


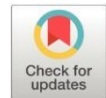


Propuesta de implementación de un enfoque DMF para la gestión documental en la Cooperativa JEP.

Proposal for the Implementation of a DMF Approach for Document Management at Cooperativa JEP

- ¹ Silvia Patricia Godos Rosales  <https://orcid.org/0009-0009-9292-0376>
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
silvia.godos.95@est.ucacue.edu.ec
- ² Yonimiler Castillo Ortega  <https://orcid.org/0000-0002-7710-5199>
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
ycastillo@ucacue.edu.ec
- ³ Jorge Edwin Ormaza Andrade  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
jormaza@ucacue.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 15/03/2024

Revisado: 13/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3037>

Cítese:

Godos Rosales, S. P., Castillo Ortega, Y., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Propuesta de implementación de un enfoque DMF para la gestión documental en la Cooperativa JEP. *Conciencia Digital*, 7(2.1), 69-92.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3037>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras claves:

Gestión documental, enfoque DMF, tecnología, tiempo, eficiencia.

Resumen

Introducción: La gestión eficaz de documentos constituye un elemento central en el funcionamiento de cualquier entidad, y la JEP Ltda. no es una excepción. En el contexto actual, donde la información se constituye como un activo estratégico, la habilidad para acceder, almacenar y administrar documentos de manera eficiente se convierte en un determinante para el desempeño organizacional. **Objetivo:** Evaluar un enfoque de Programa de Gestión Documental Gestión Documental Moderna (DMF) en la Cooperativa JEP para mejorar la eficiencia en el manejo de documentos, optimizando el acceso, la organización y la seguridad. **Metodología:** El estudio se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo, y se empleó una encuesta adaptada de Caspi & Porras (2015); y Manrique y García (2023), dirigida a 137 empleados y gestores, de una población total de 250 personas en la cooperativa. **Resultados:** El análisis de la encuesta revela una actitud positiva hacia la adopción de tecnologías avanzadas en gestión documental, con un 67.9% esperando ahorro de tiempo. Existe un fuerte apoyo a la implementación de un sistema de gestión documental (97% de acuerdo) y la búsqueda de documentos es mayormente rápida, aunque hay margen de mejora. La integración de plataformas digitales es moderada y la ciberseguridad es altamente valorada, con un 69.2% considerándola muy importante. **Conclusión:** El análisis de la gestión documental en la Cooperativa JEP señaló varios desafíos, incluyendo la desorganización de la información, la ineficiencia en la búsqueda de documentos y la ausencia de integración tecnológica, por lo que se sugiere mejorar la eficiencia de la búsqueda a través de la formación del equipo y la adecuada aplicación de herramientas tecnológicas digitales. Área de estudio general: gestión empresarial. Área de estudio específica: gestión documental

Keywords:

Document management, DMF approach, technology, time, efficiency.

Abstract

Introduction: Effective document management constitutes a central element in the functioning of any organization, and JEP Ltda. is no exception. In the current context, where information is regarded as a strategic asset, the ability to access, store, and manage documents efficiently becomes a determinant for

organizational performance. **Objective:** To evaluate a Modern Document Management Approach (DMF) in Cooperativa JEP to enhance efficiency in document handling, optimizing access, organization, and security. **Methodology:** The study was characterized by a quantitative approach, employing a survey adapted from Caspi & Porras (2015); and Manrique and García (2023), directed at 137 employees and managers, out of a total population of 250 individuals in the cooperative. **Results:** The survey analysis reveals a positive attitude towards the adoption of advanced technologies in document management, with 67.9% expecting time savings. There is strong support for the implementation of a document management system (97% agreement), and document retrieval is mostly quick, although there is room for improvement. The integration of digital platforms is moderate, and cybersecurity is highly valued, with 69.2% considering it very important. **Conclusión:** The analysis of document management in Cooperativa JEP identified several challenges, including information disorganization, inefficiency in document retrieval, and lack of technological integration, suggesting the need to enhance search efficiency through team training and the appropriate application of digital technological tools.

1. Introducción

La desorganización de la información y la gestión ineficaz de documentos representan desafíos que afectan la operatividad y la toma de decisiones dentro de la cooperativa JEP, evidenciando la necesidad de un sistema de gestión documental estructurado. Además, la simplificación de procedimientos para acceder y gestionar documentos, tanto interna como externamente, y el manejo adecuado del almacenamiento de información física, se destacan como factores para mejorar la eficiencia, transparencia y productividad de la cooperativa (Congreso de la República de Colombia, 2019).

La falta de acceso a información relevante en la Cooperativa JEP representa un desafío significativo, ya que la incapacidad para obtener documentos necesarios de manera rápida y eficiente limita su capacidad de respuesta tanto a solicitudes internas como externas, impactando negativamente en su dinamismo y la satisfacción de sus miembros (Espinel & Ferie, 2020). Además, la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión documental obstaculiza el procesamiento, almacenamiento y recuperación

eficientes de información, lo que ralentiza las operaciones y aumenta el riesgo de pérdida o mal manejo de documentos críticos (Ruiz et al., 2020).

La falta de disponibilidad de información actualizada y oportuna representa un desafío significativo para la cooperativa, ya que limita su capacidad para realizar análisis precisos y tomar decisiones informadas (Trujillo, 2021). Esta situación se vuelve aún más crítica ante la necesidad de responder con rapidez a los cambios del mercado o a requerimientos específicos de los miembros o entidades reguladoras. Además, la gestión documental ineficaz obstaculiza la interacción entre los diferentes departamentos, comprometiendo la colaboración y la productividad del equipo (Pérez, 2020). El intercambio inadecuado de documentos e informes contribuye a esta problemática, y la falta de una gestión documental adecuada se traduce en una pérdida de productividad de más del 20% entre los colaboradores.

La metodología archivística, base fundamental de la gestión documental empresarial, se encuentra en constante evolución debido a los avances tecnológicos (González, 2022). Considerando la magnitud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” Ltda., con 63 agencias a nivel nacional y una gran cantidad de documentos que requieren clasificación y archivo por dependencia, se propone la implementación de un enfoque DMF en la gestión documental. Este enfoque busca establecer un sistema que permita el registro, control y seguimiento digital de los archivos actualmente manejados en papel. Con esto, se optimizarán las operaciones administrativas, facilitando la búsqueda y organización de documentos, y contribuyendo a una gestión de información más ágil y eficiente. El diseño de este enfoque DMF tiene como objetivo mejorar la gestión documental en la Cooperativa JEP, optimizando el acceso, la organización, el flujo de información y la seguridad.

