



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA.**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de:  
Tecnóloga en Administración de Empresa.**

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ARCHIVOS  
DIGITALES UTILIZANDO NORMAS Y ESTÁNDARES  
ADECUADOS EN LAS PÓLIZAS DEL BRÓKER ASERSA DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL**

**Autora: Estrada Estrada Estefanía Alicia**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil – Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, mi esposo, mis compañeros de trabajo y estudio, porque han sido parte fundamental para mi continua superación y sirvieron como motor de constancia para lograr alcanzar la meta propuesta e inspiración para no flaquear en momentos difíciles.

A mis docentes del Instituto Universitario Bolivariano, a mi tutor Simón Illescas, y que este proyecto sirva como guía para todos aquellos estudiantes que se propongan alcanzar una meta a futuro.

**Estrada Estrada Estefanía Alicia**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por el apoyo brindado a lo largo de estos años para cumplir esta meta, por creer en mí y por alentarme cada día para no desmayar en el camino.

A mi madre y a mi esposo por suplir mis tareas en el hogar durante mi ausencia. Gracias a mi hijo por sus consejos y apoyo en cada consulta realizada.

A mis profesores los cuales fueron guía durante mi camino de aprendizaje.

A Dios por darme fuerza cada día.

**Estrada Estrada Estefanía Alicia**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta para la implementación de archivos digitales utilizando normas y estándares adecuados en las pólizas del bróker Asersa, del cantón Guayaquil.**

**Autora:** Estrada Estrada Estefanía Alicia

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

El Bróker Asersa otorga servicios de asesoría para una adecuada gestión y colocación de Seguros Individuales y Corporativos en ramos Generales, Personales, Técnicos, Fianzas y Especiales. Parte de su operación incluye el manejo de las pólizas de sus clientes. Con la finalidad de brindar un servicio ágil y eficiente en el manejo de la documentación ha decidido digitalizar todos sus archivos. El propósito del proyecto se orientó a buscar la manera adecuada para la implementación de los archivos digitales. Para esta investigación se utilizaron métodos explorativos, explicativos y descriptivos. Se complementó con el análisis documental como técnica. Se buscó al personal adecuado para que lleve a cabo el proceso. Como conclusión se demostró que la elección de digitalizar fue la más adecuada ya que brindará al bróker una alternativa para preservar la información y garantizar que se conserve en el tiempo, permitirá un fácil acceso a la información. De esta manera el bróker conserva su información de forma adecuada y moderniza la manera de manejar sus archivos y documentos colaborando con el medio ambiente en el ahorro de papel.

Archivos digitales

Pólizas

Bróker

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta para la implementación de archivos digitales utilizando normas y estándares adecuados en las pólizas del bróker Asersa, del cantón Guayaquil.**

**Autora:** Estrada Estrada Estefanía Alicia

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

Broker Asersa provides advisory services for the proper management and placement of Individual and Corporate Insurance in General, Personal, Technical, Bonds and Special branches. Part of its operation includes the management of its clients' policies. In order to provide an agile and efficient service in the handling of the documentation have decided to digitize all their files. The purpose of the project was to find the appropriate way to implement the digital archives. For this research, explorative, explanatory and descriptive methods were used. It was complemented with documentary analysis as a technique. The appropriate staff was sought to carry out the process. In conclusion, it was demonstrated that the choice to digitize was the most appropriate since it will provide the broker with an alternative to preserve the information and ensure that it is preserved over time, allowing easy access to information. In this way, the broker keeps his information in an appropriate way and modernizes the way of managing his files and documents, collaborating with the environment in saving paper.

