



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TEMA: PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ÁREA DE
TECNOLOGÍA DEL BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO EN EL D.M.
DE QUITO.**

AUTORA: EVELYN XIMENA ARCOS ORBE

TUTOR: MG JOHNN NIETZSCHE BRAVO PARDO

TUTOR TÉCNICO: DR. MIGUEL GARCÍA JIMÉNEZ

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de TUTOR TÉCNICO DIRECTOR del Proyecto: Plan de Mejora de Gestión Documental para el área de Tecnología del Banco de la Producción S.A. Produbanco en el D.M. de Quito por el ciudadano Evelyn Ximena Arcos Orbe estudiante del programa de Ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 30 de agosto del 2018

EL TUTOR

Dr. Miguel García Jiménez

CI. 175671749-0

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de TUTOR METODOLÓGICO DIRECTOR del Proyecto: Plan de Mejora de Gestión Documental para el área de Tecnología del Banco de la Producción S.A. Produbanco en el D.M. de Quito por el ciudadano Evelyn Ximena Arcos Orbe estudiante del programa de Ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 30 de agosto del 2018

EL TUTOR

Ing. MAG. Johnn Nietzsche Bravo Pardo

CI.178044993-1

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Evelyn Ximena Arcos Orbe

C.I. 171455269-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel

Quito, 30 de agosto del 2018

Para constancia firma

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

AGRADECIMIENTO

A mi Dios que siempre está conmigo en todo lo que hago, a mis padres por formarme y darme su ejemplo en valores y enseñarme que con trabajo constante todo esfuerzo tiene su recompensa, a mi hermana mi amiga incondicional que estuvo pendiente paso a paso en el transcurso de mi carrera, a mis amigas por sus palabras de ánimo y estar dispuestas a escucharme, a mis jefaturas y compañeros de trabajo por apoyarme y comprender lo importante que son mis estudios, a mis profesores quienes no dudaron en compartirme sus conocimientos con paciencia y mucho profesionalismo, en especial a mis tutores de tesis quienes buscaron la mejor manera para guiarme y culminar mi trabajo de titulación.

Gracias

DEDICATORIA

Dedico a mis hijos Emily y Esteban a mi esposo Luis que siempre estuvieron apoyándome en cada momento con su palabras de aliento, con su sacrificio de no tener una madre y una esposa tiempo completo, los amo este logro es para ustedes son el pilar principal de mí vida.

Evelyn Arcos Orbe

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del Problema	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos.....	2
Idea a Defender.....	2
Variables.....	3
Justificación	3
CAPÍTULO I.....	4
MARCO TEÓRICO	4
1.1. Contextualización.....	4
1.2. Investigaciones previas	5
1.3. Marco Teórico Conceptual.....	7
1.3.1. Tecnología	8
1.3.2. Ciencia y tecnología	8
1.3.3. Tecnología – Bancaria	9
1.3.4. Innovación Tecnológica Bancaria	9
1.3.5. Tecnología de información	10
1.4. Gestión documental.....	11
1.4.1. Sistema de gestión documental.....	11
1.4.2. Sistematización de la Gestión.....	12
1.4.3. Mapa de Procesos	13
1.5. Análisis FODA.....	13
1.5.1. Manejo de Información.....	14
1.5.2. Seguridad de la Información.....	14
CAPÍTULO II.....	17
MARCO METODOLÓGICO	17

2.1. Introducción	17
2.2. Enfoque de la investigación	18
2.2.1. Enfoque cuantitativo	18
2.2.2. Enfoque cualitativo	18
2.3. Metodología de la investigación	19
2.4. Tipo de investigación	19
2.4.1. Población	19
2.4.2. Muestra y tamaño de la muestra	20
2.5. Herramientas a implementar en la investigación	21
2.5.1. Entrevista	21
2.5.2. Recolección de información	24
2.5.3. Encuesta	24
2.6. Análisis e interpretación de resultados.....	26
2.6.1. Análisis del diagnóstico	36
CAPÍTULO III	38
PROPUESTA	38
3.1. Presentación de la propuesta	38
3.2. Objetivos de la propuesta	39
3.2.1. Objetivos específicos de la propuesta.....	39
3.3. Filosofía Empresarial	39
3.3.1. Misión.....	39
3.3.2. Visión.....	39
3.3.3. Valores	40
3.3.4. Objetivos Empresariales	40
3.4. Breve descripción de la Empresa Banco de la Producción S.A. Produbanco.....	40
3.5. Diagnóstico de la situación actual.....	44
3.5.1. Mapa de Procesos Produbanco	44
3.5.2. Descripción de los tipos de procesos de las áreas Produbanco	45
3.6. Administración de sistemas y tecnología.....	46
3.6.1. Organigrama del área de tecnología	47
3.7. Actividades de las Sub áreas de Tecnología	48

3.7.1. Infraestructura.....	48
3.7.2. Producción	48
3.1.1 Investigación y Desarrollo	48
3.1.2 Planificación y Control	48
3.7.3. Diagrama de Flujo Proceso Gestión Documental Tecnología Actual	49
3.8. FODA Gestión Documental Área de Tecnología	50
3.9. Elaboración de las estrategias	50
3.9.1. Selección de la Estrategias.....	51
3.10. Plan de Mejora	52
3.10.1. Formalización de documentos escritos.....	52
3.10.2. Mejorar el nivel de conocimiento en gestión documental.	61
3.10.3. Actualización de listado de documentos existentes dentro del área de Tecnología.	63
3.10.4. Organización de documentos por áreas de Tecnología	65
3.10.5. Herramienta Tecnológica para gestión documental	65
3.10.6. Sociabilización de procedimientos para todo el personal.....	67
3.11. Diagrama de Flujo de la Gestión Documental Tecnología con el Plan de Mejora	71
3.11.1. Elementos del Proceso	72
3.12. Resumen Plan de mejora.....	74
CAPÍTULO IV	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
Conclusiones.....	76
Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funcionarios del Banco Produbanco	19
Tabla 2 Área de tecnología distribuida en ciudades	20
Tabla 3 Idea del concepto de gestión documental	26
Tabla 4 Existencia de normativa interna de la gestión documental	27
Tabla 5 Importancia de la gestión documental en su área	28
Tabla 6 Dificultad de organizar la documentación que respalda el trabajo diario	29
Tabla 7 Conoce el número de documentos que tiene bajo su custodia	30
Tabla 8 Necesaria la gestión documental para el área tecnológica	31
Tabla 9 La gestión documental de tecnología está alineada al de la institución	32
Tabla 10 La gestión documental del área tecnológica necesita actualización.....	33
Tabla 11 La gestión documental del área tecnológica influye en la entrega de información...	34
Tabla 12 Un plan de mejora de documentación facilitaría la entrega de información	35
Tabla 13 Resumen de Hallazgos de las encuestas realizadas	37
Tabla 14 Análisis FODA Gestión Documental Área Tecnología	50
Tabla 15 Matriz FO, DO, FA, DA.....	51
Tabla 16 Cuadro Comparativo Documentación en Papel y Digital	65
Tabla 18 Plan de mejora	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Idea del concepto de gestión documental.....	26
Gráfico 2	Existencia de normativa interna de la gestión documental	27
Gráfico 3	Importancia de la gestión documental en su área.....	28
Gráfico 4	Dificultad de organizar la documentación que respalda el trabajo diario	29
Gráfico 5	Conoce el número de documentos que tiene bajo su custodia	30
Gráfico 6	Necesaria la gestión documental para el área tecnológica	31
Gráfico 7	La gestión documental de tecnología está alineada al de la institución	32
Gráfico 8	La gestión documental del área tecnológica necesita actualización.....	33
Gráfico 9	La gestión documental del área tecnológica influye en la entrega de información .	34
Gráfico 10	Un plan de mejora de documentación facilitaría la entrega de información.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Simbología Ansi.....	15
Figura 2 Matriz Produbanco	41
Figura 3 Agencia Servipagos.....	42
Figura 4 Agencia Produbanco	42
Figura 5 Cajero Automático Full Function	43
Figura 6 Mapa de Procesos Produbanco	44
Figura 7 Organigrama del área de Tecnología	47
Figura 8 Cronograma de Capacitación de Gestión Documental Tecnología	61
Figura 9 Formato Registro de Capacitaciones Tecnología.....	62
Figura 10 Formato Evaluación de Capacitación Tecnología.....	62
Figura 11 Matriz de Gestión Documental Tecnología	64
Figura 12 Cuadro Comparativo de Herramientas Tecnológicas Para Gestión Documental ...	66
Figura 13 Esquema Gestión Documental en la herramienta tecnológica SharePoint	67
Figura 14 Esquema de Cronograma para socialización de la Gestión Documental Tecnología	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista	83
Anexo 2 Encuesta	85
Anexo 3 Acta de Aceptación del banco de preguntas para Gestión Documental a través del Método Delphi.....	87
Anexo 4 Archivo de Contratos	88
Anexo 5 Archivo Proveedores.....	88
Anexo 6 Archivo Órdenes de Compra	89

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación fue realizado con la finalidad de presentar un plan de mejora de Gestión Documental para el área de Tecnología del Banco de la Producción S.A. Produbanco en el D.M. de Quito, en el cual se realizó un análisis del estatus actual de la gestión documental a continuación se procedió a aplicar una entrevista a las jefaturas de Control Interno y Control de Calidad quienes supieron manifestar como es el trato actual de la documentación, las respuesta reflejaban que la Gestión Documental no tiene un orden y la mayoría de archivos son desconocidos existe información duplicada, hay una carencia de normas y políticas que impedía una correcta manipulación de la información con referencia al ciclo vital de los documentos que inicia desde la recepción o creación hasta la disposición final (tipo de archivo permanencia o destrucción), presentando problemas en la entrega de información y provocando que los recursos humanos utilicen en mayor cantidad el tiempo para buscar la documentación solicitada.

La metodología utilizada fue Deductivo – Inductivo en donde partiendo de la problemática de los hechos que tenemos al momento se consideró una variable cualitativa que permitió obtener la información de las personas con respecto a la documentación por lo cual se utilizó las técnicas e instrumentos como la entrevista, encuesta, y la recopilación de datos. El análisis de los resultados fue óptimo debido a que si es necesaria la Gestión Documental a pesar que no conocía a profundidad el tema.

Se concluye que es necesario un Plan de Mejora de Gestión Documental con la creación de un manual de procedimientos ayudando como guía al manejo de los documentos, con el apoyo de la herramienta tecnológica SharePoint que nos permite el almacenamiento de los archivos por categoría, además impartir una capacitación al personal obteniendo como resultado una entrega de información oportuna.

Palabras claves: Plan de mejora, gestión documental, bancos, tecnología.

ABSTRACT

The present research work was carried out in order to present a document management improvement plan for the Technology area of the Banco de la Producción S.A. Produbanco in the D.M. of Quito, in which an analysis of the current status of document management was carried out, an interview was then applied to the Headquarters of Internal Control and Quality Control who knew how to manifest the current treatment of the documentation, the answers reflected that the Document Management does not have an order and most of the files are unknown, there is duplicate information, there is a lack of norms and policies that prevented a correct manipulation of the information with reference to the life cycle of the documents that starts from the reception or creation until the final disposition (type of file permanency or destruction), presenting problems in the delivery of information and causing that the human resources use in greater quantity the time to look for the requested documentation.

The methodology used was Deductive - Inductive, where starting from the problematic of the facts that we have at the moment, it was considered a qualitative variable that allowed observing the characteristics of the people with respect to the documentation for which the techniques and instruments were used, such as the interview, survey, and data collection. The analysis of the results was optimal because if Documentary Management is necessary, even though he did not know the subject in depth.

It is concluded that a Documentary Management Improvement Plan is necessary with the creation of a manual of procedures helping as a guide to the management of documents, with the support of the SharePoint technological tool that allows us to store the files by category, as well as to provide a training to the personnel obtaining as result a delivery of opportune information.

Keywords: Improvement plan, document management, banks, technology.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se va a desarrollar en la ciudad de Quito, que es una de las capitales más hermosas de Sudamérica por la belleza arquitectónica y colonial que la rodea. Por ello, en 1.878 fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad y desde entonces ha ido creciendo notablemente. Dentro de la ciudad de Quito se encuentra el sector de La Carolina, que está a la altura de Centro Comercial Iñaquito, este sector es muy comercial contiene las oficinas matriz de algunos bancos importantes entre grandes medianos y pequeños entre ellos se encuentra el Banco de la Producción S.A. Produbanco.

El Banco de la Producción S.A., es una institución dedicada al ámbito financiero, cuenta con 101 agencias a nivel nacional, es considerada el tercer banco más grande dentro de los presentes en el sistema financiero del Ecuador, a nivel tecnológico se encuentra provisionada de una plataforma capaz de soportar el número de transacciones demandadas por sus clientes y que constantemente está siendo actualizada por la unidad de Tecnología.

La unidad Tecnología está conformada por 4 sub-unidades que son Infraestructura dedicada a la supervisión y adquisición de equipos, Producción que se encarga del funcionamiento de cada servicio necesario por el cliente, Investigación y Desarrollo indaga alternativas de innovación para el mejoramiento de los servicios, Planificación y Control; dividida en Control de Calidad, a cargo de realizar pruebas de testing de los nuevos servicios que van a pasar a producción, Control Interno se encarga del manejo administrativo de la unidad de Tecnología como presupuesto, gestión documental, capacitaciones interna y externas, contrato con proveedores, proveeduría, vacaciones del personal.

Actualmente se ha detectado una mala organización dentro de la gestión documental de la unidad de Tecnología, no existe un repositorio ordenado es decir cada sub-unidad tiene sus propios archivos los mismos que no se encuentran dentro del formato indicado por la institución, también existen documentos duplicados en una o más áreas, lo que provoca la utilización innecesaria del espacio en disco.

Planteamiento del Problema

El problema consiste en que los documentos de la Gestión Documental para el área de Tecnología del Banco Produbanco S.A. no tienen una actualización pertinente, existe conflicto al momento de realizar la entrega de información solicitada por auditorías internas o externas y entes de control como la Superintendencia de Bancos.

Objetivo general

Elaborar un Plan de Mejora de Gestión Documental dentro del Área de Tecnología mediante el levantamiento de información para optimizar los tiempos en la entrega de información y documentación.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el trabajo de investigación mediante la recopilación de datos para la elaboración del Marco Teórico.
- Investigar la necesidad de incorporar un plan de mejora de Gestión Documental, mediante técnicas de recolección de datos para determinar la aprobación.
- Proponer la elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión Documental Tecnología, a través de la información recopilada para la organización y almacenamiento de documentos.

Idea a Defender

El Plan de Mejora de Gestión Documental beneficiará al área de Tecnología del Banco Produbanco S.A. en la optimización de tiempos en la entrega de información.

Variables

- **Variable Independiente:** Plan de Mejora de Gestión Documental efectivo.
- **Variable Dependiente:** Optimización de tiempos en la entrega de información.

Justificación

En base a lo analizado es conveniente realizar un plan de mejora para la gestión documental del área de Tecnología, a través de toda la recopilación de la información actual para realizar una organización de la misma, tomando en cuenta que la información debe ser por separado debido a que es sensible y propia de cada sub-área, de esta manera llegar a la optimización de tiempo en la entrega de información, lo que permite una mejora notable para el área.

Al momento la gestión documental no cuenta con un manual de procedimiento que detalle los pasos de seguimiento de los documentos, el cómo se los debe manejar por lo que al momento de la elaboración no cuentan con formatos establecidos y existe un almacenamiento local en cada máquina de los elaboradores esto conlleva a que la información no sea compartida lo que genera duplicidad en documentación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de un Plan de Mejora de Documentación para el área de Tecnología de una entidad financiera es fundamental exponer de manera teórica los alcances y beneficios de la Gestión Documental, como un inicio partiremos con el concepto del área en donde queremos aplicar que es la Tecnología, en donde verificamos que efectivamente que es necesaria la mejor de gestión documental. Actualmente la tecnología es el complemento para la vida cotidiana de las personas, hace que su entorno sea más confortable, saludable, contribuye al progreso social en todo aspecto económico, superación, aprendizaje, ayuda a resolver necesidades sencillas y complejas, además de contribuir con el cuidado del medio ambiente, reduciendo el uso de papel y energía eléctrica. Para el buen funcionamiento de esta unidad es necesaria una gestión documental adecuada, que mantenga organizada la información que es un sustento de todas las actividades que se realicen internamente en la empresa para la buena atención al cliente interno y externo.

1.1. Contextualización

La Archivística de la Antigüedad y la Edad Media tenían un marcado carácter patrimonial y administrativo. Por otra parte, solo consideraba la participación de los archiveros en la gestión de los documentos cuando han perdido su valor administrativo y pasan a los archivos históricos. A finales del siglo XVIII, durante todo el XIX y buena parte del XX se volcó al servicio de la investigación histórica. A fines de los años cuarenta del siglo XX surge la figura del records manager (gestor de documentos) y posteriormente la aceptación del término Record Management (Gestión de Documentos). Luego a partir de la segunda mitad del siglo XX, la disciplina comenzó a centrarse en las necesidades que las organizaciones tenían de gestionar su documentación, así como de la investigación, la historia y la cultura.

En 1956 Schelleberg distinguía entre los profesionales que trabajaban con los documentos de uso inmediato e intermedio, identificándolos como gestores documentales, y los

profesionales que trabajaban con los documentos de valor secundario o histórico, reconociéndolos como archiveros. (EcuRed, 2018)

La archivística en América Latina en los últimos años ha estado caracterizada por importantes transformaciones y permanencias, que tienen que ver esencialmente con su evolución científica y profesional. Cambios que se deben a la consigna de los archivos como lugares de concentración y reconstrucción de la memoria, las garantías ciudadanas, el control de la esfera pública, las tendencias administrativas de calidad total y la gestión de la información. Al mismo tiempo, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las tareas diarias de los archivos. Se presentan las principales perspectivas y tendencias teóricas, reflejadas en la producción científica sobre estos aspectos en la última década, como una manera contribuir a la construcción de un marco teórico y a la definición de líneas de investigación en el área. Utilizando la metodología de investigación documental del estado del arte. (Agudelo, 2009)

En el Ecuador existe la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivos, es una dependencia subordinada de la Administración General, que posee el doble cometido de gerenciar el Sistema Metropolitano de Gestión Documental y Archivos del MDMQ, a fin de garantizar la gestión, protección, acrecentamiento y difusión del patrimonio documental, garantizando el servicio de la institución, del ciudadano y de los entes de control. (Quito, 2018)

1.2. Investigaciones previas

A continuación se toman datos como referencias de trabajos de investigación de Gestión documental en años anteriores.