La implementación de un Programa con enfoque DMF adecuado no solo optimiza el flujo de trabajo y la productividad, sino que también resalta la importancia de los documentos como pilares de la transparencia y la toma de decisiones informadas (Congreso de la República de Colombia, 2019). Considerando la digitalización y la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas, las cooperativas pueden superar barreras tradicionales, facilitando el acceso oportuno y eficiente a la información (Espinel & Ferie, 2020). La adopción de canales virtuales y la implementación de sistemas de gestión electrónica de documentos se revelan como estrategias clave para fomentar una cultura de transparencia y colaboración, optimizando la experiencia del usuario y la productividad de la cooperativa (Ruiz et al., 2020). Por otro lado, la gestión de la diversidad documental en las cooperativas, incluyendo documentos administrativos y aquellos vinculados a servicios prestados, suele centralizarse en un único espacio de almacenamiento, en contraposición a un enfoque de archivo descentralizado.

La actualización constante de las tablas de retención documental y la transición hacia soluciones digitales son fundamentales para utilizar los recursos de manera más eficiente, minimizar el desperdicio y mejorar la rentabilidad de la inversión (Trujillo, 2021). Un enfoque DMF introduce prácticas y tecnologías que transforman el manejo de la información, desde la creación hasta la disposición final de documentos. Al adoptar un enfoque DMF, se establecen bases sólidas para la digitalización, la seguridad de la información y la accesibilidad, elementos que son fundamentales para mejorar la gestión documental (Congreso de la República de Colombia, 2019).

En términos de eficiencia, la automatización de procesos y la digitalización de documentos disminuyen significativamente el tiempo y los recursos dedicados a la gestión de documentos, asegurando una mayor productividad y una reducción de los costos de almacenamiento físico (Espinel & Ferie, 2020). Sin embargo, la eficiencia de la cooperativa se ve comprometida cuando los empleados enfrentan incertidumbre sobre dónde encontrar documentos específicos requeridos. Russo (2009, pág. 10) resalta que “un sistema de gestión documental eficiente no solo eleva la productividad y previene problemas relacionados con la gestión de información y documentos, sino que también optimiza los costos en recursos”.

En el estudio de Manrique & García (2023) se enfocaron en Alianza Fiduciaria, evaluando métodos tradicionales y contemporáneos para mejorar la eficiencia administrativa. Además, su análisis condujo al desarrollo de una propuesta personalizada centrada en Ciberseguridad, Marketing Digital, Formación y Personas, y Big Data y Analytics, con el objetivo de optimizar la gestión digital de la información en la organización. Por otro lado, Caspi & Porras (2015) dirigieron su atención a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda., empleando la metodología de Programación Extrema (XP) para abordar las demandas del área de crédito. Ambos proyectos se beneficiaron de enfoques meticulosos y detallados, ofreciendo pautas claras para la mejora continua en la gestión documental digital en sus respectivas entidades.

Se propone evaluar un enfoque de DMF para mejorar la eficiencia en el manejo de documentos en la Cooperativa JEP, buscando optimizar el acceso, la organización, el flujo de información y la seguridad de los documentos. En primer lugar, se llevará a cabo un diagnóstico de la situación actual de la gestión documental en la Cooperativa JEP, con el fin de identificar los problemas y necesidades más urgentes. Posteriormente, se procederá a investigar teorías y estudios aplicados sobre gestión documental en diversos contextos. Finalmente, se realizará una investigación sobre las herramientas y tecnologías necesarias para la implementación efectiva del enfoque DMF en la Cooperativa.

Fundamentación Teórica

Gestión documental en el cooperativismo

La gestión documental se entiende como el conjunto de prácticas, tecnologías y técnicas empleadas para gestionar el flujo de documentos dentro de una organización, abarcando desde su creación hasta su eventual archivado o eliminación. Como destaca Trujillo (2021), la esencia de un sistema de gestión documental en cooperativas radica en su capacidad para digitalizar y almacenar documentos físicos, lo cual optimiza significativamente las operaciones administrativas. Además, dicho sistema facilita la búsqueda y organización de documentos y datos en variados formatos, contribuyendo a una gestión de información más ágil y eficiente en la empresa.

Según Piñeros et al. (2018), el enfoque hacia la gestión documental destaca por su doble propósito: mientras promueve la conservación efectiva de la información relevante, simultáneamente combate la acumulación innecesaria de papel. En la dinámica operativa de la cooperativa, la evaluación y el seguimiento de su rendimiento se basan en la integridad y la organización de su documentación. Como señala Pérez (2020), "todas las operaciones que la institución desarrolla se respaldan con licitudes o formularios firmados y sellados por quienes corresponda, principalmente en el área contable y el área de crédito y cobranza" (p. 12). Por lo tanto, se resalta la conexión intrínseca entre la gestión documental eficiente y la capacidad de la cooperativa para progresar y operar de manera efectiva, enfatizando la necesidad de prácticas de gestión de archivos coherentes y bien estructuradas.

Chuquimarca (2018) resalta la relevancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) dentro del sistema financiero ecuatoriano, citando que "La participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en 2017 fue del 19.8% en el sistema financiero nacional, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP Ltda. participaba con el 2.62%, demostrando que posee una participación significativa en el sistema financiero del Ecuador" (Chuquimarca, 2018, p. 15). Lo que pone en evidencia el impacto significativo que las COAC tienen en la economía nacional, y el papel importante que juega específicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP Ltda. dentro de este segmento, señalando su contribución y presencia en el sistema financiero ecuatoriano.

Un ejemplo pertinente es la implementación de un sistema de gestión documental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda. en el cual emprendió con un objetivo específico: optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de créditos, lo cual se anticipaba que traería una serie de beneficios tangibles. Entre estos, se esperaba una mejora en la calidad del servicio al cliente, un incremento en la aceptación por parte de los clientes, una mayor facilidad de acceso a los créditos y, por último, una reducción significativa de los costos operacionales. La implementación efectiva de este sistema fue

facilitada por la creación de un manual exhaustivo, diseñado para apoyar al administrador del área de Crédito (Caspi & Porras, 2015).

Importancia de la gestión documental

La eficacia con la que una organización maneja sus documentos tiene un impacto directo en el desempeño de sus funciones y responsabilidades administrativas. Plúa et al. (2021) destacan que la gestión documental posiciona al archivo como el núcleo administrativo esencial para la administración efectiva de la institución. Por lo tanto, no es solo una cuestión de almacenamiento de documentos, sino el sostenimiento de la estructura administrativa y la facilitación del cumplimiento de objetivos organizacionales.