Digital files

Policies

Bróker

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Certificado de aceptación del CEGESCIT.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

##### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Evaluación del problema.....	3
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
Objetivos general.....	3
Objetivos específicos.....	3
<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos..... 6

Antecedentes referenciales..... 8

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

**FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... 24**

**VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN..... 27**

**DEFINICIONES CONCEPTUALES..... 28**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

**PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA..... 30**

**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... 33**

**TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... 33**

**TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN..... 34**

**PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN..... 35**

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS... 54**

**PLAN DE MEJORAS..... 71**

**CONCLUSIONES..... 80**

**RECOMENDACIONES..... 81**

**BIBLIOGRAFÍA..... 85**

**ANEXOS..... 86**

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1:	
Logo Asersa.....	41
Figura 2:	
Mapa de Asersa.....	41
Figura 3:	
Implementación de propuesta.....	54
Figura 4:	
Digitalización de documentos.....	55
Figura 5:	
Duración de archivos.....	56
Figura 6:	
Importancia de documentación.....	57
Figura 7:	
Digitalización tecnológica.....	58
Figura 8:	
Fallo por falsificación documental.....	59



Figura 9:	
Orden de documentación.....	60
Figura 10:	
Confiabilidad informática.....	61
Figura 11:	
Protocolo de seguridad.....	62
Figura 12:	
Digitalización en empresas.....	63
Figura 13:	
Conocimiento de consecuencias.....	64
Figura 14:	
Optimización del recurso.....	65
Figura 15:	
Inversión de implementación.....	66
Figura 16:	
Pérdidas de documentación.....	67
Figura 17:	
Confiabilidad en software.....	68
Figura 18:	
Metodología de archivo.....	69

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1:	
Indicios.....	3
Cuadro 2:	
Tipos de Investigación.....	46
Cuadro 3:	
Población.....	47
Cuadro 4:	
Procedimiento.....	50
Cuadro 5:	
Implementación de propuesta.....	54
Cuadro 6:	
Digitalización de documentos.....	55
Cuadro 7:	
Duración de archivos.....	56
Cuadro 8:	
Importancia de documentación.....	57

Cuadro 9:	
Digitalización tecnológica.....	58
Cuadro 10:	
Fallo por falsificación documental.....	59
Cuadro 11:	
Orden de documentación.....	60
Cuadro 12:	
Confiabilidad informática.....	61
Cuadro 13:	
Protocolo de seguridad.....	62
Cuadro 14:	
Digitalización en empresas.....	63
Cuadro 15:	
Conocimiento de consecuencias.....	64
Cuadro 16:	
Optimización del recurso.....	65
Cuadro 17:	
Inversión de implementación.....	66

Cuadro 18:	
Pérdidas de documentación.....	67
Cuadro 19:	
Confiabilidad en software.....	68
Cuadro 20:	
Metodología de archivo.....	69
Cuadro 21:	
Incendio.....	72
Cuadro 22:	
Robo.....	73
Cuadro 23:	
Equipo electrónico.....	73
Cuadro 24:	
Costo de la propuesta.....	76
Cuadro 25:	
Análisis de costo beneficio.....	78

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Alrededor del mundo, la mayor parte de las empresas constan de grandes cantidades de papel en distintas áreas denominadas así mismo como departamento de archivo, en los cuales se encuentran respaldos de pagos, documentación y fundamentos legales, por lo cual esto da origen a posibles problemas que suelen presentarse en compañías y empresas, como lo son la pérdida de estos respaldos por fallas o deterioro de los mismos, mal uso de esta información al no tener mucho control de quien tiene acceso a estas y también pérdida de los mismos.

Una vez conociendo del tema, podemos ver que actualmente la digitalización de documentos, paso a convertirse en una de las grandes soluciones a este problema, y a su vez, el uso de múltiples herramientas de distintos niveles, tomando como punto principal las de carácter tecnológico, puesto que muchas de estas poseen grandes cantidades de facturas fiscales, documentos, registros de personal y otros papeles que no pueden organizarse con facilidad.

Al aplicar esta táctica tecnológica de seguridad y respaldo de información, permite aumentar la productividad y evita el posible desorden que se tiene en oficinas, archivadores o cajones con grandes cantidades de papel, con lo cual, se tiene la posibilidad de liberar espacio y evitar problemas, tales como el ya mencionado deterioro de los soportes tradicionales o dificultad al momento de localizar un determinado documento.

### **1.1.1 Evaluación del Problema**

**Original.** – El proceso de digitalización es algo imprescindible actualmente para cualquier compañía o empresa, puesto que para que un negocio funcione de forma eficaz la información debe estar fácilmente disponible.