Carrión & Fonda (2015), en su trabajo de titulación sobre el Diseño del Modelo de Gestión Documental para las PYMES, investigó a la empresa Constructora Luis Baquero y realizó un análisis del tratamiento en la documentación en el que se evidenció el inadecuado tratamiento documental.

En donde luego de la aplicación de métodos de investigación el resultado fue óptimo para la creación de un diseño de gestión documental el mismo que se basa en el programa NUXEO v.7.2 fast track (vía rápida) versión gratuita para la digitalización que según representa una inversión de baja recursos lo hace viable como solución a este problema.

Como parte de la implementación del proyecto se ajusta un plan preventivo y de mejoras según la demanda de la institución, evitando la redundancia de en documentos.

Liberto & Marcial (2014), en su tesis sobre el Desarrollo del Sistema de Gestión Documental para el Proyecto Procal-Proser, se ha tomado como partida el avance progresivo de la tecnología y la gestión electrónica de documentos ayuda de manera notable a los procesos de trabajo.

En paralelo la Pontifica Universidad Católica del Perú ha desarrollado un GIDI que es un Grupo de Investigación y Desarrollo de Ingeniería de Software. Para mejorar el flujo de grandes cantidades de documentos perteneciente a distintos equipos de trabajo de varias instituciones, en el 2013 se desarrolla el proyecto Prical-Proser que tiene una configuración analógica con respecto al proyecto COMPETISOFT.

Luego de la realización de este Proyecto es convenientes con el programa GIDIS el cual brinda una mejor administración con el acceso, perfiles, controlando el acceso de información, búsqueda especializada, gestión de fichas resumen.

A través de flujos básicos en donde se involucran nombre de grupo, descripción, usuario responsable y la asignación de miembros del grupo, con la ayuda de flujos más complejos se pueden borrar grupos o aumentar esto permite que el proyecto cumpla con la satisfacción al problema.

Según (MELLADO, 2017), en su tesis sobre Propuesta para la Gestión Documental de Archivos Escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera, Si bien en la actualidad la archivística en Chile no ha sido desarrollada bajo políticas públicas que orienten y delimiten con propiedad su campo de acción, no es menos cierto que existen múltiples

iniciativas públicas y privadas que han enfocado sus esfuerzos en la generación de instancias que permitan la creación, desarrollo e implementación de Archivos. Como se ha nombrado a lo largo de este trabajo, el Programa de Archivos Escolares de la Pontificia Universidad Católica de Chile, trabaja constantemente en la recuperación de archivos escolares, enfocándose en primera instancia, en los liceos más antiguos de Chile. Es por esta razón, que al momento de visitar el Liceo Instituto Nacional, se hizo indispensable: generar conciencia respecto de la recuperación de información documental y, recopilar aquella documentación que se encontraba disgregada en diversas instancias del Establecimiento Luego de la recuperación de material albergado en bodegas y de generar algún tipo de conciencia con la comunidad escolar, se detectó la necesidad de generar herramientas propias de la archivística que permitan comenzar a establecer un sistema de gestión documental.

Acertadamente (RODRIGO, 2013) en su tesis sobre Implantación de un Sistema de Gestión de Archivo para una Fundación en Medicina, las aplicaciones propuestas ofrecen una solución potente y de calidad de gestión de contenidos; repositorios, catálogos y plataformas web de trabajo que mejoran el desempeño de actividades rutinarias como son la comunicación entre personal y usuarios, el acceso a Internet o el tratamiento de imágenes entre otros.

Se podría decir que el resultado se verá reflejado en los beneficios del software abierto y en el bajo coste de adquisición.

En el ejemplo del repositorio ayudaremos a difundir los recursos electrónicos generados en la Institución lo que permitirá la oportunidad de crecer, estar a la vanguardia y aumenta el prestigio de la fundación.

1.3. Marco Teórico Conceptual

1.3.1. Tecnología

“Combinación de habilidades y equipo de que se valen los administradores para diseñar, producir y distribuir bienes y servicios” (Gareth & George, 2006, pág. 210).

La tecnología incluye los procesos físicos y biológicos, para mi criterio estoy de acuerdo la tecnología es fundamental para el funcionamiento de la sociedad conlleva a la comunicación y de aquí nace la organización de las comunidades. Porque la tecnología en el mercado es la apertura a la competitividad para mantenerse dentro de los negocios. Requiere de una constante actualización que permitan facilidades a los clientes con un valor agregado que cree una fidelidad hacia nuestra entidad, se deben respaldar todos los procesos con monitoreo de 24 horas constantes. La comunicación en la sociedad es la base principal podemos comunicarnos de varias maneras, personalmente, a través de equipos de telecomunicaciones y herramientas tecnológicas como correo electrónico, skype, webcam, esencialmente estas opciones no desaparecen en lugar de eso siguen evolucionando.

1.3.2. Ciencia y tecnología

Paoli (2017), con el desarrollo de la ciencia aplicada se origina la tecnología, que por medio de los conocimientos científicos establece soluciones a los problemas y necesidades del ser humano. Para mejorar la calidad de vida de las personas o de los grupos sociales, se debe diseñar procedimientos, instrumentos o artefactos tecnológicos eficientes (pág. 7).

La tecnología permite diseñar instrumentos, artefactos y procedimientos, para mi criterio estoy de acuerdo con este autor porque al diseñar instrumentos tecnológicos no debemos subestimar al momento de realizar el presupuesto o contratar personal que lo opere, por ejemplo saltarse los procesos de selección puede ser un grave error así como también en adquirir productos de menos costos pero con resultados que no lleguen a los esperados. Todos los factores tecnológicos deben funcionar de la mejor manera todo el tiempo los operadores deben ser capacitados e investigadores por su cuenta para sobresalir a la competencia tecnológica que evoluciona a pasos agigantados.

Las herramientas tecnológicas son de gran ayuda para la toma de decisiones dentro de las áreas de las empresas generalmente los objetivos son medidos por medio de indicadores económicos, de eficiencia, eficacia, financieros, que no son más que fórmulas realizadas una sola vez por los usuarios para en lo posterior con solo cambiar los datos nos muestra los nuevos resultados de la información inclusive facilita nuestro entendimiento de los mismos mediante gráficos y cuadros estadísticos, variación, barras, circulares, puntos de dispersión, lineales, según la información que estamos manejando, así la audiencia puede ir siguiendo el tema sin problema generando un ambiente cómodo y apto para llegar a la toma de buenas decisiones.

1.3.3. Tecnología – Bancaria

Suárez & Bustos (2009) Antes con los modelos de estrategias convencionales eran las empresas quienes decidían que tecnologías emplear en los procesos, mientras que actualmente es la tecnología quien direcciona las decisiones estratégicas, lo que ha ocasionado una transformación en la gestión de los negocios, esto significa un cambio de la economía industrial a una economía digital (pág. 2).

Hoy en día los modelos, estrategias van empleados con la tecnología, estoy de acuerdo con este autor debido a que el impacto de esta nueva economía digital en las empresas es prioridad, el uso de la tecnología es considerado como nuevo canal de distribución para la toma de decisiones, a través de flujos así mismo se mantiene respaldos de manera digital lo que implica un ahorro en la economía. La distribución de productos financieros realizados por el desarrollo del internet ha originado un crecimiento sustentable de la economía. La era tecnológica es la base para el desencadenamiento de las transacciones bancarias hoy los clientes que tienen menos tiempo de acercarse al banco, lo pueden realizar desde cualquier sitio seguro con un computador o Smartphone.

1.3.4. Innovación Tecnológica Bancaria

Según (Campos, Longo, & Morcillo, 2017) Existe un cambio de operatividad en el sector financiero a causa de la aparición de las Fin Tech y la Nueva Economía. Esto, junto al impacto de la crisis financiera internacional del 2008, justifica el interés por reflexionar sobre el reto tecnológico al que se enfrenta para lograr adaptarse a los cambios del entorno

y a las nuevas ventajas competitivas generadas. El objetivo de la comunicación es analizar la evolución del sector, junto a la necesidad de implantar un nuevo enfoque de innovación del modelo de negocio (pág. 2).

En un mundo competitivo hoy en día las empresas no tienen la opción de perder clientes, eso le puede costar su economía, es enviarles directo a la competencia. Cada vez es una carrera de competencia más agresiva entre las empresas que prestan servicios o venden productos similares. Así mismo como va evolucionando la mejora de los servicios tecnológicos también hay que tomar en cuenta los riesgos que conlleva como el de hackeo, por lo tanto los encargados de velar por el funcionamiento de los sistemas adicional deberán buscar soluciones preventivas para que no ocurran este tipo de inconvenientes y de ser el caso correctivas que por lo general terminan en pérdidas económicas para la institución que según la magnitud implican investigaciones con personal externo quienes realizan el peritaje de los hechos y son los encargados de constatar la información entregando resultados que sustenten cual fue el error.

1.3.5. Tecnología de información

Según (Gareth & George, 2006, pág. 586) Los avances de la tecnología de información han incrementado radicalmente la capacidad de los administradores para comunicarse con otros, así como para tener accesos rápidos a información para la toma de decisiones. Tres avances que están teniendo un impacto fundamental en la comunicación administrativa: Internet, las intranets y el groupware. Sin embargo, como se relata en “El reto del administrador”, los administradores no deben perder de vista que la comunicación es, en esencia, un propósito humano, sin importar qué tanto dependa de la tecnología de la información.

La adaptación a una nueva tecnología, en un inicio puede ser tedioso para los usuarios, como todo lo nuevo en nuestra vida cotidiana, sin embargo, una vez que se adapte ellos mismos tratan de explotar a lo máximo esta herramienta. De la mano con la innovación tecnológica vienen los cambios en el modo de ver a los clientes y la manera en que los clientes ven a la organización, generando expectativas mucho más exigentes cada día más, el cliente está consciente que está en un mundo lleno de tecnología por lo que requiere los servicios más rápidos, eficientes y a la par tiene la opción de escoger la entidad en la que se siente más complacido, ahora se cumple el dicho “ el cliente siempre tiene la razón”; porque sabe lo importante que es el para la empresa.

1.4. Gestión documental

Según (Russo, 2009, pág. 93) “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos”.

La gestión de documentos es un problema a nivel mundial y latinoamericano tanto en el ámbito personal y laboral es un tratamiento archivístico en donde un documento es considerado como evidencia de los hechos, respaldo, registro, documento habilitante que apalanca un determinado proceso desarrollado dentro de las empresas, que al encontrarse fuera de una estructura puede ocasionar pérdida, duplicación, desactualización de la información; a través de la gestión documental se puede explotar eficaz, eficiente y económica hasta finalizar el ciclo de vida del documento, sean reemplazado o hasta que la administración los considere necesarios.

1.4.1. Sistema de gestión documental

Según (Russo, 2009, pág. 94) “Conjunto de recursos (humanos, económicos, materiales, e informáticos) que trabajan siguiendo unas actividades determinadas, con el fin de conseguir un entorno de trabajo que responda a las necesidades de información de una organización”.

El sistema de gestión documental es un conjunto de los recursos humanos, económicos, materiales e informáticos que trabajan en actividades determinadas, estoy de acuerdo con esta definición, porque según la práctica sin estos recursos no se puede llevar a cabo la gestión documental; el recurso humano es el que dirige quien se hace cargo, recopila datos, analiza, organiza, cumple los objetivos propuestos, los recursos económicos también hacen posible la investigación, movilización, impresiones, investigaciones, etc., los recursos materiales importantes para facilitar al investigador organizar la información, el recurso informático, indispensable para recopilar la información, digitalizar, almacenar, respaldar, editar, etc.

1.4.2. Sistematización de la Gestión

Según (Pérez, 2010, pág. 10) todo aquello que es monótono en su ejecución consigue ser sistematizado por hacerlo de manera más eficiente y eficaz. Lo que se hace para integrar a un nuevo colaborador en la empresa es casi siempre lo mismo, con independencia de que lo haga un departamento u otro incluso un experto externo. Identificando los diferentes procesos de la empresa se construyen el “mapa de Procesos” todos ellos de ejecución repetitiva y que vale la pena formalizar (tradicionalmente decíamos procedimentar, entendiendo que en un procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo un proceso).

La sistematización de la gestión proceso puede ser efectiva, sin embargo tienen independencia entre una área con otra, la gestión documental es aplicable para todo tipo de empresas porque la documentación es de fácil clasificación, debemos tener en cuenta el orden, el volumen de la documentación la importancia para poder separar por identificadores especiales que nos permitan facilitar la búsqueda y por lo tanto la entrega de la información.

Según (Russo, 2009, pág. 35) nos detalla los tipos de documentos para tomar en cuenta:

- **Documentos administrativos y estratégicos:** Reflejan la gestión de la actividad comercial y personal de la empresa en su sector .Por ej.: escrituras, declaraciones de la renta, currículos, estudios de mercado, etc.
- **Documentos técnicos y comerciales:** Reflejan la actividad interna de la empresa. Por ej. Manuales de procedimientos, manuales de herramientas, normativas, los documentos comerciales reflejan la actividad empresarial y sirven para la captación de clientes. Por ej.: proyectos, presupuestos, catálogos, folletos, página web, etc.
- **Documentos informativos:** Es la documentación externa a la empresa que aporta información y conocimiento del mercado. Por ej.: revistas, congresos, folletos, otras webs.

Los tipos de documentos se presentan según la actividad que realice la empresa, esto quiere decir que si la empresa es de servicios, producción, ensamble, financiera, educativa, pública, debemos realizar una clasificación en primera instancia de los documentos que tenemos, siempre va a haber excepciones de documentación, para lo que se prevé para la ampliación del

volumen de documentos, todos los procesos vienen respaldados por documentos habilitantes que apalancan la veracidad, credibilidad y confiabilidad de las actividades de la empresa. Todo documento debe ser registrado por mas pequeño y repetitivo que sea el proceso, por cuestiones de auditorías sean internas o externas evitando de esta manera las sanciones que pueden llevar a pérdida económicas que resultan perjudiciales para la empresa.

1.4.3. Mapa de Procesos

De acuerdo con (Pardo, 2012, pág. 11) numerosos referentes de prestigio sugieren, y a veces exigen, que las organizaciones establezcan la secuencia e interrelación de los procesos utilizados para desempeñar su actividad. Dichas secuencia e interrelación se pueden configurar mediante un esquema conocido usualmente con el nombre de mapa de procesos. El mapa de procesos, además de ofrecer una visión global de los procesos de la organización, tiene otras utilidades que en muchas ocasiones son desconocidas o infrautilizadas, lo cual hace que quede convertido en una simple representación de procesos, a veces ni siquiera bien resuelta. Se tiene porque es necesario o recomendable tenerlo, pero ahí termina todo. El mapa de procesos suele pasar desapercibido, además, debido a un factor adicional: es desconocido para muchos de los miembros de la organización, incluso en entidades certificadas en gestión de la calidad, donde su presencia constituye una exigencia.

El mapa de procesos es una herramienta de mucha utilidad tanto para trabajadores como directivos concretan los procesos funcionales para la organización indican cómo interactúan unos con otros, permite plasmar gráficamente el funcionamiento integral de la organización.

1.5. Análisis FODA

Según (GRAUZ, 2013) FODA es el análisis de las características propias de la organización, es decir, observar cuáles son sus fortalezas y oportunidades en el mercado, por ejemplo: disponibilidad de recursos económicos, personal, calidad del producto, entre otros y, su situación externa a través del estudio de las amenazas y oportunidades en referencia a la situación actual de la competencia y del ámbito político, económico y social por el cual atraviesa el país en donde se desenvuelve, por ejemplo: el pago de los impuestos, la legislación laboral, el desempleo o empleo, los avances tecnológicos, entre otros puntos.

1.5.1. Manejo de Información

Según (Gonzalez, 2016) el manejo de información consiste en la transmisión de los datos obtenidos sensorialmente, a través de un mensaje, desde un transmisor hacia un receptor, en un proceso comunicacional, utilizando el lenguaje oral, escrito o gestual, expuestos de manera sistemática para otorgarles significación, y generar conocimiento. Para mantener la confidencialidad y exactitud (validez) de la información reunida durante un estudio, debe manejarse con cuidado la información sobre la persona documentándola adecuadamente y almacenándola de manera segura. El manejo inadecuado de la información puede conducir al desperdicio de recursos, el quebrantamiento de la confidencialidad y la incapacidad de responder a las preguntas de la investigación

El manejo de la información es relevante para esta investigación, nos ayuda con la organización de los temas dando secuencia y sentido a la elaboración del objetivo general, existe varios tipos de información que manejamos de datos, cualitativos y cuantitativos que nos limitan a no salirnos de contexto.

1.5.2. Seguridad de la Información

Según (Gonzalez, 2016) la seguridad de la información depende en parte de la protección de la confidencialidad de la información sensible, como nombre, edad, ocupación, nivel de ingresos, nivel educativo, cargo laboral, estado de salud, historia familiar, imágenes fotográficas, respuesta a encuestas y entrevistas. El manejo cuidadoso de la información siguiendo el diseño de la investigación ayuda a asegurarse de que la información sensible recolectada se mantenga en privado.

La seguridad de la información en mi criterio lo utilizamos todo el tiempo en cualquier ámbito que desarrollemos, para este proyecto es relevante ya que la gestión documental incluye documentos digitales y físico que contienen información sensible, incluyendo datos de los clientes, de sus cuentas, direcciones, teléfonos, de correo electrónico, de los que no podemos exponer por sigilo bancario.