Según Zambrano et al. (2021), para que la implementación de un sistema de gestión de documentos (SGD) en las organizaciones sea exitosa, "este debe realizarse sobre bases archivísticas sólidas y en estrecha colaboración entre gestores de información, archiveros y especialistas en tecnologías de la información"(p23). Además, el sistema se debe enfocar a las reglas técnicas de gestión documental específicas de cada país, lo que asegura que la implementación del SGD no solo sea efectiva sino también conforme a las normativas locales.

Por su parte, Camilo y Castro (2021) argumentan, no es posible garantizar la obtención de información que sea oportuna, veraz, íntegra, auténtica y accesible sin una gestión documental y administración de archivos efectivas. Lo que enfatiza que la administración documental robusta se constituye como piedra angular para el éxito y la transparencia organizacional.

Desafíos de la gestión documental tradicional

Berrocal (2016) identifica que en la gestión documental tradicional se encuentra "ciertos inconvenientes, como la falta de disponibilidad inmediata, falta de control sobre copias y documentos duplicados, poca seguridad, deficiente distribución de la información, un alto coste productivo y de almacenamiento; falta de gestión del conocimiento en documentos y procesos" (p.100). Lo que pone en manifiesto limitaciones como: la dificultad para acceder a información relevante de manera oportuna, la gestión ineficaz de la redundancia documental, la vulnerabilidad ante riesgos de seguridad, la distribución ineficiente de la información, los costos elevados asociados con la producción y el almacenamiento de documentos físicos, y la inadecuada gestión del conocimiento.

Según Sánchez (2021), las instituciones públicas actualmente requieren de sistemas de información que les permitan gestionar eficazmente los documentos generados en sus procesos a través de plataformas digitales. De tal manera, que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) facilitan la transición a entornos digitales mejorando la eficiencia y accesibilidad de la información.

García & Gallegos (2022) señalan que para conservar a largo plazo estos activos de información nacidos digitales, hay que plantearse la aplicación de prácticas de preservación digital, que no pueden ir disociadas de una adecuada gestión documental desde el momento en que se crean y generan dichos documentos y contenidos. Otro desafío es garantizar la seguridad y protección de los documentos digitales, ya que pueden estar expuestos a ciberataques. Además, algunas de las tendencias emergentes incluyen el uso de inteligencia artificial y aprendizaje automático para la clasificación y análisis de documentos, la implementación de soluciones de gestión de documentos basadas en la nube y el uso de blockchain para garantizar la autenticidad y la integridad de los registros.

Enfoque DMF de la gestión de documentos

Según Cáceres & Archivera (2023), señalan que el objetivo del Programa de Gestión Documental (PGD) o enfoque DMF como “el proceso de identificación del flujo general de documentación generada por cada área "negocio" del museo” (p.5), lo cual abarca desde la creación, captura y circulación de documentos, facilitando así la recuperación de información cuando sea necesario, y determinando qué documentos poseen valor vital o histórico para ser transferidos al Archivo para su conservación, valorización y acceso basado en características específicas.

El enfoque DMF, según el Congreso de la República de Colombia (2019), se compone de cinco procesos fundamentales: 1. Planeación Documental, donde se establecen las directrices y los objetivos; 2. Producción Documental, que engloba la creación y el registro de documentos; 3. Gestión y Trámite de los Documentos, que se refiere al manejo y movimiento de los documentos dentro de la organización; 4. Organización y Transferencia Documental, que incluye la clasificación, ordenación, y transferencia de los documentos a sus respectivos archivos; y 5. Disposición Final de los Documentos - Valoración, que determina el destino final de los documentos, ya sea su conservación permanente o su eliminación.

Por su parte Rendón (2017) ilustra el concepto del ciclo vital de un documento dentro del enfoque DMF, en las siguientes etapas: el Archivo de gestión, que alberga documentos con alta frecuencia de uso y consulta, producidos específicamente por cada área de la empresa; el Archivo central, que reúne documentos transferidos desde los diversos archivos de gestión, los cuales siguen siendo vigentes, pero con menor frecuencia de consulta; y finalmente, el Archivo histórico, destinado a la preservación permanente de documentos que poseen un valor significativo e importancia para la entidad.

Dimensiones del enfoque DMF

Según la Asamblea General de la Nación (2017), las dimensiones incluyen el marco normativo, que se compone del normograma relacionado con la gestión documental,

legislación archivística general, estándares nacionales e internacionales, mecanismos de vigilancia y control, y la normativa interna que rige la gestión de documentos. En cuanto a los recursos, se enfatiza la importancia de asegurar la financiación adecuada para el plan de acción de inversión, lo que permite la ejecución, implementación y cumplimiento de los objetivos establecidos. A nivel tecnológico y de infraestructura, se destaca la necesidad de contar con herramientas tecnológicas avanzadas y una infraestructura adecuada para la gestión documental, incluida la identificación y caracterización de los sistemas de información. Finalmente, la dimensión humana y organizativa se centra en la conformación de un equipo o grupo interdisciplinario encargado del liderazgo en la gestión documental, estableciendo roles, responsabilidades, perfiles, un plan de trabajo, metodologías de calidad, identificación de riesgos y un plan de acción.

Por su parte, Espinel & Ferie (2020) resaltan cómo el soporte tecnológico facilita un cambio de paradigma tanto en el pensamiento como en la acción de los individuos dentro de una organización. La adopción de tecnologías avanzadas conlleva mejoras significativas en la comunicación y en la gestión de la información de servicios al cliente. La implementación de canales virtuales para manejar información relacionada con trámites bancarios y no bancarios, solicitudes, agendamiento de turnos y un buzón de sugerencias, son ejemplos claros de cómo la tecnología puede redefinir la interacción entre el usuario y la institución.

Por otro lado, Rendón (2027) señala la importancia de una actualización constante de las tablas de retención documental para adaptar a los nuevos procesos en la organización, integrando cambios efectivamente en el sistema de gestión documental. Además, la revisión periódica es esencial para que estas tablas reflejen la evolución operativa y las necesidades de documentación, garantizando una gestión que cumpla con normativas legales y se ajuste a las mejoras y dinámicas internas organizacionales.