**Eficiente.** - La finalidad de este proyecto se verá reflejada en las actividades cotidianas del Bróker Asersa, beneficiando a los funcionarios de cada nivel de la misma y clientes, ya sean los que pertenecen actualmente a la base de datos de la empresa o clientes futuros que verán sus trámites agilizados y su información más segura.

**Concreto.** - El proyecto se centrará principalmente en el paso de documentos de forma física a un formato digital de fácil, rápido y conveniente acceso, diseñando una guía, para lo cual se va a requerir un proceso especial para capacitar personal presente en la empresa o capacitar a un tercero para realizar dicha labor.

**Delimitado.** – Volverá sencilla y clara la forma de visualizar el problema va a ser el ahorro significativo de papel, ya que va a representar un gran cambio debido a la cantidad de hojas que se convierten en documentos a diario, lo cual es un punto a resolver en el avance del proyecto.

**Relevante.** – Como ventaja principal, el espacio físico que se liberará al dejar de usar documentos que llegan a ocupar carpetas, archivadores, incluso bodegas al mismo tiempo que se reduce el tiempo que toma buscar dichos documentos, permitiendo mejorar la productividad y disminuir el tiempo en el que se realiza un proceso de seguros.

**Claro.** - Esta opción es eficaz, con la cual se dará solución a problemas incluso antes de que ocurran, por lo cual se refleja su relevancia en el valor que genera realizar dicho proceso en una empresa, satisfaciendo necesidades de una institución y las personas a la que ésta sirve.

### 1.1.2 Ubicación del Problema en un contexto

Este proceso implica pasar documentación física a formato digital, de lectura inteligente, la cual se realizaría por medio de dispositivos tecnológicos o Smart. La mayor parte de las empresas almacenan gran cantidad de documentos que ocupan demasiado espacio y son difíciles de consultar, sin mencionar el gasto realizado en suministros de oficina como hojas de papel, carpetas, archivadores y tinta de impresión los cuales son necesarios para almacenar documentos. Este proceso pueda resultar complejo, puesto que permite obtener mejoras y elevar la competitividad, volviendo la información mucho más accesible. Con el avance de la tecnología, no tener documentos en formato digital puede suponer una gran pérdida de tiempo y dinero en los procesos realizados por una empresa o institución. Este planteamiento en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, busca solucionar diversos factores presentes en las actividades diarias del Bróker Asersa que afectan a los trabajadores y también indirectamente a clientes actuales y futuros. Se determina la necesidad de la implementación del mismo para realizar una correcta digitalización que cumpla con las reglas para tener un proceso óptimo y eficaz, por lo que se ha propuesto el diseño de una guía digital, que permitirá alargar la duración, búsqueda, uso y mantenimiento.

### 1.1.3 Situación Conflicto

#### Cuadro 1 Antecedentes y consecuencias

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de carpetas y archivadores.</li><li>• Utilización de exceso de papel.</li><li>• Gasto de suministros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de espacio en instalaciones.</li><li>• Aumenta material reemplazable e impacto ambiental</li><li>• Desperdicio de materiales.</li></ul>

Elaborado por: Estrada Estefanía Alicia, (2020)

#### **1.1.4 Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Archivos

**Aspectos** : Normas, estándares.

**Tema** : Propuesta para la implementación de archivos digitales utilizando normas y estándares adecuados en las pólizas del bróker Asersa, del cantón Guayaquil.

#### **1.1.5 Formulación del Problema**

¿Cómo optimizar el proceso de la implementación de archivos digitales con normas y estándares adecuados en las pólizas del bróker Asersa, del cantón Guayaquil, en el año 2020?

#### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente** : Archivos digitales

**Variable Dependiente** : Normas y estándares

#### **1.2 Objetivos de la Investigación**

##### **1.2.1 Objetivo General:**

Desarrollar una propuesta de guía de digitalización de archivos para el Bróker Asersa, implementando normas y estándares adecuados, con el fin de modernizar los servicios del uso de información.

##### **1.2.2 Objetivos Específicos:**

- ✚ Analizar las teorías correspondientes a archivos digitales, normas y estándares.
- ✚ Determinar la metodología y procedimientos adecuados para digitalizar archivos.
- ✚ Elaborar una guía de archivos digitales correspondientes a pólizas de los clientes en la empresa de Bróker Asersa.