Diagramas de Flujo

Según (LA) Los diagramas de flujo representan en forma gráfica la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales. Muestran las unidades administrativas (procedimiento general) o los puestos

que intervienen (procedimiento detallado) para cada operación descrita, y puede indicar además, el equipo que se utilice en cada caso. Sabemos que los diagramas de flujo se utilizan principalmente en el análisis de los procedimientos; sin embargo, presentados en forma sencilla y accesible dentro del manual, proporcionan una descripción de conjunto, que facilita la comprensión de los mismos.

Existen dos normas de símbolos para la diagramación de diagramas de flujo, estas son conocidas con los nombres de norma ASME y norma ANSI.

La American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha desarrollado los signos convencionales a pesar de amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada. La American National Standard Institute (ANSI) ha desarrollado una simbología para que sea empleada en el procedimiento electrónico de datos con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Figura 1 Simbología Ansi

Fuente: Capítulo II simbología usada para la elaboración de diagramas de flujo

Importancia del Manual de Procedimientos

“Detalla los procedimientos que existen en la empresa y detecta errores que afectan a los procesos de las áreas que conforman la misma” (Chuqui, 2012).

Manual de Procedimientos

Es un instrumento administrativo del control interno, que permite obtener información de forma detallada y sistemática de todas las responsabilidades, funciones, procedimientos y políticas que engloba a los procesos y actividades que todo el personal debe realizar en la empresa (Gómez, 2001).

Mejora continua de procesos

Es el conjunto de acciones de perfeccionamiento del diseño del proceso que se realizan durante su vida útil, dirigidas por el dueño del proceso, coordinadas por un área de mejora continua y con la participación de todos los actores del proceso. La idea es perfeccionar lo que se está haciendo, una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación. Mejorar procesos es realizar muchos cambios pequeños para llegar a tener clientes que confían en nosotros (Carrasco, 2013, pág. 74).

Planificación

Es el instrumento vacío o brechas de planificación es la identificación que existe entre los recursos, las potencialidades, los propósitos y objetivos que nos proporciona respuesta clave para una efectiva administración de la empresa, en un futuro, dado que debemos darle solución oportunamente con acciones correctas (Luna, 2014, pág. 14).

Procedimiento

Es la manera de llevar a cabo una actividad. En ciertos casos los procedimientos se indican en documentos que contiene el objeto, y campo de atención de una actividad que debe hacerse y quienes deben realizarlo, dónde, cómo y cuándo llevarlo a cabo, los materiales, documentos y equipos necesarios que se utilizarán; y como debe controlarse y registrarse (Maldonado., 2011, pág. 45).

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Introducción

Para cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación, se efectuará un análisis detallado de la gestión documental actual dentro del área de Tecnología de Produbanco, relacionado a los documentos existentes, cuyos resultados se resumirán mediante una matriz Excel.

A continuación se aplicará una entrevista a los jefes de Control de Calidad y Control Interno, está compuesta por 9 preguntas enfocadas al trabajo que realizan y en base a su experiencia si sería necesario este plan de mejora de Gestión Documental dentro del área.

Luego se realizará una encuesta dirigida a los funcionarios del área de Tecnología que en general manejan documentación y de esta manera conocer el grado de conocimiento o no de la gestión documental, y poder mejorar en base a las necesidades y tipos de documentos.

Posterior de realizar la encuesta que estará compuesta por 10 preguntas relacionadas con la familiarización y conocimiento de gestión documental, a como se manejan actualmente los

distintos documentos físicos y digitales que apalanca las actividades diarias, se procederá a la tabulación de las mismas mediante Tablas de Excel y Gráficos Estadísticos para conocer los resultados de la misma con su respectivo análisis.

2.2. Enfoque de la investigación

Se utilizó en esta investigación el enfoque mixto que conlleva a una integración de los enfoques cuantitativo y cualitativo. Utilizamos las mediciones, análisis de datos, gráficos, identificación de variables, conclusiones de nuestra investigación, nuestra necesidad.

2.2.1. Enfoque cuantitativo

“Recolecta y analiza los datos numéricos como: tasas, costos, entre otros, para poder afirmar o rechazar la hipótesis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 5).

El enfoque cuantitativo se utiliza en la mayoría de las investigaciones de cualquier índole, en nuestra investigación la emplearemos a través de los resultados de la encuestas realizadas al personal de Tecnología.

2.2.2. Enfoque cualitativo

“Utiliza la recolección de datos no numéricos, para analizar la hipótesis y efectuar una interpretación basada a la realidad del comportamiento humano” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 8).

El enfoque cualitativo lo utilizamos en primera instancia para obtener los datos reales que nos permitieron generar las preguntas para la investigación, a través de la entrevista detectando las necesidades de los usuarios.

2.3. Metodología de la investigación

Partiendo de la problemática planteada de esta investigación utilizamos el método Deductivo Inductivo, es decir de partimos de los hechos que tenemos al momento como afirmaciones para luego razonar y evaluar aplicando el método inductivo.

En la primera fase de la investigación tendremos la, recolección de datos, clasificación de datos, permitiéndonos levantar una matriz de documentación y logrando formular una hipótesis de los documentos que existen acercándonos a la solución del problema planteado, para esto implica también realizar el análisis de la información en su estado natural que con el razonamiento nos lleva de lo particular a lo general.

2.4. Tipo de investigación

Utilizaremos la investigación de campo en donde emplearemos la recolección de información dentro del área de Tecnología es decir en un ambiente real no controlado, teniendo a la mano los documentos que forman parte de esta investigación.

2.4.1. Población

Para definir la población y muestra de nuestra investigación es importante conocer que el Banco Produbanco al momento cuenta con 2377 funcionarios a nivel nacional distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 Funcionarios del Banco Produbanco

Región	No. Funcionarios
Costa	605
Sierra	1772
Total	2377

Elaborado por: Evelyn Arcos

En la ciudad de Quito en donde se desarrolla esta investigación existen 1501 funcionarios, dentro del área de Tecnología constan 154 personas están distribuidos en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja de la siguiente manera:

Tabla 2 Área de tecnología distribuida en ciudades

Ciudad	No. Funcionarios
Tecnología Quito	143
Tecnología Guayaquil	7
Tecnología Cuenca	1
Tecnología Loja	3
Total Tecnología	154

Elaborado por: Evelyn Arcos

2.4.2. Muestra y tamaño de la muestra

Para nuestro estudio se tomará la fórmula de muestras finitas tomando en cuenta que dentro del área de Tecnología Quito tiene 143 funcionarios actualmente, quedando de la siguiente manera:

Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se tomará en cuenta la fórmula de Balestrini junto con la técnica de muestreo que depende del nivel de confianza 1.96 del 95%, un error de estimación 0.05 del 5% y se asume la probabilidad de ocurrencia $p = 0.5$ y de no ocurrencia $q = 0.5$.

$$N = \frac{Z^2 * N * p * q *}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Leyenda:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Valor expresado en desviaciones típicas y que está en función de un nivel de Confianza dado

p = Probabilidad de ocurrencia (éxito)

q = Probabilidad de no ocurrencia (fracaso)

e = Error de estimación

$$n = \frac{(1.96)^2 * 143 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (143-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

N= 143

e = 0.05%

Tamaño muestra

n= 105

2.5. Herramientas a implementar en la investigación

2.5.1. Entrevista

Según (González, 2016, pág. 148) La entrevista es una técnica importante para recolectar información en las investigaciones sociales, porque permite obtener los conocimientos directamente de los sujetos. El investigador se comunica con el entrevistado y puede valorar de manera no mediatizada lo que este expresa.

La entrevista se realizó a los jefes de Control Interno Ing. Talhya Ontaneda y Control de Calidad Ing. Laura Alvarado del área de Tecnología con la finalidad de identificar las falencias

sobre la problemática en cuestión sobre la gestión documental actual del área desde sus percepciones y de sus equipos en el desarrollo del trabajo diario.

Con respecto a las preguntas realizadas a las jefaturas tenemos los siguientes resultados:

En la pregunta 1. ¿Cuál es tu nombre, cuántos años tienes?

Laura Alvarado, 47 años jefe de Control de Calidad, Talhya Ontaneda 43 años jefe de Control Interno.

En la pregunta 2. ¿Cuánto tiempo labora en Produbanco y cuál es su cargo?

Su experiencia laboral oscila entre los 9 y 13 años los que nos indica que por el tiempo de permanencia en la institución es considerable para que se conozca el funcionamiento.

En la pregunta 3. ¿Cuáles son las actividades principales en el área que lidera y que es lo que más te gusta de tu trabajo?

Las principales tareas son la dirección de equipos de trabajo cada una en el área que le corresponde, la planificación de las actividades de sus áreas, en el caso de Control de Calidad la administración y soporte del ambiente de prueba, realizar la certificación técnica.

En la pregunta 4. ¿Qué problemas cree que hay con respecto a la gestión documental en su trabajo?

Las entrevistadas indican que la información no es actualizada constantemente, a pesar que existe documentación, al momento que se requiere no se la revisa, los procesos se realizan más por transmisión verbal, no todos los procesos están documentados, No todas las personas conocen los procesos y procedimientos, las áreas no socializan sus procesos.

En la pregunta 5. ¿Crees que hay empresas que no necesitan gestión documental y porque?

La respuesta de los entrevistados indica que No creen que haya empresas que no necesitan de la gestión documental, toda empresa necesita al menos una documentación mínima.

En la pregunta 6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar la gestión documental de tu área?

En el caso de la jefatura de Control de Calidad su respuesta a esta pregunta fue que se debe realizar un control trimestral de la actualización de la documentación.

En la pregunta 7. ¿Cree usted que es necesario el sistema papeles “cero” para la gestión documental?

En esta pregunta la respuesta de los entrevistados fue que Si, solo se debe imprimir lo absolutamente necesario.

En la pregunta 8. ¿Cómo preservar el sigilo bancario y a la vez ser efectivo en la cesión de daos de carácter sensible a entidades reguladoras?

En esta pregunta en el caso de la jefatura de Control de Calidad su respuesta fue - En mi área para preservar el sigilo bancario se tiene un procedimiento de ofuscamiento de data sensible de tal manera que no exista riesgo de tener una información real de los clientes en ambientes de pruebas.

En la pregunta 9. ¿Cuál cree usted que sea el manejo más adecuado para documentos de manera que no vulnere la seguridad de la empresa?

En esta pregunta los entrevistados respondieron que el manejo adecuado para no vulnerar la seguridad de la empresa es mantener la información en repositorios donde puedan acceder solo las personas que tengan permisos. Para compartir los documentos puede utilizar la encriptación o firma electrónica.

Análisis de la Entrevista

Con relación a las respuestas de la entrevistas fueron 9 preguntas realizadas a los jefaturas de Control Interno Ing. Talhya Ontaneda y Jefe de Control de Calidad Ing. Laura Alvarado (Anexo1), encaminadas en la gestión documental de Tecnología la seguridad de la información en donde nos muestra una visión general que indica que en la gestión documental actual es deficiente que se debería hacer un barrido de la información de manera trimestral de se hace énfasis a la seguridad de la información que se guarda, al ser un área restringida se debe preservar el sigilo bancario.

2.5.2. Recolección de información

Es la recolección especial para recoger, procesar o analizar datos, que se realiza con determinada orientación. Las técnicas más utilizadas son: cuestionario, encuesta y entrevista, ya que proporcionan información más real para la investigación (Terán, 2003, pág. 87).

La recolección fue en tiempo real en el lugar de trabajo que desarrollamos esta investigación, una entrevista a los jefes de Control Interno y Control de Calidad quienes son las personas indicadas para proporcionar la información que requerimos son datos fiables para luego ordenarlos de la mejor manera dándole sentido y apoyo a nuestro proyecto.

2.5.3. Encuesta

“Es una herramienta que permite recolectar información de grupos de personas sobre los hechos y fenómenos que se investigan, por medio de un cuestionario previamente confeccionado” (González, Gallardo, & Del Pozo, 2016, pág. 148).

Se realiza una encuesta aplicada para 105 funcionarios que forman el área de Tecnología Quito activos hasta la fecha. Se formula una encuesta orientada a la necesidad de los usuarios en cuanto a la necesidad de un plan de mejora en la gestión documental dentro del área. La

encuesta se lleva a cabo mediante un cuestionario de 10 preguntas dirigidas directamente al personal del área de tecnología Quito, en base a los resultados obtenidos plantearemos la solución al problema.

Las preguntas son netamente de gestión documental los conocimientos generales del tema, la información que maneja digital o física, conocimiento de las normativas de gestión documental dentro de su área, la importancia de gestión documental para optimizar el tiempo en entrega de la información, las dificultades que tiene ante la organización de sus documentos, de un plan de mejora de gestión documental y por último una pregunta abierta sobre la opinión del encuestado de cómo podría mejorar la gestión documental en el área de Tecnología.

Para la evaluación de las preguntas de la encuesta utilizamos el método Delphi que consiste en la reunión de varios especialistas en un tema los mismos que comparten ideas con el fin de solucionar un tema llegando a un acuerdo.

Para esta investigación participaron dos personas especialistas que fueron el tutor técnico y tutor metodológico de este proyecto y mi persona como alumna que plantea las preguntas iniciales; en esta reunión se aprueban las 10 preguntas cerradas y se incluye la pregunta 11 que es abierta, para constancia se firma una carta de aceptación del banco de preguntas para la encuesta sobre Gestión Documental firmada por los involucrados. (Ver anexo 2)

2.6. Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1. ¿Tiene usted una idea general del concepto de gestión documental?

Tabla 3 Idea del concepto de gestión documental

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	36	34%
No	69	66%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

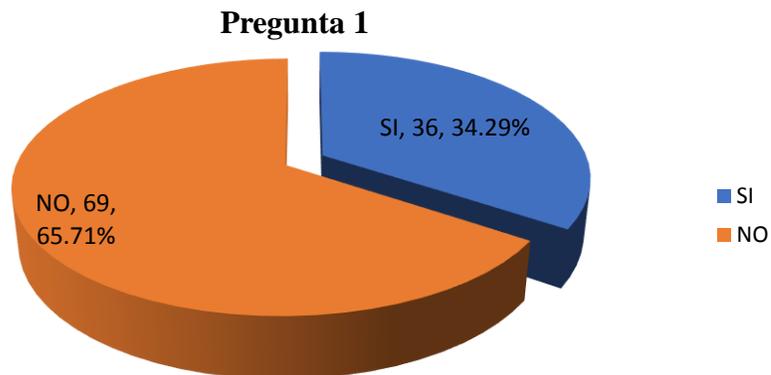


Gráfico 1 Idea del concepto de gestión documental
Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 1: la mayoría de los encuestados indican que no tienen idea de lo que es gestión documental, lo que sugiere que no es un tema de conocimiento general, deberían levantar la mano para socializarlo.

Pregunta 2. ¿Existe en su área una normativa interna sobre gestión documental?

Tabla 4 Existencia de normativa interna de la gestión documental

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	31%
No	72	69%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

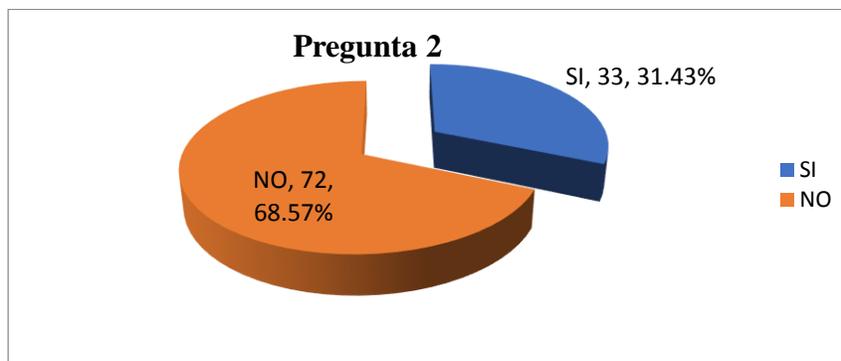


Gráfico 2 Existencia de normativa interna de la gestión documental
Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 2: en relación a la pregunta 2 la mayoría de los encuestados indican que no conocen la existencia de una normativa interna sobre gestión documental la misma que si es necesaria en el área.

Pregunta 3. ¿Considera importante a la gestión documental en su área?

Tabla 5 Importancia de la gestión documental en su área

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	91	87%
No	14	13%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

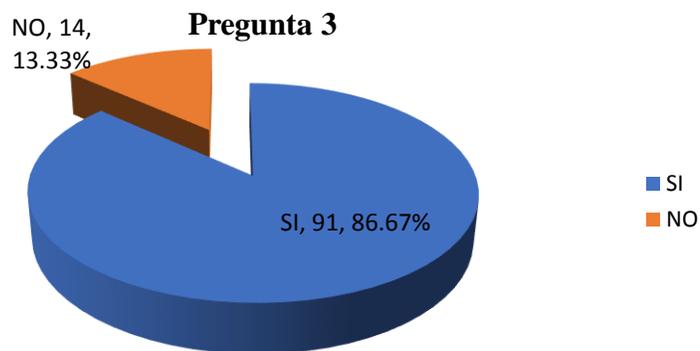


Gráfico 3 Importancia de la gestión documental en su área
Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 3: en relación a la pregunta 3 la mayoría de los encuestados indican que si consideran importante a la gestión documental la misma que si es necesaria en el área y hay que difundirla.

Pregunta 4. ¿Tiene dificultad con la organización de los documentos físicos y digitales que respaldan su trabajo diario?