Optimizando la Gestión Documental con el Enfoque DMF

La implementación del enfoque DMF se orienta hacia la consecución de objetivos que fortalecen la administración pública y su relación con la ciudadanía. Según la Asamblea General de la Nación (2017), los objetivos incluyen la trascendencia de los documentos y archivos como fundamentos del lenguaje administrativo, esenciales para el ejercicio de la participación ciudadana, la transparencia y el control de la gestión pública, así como la garantía de derechos individuales y colectivos. Asimismo, busca racionalizar y controlar la producción documental, normalizar procedimientos y formatos, mejorar la gestión de correspondencia a través de sistemas eficientes de correo y mensajería, y regular la organización de documentos acorde a principios de Archivo Total, que abarcan finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad.

Según Duran & Molano (2019) destacan los beneficios de implementar una gestión documental efectiva en las organizaciones, afirmando que esta permite "reducir el volumen de documentos innecesarios, administrar la información plasmada en documentos para agregar valor a la gestión de los conocimientos de la entidad, apoyar la transparencia, la eficacia, la eficiencia y modelo integrado de la gestión de la entidad"(p.32). Por su parte Caspi & Porras (2015) resaltan que la implementación de un sistema de gestión documental eficiente conlleva a un ahorro significativo de tiempo y recursos en las organizaciones.

Rendón (2017) destaca la importancia de la transversalidad en la implementación de un Programa de Gestión Documental (PGD) para asegurar su efectividad. Se enfatiza que el PGD debe abarcar toda la organización, ya que todas las unidades administrativas gestionan documentos, independientemente del formato o los métodos de producción. Por otro lado, Trujillo (2021) destaca el ciclo de gestión documental como un proceso que asegura la protección integral de los documentos desde su creación hasta su disposición final.

Además, Ascanio (2019) define el Programa de Gestión Documental como un conjunto de "actividades administrativas y técnicas aplicadas para planificar, manejar y organizar la documentación producida y recibida, además de crear e implementar procedimientos para definir la disposición final de la documentación, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación"(p 34). También, resalta la importancia de la Tabla de Retención Documental como un listado maestro que no solo enumera los documentos generados por la organización, sino que también especifica los responsables, los lugares de almacenamiento y los tiempos de retención para cada archivo.

Obstáculos en la Adopción del Enfoque DMF

La adopción del enfoque DMF enfrenta obstáculos como la resistencia al cambio y la falta de conocimiento sobre sus beneficios. Según Piñeros et al. (2018), resaltar la utilidad del Programa de Gestión Documental (PGD) en la toma de decisiones es una estrategia efectiva para superar estos desafíos. Por lo tanto, el PGD optimiza las operaciones diarias, y es fundamental en decisiones administrativas, operativas, de emergencia y estratégicas. Al demostrar cómo los documentos proporcionan un registro fiable de las actividades organizacionales para decisiones informadas, se promueve la aceptación y el compromiso hacia el enfoque DMF.

Ruiz et al. (2020) subrayan la importancia de considerar las diversas formas y tipologías de documentos electrónicos, así como la adecuación de las herramientas informáticas actuales para la gestión de la documentación circulante. Además, resaltan la necesidad de que las organizaciones adopten gestores de documentos tecnológicos que organizan y

sistematizan toda la información de forma eficiente, previniendo la pérdida de datos y fomentando la colaboración entre los grupos de trabajo en distintas unidades de negocio.

En el contexto de transición hacia la digitalización de la gestión documental en las cooperativas, Manrique & García (2023) destacan la necesidad de establecer una estrategia metodológica enfocada en la gestión documental digital incluyendo la realización de sesiones de sensibilización y capacitación dirigidas a todos los empleados, destacando la adopción de buenas prácticas en la administración de la información digital y la adaptación a los cambios que esto conlleva.

Además, Manrique & García (2023) señalan la importancia de integrar diversas tecnologías y estrategias metodológicas para una gestión documental efectiva y segura. Los pilares identificados en su estudio incluyen la Ciberseguridad, con una calificación de 5.20, para auditar, monitorizar y asegurar los servicios TIC; seguido por el Marketing Digital y la Formación y personas, ambos con una calificación de 4.80; y Big Data & Analytics, con una calificación de 4.70. Asimismo, destacan la adopción de Tecnologías en la nube (Cloud) y Soluciones específicas como ERP, CRM, MES, GMAO, etc., dada su inversión significativa.

La evolución hacia la gestión documental en las cooperativas implica una reingeniería de procesos que maximiza recursos y mejora resultados (Ruiz et al., 2020). Mientras que Manrique y García (2023) destacan que “la expansión de servicios digitales no solo agiliza operaciones, sino que también mejora la atención y experiencia del cliente” (p.47), destacando la importancia de establecer canales virtuales interconectados que faciliten la interacción con otros servicios regulados, aumentando así la accesibilidad y el alcance dentro de plataformas digitales.

2. Metodología

El estudio sobre la mejora de la gestión documental en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista se caracterizó por ser cuantitativo, centrándose en la recolección y análisis de datos para evaluar de manera objetiva las variables de gestión documental. Además, se utilizaron métodos como el analítico-sintético para investigar las prácticas de gestión documental actuales y alinearlas con un enfoque descriptivo, profundizando en sus aspectos, relaciones y dinámicas. Por otro lado, para la recolección de datos se empleó la encuesta, que consiste en un cuestionario cuidadosamente elaborado para analizar la eficacia, eficiencia y posibles áreas de mejora en la gestión documental de la cooperativa. El instrumento fue adaptado de Caspi & Porras (2015); y Manrique & García (2023); además, incluyó 18 preguntas abiertas. La población de interés fueron los empleados y gestores directamente involucrados en los procesos documentales, con una muestra representativa de 137 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, de una población total de 250 personas en la cooperativa.

3. Resultados

Tras analizar la gestión documental en la Cooperativa JEP bajo el enfoque de la Moderna Gestión Documental (DMF), se destacan hallazgos significativos que revelan la percepción y la disposición del personal hacia la adopción de tecnologías avanzadas.

Tabla 1:

Correlación de variables

	Considera que la cooperativa está preparada para adoptar tecnologías avanzadas en gestión documental				Total
	Totalmente preparada	Preparada	Neutral	No preparada	
En qué medida se espera beneficiar con la automatización de los archivos de la cooperativa	2	0	0	0	2
Ahorro de tiempo en búsqueda y recuperación de documentos	0	71	21	0	92
Reducción de costos asociados al manejo de documentos físicos	0	4	22	0	27
Mejor aprovechamiento de recursos humanos	0	4	6	1	11
No se espera ningún beneficio	0	3	0	1	4
Otro	0	0	1	0	1
Total	2	83	50	2	137

Nota: La tabla muestra la correlación de las variables dependiente e independiente de la investigación

El análisis de los resultados de la encuesta en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista revela que la mayoría de los encuestados percibe a la cooperativa como preparada para adoptar tecnologías avanzadas en gestión documental, con una actitud predominantemente positiva o neutral al respecto. Los beneficios esperados de la automatización se centran en el ahorro de tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos, seguido por la reducción de costos asociados al manejo de documentos físicos y el mejor aprovechamiento de recursos humanos. Solo una pequeña minoría no espera ningún beneficio de la automatización. Por lo tanto, estos resultados sugieren una

aceptación generalizada de la necesidad de modernizar los procesos documentales para mejorar la eficiencia operativa de la cooperativa.