## **Interrogantes de la Investigación**

1. ¿Qué ventajas ofrece realizar una etapa o proceso de digitalización de archivos?
2. ¿Cómo determino los métodos y técnicas acordes para realizar la digitalización de los archivos?
3. ¿Cómo se dio la organización de los procedimientos adecuados para la digitalización?

### **1.3 Justificación e Importancia**

Este proyecto es viable, puesto que con los avances y mejoras en procesos y gestiones Con el avance tecnológico del diario vivir se nota el desarrollo de los procesos, el cual lleva a gestionar documentos impresos y papeles de manera diferente a como se realizaba en años anteriores. El hábito de digitalizar archivos es un ámbito que se encuentra en nuestro diario vivir y adaptarlo a empresas es una solución efectiva a diversos factores tales como el espacio físico involucrado en los archivadores de documentos, excesivo uso de papel, pérdida de documentos, tiempo de acceso a archivos, entre otros.

La forma en que se da la recepción y entrega de información es un aspecto importante en las empresas y la velocidad con la que se realice debe ser una prioridad para agilizar procesos y tareas, dicha velocidad se llega a optimizar, mejorando la búsqueda de documentos físicos versus archivos digitales.

En cuanto a la protección de archivos, es una etapa sumamente necesaria e importante, ya que conlleva a crear respaldos, ya sea en diversos discos duros que se comparten de forma local en la compañía, con almacenamiento en el sistema cloud o nubes informáticas, cuyo acceso o almacenamiento no se limita a un lugar, dicho respaldo de información presenta mejoras respecto a documentos físicos ya que estos tienden a ser difíciles de encontrar o pueden presentar perjuicios y daños de varias características, como es el caso del contacto de los

mismos con líquidos, fuego u otro tipo de factores que pueden comprometer la integridad física de los mismos.

El proyecto actual tiene como finalidad beneficiar a un gran número de personas, comenzando con el Bróker Asersa, debido a que, al aplicarse este proyecto, se lograra incrementar la productividad, disminuyendo el tiempo de acceso y búsqueda de documentos, facilitará el multiusos de archivos a trabajar cuentas grandes que necesiten dicha atención. El alcance del proyecto se verá reflejado tanto en la parte organizacional de la compañía, a nivel de estructura, puesto que de esa manera se aprovecharán espacios, y, como punto principal, en los clientes del mismo, con lo cual, manteniendo a la empresa al día en cuanto a la vanguardia tecnológica.

Para realizar dicho proceso de digitalizar los archivos va a ser necesaria una toma de decisiones que nos genera la necesidad de contratar a alguien que se haga cargo del proceso, generando empleo o retribuir a alguien económicamente por la carga extra de trabajo en caso de que ya se encuentre trabajando en el lugar.

En la actualidad el fácil acceso a la información es lo que nos permite mantenernos actualizados día a día, por lo cual nos lleva a reflejar la importancia de tener acceso a estos documentos, enfatizando que las consultas de los mismos se pueden realizar de manera simultánea desde diversas plataformas a diferencia de documentos o papeles los cuales pueden ser utilizados por una sola persona.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

En términos empresariales, cuanto hablamos de la custodia, protección, uso y mantenimiento de archivos, siempre se le delega esta operación a personas con cierto grado de confianza por parte de los funcionarios directivos y administrativos de cada empresa o compañía, para llevar a cabo la labor de archivadores, bibliotecarios o personas encargadas de la administración cuyas herramientas utilizadas en el diario vivir eran carpetas, registros, libros, hojas, archivadores, estanterías o incluso bodegas en donde se almacenan una cantidad considerable de documentos de papel, los cuales necesitaban sistemas de clasificación y codificación para poder recuperarlos en caso de necesitar alguno de ellos. Con la llegada de los avances tecnológicos que se dan día a día, los sistemas computacionales han sido un apoyo esencial para la comunidad administrativa.