Tabla 6 Dificultad de organizar la documentación que respalda el trabajo diario

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	26%
No	78	74%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

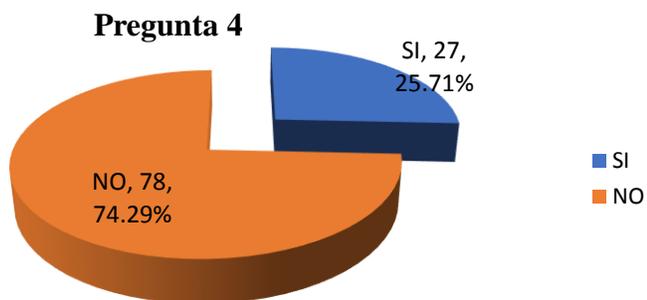


Gráfico 4 Dificultad de organizar la documentación que respalda el trabajo diario
Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 4: en relación a la pregunta 4 la mayoría de los encuestados indican que tiene dificultad con la organización de los documentos físicos y digitales que respaldan su trabajo diario debido a que no existen lineamientos y procedimientos.

Pregunta 5. ¿Sabe usted el número aproximando de documentos que tiene bajo su custodia dentro de su puesto de trabajo y labores que realiza?

Tabla 7 Conoce el número de documentos que tiene bajo su custodia

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	17%
No	87	83%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

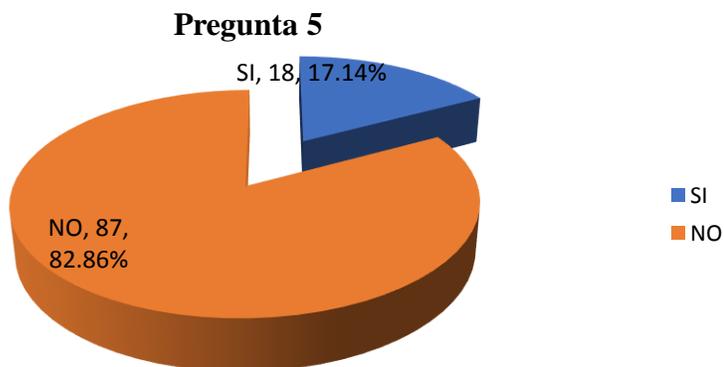


Gráfico 5 Conoce el número de documentos que tiene bajo su custodia
Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 5: en relación a la pregunta 5 la mayoría de los encuestados indican que no saben el número de documentos que tienen bajo su custodia se debe a que archivan documentos sin una orden y debería clasificarlos.

Pregunta 6. ¿Cree Ud. que es necesaria la gestión documental dentro del área de tecnología?

Tabla 8 Necesaria la gestión documental para el área tecnológica

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	37%
No	66	63%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

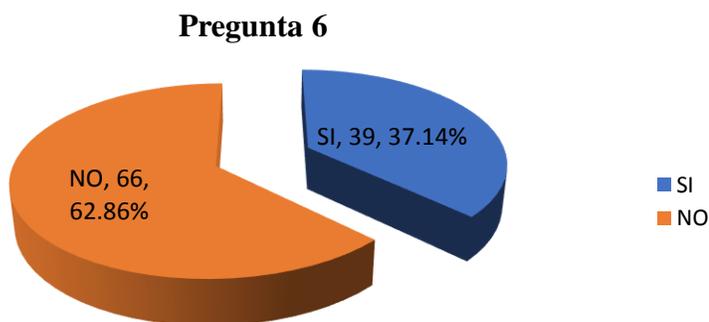


Gráfico 6 Necesaria la gestión documental para el área tecnológica

Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 6: en relación a la pregunta 6 la mayoría de los encuestados indican que si es necesaria la gestión documental entro el área de Tecnología lo que significa que se mantendrá actualizada la información.

Pregunta 7. ¿Considera que la gestión documental de tecnología está alineada a la gestión documental de la institución?

Tabla 9 La gestión documental de tecnología está alineada al de la institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	30%
No	73	70%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

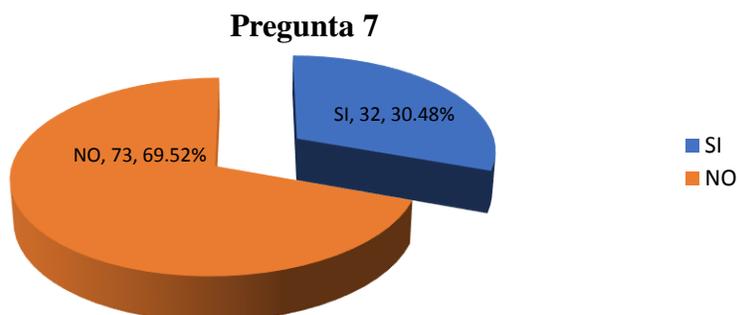


Gráfico 7 La gestión documental de tecnología está alineada al de la institución

Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 7: en relación a la pregunta en relación a la pregunta 7 la mayoría de los encuestados indican que la gestión documental no está alineada a la gestión documental del banco.

Pregunta 8. ¿Cree que la gestión documental del área de tecnología necesita ser actualizada?

Tabla 10 La gestión documental del área tecnológica necesita actualización

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	105	100%
No	0	0%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

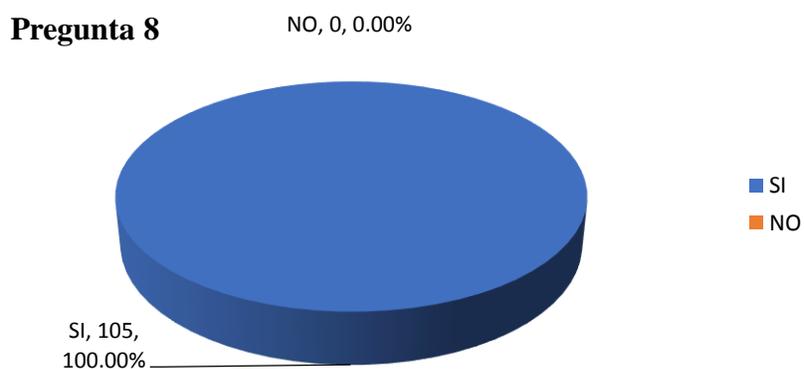


Gráfico 8 La gestión documental del área tecnológica necesita actualización

Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 8: en relación a la pregunta en relación a la pregunta 8 la mayoría de los encuestados indican que la gestión documental del área tecnológica necesita actualización, lo que nos muestra que nuestro proyecto es viable.

Pregunta 9. ¿Piensa que la gestión documental del área de tecnología influye en los tiempos de entrega de información?

Tabla 11 La gestión documental del área tecnológica influye en la entrega de información

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	41	39%
No	64	61%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

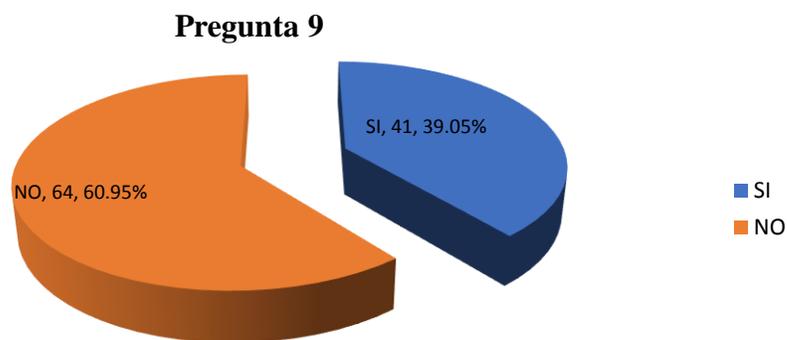


Gráfico 9 La gestión documental del área tecnológica influye en la entrega de información

Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 9: en relación a la pregunta en relación a la pregunta 9 la mayoría de los encuestados indican que la gestión documental del área tecnológica si influye en el tiempo de entrega de información, esta debe ser oportuna y rápida.

Pregunta 10. ¿Cree Ud. Que la implementación de un Plan de Mejora de Documentación facilitaría la entrega de información?

Tabla 12 Un plan de mejora de documentación facilitaría la entrega de información

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	105	100%
No	0	0%
TOTAL	105	100%

Elaborado por: Evelyn Arcos

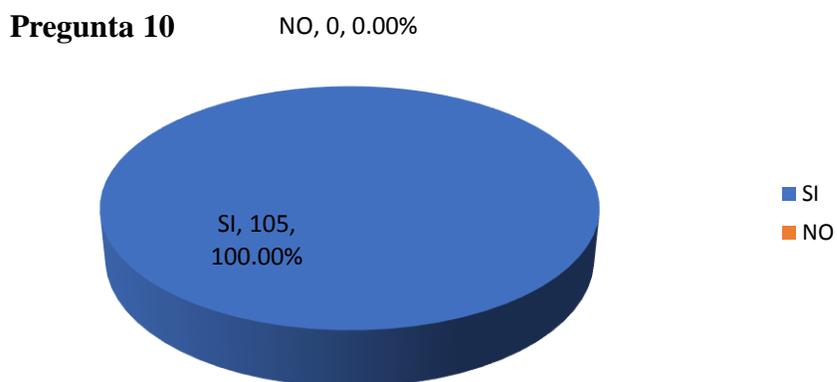


Gráfico 10 Un plan de mejora de documentación facilitaría la entrega de información

Elaborado por: Evelyn Arcos

Análisis de los resultados pregunta 10: en relación a la pregunta en relación a la pregunta 10 la mayoría de los encuestados indican que la gestión documental del área tecnológica si facilita la entrega de información.

Pregunta 11. ¿Cómo se podría mejorar la gestión documental en el área de Tecnología?

Análisis de los resultados pregunta 11: En esta pregunta abierta no muchas personas respondieron por lo que nos pudimos dar cuenta que no tienen un conocimiento amplio sobre la gestión documental, de las opiniones recopiladas la sociabilización de los documentos para toda el área, colocarlos en un lugar de recopilación y utilizar una herramienta tecnológica son muy recomendadas.

2.6.1. Análisis del diagnóstico

Con respecto a la pregunta 8: ¿Cree que la gestión documental del área de tecnología necesita ser actualizada? El 100% de los encuestados que son 105 contestaron que si con lo que se demuestra la necesidad de un mejoramiento de gestión documental.

Adicional se respalda con el resultado de la pregunta 10 ¿Cree Ud. Que la implementación de un Plan de Mejora de Documentación facilitarían la entrega de información? en donde los 105 encuestados que corresponden al 100% respondieron que si viable este plan de mejora.

Tabla 13 Resumen de Hallazgos de las encuestas realizadas

PREGUNTAS	TOTAL		CUALITATIVO
	SI	NO	
1. ¿Tiene usted una idea general del concepto de gestión documental?	36	69	No es un tema de conocimiento general, deberían levantar la mano.
2. ¿Existe en su área una normativa interna sobre gestión documental?	33	72	No conocen la existencia de una normativa lo cual si necesitan
3. ¿Considera importante a la gestión documental en su área?	91	14	Si consideran importante pero no lo difunden
4. ¿Tiene dificultad con la organización de los documentos físicos y digitales que respaldan su trabajo diario?	27	78	Si existe dificultad en organizar los documentos, no existen lineamientos y procedimientos.
5. ¿Sabe usted el número aproximando de documentos que tiene bajo su custodia dentro de su puesto de trabajo y labores que realiza?	18	87	Se archivan documentos sin una orden debería clasificarlos
6. ¿Cree Ud. Que es necesaria la gestión documental dentro del área de tecnología?	39	66	Si es necesaria la gestión documental, para optimizar recursos y tiempos
7. ¿Considera que la gestión documental de tecnología está alineada a la gestión documental de la institución?	32	73	Existe gestión documental pero no está alineada a la empresa
8. ¿Cree que la gestión documental del área de tecnología necesita ser actualizada?	105	0	Si consideran actualizar la gestión documental pero no se lo está haciendo.
9. ¿Piensa que la gestión documental del área de tecnología influye en los tiempos de entrega de información?	41	64	Si existe demora en la entrega de información, se lo debe resaltar
10. ¿Cree Ud. Que la implementación de un Plan de Mejora de Documentación facilitaría la entrega de información?	105	0	Están de acuerdo en que hacer falta un plan de mejora sin embargo aún no se ha implementado ninguno.
11. ¿Cómo se podría mejorar la gestión documental en el área de Tecnología?	36	69	De las personas que respondieron esta pregunta indican recopilación y sociabilización de los documentos

CAPÍTULO III

PROPUESTA

Plan de mejora de la Gestión Documental para el área de Tecnología del Banco de la Producción S.A Produbanco en el D.M. de Quito.

3.1. Presentación de la propuesta

La siguiente propuesta es un plan de mejora útil para el área de Tecnología Produbanco, este plan implica insumos que actualmente se ajustan a los requerimiento de mejor manera, esto facilitará para realizar los trabajos de documentación de manera rápida, efectiva y optimizar las tareas administrativas con el propósito de mejorar el tiempo de entrega de información.

El plan de mejora propuesto se considera de importancia alta para este proyecto debido a que apalanca los procesos internos y externos de Tecnología desde el levantamiento de los procedimientos, política, o documentación que respalden las actividades realizadas periódicamente hasta el archivo de los mismo, para ello se levantará una matriz de Documentación en Excel que contenga toda la información del documento a recopilar como responsable, ubicación, prioridad, fecha de actualización, criticidad, periodicidad, cesibilidad adicional para obtener un mejor resultado para esta investigación se creará un Manual de Procedimientos de Gestión Documental para Tecnología que incluya el tratamiento de los documentos digitales y físicos que tienen bajo su custodia cada funcionario, este procedimiento contendrá lineamientos, instrucciones, normas de tratamiento de cada archivo; para esta gestión utilizaremos una herramienta informática llamada SharePoint que es una plataforma de colaboración empresarial formada por productos y elementos de software basados en el navegador web, contiene módulos de procesos, módulos de búsqueda y un módulo de administración de documentos, que se ajusta a la solución de nuestro problema; esta plataforma

ya se encuentra implementada en la institución y tienen acceso todo el personal de Tecnología lo cual no infiere un costo adicional.

Con este plan de mejora facilita la custodia de documentos de manera organizada los funcionarios los guardan de acuerdo al procedimiento establecido sin mayor problema, evitando reprocesos, de manera segura, con fácil acceso a su propia información, en caso de requerir información de su repositorio el tiempo de entrega se efectivo.

3.2. Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivos específicos de la propuesta

- Presentar un diagnóstico actual del manejo documental.
- Levantar una Matriz de Gestión Documental de los documentos que existen actualmente
- Elaborar un Manual de Procedimiento de Gestión Documental para Tecnología.
- Publicar la información de la Matriz de Gestión Documental en la herramienta Tecnológica SharePoint.
- Presentar un cronograma de actividades con los documentos recopilados y su actualización

3.3. Filosofía Empresarial

3.3.1. Misión

Ofrecer servicios y productos financieros que respondan a las necesidades de los clientes, brindando confianza y accesibilidad.

3.3.2. Visión

Un grupo financiero regional sólido que brinde servicios de calidad y confianza.

3.3.3. Valores

Los valores que caracterizan como uno de los bancos más grandes del Ecuador son:

- **Actitud positiva:** disfruto lo que hago
- **Empatía:** ponerse en los zapatos del cliente
- **Puntualidad:** nuestro principio de respeto hacia los demás
- **Amabilidad y cortesía:** más que una sonrisa un compromiso
- **Atención al cliente:** servicio libre de errores
- **Imagen y orden:** nuestra excelencia se refleja en la imagen que proyectamos
- **Trabajo en equipo:** dividimos el trabajo y multiplicamos los resultados.

3.3.4. Objetivos Empresariales

- Desarrollar negocios potenciando la relación entre los segmentos de mercado y profundizando la relación con clientes.
- Diferenciar por innovación y tecnología.
- Potenciar la gestión de nuestras subsidiarias.
- Posicionar las fortalezas de la marca e imagen corporativa.
- Capitalizar la pertenencia al Grupo Promérica.

3.4. Breve descripción de la Empresa Banco de la Producción S.A. Produbanco

El Banco de la Producción S.A. Produbanco, fue fundado en el año 1978 por un grupo de accionistas en el que encabezaba el Sr. Rodrigo Paz. Esta institución se rige a las leyes y normativas vigentes, con el fin de brindar un servicio financiero en sus inicios al segmento corporativo, luego de una década más tarde se extiende al segmento de negocios, por lo que

empieza a extenderse con sucursales a nivel nacional a partir de 1996, actualmente es una de las empresas financieras más importantes de Ecuador.

En el año 2014 adquiere un 56% de acciones del PRODUBANCO el grupo financiero PROMERICA de Nicaragua. Luego en el 2016, existe una transformación en la imagen de dicha institución y una reubicación de la matriz en el Ekopark, que es un centro corporativo urbanístico que abarca grandes empresa como Nestlé y Telefónica.

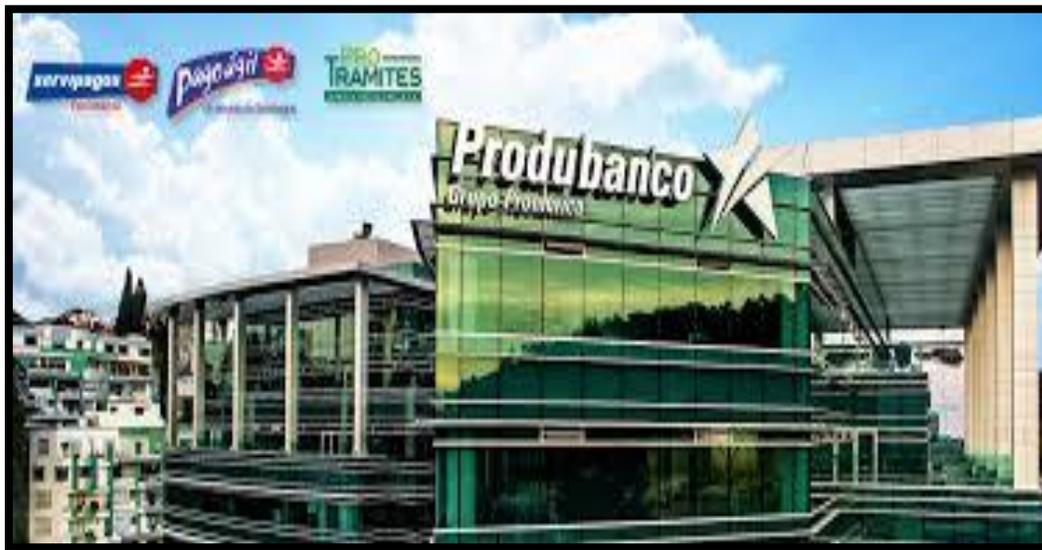


Figura 2 Matriz Produbanco
Fuente: Intranet Institucional

El Produbanco se encuentra entre los tres primeros lugares de instituciones bancarias creadas en Ecuador, está conformada por 101 agencias en todo el país y con 2.377 trabajadores. A partir del año 2014 conforma el Grupo Promérica, el mismo que tiene representación en más de nueve países de Latinoamérica. Adicional, cuenta con subsidiarias como Servipagos y Protrámite.