Tabla 2:

Análisis binomial

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	p
En qué medida se espera beneficiar con la automatización de los archivos de la cooperativa	Ahorro de tiempo en búsqueda y recuperación de documentos	93	137	0.679	<.001
	Reducción de costos asociados al manejo de documentos físicos	27	137	0.219	<.001
	Mejor aprovechamiento de recursos humanos	11	137	0.080	<.001
	No se espera ningún beneficio	2	137	0.015	<.001
	Otro	1	137	0.007	<.001

Nota: Proporciones contrastadas en relación con el valor 0.5

El análisis binomial de las expectativas de beneficio con la automatización de archivos en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista revela que la mayoría de los encuestados (67.9%) espera ahorrar tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos. En comparación, un 21.9% considera que se reducirán los costos asociados al manejo de documentos físicos, mientras que un 8% anticipa un mejor aprovechamiento de los recursos humanos. Sólo un pequeño porcentaje, 1.5% y 0.7%, no espera ningún beneficio o menciona otros beneficios específicos, respectivamente. Estos resultados, todos con una significancia $p < .001$, indican una fuerte expectativa de mejora en la eficiencia operativa con la implementación de la automatización documental, destacando principalmente el ahorro de tiempo como el beneficio más significativo. En conclusión, la automatización de archivos en la cooperativa se percibe predominantemente como una medida que ahorrará tiempo en la gestión documental, seguido por la reducción de costos y un mejor uso de los recursos humanos.

Tabla 3

Tabla de frecuencias

¿El tiempo de búsqueda para identificar un documento de un usuario es rápido?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	28	20,7	20,7	21,5
A menudo	82	60,7	60,7	82,2

Tabla 3

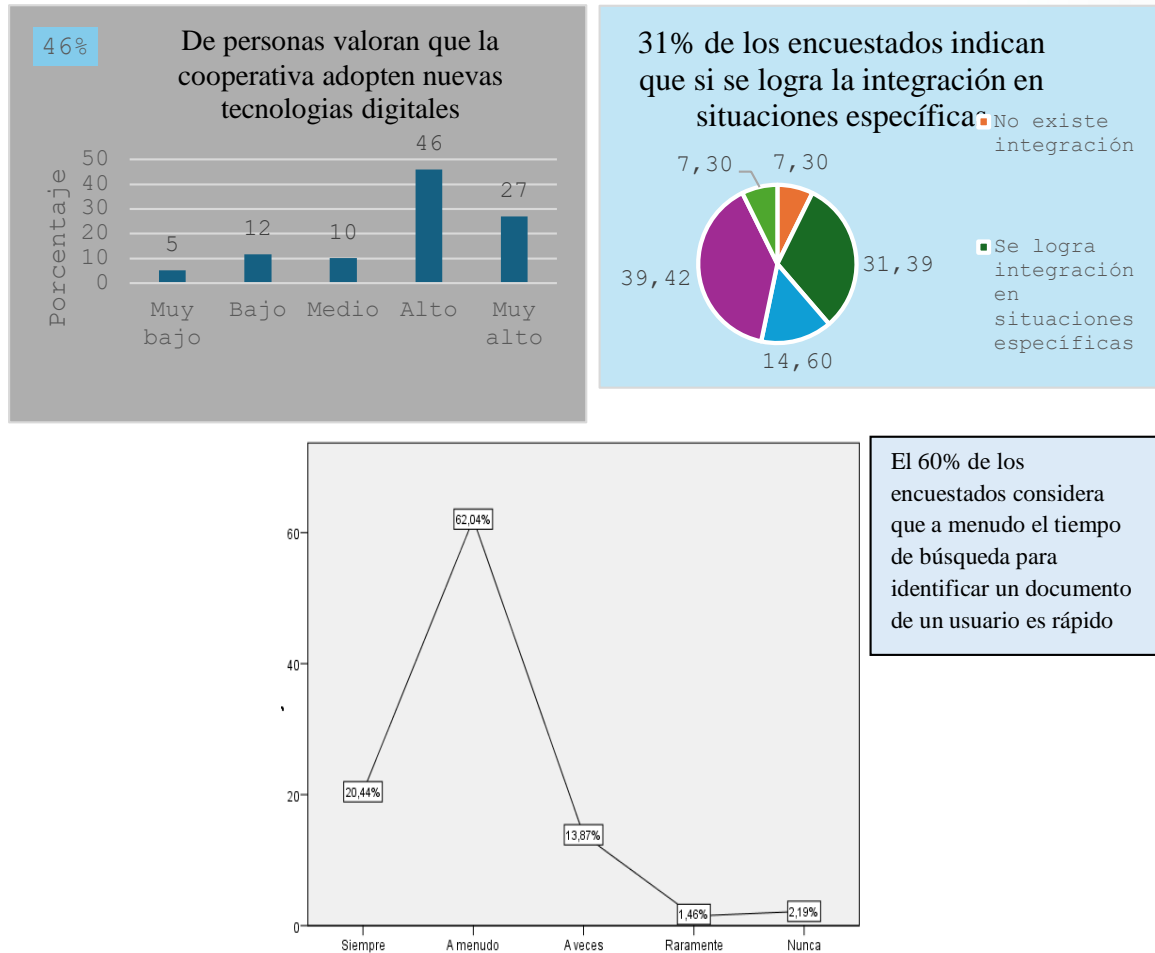
Tabla de frecuencias (continuación)

¿El tiempo de búsqueda para identificar un documento de un usuario es rápido?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	19	14,1	14,1	96,3
Raramente	2	1,5	1,5	97,8
Nunca	3	2,2	2,2	100,0
Total	135	100,0	100,0	

El análisis de los resultados sobre la rapidez en la búsqueda de documentos muestra que el 60.7% de los encuestados considera que "a menudo" el tiempo de búsqueda es rápido, mientras que el 20.7% opina que "siempre" es rápido. Un 14.1% indica que "a veces" el tiempo es rápido, y solo un 1.5% y un 2.2% consideran que "raramente" o "nunca" es rápido, respectivamente. Además, una gran mayoría de los encuestados (81.4%) perciben que el tiempo de búsqueda para identificar un documento es generalmente rápido, ya sea siempre o a menudo, lo que indica un buen nivel de eficiencia en los procesos actuales de gestión documental de la Cooperativa JEP. Por lo tanto, se sugiere optimizar aún más los procesos de búsqueda para eliminar los problemas que experimenta el pequeño porcentaje restante.