Con el paso del tiempo, los primeros pasos a realizar la práctica de controlar la gestión de documentos a un equipo computacional se dieron en las grandes bibliotecas a niveles nacionales en muchos países a partir de la década de los años 60, con la utilización de programas dedicados a la base de datos. Estos fueron los primeros pasos a ser usados en el registro computarizado previo a inventariar documentación como soporte y suplemento del papel. Cabe mencionar como dato de suma importancia que la digitalización de documentos se ha vuelto parte esencial a nivel empresarial en muchos países, debido a que se utiliza para lograr mantener y preservar la información de documentos de suma importancia, con lo cual se lograría mantener su contenido en caso de que estos se malogren, por causas que se dan por la presencia de plagas, polvo, fuego o simplemente con el pasar del tiempo.

Mientras se daba inicio a la implementación y uso del correo electrónico, el paso de la información se volvió más eficaz, dando con esto también el origen y necesidad de base de datos, en todo tipo de instituciones, sean estas de carácter públicas y privadas, lo cual fue evolucionando junto con la llegada de procesadores de texto y avances informáticos. En cuanto al traspaso de información o paso de archivos del mundo físico a la digital, es un proceso que lleva práctica, y con el paso del tiempo se vuelve más que una necesidad, un deber a realizar. En la actualidad se pueden observar sistemas de gestión que realizar actividades que van desde un simple registro manual hasta un el desarrollo de sistemas informáticos de almacenamiento, como puede ser contenido proveniente de papel, formato electrónico, entre otros, permitiendo almacenar información de nivel contable, producción y enlazarlo con información de centros de documentación y bibliotecas, realizando búsquedas sofisticadas, que permiten obtener y recuperar información prácticamente desde cualquier lugar con acceso a la misma.

Como claro ejemplo de avance en el proceso de digitalización en la era moderna se puede encontrar países en los cuales, tomando como ejemplo los que conforman la Unión Europea, se han visto involucrados en el desarrollo de dichos procesos de digitalización en los últimos 4 años, en los cuales también figura en una excelente posición respecto a administración electrónica, siendo la misma una de las más altas.

Según el Índice de Economía y la Sociedad Digitales conocido como DESI 2018, menciona que la evolución digital es necesaria y obligatoria en ciertos casos, debido a que países y regiones del mundo entero están realizando avances a una velocidad impresionante, por lo cual las inversiones en el sector y mercado digitales se han considerado como prioridades en la actualidad.

Dicha mejora digital permite potenciar no solo a ciertos países de la ya mencionada unión, sino a Europa y a diversos continentes, en su rendimiento digital, permitiéndola disponer de servicios públicos y un

sector de comercio electrónico de primera. Se conoce el hecho de que aunque España no sea líder mundial de la digitalización, es uno de los que más ha progresado en los últimos cuatro años lo que nos permite observar una gran mejora y diferencia competitiva en la escena mundial. (González P. , 2014)

El avance en la administración electrónica de datos es lo que permite mejorar la accesibilidad a información de forma más eficiente, siendo la clave de este éxito aspectos como la disponibilidad de servicios en línea que ofrecen, servicios públicos digitales de empresas, servicios de salud electrónica, lo cual no fuera posible sin una fuerte base de datos previamente registrada por medio de la digitalización de documentos y archivos.

La conectividad que posee el país presenta una gran ventaja debido a que aumenta el número de empresas que utiliza tecnologías digitales para sus actividades diarias y se centra en métodos informáticos como el uso de facturas electrónicas, comercio electrónico o servicios de nube informática lo cual reduce significativamente el uso de papel, archivos, carpetas y el espacio físico que implica tener esto en empresas e instituciones.

A nivel Latinoamericano, en México, en donde cada vez más empresas y entidades gubernamentales, van familiarizándose más con la digitalización y se pierde el miedo a la misma, puede observarse que no ha sido un proceso fácil y que llevar a las empresas a realizar dichos procesos ha surgido como necesidad al tener tratos con compañías extranjeras, principalmente norteamericanas que se caracterizan por manejar la mayor parte de su información en archivos digitales, sin embargo, se ha convertido en una operación, proceso o actividad necesaria para un mejor orden dentro de cualquier institución, sean aquellas con fines o sin fines de lucro. (Espíndola, 2014)

