormente físicos, con escaso respaldo digital y poco uso de herramientas tecnológicas.

El análisis estadístico dejó ver que existe una relación estrecha entre digitalización y eficiencia, con niveles de correlación altos, sobre todo, se identificó una fuerte conexión entre la automatización de procesos y el cumplimiento de normas de calidad y también se hallaron debilidades como el manejo del tiempo y la satisfacción del socio, los cuales siguen siendo bajos, lo que indica que todavía no se siente un impacto concreto en los servicios que reciben los usuarios.

Si bien no se ha ejecutado el plan de acción, los hallazgos permiten delinear algunas propuestas iniciales, entre ellas, se destaca la necesidad de iniciar una digitalización progresiva, que contemple capacitación interna, selección de un sistema accesible de gestión documental y mejoras en el respaldo digital, también se recomienda trabajar en una estrategia de comunicación que permita a todos conocer y aprovechar los cambios implementados. Por tanto, la digitalización documental puede llegar a ser una pieza importante dentro de la mejora de los procesos administrativos,

impulsando su eficiencia. Sin embargo, para que ocurra hay que planificar de manera real, y contar con el compromiso de los miembros de la organización, a fin de lograr una gestión más ágil y ordenada, en favor de los socios de la Cooperativa objeto de estudio.

Referencias bibliográficas

- Alegre Brítez, M., & Kwan Chung, C. (2023). Auditoría financiera y su relación con la auditoría operativa. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.5>
- Alonso Martínez, J. A. (2020). La gestión documental en las organizaciones. *Fundación Para La Universitat Oberta de Catalunya (FUOC)*, 1, 1–28. file:///C:/Users/felip/OneDrive/Desktop/Maestria/5to Cuatrimestre/Anteproyecto/Referencias actualizadas/GestionDocumental_Modulo1_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf
- Aspillaga Muñoz, F., & Piminchumo Mendez, A. (2021). Democracia digital y administración pública en una municipalidad distrital. *Yachaq*, 4(1), 0–2. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v4i1.133>
- Ávila-Guerrero, F. M., Bernal Díaz, I. V., & Monroy Gómez, D. A. (2023). Transformación Digital Empresarial: Revisión de producciones investigativas 2017 – 2021. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 282–296. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.18>
- Baena-Extremera, A., Ayala-Jiménez, J. D., & Baños, R. (2017). Investigación descriptiva, correlacional o cualitativa. *Pensar En Movimiento: Revista de Ciencias Del Ejercicio y La Salud*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.15517/pensarmov.v15i1.24777>
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. *Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013)*, 1–9. <http://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Bravo, M., & Avilés, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Recimundo*, 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- De La Hoz Suárez, B. A., Luna Moran, I. Felipe, Manjarres Tete, A. E., & De La Hoz Suárez, A. I. (2024). Inteligencia artificial como estrategia para gestionar los procesos de auditoría financiera. *Revista Estrategia Organizacional*, 13(1), 57–72. <https://doi.org/10.22490/25392786.7818>
- Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos - UNPA*, 15(1), 200–229. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v15.n1.941>
- Delgado, H., & Rodríguez, A. (2024). El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional en la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del Cantón Montecristi. *Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 8–17.
- Franco, I. A., & Escobar, M. C. (2019). Estrategias enfocadas al desarrollo inmobiliario sostenible del cantón Manta, Ecuador. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(1), 56–60.
-

<https://doi.org/10.33936/recus.v4i1.1754>

Gaido, R. (2020). La administración electrónica. Un desafío del derecho a la participación ciudadana. Ediciones Universidad de Salamanca, 8, 57–81.

García Martín, L. (2020). La Administración electrónica. El procedimiento administrativo digital. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1(24), 139–142. <https://doi.org/10.24965/gapp.i24.10794>

Gavilanes Sagñay, M. A., Gavilanes Sagnay, F., & Chávez Granados, N. A. (2022). La gestión estratégica empresarial desde las tecnologías de la información y la comunicación. *Puntos y reflexiones*. AlfaPublicaciones, 4(1), 46–61. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.130>

Gonzales Sulla, A. E. (2021). Comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra. El nuevo camino del consumidor. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 101–111. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21823>

González Dona, J. M. (2022). Administración electrónica en el ámbito tributario. *Revista A&C*, 16(2), 397–400. <https://doi.org/10.36402/ac.v16i2.4862>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa. *Revista Universidad EAFIT*, 12(4), 32–37.

Granda Campoverde, R., & Bermeo Valencia, C. (2022). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47–72. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.621>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana. shorturl.at/mwS39

Llorente, C., Pretel, M., Abad, L., Sánchez, M., & Viñarás, M. (2018). Administración electrónica y comercio electrónico como instrumentos para un envejecimiento activo. *Aula Abierta*, 47(1), 87–96.

López Aguilar, W. P., & Pérez Arévalo, M. A. (2022). Gestión Administrativa y su impacto en el Plan Anual de Compras de la Universidad Técnica de Babahoyo en 2021. *Magazine de Las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 7(3), 23–40. <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i3.2674>

Manzo, M. (2019). El análisis de la cadena de valor como fuente de ventajas competitivas en las empresas exportadoras de zarzamora en México. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 1(9), 1–21.

Medina Chicaiza, P., Chango Guanoluisa, M., Cobos, M. C., & Toscano, D. G. (2022). Digital transformation in companies: a conceptual review. *Journal of Science and Research*, 7(2), 756–769. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>

Morales, O., González, R., Oquendo, H., Loredo, N., Cabrera, Y., & Galindo, P. (2017). Procedimiento para la documentación de los procesos en los sistemas de gestión de la calidad de la ciencia y la técnica universitaria. *Documentation Procedure for Quality Management of Science and Technology Systems in the University*. *Retos de Dirección*, 11(2), 111–135.

- Muñoz-Espinoza, Y. N., & Saltos-Catagua, L. M. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo Del Conocimiento*, 7(6), 2114–2131. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4184>
- Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M., Mena, E., & Partida, J. Á. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 847–870. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Rojas Ruíz, E. S. (2023). Las organizaciones, el control y la auditoría interna. *Gestión y Desarrollo Libre*, 3(5), 125–145. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.5.2018.8191>
- Salazar, E., Cajas, M., Angulo, D., & Ruedas, F. (2025). Digitalización de las Pymes en Ecuador: Desafíos, oportunidades y casos de éxito. *Revista Científica Multidisciplinaria G-Ner@ndo*, 6(1), 1–16.
- Sánchez-Batallas, O., Pogo-Barrezueta, D., Mora-Sanchez, N., & Romero-Black, W. (2022). Herramientas de gestión para la medición de los procesos administrativos. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 121–131. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.983>
- Sortillón González, P. E., Ortega Encinas, L. U., López Bojórquez, J. S., Leyva-Pacheco, J. A., & Ochoa Salcido, G. (2021). Validación de un método cuantitativo de Evaluación de Riesgos de Trastornos Músculo-esqueléticos en las tareas de las artes plásticas a partir de un método cualitativo. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 14(35), 1–24. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi35.338>
- Vargas Garcia, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99–120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vivas-Manrique, S. D., & Fonseca Muñoz, M. (2021). Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 5962. <https://doi.org/10.18041/2322-634x/rcso.1.2019.5962>
-