Figura 1

Evaluación de procesos y tecnologías en la Cooperativa JEP



Nota: La figura presenta la percepción de la importancia de la ciberseguridad, el nivel de integración de plataformas digitales y la rapidez en la búsqueda de documentos entre los empleados y gestores de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista.

De acuerdo a la figura 1, la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista muestra un alto nivel de preparación para adoptar nuevas tecnologías digitales, con un 46% de los encuestados calificando su preparación como alta y un 28% como muy alta. En cuanto a la rapidez en la búsqueda de documentos, el 62,04% de los usuarios considera que esta es a menudo rápida y el 20,44% siempre rápida, lo que indica una buena eficiencia en los procesos actuales. Sin embargo, las plataformas digitales actuales tienen margen de mejora en su integración, ya que solo el 30% reporta que la integración ocurre en situaciones específicas y solo el 7,41% indica una integración total en todos los procesos, y un 46% valoran que la cooperativa adopte nuevas tecnologías digitales. Aunque la Cooperativa JEP muestra una alta preparación para adoptar tecnologías digitales, la baja

integración de estas en los procesos documentales indica la necesidad de mejorar la eficiencia mediante una mayor integración tecnológica y capacitación del personal.

El análisis de la familiaridad de los encuestados con el manejo de archivos en la Cooperativa que el 52.6% están totalmente familiarizados con los procedimientos de gestión documental, indicando un conocimiento sólido y comprensivo de los sistemas utilizados. Este alto nivel de familiaridad es positivo para la eficiencia operativa. Sin embargo, el 37% que están moderadamente familiarizados y el 10.4% que no están familiarizados resaltan la necesidad de capacitación adicional. Por lo que se recomienda mejorar el conocimiento de estos grupos mediante programas de formación podría asegurar una mayor consistencia y eficiencia en el manejo de archivos, optimizando así la operatividad y organización dentro de la cooperativa.

En cuanto a la percepción sobre la facilidad y rapidez para encontrar documentos importantes en la Cooperativa muestra que el 27.4% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 54.8% están de acuerdo, sumando un 82.2% que tiene una opinión positiva al respecto. Esta percepción mayoritaria refleja una eficiencia considerable en los procesos de gestión documental de la cooperativa. Sin embargo, el 11.1% que se mantiene neutral y el 6.5% que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo sugieren que todavía hay margen para mejorar la accesibilidad y rapidez en la localización de documentos. Por lo que se sugiere, abordar las preocupaciones de este grupo mediante mejoras en los sistemas y procesos de archivo podría fortalecer aún más la eficiencia operativa de la cooperativa.

El análisis de la percepción sobre la seguridad y el control de acceso a la información en los sistemas de gestión documental de la Cooperativa revela que el 46.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 39.6% están de acuerdo, sumando un 85.9% que confía en la capacidad de estos sistemas para proporcionar acceso seguro y controlado a la información. Esta mayoría significativa indica que los sistemas actuales son generalmente efectivos en garantizar la seguridad y control de la información. Por lo tanto, se sugiere fortalecer estos aspectos podría aumentar la confianza en los sistemas de gestión documental y asegurar una protección más robusta de los datos manejados por la cooperativa.

Con relación a la pérdida de documentos importantes debido a deficiencias en la gestión documental en la Cooperativa JEP muestra que el 18.8% de los encuestados afirma que nunca se han experimentado tales pérdidas, mientras que el 61.7% indica que esto ocurre raramente. Sin embargo, un 15% señala que a veces se pierden documentos, y un 3.8% menciona que esto ocurre a menudo. Solo el 0.8% indica que siempre hay pérdidas de documentos. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los encuestados perciben que las pérdidas de documentos son infrecuentes, existe un margen significativo para mejorar las prácticas de gestión documental.

En cuanto al seguimiento del ciclo de vida de los documentos en la Cooperativa Juventud JEP” indica que el 45.9% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que se realiza un seguimiento adecuado, mientras que el 39.1% está de acuerdo. Un 8.3% se mantiene neutral, y un 6% está en desacuerdo con esta afirmación. Solo el 0.8% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de los encuestados percibe que la cooperativa lleva a cabo un seguimiento adecuado del ciclo de vida de los documentos, aunque todavía hay un pequeño porcentaje que cree que se pueden hacer mejoras en este aspecto.

El análisis de la implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Cooperativa revela un fuerte apoyo a esta iniciativa. El 63.2% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la implementación, mientras que el 33.8% está de acuerdo. Solo un 2.3% se mantiene neutral, y un 0.8% está en desacuerdo, sin ninguna respuesta de total desacuerdo. Estos resultados indican un respaldo abrumador a la adopción de un sistema de gestión documental, reflejando una clara percepción de los beneficios potenciales en términos de eficiencia, seguridad y accesibilidad de la información

Además, en cuanto a la disposición a colaborar en la implementación de un Sistema de Gestión Documental para la Cooperativa indica un fuerte compromiso de los encuestados. Un 58.8% está totalmente de acuerdo con colaborar, mientras que un 35.1% está de acuerdo. Un 6.1% se mantiene neutral, y notablemente, no hubo respuestas en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Estos resultados demuestran una clara voluntad de participar activamente en la implementación del sistema, lo cual es crucial para el éxito del proyecto.

En cuanto a la utilización del papel para documentar y respaldar las actividades dentro de la revela una alta dependencia del papel en los procesos documentales. Un 48.9% de los encuestados indica que dependen del papel todo el tiempo para sus procesos, y un 44.4% menciona que se emplea papel en diversos procesos documentales. Por lo tanto, se sugiere una oportunidad considerable para la digitalización de los procesos documentales.

El análisis de los tipos de documentos manejados actualmente en formato físico (papel) en la Cooperativa muestra que los documentos administrativos y legales, como contratos, informes legales y actas de reuniones, representan el mayor porcentaje, con un 43.9%. Le sigue la documentación financiera, que incluye facturas, comprobantes de pago y estados financieros, con un 28%. Los registros de recursos humanos, como contratos de trabajo, políticas de la empresa y registros de personal, constituyen el 22.7% de los documentos en formato físico. Lo que sugiere una amplia gama de áreas dentro de la cooperativa que aún dependen del papel para sus operaciones.