Figura 3 Agencia Servipagos
Fuente: Intranet Institucional



Figura 4 Agencia Prodebanco
Fuente: Intranet Institucional

Las acciones que tiene actualmente Produbanco en el Ecuador son:

- **Medianet.-** empresa encargada de administrar redes de pagos con tarjetas de débito y crédito.
- **Credimatic.-** empresa encargada del procesamiento operativo de las tarjetas de crédito y débito.
- **Compañía de Titulación Hipotecaria (CTH).-** empresa que se encarga del desarrollo de equipos originarios para movilizar recursos referentes a la vivienda.
- **Banred.-** Empresa que brinda servicios para administrar redes de los cajeros automáticos.



Figura 5 Cajero Automático Full Function
Fuente: Intranet Institucional

3.5. Diagnóstico de la situación actual

Para el diagnóstico nos guiaremos en el mapa de procesos en donde la unidad de Tecnología que es el objeto de esta investigación corresponde a un proceso de soporte, está conformada por 4 áreas las mismas que son encargadas de la supervisión, adquisición de equipos, generar alternativa de innovación con planes que mantengan la competitividad en el mercado financiero, dar soporte a todos los servicios que se brindan a los clientes para que no existan reclamos o pérdidas económicas para la organización.

3.5.1. Mapa de Procesos Produbanco

Actualmente se presenta el macro de procesos de Produbanco en donde constan todas las áreas ordenadas de la siguiente manera:

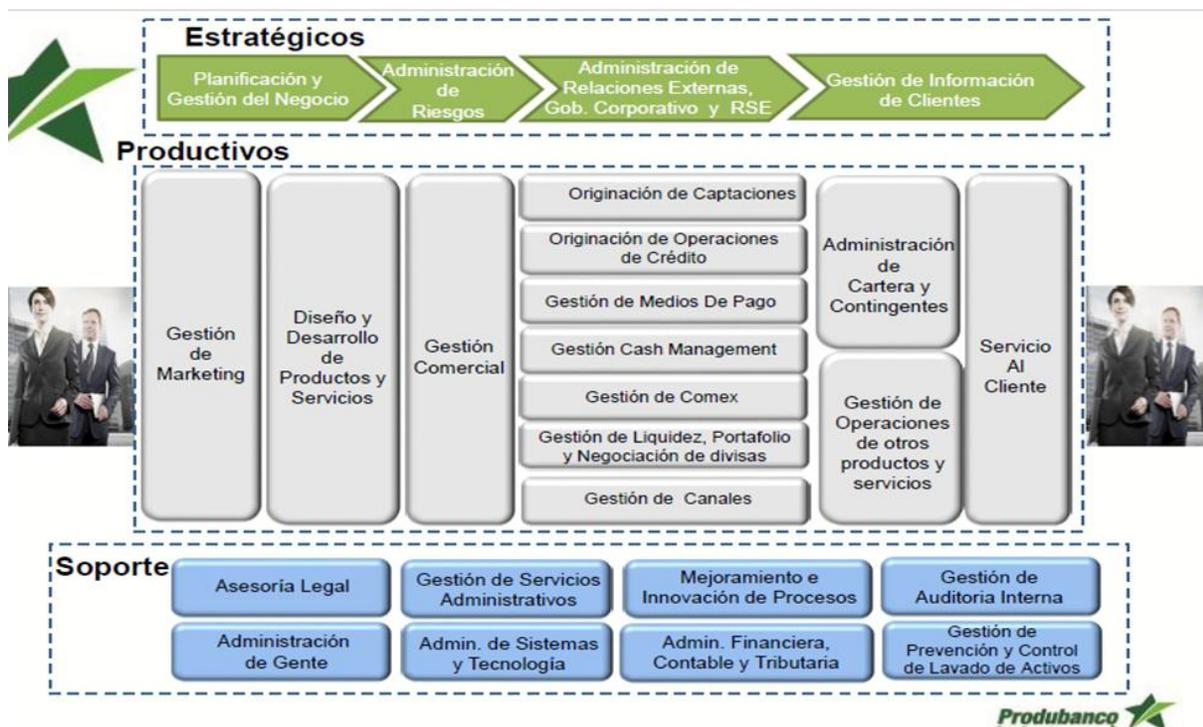


Figura 6 Mapa de Procesos Produbanco

Fuente: Intranet Institucional

3.5.2. Descripción de los tipos de procesos de las áreas Produbanco

Procesos Estratégicos: son aquellos que presentan las directrices acerca del Sistema Integrado de Gestión en la entidad.

- Planificación y Gestión del Negocio
- Administración de Riesgos
- Administración de Relaciones Externas Gob. Corporativo y RSE
- Gestión de Información de Clientes

Procesos Productivos: son aquellos que ejecutan las actividades operativas que demanda la organización.

- Gestión de Marketing
- Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios
- Gestión Comercial
- Originación de Capacitaciones
- Originación de Operaciones de Crédito
- Gestión de Medios de Pagos
- Gestión Cash Management
- Gestión de Comex
- Gestión de Liquidez
- Gestión de Canales
- Administración de Cartera
- Operaciones de otros Productos y Servicios

Procesos de Soporte: son aquellos procesos que presentan funciones de apoyo o soporte a los procesos estratégicos de la entidad que son vitales para el correcto funcionamiento de las actividades de la empresa.

- Asesoría Legal
- Administración de Gente
- Gestión de Servicios Administrativos
- Administración de Sistemas y Tecnología
- Mejoramiento e Innovación de Procesos
- Administración Financiera Contable
- Gestión de auditoria
- Gestión de Control y Lavado de activos

3.6. Administración de sistemas y tecnología

El área de Tecnología considerada dentro de los procesos de Soporte del banco, es responsable de gestionar los recursos informáticos en infraestructura tecnológica y aplicación para brindar servicios a todo nivel. El control y seguimiento de la gestión documental apoya a todos los procesos que se realizan para cumplir con el objetivo del área y por lo tanto con los del banco.

Tecnología debe estar alineada con los procesos del banco, por lo que el objetivo de esta investigación es el mejoramiento de gestión documental del área y así garantizar las actividades de soporte que se realizan diariamente o a su vez en caso de fallos en el sistema aplica planes de contingencia reflejados en los procedimientos documentados.

3.6.1. Organigrama del área de tecnología

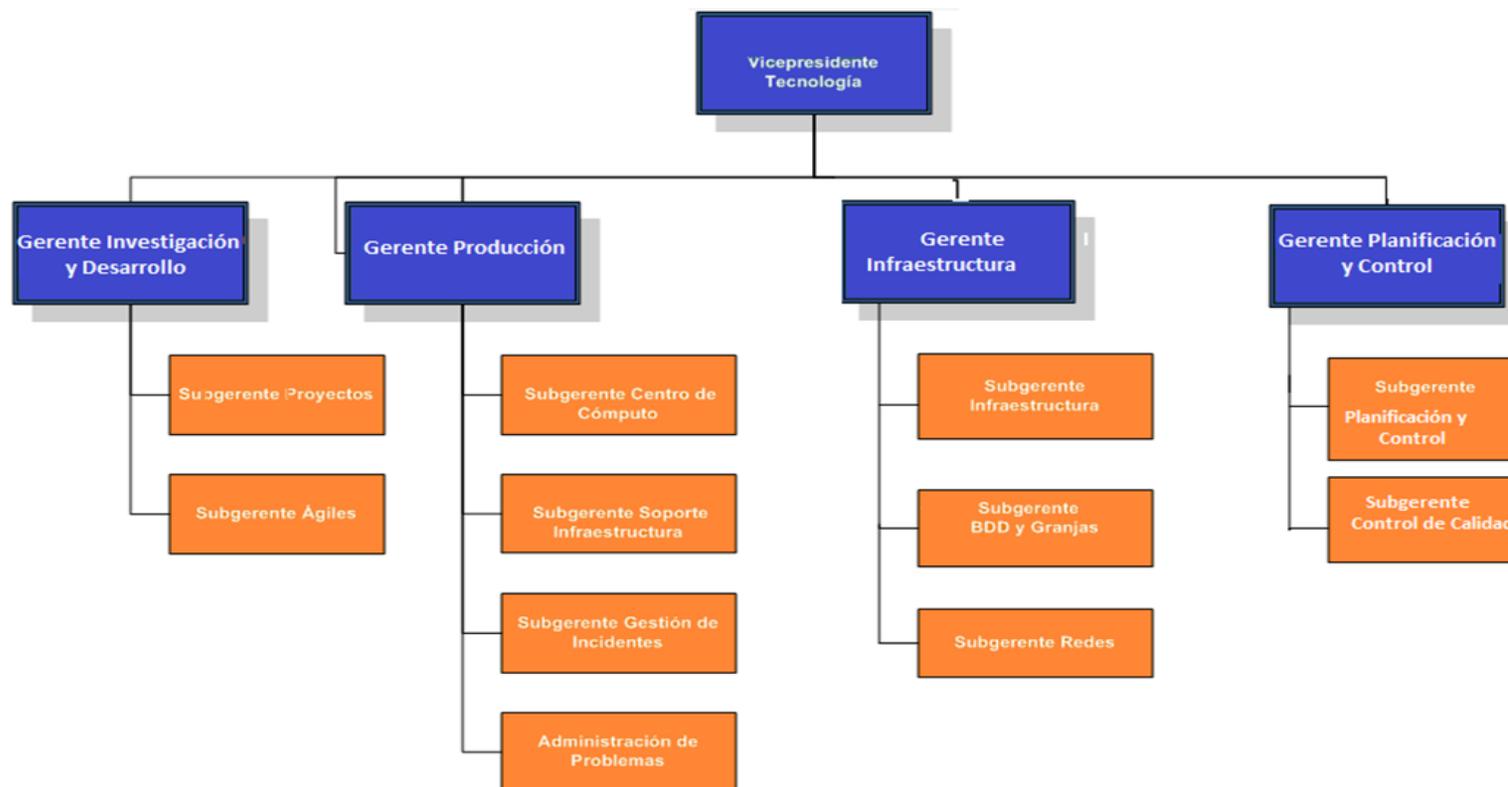


Figura 7 Organigrama del área de Tecnología

Fuente: Intranet Tecnología Produbanco

3.7. Actividades de las Sub áreas de Tecnología

3.7.1. Infraestructura

Infraestructura encargada de la adquisición de hardware, licencias, equipamiento en mantenimiento de equipos, telecomunicaciones y seguridad informática, que requiere el banco para cumplir con los proyectos institucionales.

3.7.2. Producción

Producción realiza soporte de los servicios que se encuentran en producción en Produbanco, Servipagos y Protrámites así también transferencias bancarias, funcionamiento de cajas, balcón de servicio, banca minorista; con la ayuda del centro de cómputo y la base de datos la misma que debe estar funcionando todo el tiempo, de lo contraria genera pérdidas económicas a la empresa.

3.1.1 Investigación y Desarrollo

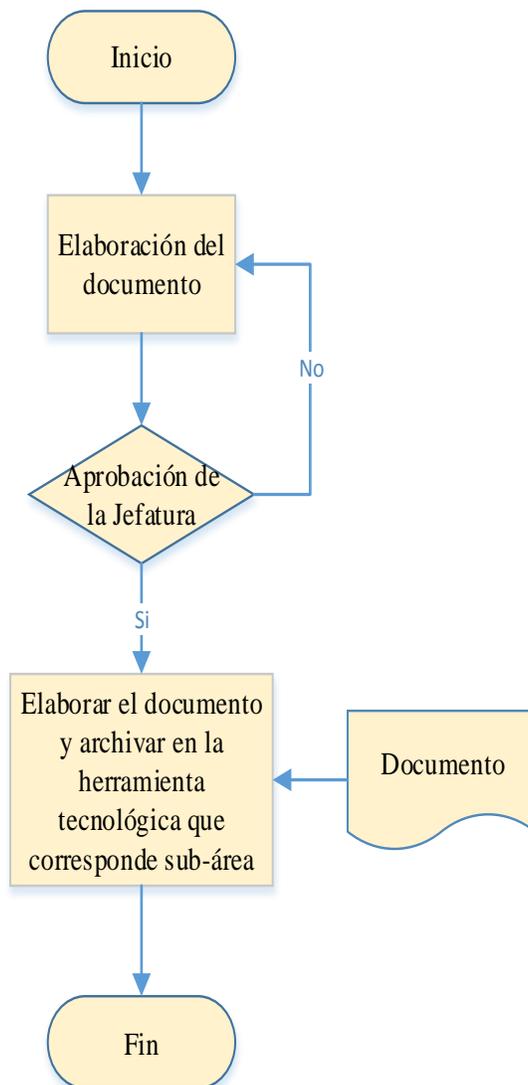
Investigación y Desarrollo se dedica al desarrollo y programación de los productos como funcionamiento de pagos en ventanilla que tengan la información adecuada, con la arquitectura de los sistemas más actualizados aún más de lo normal así estamos un paso adelante, se encarga de la gestión de proyectos y soluciones que implican desarrollo de programas.

3.1.2 Planificación y Control

Planificación y Control encargada del Control de Calidad la administración y soporte del ambiente de prueba, realizar la certificación técnica, adicional en control interno de la parte administrativa del área presupuesto, capacitaciones, gestión documental, contratos, procesos de facturación, proveedores.

La gestión documental de Tecnología es considerada como prioridad 3, dentro de cada área se manejan los procedimientos internamente y existe un número de 250 documentos que no están actualizados ya sea en fondo o de forma, todos están publicados en la herramienta SharePoint de gestión de documentos.

3.7.3. Diagrama de Flujo Proceso Gestión Documental Tecnología Actual



Elaborado por: Evelyn Arcos

3.8. FODA Gestión Documental Área de Tecnología

Tabla 14 Análisis FODA Gestión Documental Área Tecnología

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propósito de mejorar los procesos de gestión documental 2. Herramienta tecnológica corporativa para gestión documental 3. Personal capacitado en gestión documental 4. Acceso a la información 5. Recursos Económicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de conocimiento de gestión documental del personal 2. Falta de procesos regulados de gestión documental. 3. Manuales y procedimientos de gestión documental con complicaciones de forma 4. Exceso de documentación física
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitar el acceso a la información 2. Reducción de costos de suministros de oficina 3. Mejoramiento en tiempos de entrega de la información solicitada 4. Obtener un procedimiento de gestión documental documentado. 5. Alinear a Tecnología con la gestión documental del banco. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de acceso a la información 2. Duplicidad de documentos 3. Procedimientos desactualizados con información inconsistente. 4. Negación al seguimiento de gestión documental propuesto. 5. Pérdida de información

Elaborado por: Evelyn Arcos

Se analiza al área de Tecnología Produbanco desde los cuatro ejes que componen la matriz FODA, con la finalidad de poder conocer a profundidad cual es el escenario al cual se enfrenta el área con respecto a la gestión documental, en base a los recursos y tareas que se desarrollan internamente, así como de ciertos aspectos del entorno que limiten o mermen cualquier actividad o tarea que se desarrolle.

3.9. Elaboración de las estrategias

Para esto se procede a con el análisis de la matriz FO, DO, FA, DA en donde se realiza un combinación de los cuatro ejes del FODA dándonos como resultados las soluciones posibles para mitigar el problema de este proyecto.

Tabla 15 Matriz FO, DO, FA, DA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>1. Propósito de mejorar los procesos de gestión documental 2. Herramienta tecnológica corporativa para gestión documental 3. Personal capacitado en gestión documental 4. Acceso a la información 5. Recursos Económicos</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>1. Falta de conocimiento de gestión documental del personal 2. Falta de procesos regulados de gestión documental. 3. Manuales y procedimientos de gestión documental con complicaciones de forma 4. Exceso de documentación física</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>1. Facilitar el acceso a la información 2. Reducción de costos de suministros de oficina 3. Mejoramiento en tiempos de entrega de la información solicitada 4. Obtener un procedimiento de gestión documental documentado. 5. Alinear a Tecnología con la gestión documental del banco.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>1. Formalización de documentos escritos F3,O4</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>1. Mejorar el nivel de conocimiento en gestión documental. D1, O5 2. Actualización de listado de documentos existentes dentro del área de Tecnología. D4, O1</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>1. Falta de acceso a la información 2. Duplicidad de documentos 3. Procedimientos desactualizados con información inconsistente. 4. Negación al seguimiento de gestión documental propuesto. 5. Pérdida de información</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>1. Organización de documentos por áreas de Tecnología F2, A2</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>1. Sociabilización de procedimientos para todo el personal. D1, A4</p>

Elaborado por: Evelyn Arcos

3.9.1. Selección de la Estrategias

De acuerdo a la Matriz de FODA Cruzado se tomará 5 estrategias las mismas que serán utilizadas en el Plan de Mejora y son las siguientes:

1. Formalización de documentos escritos F3,O4
2. Mejorar el nivel de conocimiento en gestión documental. D1, O5
3. Actualización de listado de documentos existentes dentro del área de Tecnología. D4, O1
4. Organización de documentos por áreas de Tecnología F2, A2
5. Sociabilización de procedimientos para todo el personal. D1, A4

3.10. Plan de Mejora

Este plan tiene la intención de mejorar los aspectos relacionados a la gestión documental del área de Tecnología Produbanco; el costo será mínimo se destinará horas diarias del trabajo de la Analista de Control Interno que es la persona encargada de ejecutar el plan de mejora; el costo por hora es de \$5.48 por las 4 horas nos da \$ 21.92 por día en el mes un total de \$ 438.40 este valor se debe calcular por 8 meses que es el tiempo estimado de duración de este plan de mejora dando un total de \$ 3,507.20.