## **2.2 Antecedentes Referenciales**

El temor de toda empresa al momento de iniciar con esta actividad, y a su vez, una de las razones por la cual dicho proceso no se haya dado con mayor anterioridad, es la desconfianza existente de las empresas por tener que mostrar información de nivel confidencial al aspecto virtual y las dudas que generan los documentos respecto a su autenticidad, dichos problemas se han logrado resolver con soluciones como la firma autógrafa y digital y en el caso de la autenticidad se puede aplicar la tecnología conocida como criptografía. Un elemento primordial que ha permitido el avance de esta tecnología ha sido una campaña que impulsa la eliminación de papel en empresas y entidades, lo cual en décadas anteriores presento una revolución respecto al descubrimiento y experimentación de las aplicaciones que se pueden obtener de la tecnología digital, ya sean prácticas o teóricas. (Prol, 2008)

Mientras tanto con el alcance global, la digitalización se vuelve, a más de una herramienta, un fenómeno social que se está aplicando a empresas e instituciones, y a su vez con el paso del tiempo, se aplica a nivel local, interfiriendo en la sociedad del diario vivir, donde se da el caso en hogares, de la necesidad de preservar información tal como fotos físicas, y llevarlas a formato digital. Dicho avance se ve frenado constantemente por el constante rechazo al cambio de las personas, las amenazas y temores producidos por el mismo, el avance se estanca cuando las ventajas a conseguir no superan el miedo al cambio ya sea por desconocer o por comodidad y estabilidad.

Esta propuesta de implementación es necesaria, puesto que toda institución debería ir a la par con los avances tecnológicos del día a día, ya que existen casos donde observamos que las compañías que no se mueven al ritmo de la tecnología están destinadas a fracasar o presentar atrasos en cuanto a sus funciones, tales como Nokia con los Smartphone, Kodak con las cámaras digitales, entre otras. Las amenazas que detienen el cambio generalmente son la falsificación, ciberdelincuencia, los cuales

se pueden analizar como amenazas constantes en la actualidad, por lo tanto, no debería presentar un miedo al cambio.

La desconfianza puede observarse, ya que muchas empresas no quieren que la mayoría de sus documentos se encuentra en formato físico, y en ese aspecto están en lo correcto, ya que ellos deben decidir la importancia de los mismos, no es necesario escanear aquellos documentos que mantengan la continuidad de un negocio o posea documentos legales o privados infalibles para mantener los pilares de dicha empresa de forma intacta.

Esta tendencia ha cambiado la forma llevar respaldo de documentos a futuro, ya que, a más de una medida ambiental, es la clave del éxito y es la principal solución a la montaña de documentos como archivadores o cajas llenas de papeles en una oficina que ocupan espacio necesario en una empresa o industria. (González P. , 2014)

#### **Trabajo de investigación I:**

#### **“Propuesta para la digitalización del fondo documental del Dr. Belisario Porras”**

Este fue realizado en la Universidad Internacional de Andalucía del año 2012, realizado por Williams Elvia, nos da a conocer esta obra investigativa, la cual se realizó con el fin de almacenar y preservar documentos de valor histórico de dicho ex presidente panameño. Se procede a digitalizar la base de datos de documentos históricos que posee el Dr. Porras en el Fondo Documental, con el fin específico de preservar, almacenar y generar acceso a usuarios al gran valor histórico de dichos documentos, llegando a beneficiar a estudiantes, profesores e investigadores quienes lograran tener acceso no solo a la vida personal del ex presidente, sino a sus documentos administrativos que se remontan a una parte clave de la historia panameña la cual es el inicio de la era republicana. Dicha digitalización genera el beneficio de poder

consultar imágenes digitales de las fotos encontradas en los archivos a salvaguardar.