En relación con la interconexión de sistemas con plataformas externas en la Cooperativa indica una variedad en el nivel de integración tecnológica. Si bien un pequeño porcentaje

(12.8%) indica la ausencia de plataformas interconectadas, la mayoría de los encuestados reporta algún grado de conexión. El 31.6% menciona que esta interconexión ocurre en situaciones particulares, mientras que el 18.8% señala que se da en varios procesos clave. Estos resultados muestran una tendencia hacia la integración tecnológica en la cooperativa, aunque aún hay margen para mejorar.

El análisis del grado de importancia que la Cooperativa asigna a la implementación de mecanismos para manejar grandes volúmenes de información revela una percepción diversa entre los encuestados. Si bien un porcentaje significativo (22.6%) desconoce la importancia de estos mecanismos, una proporción similar (22.6%) los considera de suma importancia. Además, una parte considerable de los encuestados (17.3%) atribuye una importancia alta a estos mecanismos, mientras que otro segmento (14.3%) los califica como de importancia media. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones dentro de la cooperativa y se sugiere la necesidad de una mayor claridad y comunicación sobre los beneficios potenciales que estas tecnologías podrían aportar al desarrollo de la organización.

El análisis del nivel de importancia que la Cooperativa otorga a la implementación de seguimiento y control de los procesos basados en principios de Ciberseguridad revela una valoración significativa por parte de los encuestados. Un porcentaje considerable (37.6%) califica esta implementación como de importancia alta, mientras que un porcentaje aún mayor (31.6%) la considera de importancia muy alta. Además, una proporción menor pero significativa (5.3%) la clasifica como de importancia media.). Estos resultados indican una conciencia dentro de la cooperativa sobre la importancia crítica de asegurar las operaciones en un entorno interconectado, lo que resalta la necesidad de implementar medidas sólidas de ciberseguridad para proteger los activos y la integridad de la organización.

4. Discusión de resultados

Los resultados de la encuesta en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista sugieren una aceptación generalizada de la necesidad de modernizar los procesos documentales para mejorar la eficiencia operativa de la cooperativa. Este hallazgo se alinea con la investigación de Sánchez (2012), que demostró que la implementación de un Sistema de Gestión Documental impacta significativamente en la eficiencia de los procesos documentales. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, la adopción de un sistema similar resultó en una reducción del tiempo en procesos administrativos en aproximadamente un 75%.

Además, la propuesta de valor centrada en el establecimiento de una estructura conceptual y una ruta de implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), como lo describe Cataño (2019), subraya la importancia de definir y

aplicar principios, lineamientos y estándares para gestionar el ciclo de vida de la información. Por lo que estos estándares nacionales e internacionales proporcionan un marco sólido para el diseño e implementación de sistemas de gestión documental, lo que puede ser fundamental para mejorar la eficiencia y la efectividad de las prácticas de gestión documental en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista.

Sin embargo, a pesar de la percepción generalizada de preparación para adoptar tecnologías avanzadas y los potenciales beneficios esperados de la automatización en la gestión documental, aún existen desafíos en la integración de estas tecnologías en los procesos existentes, como se refleja en la baja tasa de integración de las plataformas digitales actuales en la mayoría de los procesos documentales. Esto sugiere la necesidad de una mayor atención y esfuerzos para mejorar la integración tecnológica y la capacitación del personal en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista.

Además, aunque la cooperativa muestra una aceptación generalizada de la necesidad de modernizar sus procesos documentales y hay evidencia de los beneficios potenciales de la implementación de sistemas de gestión documental, es crucial abordar los desafíos de integración tecnológica para optimizar aún más la eficiencia operativa y maximizar los beneficios de la automatización en la gestión documental.

Por otro parte, los resultados apuntan a una expectativa positiva y generalizada sobre los beneficios de la automatización documental. La mayoría de los encuestados anticipa un ahorro de tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos, seguido por una proporción significativa que espera una reducción en los costos asociados al manejo de documentos físicos. De la misma manera Sánchez (2012), demostró que la implementación de un Sistema de Gestión Documental conlleva una notable mejora en la eficiencia de los procesos documentales.

Aunque estos resultados son prometedores, también destacan desafíos importantes en términos de integración tecnológica y percepciones divergentes entre los empleados. La experiencia de algunos encuestados con tiempos de respuesta lentos al solicitar documentación dentro de la cooperativa resalta la necesidad de mejorar la integración tecnológica y la capacitación del personal, como sugiere Caspi & Porras (2015). Por su parte, la resistencia al cambio y las preocupaciones sobre la pérdida de control pueden influir en las opiniones de aquellos que no esperan beneficios de la automatización, como se menciona en la propuesta de Trujillo (2019).

El análisis de los resultados en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista muestra un alto nivel de preparación para adoptar nuevas tecnologías digitales, con un porcentaje significativo de encuestados calificando su preparación como alta o muy alta. Sin embargo, aunque la mayoría considera que la búsqueda de documentos es rápida en los procesos actuales, las plataformas digitales aún tienen margen de mejora en su

integración. Solo un porcentaje reducido reporta una integración total en todos los procesos, lo que señala la necesidad de mejorar la eficiencia mediante una mayor integración tecnológica y capacitación del personal.

Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas. Piñeros et al. (2018), encontraron que, aunque la mayoría de las áreas de la Cooperativa COPEVISA maneja un control de calidad en la transferencia y revisión de documentos, existe una proporción que carece de estos controles básicos, lo que subraya la importancia de implementar controles uniformes para garantizar la precisión en la gestión documental. Por otro lado, Manrique & García (2023) destacan la importancia del capital humano en un sistema de administración documental eficiente, resaltando la necesidad de capacitación y actualización del personal para optimizar los procesos.