Las capacitaciones serán dictadas por la Analista de Control Interno considerando como horas extras, es decir \$10.96 la capacitación será de una hora diaria por 15 días por lo tanto el costo total de \$ 164.40.

Luego de un análisis previo de la situación actual de la gestión documental se aplicará 5 estrategias resultantes del Análisis FODA cruzado.

3.10.1. Formalización de documentos escritos

Es importante que todos los procesos que se ejecuten dentro del área de Tecnología sean documentados de manera escrita, es decir se asiente en un documento formal, para el cumplimiento de esta estrategia se elaboró un manual de procedimientos de Gestión Documental para el Área de Tecnología, de esta manera con la implementación del mismo se obtendrá un orden preestablecido para el manejo de la información.

El siguiente manual está bajo un formato que contiene los colores institucionales y logo de la empresa, un encabezado en donde constan el nombre de los documentos, versión, área, número de páginas y ubicación a la que pertenece dentro del mapa de procesos del banco.

Contiene un registro de elaboración, todo documento al pasar a este nuevo formato será una versión uno (V1); un registro de aprobaciones que deben ser de jefaturas de primera línea y vicepresidencia, así también consta un registro de actualizaciones que al momento de existir

pasará por el procedimiento anterior. A continuación se presenta el Manual de Procedimiento para Gestión Documental – Tecnología a través del índice de contenido.

	Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología														
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:												
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01												
Registro de Elaboración															
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Fecha</th> <th style="width: 70%;">Hecho por</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">06/08/2018</td> <td style="text-align: center;">Evelyn Arcos Orbe Analista Control Interno</td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Hecho por	06/08/2018	Evelyn Arcos Orbe Analista Control Interno								
Fecha	Hecho por														
06/08/2018	Evelyn Arcos Orbe Analista Control Interno														
Revisiones y Aprobaciones del Documento Elaborado															
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Fecha de Revisión</th> <th style="width: 30%;">Revisado por</th> <th style="width: 20%;">Fecha de Aprobación</th> <th style="width: 30%;">Aprobado por</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Talhya Ontaneda Jefe Control Interno</td> <td></td> <td style="text-align: center;">Cristian De la Cruz Gerente Planificación y Control</td> </tr> </tbody> </table>				Fecha de Revisión	Revisado por	Fecha de Aprobación	Aprobado por		Talhya Ontaneda Jefe Control Interno		Cristian De la Cruz Gerente Planificación y Control				
Fecha de Revisión	Revisado por	Fecha de Aprobación	Aprobado por												
	Talhya Ontaneda Jefe Control Interno		Cristian De la Cruz Gerente Planificación y Control												
Registro de Actualizaciones															
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Fecha</th> <th style="width: 30%;">Hecho por</th> <th style="width: 50%;">Referencias de Cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio									
Fecha	Hecho por	Referencias de Cambio													
Revisiones y Aprobaciones de Actualizaciones															
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Fecha de Revisión</th> <th style="width: 30%;">Revisado por</th> <th style="width: 20%;">Fecha de Aprobación</th> <th style="width: 30%;">Aprobado por</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				Fecha de Revisión	Revisado por	Fecha de Aprobación	Aprobado por								
Fecha de Revisión	Revisado por	Fecha de Aprobación	Aprobado por												

Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología			
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01
<p>ÍNDICE:</p> <p>1. OBJETO 55</p> <p>2. ALCANCE 55</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS 55</p> <p>4. PARTICIPANTES 56</p> <p>5. POLÍTICAS..... 56</p> <p>6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 57</p> <p>7. RIESGOS 60</p> <p>8. ANEXOS..... 60</p>			

Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología			
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01
<p>1. OBJETO</p> <p>Definir lineamientos que nos permitan mantener publicados, comunicados e implementados todos los manuales que han sido elaborados por diferentes miembros de la Unidad Tecnología, como evidencia de la gestión diaria, rediseño y cambios en el proceso.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El Manual de Procedimientos de Gestión Documental Tecnología, tiene el siguiente alcance.</p> <p>DESDE: Solicitud de publicación de políticas o procedimientos dentro del sitio de Gestión Documental en el SharePoint, junto con los documentos actualizados.</p> <p>HASTA: La publicación del documento actualizado dentro del sitio de Gestión Documental en el SharePoint.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS</p> <p>Gestión Documental: conjunto de normas técnica y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permite la recuperación de información desde ellos, determina el tiempo que los documentos debe guardarse, elimina los que ya no sirven y asegura la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.</p>			

Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología			
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01
<p>Manual de Procedimiento: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre el objetivo, políticas y las actividades que debe ejecutar los diferentes participantes que evidencien el funcionamiento de los procesos teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.</p> <p>Registros /Formularios/Documentos habilitantes: son formatos que permiten evidenciar de manera escrita la ejecución de una acción correspondiente a las actividades inherentes a un proceso o un producto. Estos registros deben contener propiedades específicas de custodia cuando estos se encuentran en estado activo o pasivo.</p> <p>4. PARTICIPANTES</p> <p>El Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología, tiene los siguientes participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia / Subgerencia de la Unidad de Tecnología • Analistas elaboradores del documentos Unidad de Tecnología • Analista de Control Interno <p>5. POLÍTICAS</p> <p>En el Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología constan las siguientes políticas.</p> <p>1. Todo documento que requiera ser publicado debe ser puesto a conocimiento de Control Interno Tecnología.</p>			

Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología			
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01
<p>3. El elaborador del documento de cada sub-unidad en conjunto con los intervinientes de los procesos tiene la responsabilidad cada vez que se requiera, de mantener actualizado el contenido de sus documentos en la herramienta tecnológica, solicitando la publicación al Analista de Control Interno. Los cambios o actualizaciones que sean necesarias, luego de haber seguido el proceso respectivo de revisión y aprobación de los cambios propuestos.</p> <p>3. No se publicará ningún documento que no cuente con las evidencias de revisiones y aprobaciones de los responsables de las sub-unidades involucradas en el proceso.</p> <p>6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>A continuación se presenta las etapas del Manual de Procedimiento de Gestión Documental Tecnología.</p> <p>6.1. PUBLICACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>Analista de Control Interno Tecnología</p> <p>6.1.1. Revisar el Registro de Solicitud de Publicaciones y en base a la documentación enviada lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Que el Manual de Procedimiento para políticas, procedimientos formularios/documentos habilitantes cumplan con las políticas detalladas en Manual para la Gestión de Documentos y Registros. -Que el documento se encuentre en los formatos establecidos, encabezado, logo del banco. <p>6.1.2. Verificar que las tablas iniciales del documento en donde se registran las fechas y colaboradores que elaboraron, revisaron y aprobaron el documento, estén llenas.</p>			

Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología			
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01
<p>6.1.3. Registrar la información revisada en la actividad 6.1.1 a 6.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> No todos los ítems revisados se encuentra correctos. <p>6.1.4. Detallar en el Registro de Solicitud de Publicación las observaciones que deben ser corregidas.</p> <p>6.1.5. Enviar esta información vía correo electrónico a la persona que solicitó la publicación para su gestión.</p> <p>Analista Responsable de Elaboración</p> <p>6.1.6. Ejecutar los cambios de acuerdo a las observaciones enviadas por correo electrónico por el Analista de Control Interno, en un plazo de 48 horas laborables.</p> <p>6.1.7. En caso que el Analista Responsable de la elaboración requiera más tiempo de lo establecido, deberá enviar por correo con copia a su jefatura inmediata; la fecha de entrega del documento.</p> <p>Analista de Control Interno</p> <p>6.1.8. Ejecutar la actividad 6.1.1. a 6.1.2 una vez recibido los cambios.</p> <p>Todos los ítems revisados se encuentran correctos.</p> <p>6.1.9. Asignar la codificación al documento según el tipo de documento y sub área de Tecnología.</p> <p>6.1.10. Revisar y subir en el sitio de publicación dentro del SharePoint según la sub área que corresponda.</p> <p>Nota: Realizar en base al Anexo 1. Nomenclatura.</p> <p>6.1.11. Registrar el documento en la Matriz Excel con las respectivas observaciones, fecha de actualización, aprobación, criticidad, etc.</p>			

Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología			
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01
<p>6.1.12. Realizar un correo electrónico informativo del documento nuevo elaborado o actualizado en base a la información que envió el responsable de elaboración, con copia a su jefatura inmediata y Gerencia correspondiente, con el objetivo de obtener la última versión.</p> <p>6.1.13. Realizar un correo electrónico informativo de la publicación en el SharePoint del documento nuevo elaborado o actualizado en base a la información que envió el responsable de elaboración, con copia a su jefatura inmediata y Gerencia correspondiente.</p> <p>Analista Responsable de Elaboración</p> <p>6.1.14. Revisar el correo electrónico enviado por el Analista Control Interno.</p> <p>6.1.15. Validar en la herramienta SharePoint que el documento esté correctamente publicado.</p> <p>La publicación se encuentra con errores.</p> <p>6.1.16. Comunicar en el mismo correo electrónico los errores presentados para corrección.</p> <p>Analista Control Interno</p> <p>6.1.17. Realizar las correcciones respectivas y comunicar al Responsable de elaboración del documento. Ejecutar 6.1.21.</p> <p>La publicación no se encuentra con errores.</p> <p>6.1.18. Comunicar sobre el mismo correo de confirmación que todo se encuentra correcto.</p> <p>6.1.19. Registrar la información necesaria en el Archivo Excel de Gestión Documental.</p>			

	Manual de Procedimientos Gestión Documental Tecnología		
	Unidad: Tecnología	Producto : Todos los productos y Servicios del Banco	Código:
	Macroproceso Administración de Sistemas y Tecnología	Procesos: Planificación y Control TI	Página 1 de 9 Versión: 01

6.1.20. Enviar vía correo electrónico la versión definitiva para conocimiento del Responsable de Elaboración, su jefatura inmediata y Gerencia correspondiente.

Fin

7. RIESGOS

- Sanciones económicas por parte de entes reguladores al no tener actualizada la documentación de los procesos que se ejecutan dentro de Tecnología.
- Aumento del riesgo institucional al trabajar con documentación no vigente o por la no existencia de documentación requerida, sigilo bancario.
- Realizar compras innecesarias de equipo, licencias que afecten al presupuesto del área.
- Mantener equipos o licencias en stock sin darles uso, lo que genera pérdidas económicas para el banco.

8. ANEXOS

Anexo 1: Nomenclatura

Nomenclatura	
Documentos	Código
Procedimiento	PROC
Política	POL
Manual	MANU
Formato	FORM
Bitácora	BITA
Plantilla	PLAN
Sub Áreas	Código
Planificación y Control	P&C
Desarrollo	DESA
Producción	PRD
Infraestructura	INFR

3.10.2. Mejorar el nivel de conocimiento en gestión documental.

Para dar marcha a esta estrategia de Mejora el nivel de conocimiento en gestión documental se hará mediante una capacitación sobre Gestión Documental de 1 hora de 60 segundos de tal manera de no afectar a las actividades de soporte que realiza diariamente el área.

La persona encargada de esta capacitación es el Analista de Control Interno el indicador que se manejará es % de números de personal capacitado Tecnología / % de número total de personal Tecnología.

		PLAN DE CAPACITACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL								
ÁREA DE TECNOLOGÍA PRODUBANCO										
Nombre de la capacitación	Capacitación Gestión Documental Tecnología									
Ubicación	Sala Técnica Tecnología									
Capacitador	Evelyn Arcos - Analista Control Interno TI									
No. De Participantes	10									
FORMACIÓN Y DESARROLLO DE:	TEMA	No. De Personas Capacitadas	2019							
			FEBRERO							
		No.	ASISTENCIA	17:00	17:10	17:20	17:30	17:40	17:50	18:00
Gestión Documental	Presentación y Objetivo de la capacitación	10	%							
Gestión Documental	Concepto Gestión Documental	10	%							
Gestión Documental	Ventajas y Desventajas de Gestión Documental	10	%							
Gestión Documental	Objetivos de la Gestión Documental	10	%							
Gestión Documental	Manejo de documentos, archivística	10	%							
Gestión Documental	¿Qué es el Manual de Procedimiento?	10	%							
Gestión Documental	Gestión Documental Produbanco	10	%							

Figura 8 Cronograma de Capacitación de Gestión Documental Tecnología
Elaborado por: Evelyn Arcos

Se manejará un registro de asistencia del personal que vaya asistiendo a la capacitaciones para saber cuándo ya se ha completado adicional se hará llenar una evaluación corta de la capacitación con opción a sugerencias y de esta manera se mantendrá en mejoramiento.

 REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIONES				
Nombre de la capacitación	Capacitación Gestión Documental Tecnología			
Ubicación	Sala Técnica Tecnología	Horario	Inicio	Fin
Capacitador	Evelyn Arcos - Analista Control Interno TI			
Fecha:	08-ago-19			
NOMBRE	ÁREA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	FIRMA

Figura 9 Formato Registro de Capacitaciones Tecnología
Elaborado por: Evelyn Arcos

 EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES				
Nombre de la capacitación	Capacitación Gestión Documental Tecnología			
Ubicación	Sala Técnica Tecnología	Horario	Inicio	Fin
Capacitador	Evelyn Arcos - Analista Control Interno TI			
Fecha:	08-ago-19			
Nombre del participante	Juan Martínez	Area	Infraestructura	
Item Evaluado	Capacitador	Excelente	Bueno	Malo
Puntualidad capacitador	Evelyn Arcos			
Materiales utilizados	Evelyn Arcos			
El capacitador tiene conocimiento del tema	Evelyn Arcos			
Tiempo adecuado de la capacitación	Evelyn Arcos			
SUGERENCIAS				

Figura 10 Formato Evaluación de Capacitación Tecnología
Elaborado por: Evelyn Arcos

3.10.3. Actualización de listado de documentos existentes dentro del área de Tecnología.

Se realizará un nuevo levantamiento de la información con el fin de abarcar todo los documentos de Tecnología en donde contiene área, sub área tipo de documento, responsable, prioridad de ejecución, documentado SI/NO, actualizado en forma, actualizado en fondo, sensible, áreas que participan, prioridad, link de ubicación, fecha última actualización, y si es posible publicar en la gestión documental del banco o no.

Se realizará una actualización periódica cada 6 meses de esta matriz, el responsable de la ejecución será el Analista de Control Interno.

Esta actualización tiene gran importancia es de fácil manejo por lo que se pueden incluir y excluir documentos según las indicaciones de los elaboradores, de aquí podemos presentar una visión de los procedimientos mediante gráficos.

El indicador que evaluará es

No. De documentos actualizados / No. De documentos total existentes

Inventario Procedimientos y Políticas TL.xlsx - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 8 A A Ajustar texto General

Cortar Copiar Copiar formato Pegar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

N12 fx SI

	A	B	E	G	H	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	W	X
1																
2																
3	ÁREA	SUBÁREA	TIPO	NOMBRE ACTUAL	RESPONSABLE	EJECUCIÓN	DOCUMENTADO	ACTUALIZADO DOCUMENTO	ACTUALIZADO FORMATO	SENSIBLE	PRIORIDAD	ENTREGAR AUDITORIA SIM	ÁREAS RELACIONADAS	UBICACIÓN TI	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	GESTIÓN DOCUMENTAL
7	PST	Telecomunicaciones	Procedimiento	PROC_PSTDocRedes106- Procedimiento Respaldo servidores de Telefonía.doc	Miguel Sunzasig	2	SI	SI	No	No	3	SI	PST	http://intranetgfp/Documentos_Telefonia/Forms/AllItems.aspx	04-mag-15	No
8	PST	Telecomunicaciones	Procedimiento	PROC_PSTDocRedes107- Procedimiento Contingencia Matriz Produccion.doc	Miguel Sunzasig	1	SI	No	SI	No	2	SI	PST	http://intranetgfp/Documentos_Telefonia/Forms/AllItems.aspx	04-mag-15	No
9	PST	Telecomunicaciones	Procedimiento	PROC_PSTDocRedes115- Procedimiento Entrega de Grabaciones.doc	Miguel Sunzasig	2	SI	SI	SI	SI	1	SI	EMP Infraestructura	http://intranetgfp/Documentos_Telefonia/Forms/AllItems.aspx	04-mag-15	NO
10	PST	Telecomunicaciones	Diagrama	PSTDocRedes138-Diagrama Telefonía Nacional 2015 GFP.vsd	Miguel Sunzasig		SI	SI	SI	SI	1	No	PST	intranetgfp/Documentos_Telefonia	10-ago-15	No
11	PST	Telecomunicaciones	Procedimiento	PROC-CTDOC022- Procedimiento Telefonía cierre de cuentas de Telefonía	Pablo Castillo	2	SI	No	No	SI	1	NO	SST PST	http://intranetgfp/Documentos_Infraestructura_Tecnologica/Documentos_Infraestructura_Compartidos/Documentacion_Servicios/Socotel/Procedimientos	09-mag-16	No
12	PST	Telecomunicaciones	Formato	PSTDocRedes121-Plan de numeración GFP Nacional.xls	Alvaro Andrade		SI	SI	SI	SI	1	No	PST	intranetgfp/Documentos_Telefonia	10-ago-15	No
13	PST	Telecomunicaciones	Manual	PSTDocRedes127-Manual Instalación Interacción Web Tools 4.0.doc	Alvaro Andrade		SI	No	No	No	3	SI	PST	intranetgfp/Documentos_Telefonia	04-mag-16	No
14	PST	Telecomunicaciones	Manual	PSTDocRedes133-Manual Instalación WebServer Tools.doc	Alvaro Andrade		SI	SI	No	No	3	SI	PST	intranetgfp/Documentos_Telefonia	04-mag-16	No

Figura 11 Matriz de Gestión Documental Tecnología
Elaborado por: Evelyn Arcos

3.10.4. Organización de documentos por áreas de Tecnología

La organización de los documento en gestión documental es primordial, por este motivo se centralizarán los documentos por Sub área de Tecnología de tal manera que se facilite la búsqueda de información de la mano con la reducción de papel. Se digitalizaran los documentos en la mayoría posible.