Se puede observar como una gran similitud entre la obra investigativa que se está realizando respecto al recientemente mencionado que se busca salvar documentos para poder generar un mejor acceso a los mismos, brindarles soluciones modernas y prácticas, protegiéndolos de malograciones que puedan ocurrir. Dicho proceso va a requerir un análisis de los documentos a escanear y la importancia individual de los mismos y al mismo tiempo una gestión sobre la realización de la digitalización de archivos que conlleva una serie de pasos necesarios para mantener un proceso ideal y eficaz que genere las soluciones que se necesiten en cada caso mencionado. Las diferencias se pueden encontrar al observar que en el proyecto mencionado se busca preservar en su mayoría documentos de importancia histórica cuyo beneficio va incluyendo un gran grupo de personas de ámbito académico y social, pudiendo generar un impacto social e histórico en la historia panameña; la comparación con el proyecto actual se da que los documentos a digitalizar son esencialmente pólizas de seguro y archivos afines que van a brindarle seguridad y confianza a los miembros de la empresa, beneficiar indirectamente a los clientes pertenecientes a la misma y a los clientes potenciales, en otras palabras se observa una preservación de documentos históricos versus una preservación de documentos laborales. Una diferencia notable de ambos proyectos es que, al realizar una documentación histórica, la preservación de dichos documentos en formato digital no implica que la forma digital de los mismos pase a ser algo obsoleto e ineficiente para la educación y descubrimiento histórico. Debido a la importancia que estos presentarán será necesario preservar sus partes físicas, pudiendo llegar a conservarlas hasta que ocurra algún daño real que evite seguir continuando o guardando dichos documentos de suma importancia y valor cultural e histórico. (Williams, 2015)



De este trabajo investigativo, se logra conocer la utilidad e importancia que tiene este proceso de digitalización, ya que con ello muchas empresas, y en este caso, entes gubernamentales tienen opción a conservar su información por más tiempo, conservándose legible y fácil para la lectura, ya que con ella se puede tener sustento de todo tipo de acontecimientos.

### **Trabajo de investigación II:**

#### **“Creación de una empresa digitalizadora de documentos para las empresas del sector privado del sur de Guayaquil”**

Esta propuesta fue realizada en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, en el año 2015, por Velasteguí I., Reyes D. Un resumen bastante conciso de este proyecto es que los autores observaron un amplio mercado sin explotar y dirigieron su atención a satisfacer esta necesidad naciente, la demanda para este tipo de actividades es creciente y las empresas que abarcan estos servicios no son suficientes en la actualidad.

La recolección de datos fue necesaria para comprobar si las empresas del sur de Guayaquil requerían este tipo de servicios, de esta forma podían obtener una idea certera de la aceptabilidad de la empresa a crear y la factibilidad de la misma. Se pudo notar que dichas empresas encuestadas poseían documentos sin gestionar digitalmente que, por motivos de abaratar costos, se mantenían en carpetas, cajas, bodegas o almacenes, muchos de los cuales eran deteriorados por el paso del tiempo, mal manejo de archivos lo cual imposibilita acciones como la declaración de estos en procedimientos legales o de otro tipo donde la integridad del documento sea un factor primordial. El análisis de la rentabilidad del proyecto era una parte esencial al momento de realizar dicha tesis debido a que se buscaba crear una empresa, por lo cual la justificación

económica es una razón infalible para considerar proceder con dicho planteamiento.

Como semejanzas encontradas en la tesis de la Universidad Politécnica Salesiana y el proyecto actual se puede encontrar que ambas persiguen la conservación de documentos de forma digital con el fin de preservar datos, reafirmar seguridad de la o las empresas, agilizar procedimientos, permitir consultas múltiples al llevar archivos a una base de datos, entre otros aspectos fundamentales, beneficiando a todas las partes involucradas en el proceso. (Velasategui, 2015)

El crear una empresa que realice digitalizaciones de documentos para empresas de sector privado, según lo visto en esta obra investigativa, se diferencia con la presente propuesta en que se enfoca e resolver los problemas ocasionados en el Bróker Asersa por medio de la migración de archivos físicos a un formato digital, mientras que la tesis citada nos lleva a ofrecer la solución a estos problemas a diversas empresas o instituciones con el fin de generar un progreso fundamentales en la compañía planteada por los autores con el fin de lograr un beneficio económico que justifique el trabajo invertido en la creación de la misma y el servicio ofrecido por ellos.