El análisis de los resultados sobre la rapidez en la búsqueda de documentos en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista refleja una percepción generalmente positiva entre los encuestados, con la mayoría considerando que el tiempo de búsqueda es rápido. Este hallazgo está respaldado por investigaciones anteriores, como la realizada por Masqui (2018) en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda, que resalta la importancia de capacitar mejor a los empleados para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

Además, la referencia proporcionada por Sánchez (2021) sobre la conversión de documentos físicos a formato digital destaca la relevancia de implementar tecnologías digitales en la gestión documental para optimizar la accesibilidad a la información. Estos estudios refuerzan la importancia de abordar los problemas identificados en el pequeño porcentaje de encuestados que experimentan problemas con la rapidez en la búsqueda, ya que esto puede tener implicaciones en la satisfacción del personal y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

5. Conclusiones

- A través del diagnóstico realizado, se ha evidenciado la existencia de desafíos significativos en la gestión documental de la Cooperativa, como la desorganización de la información, la ineficiencia en la búsqueda de documentos y la falta de integración tecnológica. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar mejoras para optimizar los procesos documentales y mejorar la eficiencia operativa.
- El rastreo de teorías y estudios aplicados ha proporcionado una visión más amplia de las mejores prácticas en gestión documental, mostrando cómo otras organizaciones han abordado desafíos similares y han implementado soluciones efectivas. Esto brinda una base sólida para la implementación de estrategias innovadoras y adaptadas a las necesidades específicas de la Cooperativa.

- La Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista muestra una disposición favorable hacia la adopción de tecnologías avanzadas en la gestión documental, como se evidencia en la percepción mayoritariamente positiva de los encuestados sobre la preparación para la implementación de nuevas herramientas digitales.
- Existe un consenso entre los encuestados sobre los beneficios esperados de la automatización en la gestión documental, destacando principalmente el ahorro de tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos como el beneficio más significativo. Esta percepción subraya la importancia de avanzar hacia soluciones digitales para optimizar la eficiencia operativa de la cooperativa.
- Aunque la mayoría de los encuestados percibe que la búsqueda de documentos en la cooperativa es rápida, aún hay margen para mejoras adicionales, especialmente para abordar las preocupaciones de un pequeño porcentaje que experimenta problemas con la rapidez en la búsqueda. Esto destaca la importancia de optimizar los procesos de búsqueda mediante la capacitación del personal y la implementación efectiva de tecnologías digitales.

6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

7. Declaración de contribución de los autores

Todos los autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores

9. Referencias bibliográficas

Asamblea General de la Nación. (2017). Programa de Gestión Documental - PGD.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=https%3A%2F%2Fwww.camara.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2017-](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=https%3A%2F%2Fwww.camara.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2017-12%2F3.1.1.2%2520Programa%2520de%2520Gestion%2520Documental%2520V.1.pdf++&btnG=#d=gs_cit&t=1709086397951&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AHL2-)

[12%2F3.1.1.2%2520Programa%2520de%2520Gestion%2520Documental%2520V.1.pdf++&btnG=#d=gs_cit&t=1709086397951&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AHL2-](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=https%3A%2F%2Fwww.camara.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2017-12%2F3.1.1.2%2520Programa%2520de%2520Gestion%2520Documental%2520V.1.pdf++&btnG=#d=gs_cit&t=1709086397951&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AHL2-)

Ascanio, G. (2019). Elaboración de un sistema de gestión documental a la Cooperativa de Transportes Unidos Ocaña. administrador de empresas. Universidad Francisco de Paula.

<https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/bitstream/handle/20.500.14167/2495>

/CUERPO%20DEL%20TRABAJO%20Proyecto%20de%20Grado%20SGD%20FINAL_removed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Berrocal, M. (2016). La archivística y gestión documental en la empresa. *Tabularium Edit*, 1(3).
- Cáceres, I., Archivera, M. (2023). Programa de Gestión Documental. https://www.mssa.cl/wp-content/uploads/2020/12/Plan_GestionDocumental.pdf
- Camilo, L., Castro, H. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. Santiago, 118-129.
- Caspi, N., Porras, M. (2015). Implantación de un sistema de gestión documental para la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA LTDA. Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, en el período 2013–2014.
- Cataño, K. (2019). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental para los proyectos del banco de programas y proyectos de la secretaria de planeación distrital. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/183305f8-de55-434a-8792-44ae211071f7>
- Chuquimarca, C. (2018). Las cooperativas de ahorro y crédito su desarrollo en el sector financiero, popular y solidario período 2015-2017. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas. <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34086>
- Congreso de la República de Colombia (2019). Programa de Gestión Documental. <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2017-12/3.1.1.2%20Programa%20de%20Gestion%20Documental%20V.1.pdf>
- Duran, B., Molano, P. (2019). Diseño del Sistema de Gestión Documental para la Empresa COLOMBIACOOP. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Espinel, J., Ferie, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*., 5(8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- García, E., Gallego, Á. (2022). Nuevos retos en la gestión documental y preservación digital en empresas de ingeniería. <https://thinkepi.scimagoepi.com/index.php/ThinkEPI/article/view/91573>
- González, E. (2022). La Gestión Documental empresarial ante el desafío de la transición digital. Obtenido de <https://doi.org/10.47251/clip.n85.69>

- Manrique, F., García, A. (2023). Estrategia metodológica de gestión documental digital para la empresa Alianza Fiduciaria.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1043&context=maest_gestion_informacion_documental
- Masqui, C. (2018). Propuesta de técnicas y procedimientos para manejo de archivos en secretaría y la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, agencia Píllaro, provincia Tungurahua. Obtenido de
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13228>
- Perez, D. (2020). Gestión documental en la COAC San Antonio Ltda. del cantón Montalvo . Universidad Técnica de Babahoyo.
- Piñeros, Y., Rueda, J., & Sánchez, M. (2018). Propuesta de implementación programa de gestión documental cooperativa Copevisa. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a9b0e2bf-a697-4988-b200-8e7a3fd7276a/content>
- Plúa, I., Torrijo, E., León, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 6(Especial), 108-119.
- Rendón, L. (2017). Diseño de un programa de gestión documental (PGD) para la empresa Onest negocios de capital SAS. Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecóloga. Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/161250000>
- Ruiz, J., Cristancho, M., & Alviz, O. (2020). Evaluación de un gestor documental para la Cooperativa Coounibosque mediante la adopción del modelo ideal. <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/05d951f6-7dec-4135-ab37-14ccedad5c04/content>
- Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://www.editorialuoc.com/gestion-documental-en-las-organizaciones_1
- Sanchez, V. (2021). Gestión documental y gestión de la información en una unidad médico legal en Lima, 2021. Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67099>
- Trujillo, V. (2021). Sistema de Gestión Documental en la Central de Cooperativas Serfunllanos Los Olivos Villavicencio.
<https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/8534>

Trujillo, J. (2019). Propuesta de implementación del área de gestión documental de la empresa Lineas Aéreas Suramericanas. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/33381>

Zambrano, I., Quindemil, E., Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. ReHuSo, 6,, 108-119. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