La reducción de papel como se muestra en el cuadro reduce tiempo en el tratamiento de los documentos, no sacamos fotocopia, el archivo en carpetas también nos economiza insumos de oficina.

Tabla 16 Cuadro Comparativo Documentación en Papel y Digital

TAREA A REALIZAR	MANUALMENTE Y CON DOCUMENTACIÓN EN PAPEL	INFORMÁTICAMENTE Y CON DOCUMENTACIÓN DIGITAL
Lectura y clasificación de la correspondencia	2 minutos	2 minutos
Digitalización y Referenciación	0	2 minutos
Distribución Interna	2 minutos	0
Fotocopia/s	1 minuto	0
Archivo	4 minutos	0
Búsqueda para consulta solicitada	4 minutos	30 segundos
Nueva Fotocopia	1 minuto	0
Rearchivo	2 minutos	0
TOTAL	16 minutos	4,5 minutos

Fuente: (Gestión Documental Defensoria del Pueblo, 2017)

3.10.5. Herramienta Tecnológica para gestión documental

Para la organización de los documentos utilizaremos una la herramienta tecnológica para gestión documental, estas herramientas contribuyen con el almacenamiento de información de manera segura, reducción de costos, aumento de la productividad, seguridad de los documentos,

Existen varias herramientas para gestión documental a continuación se detalla un cuadro comparativo que nos muestra de manera más clara la herramienta que mejor nos convenga para la solución del problema.

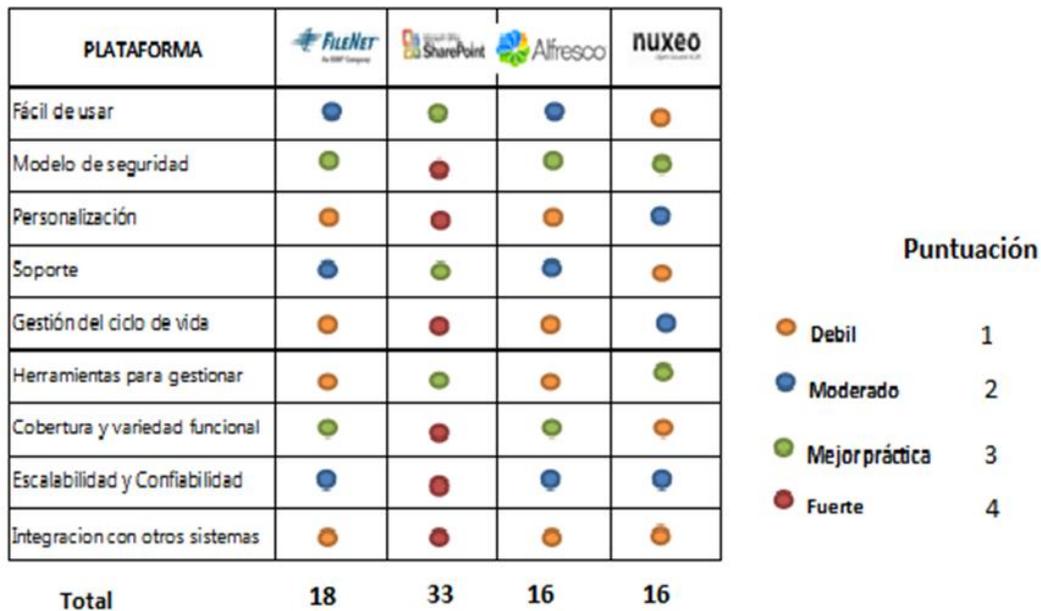


Figura 12 Cuadro Comparativo de Herramientas Tecnológicas Para Gestión Documental Fuente: (Nieves, 2010)

SharePoint: es una plataforma de colaboración empresarial, que incluye componentes y funciones de colaboración para los usuarios, utilizando un navegador web, brinda un espacio de trabajo compartido, en donde existe un administrador, encargado de dar los permisos para los usuarios de esta manera se preserva la seguridad de la información según esta comparación consigue una evaluación superior en cuanto a facilidad de uso, confiabilidad cobertura, según las experiencias con usuarios nos han revelado que es bastante más intuitivo SharePoint, y mucho más si nos metemos en la parte de desarrollo.

La Herramienta SharePoint, actualmente está implementada en el banco como ayuda para guardar documentos, aun así no existe información organizada para cada sub-área de Tecnología.

Con este Plan de Mejora se centralizará en un solo lugar de manera ordenada de una manera similar a la presentada a continuación; podemos ordenar la carpetas por áreas y dentro de ellas subir archivos, Excel, Word, Paint, Power Point, Visio, entre otros para que los procedimientos tenga los respaldos adecuados, además nos indica la fecha y hora de la última modificación así como la persona que ingreso, esto va de la mano con la conservación de la seguridad de los documentos, se puede dar seguimiento de las personas que ingresaron a este documento de ser el caso.

Gestion Documental TI

<input type="checkbox"/> Tipo	Nombre	Modificado	<input type="checkbox"/> Modificado por
	Infraestructura	13/01/2016 9:08	Ontaneda Z. Talhya
	Producción	21/07/2017 19:05	Arcos O. Evelyn
	Investigación y Desarrollo	29/12/2015 14:52	Arcos O. Evelyn
	Planificación y Control	15/11/2012 16:01	Ontaneda Z. Talhya

 Agregar Documento

Figura 13 Esquema Gestión Documental en la herramienta tecnológica SharePoint
Elaborado por: Evelyn Arcos

3.10.6. Sociabilización de procedimientos para todo el personal.

De acuerdo con los resultados en encuesta se sugiere la sociabilización de los documentos al personal de Tecnología, pues esto fue una sugerencia la mayoría de personas no saben cómo que documentos existen y cómo va a funcionar la actualización de los mismos. Con la ayuda de Microsoft Project que es una herramienta de trabajo para administradores y directores de proyectos, utilizadas para seguir las tareas de manera eficaz evitando los retrasos y optimizando recursos.

Por lo que se lo realizará a través de un cronograma de actividades en listando los documentos existentes en Tecnología inicialmente se procederá con los documentos críticos, por sub áreas cada uno con su fecha tentativa de actualización y persona responsable.

Este cronograma será impartido a las jefaturas de primera línea para su conocimiento, para la organización interna de su personal, asignación de tiempo que dedicaran a esta tarea, importancia de la gestión documental dentro del área y ellos a su vez le comparta al resto de sus áreas, se lo realizará a través de un correo electrónico con mail de confirmación.

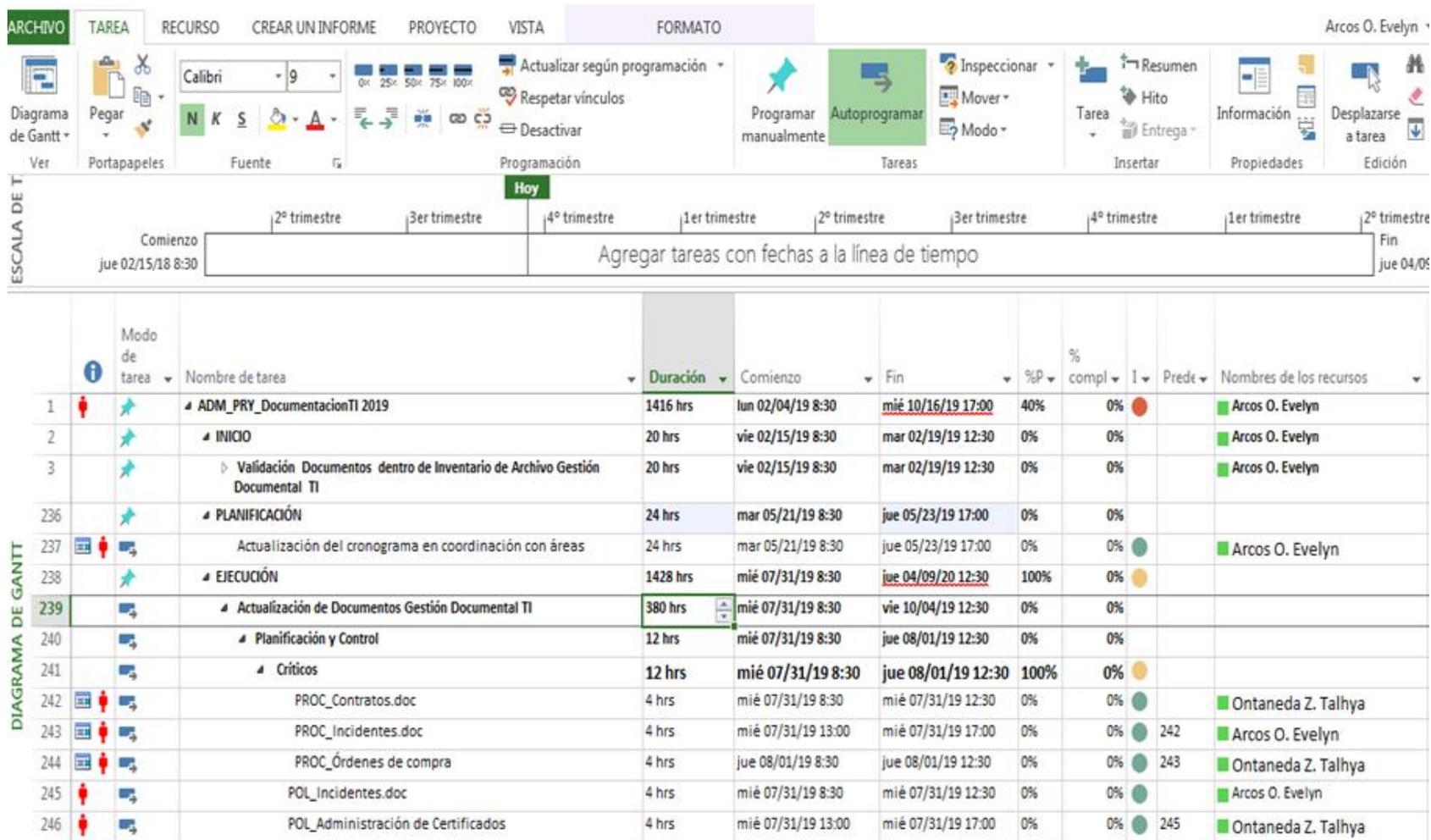


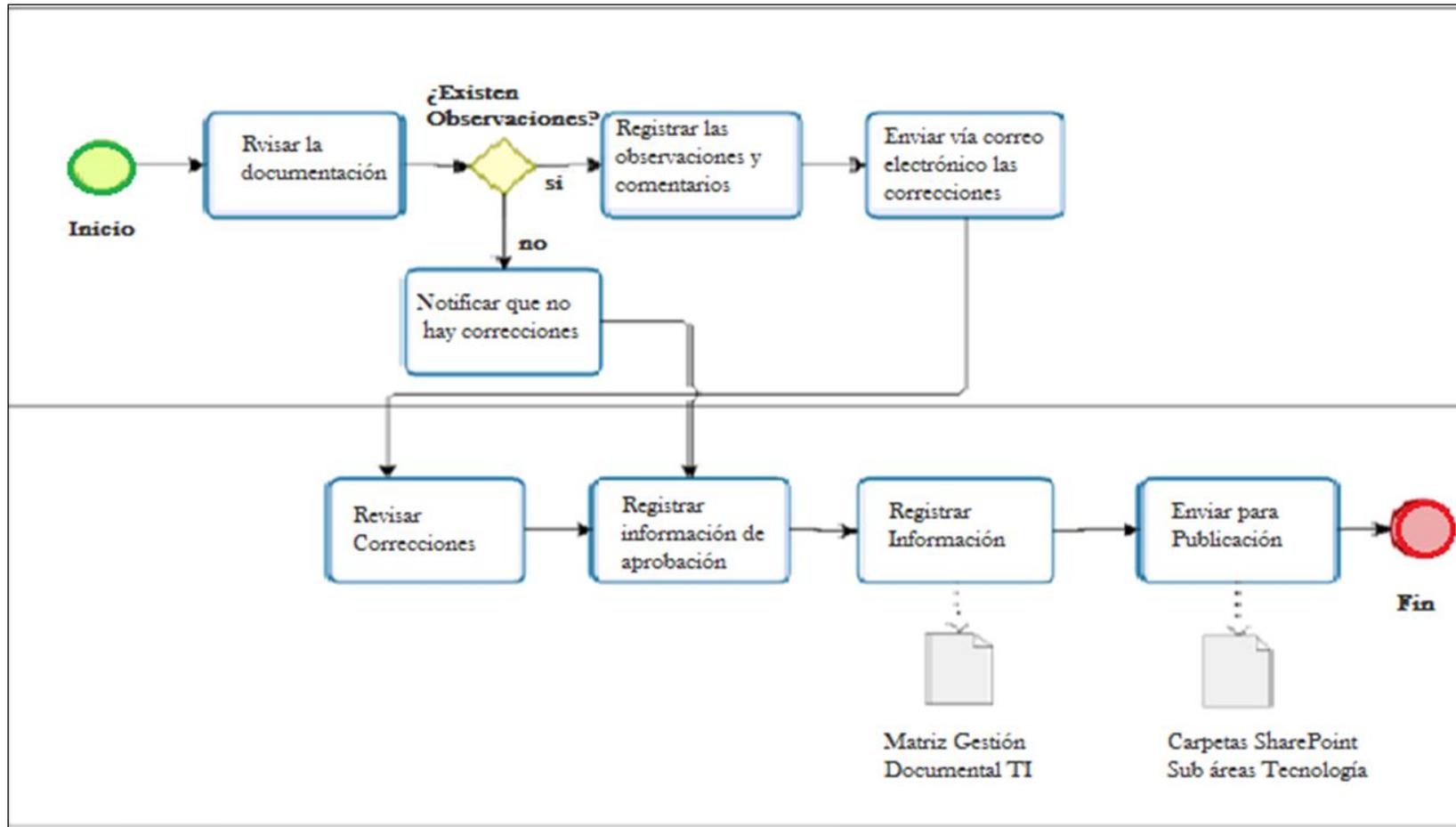
Figura 14 Esquema de Cronograma para socialización de la Gestión Documental Tecnología
Elaborado por: Evelyn Arcos

247		Control de Calidad	16 hrs	mié 07/31/19 8:30	jue 08/01/19 17:00	0%	0%		
248		Criticos	16 hrs	mié 07/31/19 8:30	jue 08/01/19 17:00	0%	0%		
249		Proc_Creación_Team_Project_Permisos	4 hrs	mié 07/31/19 8:30	mié 07/31/19 12:30	0%	0%		Alvarado P. Laura
250		PROC_PROD0039 Información a ocultar datos fuera de P	4 hrs	mié 07/31/19 13:00	mié 07/31/19 17:00	0%	0%	249	Alvarado P. Laura
251		PROC_REIMS001RiesgoOperativo.doc	4 hrs	jue 08/01/19 8:30	jue 08/01/19 12:30	0%	0%	250	Alvarado P. Laura
252		Pol_Rel002_Respaldos_BaseDatosTFS	4 hrs	jue 08/01/19 13:00	jue 08/01/19 17:00	0%	0%	251	Alvarado P. Laura
253		Infraestructura	368 hrs	jue 08/01/19 13:00	vie 10/04/19 12:30	100%	0%		
346		Desarrollo & Investigación	16 hrs	mié 07/31/19 8:30	jue 08/01/19 17:00	0%	0%		
352		Producción	156 hrs	mié 07/31/19 8:30	mar 08/27/19 12:30	0%	0%		
391		MONITOREO	120 hrs	mar 09/24/19 8:30	mar 10/15/19 17:00	0%	0%		
392		Validación de la documentación final	120 hrs	mar 09/24/19 8:30	mar 10/15/19 17:00	0%	0%		Arcos O. Evelyn
393		CIERRE	8 hrs	mié 10/16/19 8:30	mié 10/16/19 17:00	0%	0%		
394		Entrega de la matriz final actualizada	8 hrs	mié 10/16/19 8:30	mié 10/16/19 17:00	0%	0%	391	Arcos O. Evelyn

Figura 14 Esquema de Cronograma para socialización de la Gestión Documental Tecnología (Continuación)

Elaborado por: Evelyn Arcos

3.11. Diagrama de Flujo de la Gestión Documental Tecnología con el Plan de Mejora



Elaborado por: Evelyn Arcos

3.11.1. Elementos del Proceso

- **Revisar la documentación:**

Se debe verificar que la información se encuentre correcta, completa, oportuna refleje el funcionamiento del proceso de punta a punta.

- **¿Existen Observaciones?**

En caso de:

- Si existen observaciones registrarla y colocar comentarios
- No existen observaciones notificar que no hay observaciones

Registrar las observaciones

Se debe utilizar la opción “control de cambios” o “insertar comentarios” para luego el elaborador del documento pueda conocer las variaciones que se recomienda a su versión actual.

- **Enviar al correo electrónico las correcciones**

Se debe enviar al elaborador el documento con las respectivas observaciones para su corrección

- **Realizar correcciones**

Se debe realizar las modificaciones indicadas por el revisor e informar al revisor.

- **Notificar que no hay observaciones**

Enviar vía correo electrónico al elaborador notificando que no existen observaciones

- **Registrar información del revisor**

Escribir en el procedimiento el nombre, cargo y fecha de la persona que revisó el documento. Se debe guardar el correo electrónico donde se evidencie la aceptación del revisor.

- **Enviar para la aprobación**

Se debe enviar vía correo electrónico a las Gerencias para su aprobación

3.12. Resumen Plan de mejora

Tabla 17 Plan de mejora

Objetivos del Plan de Mejora	Tareas	Responsable del área	Tiempos Inicio-Fin	Recursos Necesarios	Costo	Indicador de seguimiento	Responsable del seguimiento
Elaborar un Manual de Procedimientos de Gestión Documental y Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> -Considerar los lineamientos de Gestión Documental del banco - Establecer una estructura para el Manual de Procedimientos 	Analista Control Interna	Agosto 2018- Octubre 2019	Recursos humanos y Tecnológicos	160h*\$5.48 Total \$876.8	%Avance semanal / % Avance Total Planificado	Jefe Control Interno
Capacitar al personal de Tecnología en Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> -Tema: Gestión Documental -1 participantes -Ubicación: Sala de Capacitación Técnica -Temas: Presentación y Objetivo de la capacitación Concepto Gestión Documental Ventajas y Desventajas de Gestión Documental Objetivos de la Gestión Documental Manejo de documentos, archivística ¿Qué es el Manual de Gestión Documental Produbanco 	Analista Control Interna	Febrero 2019- Octubre 2019	Recursos humanos y Tecnológicos	160h*\$5.48 Total \$876.8	# personal capacitado Tecnología/# total de personal Tecnología	Jefe Control Interno

Tabla 18 Plan de mejora (Continuación)

Objetivos del Plan de Mejora	Tareas	Responsable del área	Tiempos Inicio-Fin	Recursos Necesarios	Costo	Indicador de seguimiento	Responsable del seguimiento
Levantar una Matriz de Gestión Documental	Levantamiento de información área por áreas -Inventario del número de documentos que existen actualmente -Actualizar periódicamente la matriz	Analista Control Interna	Febrero 2019- Octubre 2019	Recursos humanos y Tecnológicos	Horas extras 15h*10.96 Total \$ 164.40	# documentos vigentes/# documentos total existentes	Jefe Control Interno
Publicar la Matriz de Gestión Documental en la Herramienta Tecnológica SharePoint	Ordenar la documentación por área para facilitar la ubicación de los mismos - Publicación de archivos por áreas en la herramienta SharePoint	Analista Control Interna	Febrero 2019- Octubre 2019	Recursos humanos y Tecnológicos	160h*\$5.48 Total \$ 876.8	# documentos publicados / # documentos totales	Jefe Control Interno
Sociabilizar a través de un cronograma detallados la lista de documentos	Recopilar la información de los documentos vigentes de Tecnología - Organización los documentos por impacto y criticidad	Analista Control Interna	Febrero 2019- Octubre 2019	Recursos humanos y Tecnológicos	160h*\$5.48 Total \$ 876.8	% avance de actividades cronogramas/% total de actividades cronograma	Jefe Control Interno
					TOTAL \$ 3671.94		

Elaborado por: Evelyn Arcos

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- A través de la investigación de conceptos y teorías que apalanquen esta investigación sobre Gestión Documental identificamos que está presente en todas las empresas son las tareas, procedimientos que respaldan procesos en temas administrativos o tecnológicos.
- Para investigar la necesidad del plan de mejora de Gestión Documental empleamos las herramientas de entrevista que nos emite resultados cualitativos esta entrevista fue dirigida a las jefaturas de Control Interno y Control de Calidad del área de Tecnología en donde los entrevistados contestaron que sí es necesario aplicar un mejoramiento en la Gestión Documental además dieron sugerencias como por ejemplo socializar los documentos existentes al resto de personal.
- En base a los resultados y empleando la recolección de información, encontramos los documentos actuales y evidenciamos que no mantienen un orden específico y no hay un formato estandarizado,
- De acuerdo a lo analizado con la matriz FODA y a través del Foda Cruzado obtuvimos 5 estrategias cada una de ellas enfocamos en un objetivo para su cumplimiento, incluyendo una capacitación al personal resaltando la importancia de la Gestión Documental, la creación de un Manual de Procedimientos el mismo que será difundido a las jefaturas y la consolidación de los archivos de manera digital en la herramienta de almacenamiento de documentación institucional llamada SharePoint, logrando así la reducción de consumo de papel.
- Plan de Mejora es la evidencia de reducción de tiempos, efectiva entrega de información, preservación de la seguridad de información, a un mínimo costo utilizando herramientas del banco lo que es beneficio para el cumplimiento de objetivos del área.

- Con la herramienta tecnológica SharePoint se mejora la entrega de los documentos solicitados a las jefaturas para fines como auditorías internas o externas obteniendo mejor calificación y el respaldo de la información ya que se encuentra segura y protegida por la criticidad que tiene. Permitiendo mejoras en la productividad.

Recomendaciones

- El proceso de Gestión Documental debe ser una estrategia y una herramienta importante que forma parte de la gestión administrativa se tiene que mantener en mejoramiento constante.
- Se recomienda realizar actualización cada 6 meses de los procedimientos, iniciando por los que tienen prioridad alta según la matriz de Gestión Documental, de esta manera los procesos que son primordiales se encontraran actualizados, luego continuar con los procedimientos que tienen un impacto bajo.
- Se sugiere informar al personal de Tecnología en caso que el proceso de Gestión Documental tenga actualizaciones, de ser necesario capacitar al personal que ingrese al área de tal manera que no generen atrasos en la actualización de documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, S. A. (2009). *Estado de la archivística en América Latina*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000200003
- Alfredo González Morales, T. G. (2016). *Metodología de la Investigación*. Quito: XEROX.
- Campos, E., Longo, M., & Morcillo, P. (12 de Junio de 2017). *La Innovación del Modelo de Negocio Bancario: El Reto de la Banca Digital*. Recuperado el 22 de Marzo de 2018, de [aeca1.org: http://www.aeca1.org/xixcongresoaecca/cd/61w1.pdf](http://www.aeca1.org/xixcongresoaecca/cd/61w1.pdf)
- Carrasco, S. (2013). *"Gestión de la atención al cliente": Mejora continua de procesos* (1a ed.). Madrid: Paraninfo.
- Carrión, E., & Fonda, E. (12 de Noviembre de 2015). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las PYMES en el cantón Durán*. Facultad de Ciencias Administrativas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 23 de Enero de 2018, de [http://repositorio.ug.edu.ec:](http://repositorio.ug.edu.ec)
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%2B%C3%B4N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración, proceso administrativo*.
- Chuqui, M. (4 de mayo de 2012). *Importancia de los Manuales*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de [marciachuqui.blogspot.com:](http://marciachuqui.blogspot.com)
<http://marciachuqui.blogspot.com/2012/05/importancia-de-los-manuales.html>
- David, F. (2011). *Conceptos de Administración Estratégica* (13a ed.). México D.F: Pearson Prentice Hall.
- De la Torre Montero, J. C. (2015). *Metodología de investigación*.
- EcuRed. (2018). *EcuRed Conocimiento con todos*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_documental
- Gareth, J., & George, J. (2006). *Administración Contemporánea* (8a ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Gestión Documental Defensoria del Pueblo. (8 de Mayo de 2017). *Gestión documental*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de [defensoria.gov.co:](http://defensoria.gov.co)

<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1264/Gesti%C3%B3n-documental.htm>

- Glaván, E. (7 de julio de 2016). *Cuadro comparativo de Manuales*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/322786259/Cuadro-Comparativo-de-Manuales>
- Gómez, G. (11 de diciembre de 2001). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- González, A., Gallardo, T., & Del Pozo, F. (2016). *Metodología de la Investigación* (1a ed.). Quito: XEROX.
- Gonzalez, V. (2016). *Concepto y Manejo de Información*. Obtenido de <https://prezi.com/iprxav1n1usm/concepto-y-manejo-de-la-informacion/>
- Gorostegui, E. (1997). *Curso de economía de la empresa: Concepto de calidad*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- GRAUZ. (2013). *Significado de FODA*. Obtenido de <https://www.significados.com/foda/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- LA, S. U. (s.f.). *CAPITULO II SIMBOLOGA USADA PARA LA ELABORACION DE DIAGRAMAS DE FLUJO EN MANUALES ADMINISTRATIVOS*. Obtenido de <http://skat.ihmc.us/rid=1GL158GSM-WM0KRL-NLB/SimbologiaANSI.pdf>
- Liberto, A., & Marcial, N. (18 de Junio de 2014). *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER*. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de tesis.pucp.edu.pe: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5718/LIBERATO_ALBERT_SISTEMA_GESTION_DOCUMENTAL_PROYECTO_LOCAL_PROSER.pdf?sequence=1
- Luna, A. (2014). *Administración Estratégica* (1a ed.). México D.F: Patria.
- Maldonado. (2011). *Mejorando la administración de empresas: Definición de procedimientos*. Madrid: Eduned.
- MELLADO, A. M. (2017). *PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE ARCHIVOS ESCOLARES EN CHILE: INSTITUTO NACIONAL GENERAL JOSÉ*

- MIGUEL CARRERA. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/21380/Tesis%20MPGI%20Ana%20M aria%20Adriazola%202017.pdf?sequence=1>
- Nieves, A. (Abril de 2010). *Comparativa de herramientas ECM (Gestión Documental)*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de blog.athento.com: <http://blog.athento.com/2010/04/comparativa-de-herramientas-ecm-gestion.html>
- Paoli, F. (2017). *Ciencia, Tecnología, Sociedad y Valores*. Madrid: Grupo Editorial Patria.
- Pardo, Á. J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/reader.action?docID=3214182&query=mapa+de+procesos>
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos: Eficacia* (4a ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Philippe, L. (2010). *"El control de gestión estratégica: la gestión por actividades": Indicadores de gestión* (1a ed.). Maracombo: Edinud.
- Quintanilla, M. (2017). *Tecnología: un enfoque filosófico*. Salamanca: Fondo Cultural Económica.
- Quito, A. d. (2018). *Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivos*. Obtenido de <http://archivos.quito.gob.ec/index.php/direccion-metropolitana-de-gestion-documental-y-archivos>
- Rivero Amador, S. D.-H. ((2017)). *Instrumento para la medición de la ciencia y la tecnología en la gestión de la información institucional. Caso de estudio. Palabra Clave (La Plata), 7(1)*.
- RODRIGO, F. S. (2013). *IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVO PARA UNA FUNDACIÓN EN MEDICINA*. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/17905/TFG_saiz_rodrigo_2013.pdf
- Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las organizaciones* (1a ed.). Lima: UOC.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Suárez, F., & Bustos, V. (7 de Noviembre de 2009). *Impacto de las Nuevas Tecnologías en el Negocio Bancario*. Recuperado el 12 de Enero de 2018, de <https://www.sciencedirect.com>: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600793>
- Terán, M. R. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: Exacto Visual .

Ventura, J. (1999). *Perspectivas económicas: Concepto de eficiencia*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista

Universidad Tecnológica Israel Ingeniería en Administración de Empresas

Entrevista dirigida a las Jefaturas de Control Interno y Control de Calidad del área de Planificación y Control Tecnología Produbanco en base a la Gestión Documental del área.

Área: Planificación y Control Tecnología

Sub-área: Control de Calidad

Encargado: Ing. Laura Alvarado

Cargo: Jefe Control de Calidad

1. ¿Cuál es tu nombre, cuántos años tienes?

Laura Alvarado, 47 años

2. ¿Cuánto tiempo labora en Produbanco y cuál es su cargo?

13 años, mi cargo es Jefe de Control de Calidad

3. ¿Cuáles son las actividades principales en el área que lidera y que es lo que más te gusta de tu trabajo?

- Dirigir los diferentes equipos de trabajo que forman parte del área de Calidad.
- Planificación y seguimientos de las tareas de los equipos de Calidad.
- Administración y soporte del ambiente de pruebas
- Realizar la inspección de código de aplicación y de bases de datos
- Realizar las certificaciones técnicas
- Versionamiento del código fuente construido por el área de Desarrollo, a los ambientes de testing y producción.

4. ¿Qué problemas cree que hay con respecto a la gestión documental en su trabajo?

- No se actualiza constantemente
- A pesar que existe documentación, al momento que se requiere no se la revisa, los procesos se realizan más por transmisión verbal
- No todos los procesos están documentados.
- No todas las personas conocen los procesos y procedimientos, las áreas no socializan sus procesos.

5. ¿Crees que hay empresas que no necesitan gestión documental y porque?

- No, toda empresa necesita al menos una documentación mínima.

6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar la gestión documental de tu área?

- Realizar un control trimestral de la actualización de la documentación.

7. ¿Cree usted que es necesario el sistema papeles “cero” para la gestión documental?

- Si, se debe imprimir lo absolutamente necesario.

8. ¿Cómo preservar el sigilo bancario y a la vez ser efectivo en la cesión de datos de carácter sensible a entidades reguladoras?

- En mi área para preservar el sigilo bancario se tiene un procedimiento de ofuscamiento de datos sensible de tal manera que no exista riesgo de tener una información real de los clientes en ambientes de pruebas.

9. ¿Cuál cree usted que sea el manejo más adecuado para documentos de manera que no vulnere la seguridad de la empresa

- Mantener en repositorios donde pueda acceder solo las personas que tengan permisos. Para compartir los documentos puede utilizar la encriptación o firma electrónica.

**Universidad Tecnológica Israel
Ingeniería en Administración de Empresas**

**Universidad Tecnológica Israel
Ingeniería en Administración de Empresas**

Objetivo: Esta encuesta tiene como objetivo determina la necesidad de la elaboración de un Plan de mejora en la Gestión Documental del área de Tecnología Produbanco para optimizar el tiempo en entrega de información.

Instrucción:

Lea detenidamente cada pregunta de acuerdo a su criterio, marque con una X la respuesta correcta.

1. ¿Tiene usted una idea general del concepto de gestión documental?

Si ()

No ()

2. ¿Existe en su área una normativa interna sobre gestión documental?

Si ()

No ()

3. ¿Considera importante a la gestión documental en su área?

Si ()

No ()

4. ¿Tiene dificultad con la organización de los documentos físicos y digitales que respaldan su trabajo diario?

Si ()

No ()

5. ¿Sabe usted el número aproximado de documentos que tiene bajo su custodia en su puesto de trabajo?

Si ()

No ()

6. **¿Cree Ud. que es necesaria la gestión documental dentro del área de tecnología?**

Si ()

No ()

7. **¿Considera que la gestión documental de tecnología está alineada a la gestión documental de la institución?**

Si ()

No ()

8. **¿Cree que la gestión documental del área de tecnología necesita ser actualizada?**

Si ()

No ()

9. **¿Piensa que la gestión documental del área de tecnología influye en los tiempos de entrega de información?**

Si ()

No ()

10. **¿Cree Ud. Que la implementación de un Plan de Mejora de Documentación facilitaría la entrega de información?**

Si ()

No ()

11. **¿Cómo se podría mejorar la gestión documental en el área de Tecnología?**

¡¡Gracias!!

Anexo 3 Acta de Aceptación del banco de preguntas para Gestión Documental a través del Método Delphi

**ACTA ACEPTACIÓN DEL BANCO DE PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA
SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Quito, 19 de junio de 2018

A los 19 días del mes de junio 2018, se han reunido en la ciudad de Quito en las instalaciones de la Universidad Tecnológica Israel el Msc. Johnn Bravo con cédula de ciudadanía 17080449931 y el Dr. Miguel García Jiménez con cédula de ciudadanía 1756717490 quienes a través del método Delphi en calidad de expertos realizan la revisión de las preguntas para la encuesta elaborada por la estudiante Evelyn Arcos Orbe con cédula de ciudadanía 1714552690 para aplicarse como parte del desarrollo del capítulo II Marco Metodológico de la tesis "Plan de mejora de la Gestión Documental para el área de Tecnología del Banco de la Producción S.A Produbanco en el D.M. de Quito", quienes están de acuerdo en que las preguntas son adecuadas y proporcionarán respuestas acertadas que respaldan a la investigación, se estima oportuno aumentar al final una pregunta abierta sobre el objeto de la investigación.

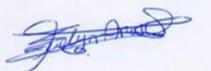
Para constancia de lo indicado a continuación la firma de los expertos



Msc. Johnn Bravo
CI. 1780449931
Tutor Metodológico



Dr. Miguel García Jiménez
CI. 1756717490
Tutor Técnico

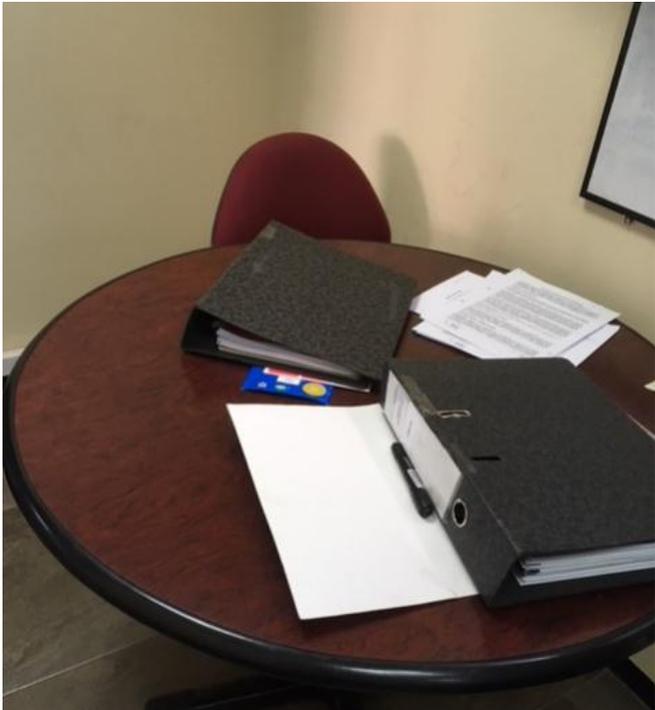


Evelyn Arcos Orbe
CI. 1714552690
Estudiante

Anexo 4 Archivo de Contratos



Anexo 5 Archivo Proveedores



Anexo 6 Archivo Órdenes de Compra