### **Trabajo de investigación III:**

#### **“Implementación del Módulo de Digitalización de Documentos para la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales”**

Esta propuesta se realizó con la finalidad de digitalizar documentos utilizando conocimientos computacionales, utilizando un software desarrollado en un lenguaje de programación conocido, como Visual Basic, el cual permitiría la correcta captura de imágenes por medio de un escáner que permite almacenar los documentos obtenidos en una fuerte base de datos. Esta investigación fue realizada con la recopilación de información que poseen diferentes departamentos de la universidad, con

lo que se pudo llegar a conclusiones que mejor se adapten a las necesidades de la institución, buscando soluciones lógicas que permitan aliviar la carga personal, laboral y financiera que reposa en administrar y manipular la gran cantidad de información que reside en los documentos físicos.

Se debe tener en cuenta la importancia que posee el papel dentro de las empresas se debe al rol fundamental que este cumple ya que refleja el respaldo físico de las transacciones realizadas en el diario vivir. Se considera también que una digitalización es una herramienta y no una alternativa que nos indica que todos los problemas se van a solucionar simplemente por el uso de formatos digitales, el origen de una buena información es una buena organización.

Un claro criterio en el que se difiere en ambos proyectos es que uno se encarga del proceso específico de digitalizar documentos por medio de un software y programación que permitan realizar un trabajo acorde al título involucrado ingeniería en sistemas y se centra en las secretarías de la universidad.

Por otro lado, se observa claramente que en el proyecto actual se tiene como objetivo resolver dichas necesidades cumpliendo un procedimiento adecuado en una empresa específica en el área de seguros. Los objetivos que ambos proyectos persiguen poseen la mayor cantidad de similitudes, se puede observar que ambos buscan preservar documentos y minimizar la carga ocasionada por el exceso uso de papel, el tiempo que toma realizar trámites con ellos y el riesgo que poseen de recibir fallas o daños por agua, polvo, fuego, etc. (Banes, 2011)

En el caso de instituciones estudiantiles, los registros, actas, listas de aprobaciones, y certificados son de suma importancia, ya que ante la pérdida de estos tanto institución como estudiantes podrían tener altercados, tales como perdidas de semestre en el caso de estudiantes o

falta de información para secretarías, las cuales en ambos casos al presentarse podrían llegar a tener problemas legales.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.3.1 Importancia de la digitalización de documentos**

El nivel de importancia y la necesidad de la digitalización, está reflejada en el hecho de mantener la correcta organización de documentos, manteniendo en uso de forma correcta ha sido y es una prioridad en cualquier compañía o empresa. Como es de conocimiento general, muchas empresas suelen tener pérdidas de mucho dinero, las cuales se dan de forma periódica mensualmente, ya sea con proveedores, clientes y los mismos empleados de las mismas por no poder localizar y recuperar información preexistente.

Según indica el Master en seguridad empresarial, Mario Romero en su obra Organización de documentación digital, nos expresa que cuando en una compañía se presenta pérdida de documentación en una empresa, sea cual sea su jerarquía o importancia, puede suponer rehacer horas o incluso días de trabajo, con el coste económico que conlleva, para lo cual en la actualidad muchas empresas o compañías almacenan documentos digitales, los cuales son respaldados tanto en la nube y en servidores conectados a una única red, sin embargo, la digitalización de los documentos en papel no ha simplificado la tarea de archivarlos y almacenarlos. Aunque los motores de búsqueda de archivos siguen mejorando, a fecha de hoy guardar y organizar bien nuestra documentación es una fuente de ventajas competitivas, porque, en pleno boom de la economía digital". (Romero, 2017)

Es de suma importancia mantener organizada la documentación digital desde el primer momento. Se debe de tener en cuenta que la documentación de una empresa o compañía debe de tenerse en lugares

con orden estricto, manteniéndolos siempre bajo llave, bajo seguridad de escritorio o en carpeta que corresponda, con lo cual se logra, no evitar del todo, pero si prevenir la pérdida a niveles empresariales de la documentación en cuestión.

### **2.3.2 Software de gestión documental**

Existen muchos tipos de herramientas de software, las cuales han sido de alto impacto, ya que en las últimas tres décadas el avance de la tecnología ha sido muy amplio, llegando a cubrir muchos terrenos a niveles de operatividad empresarial, llegando incluso al área de documentación o archivo en empresas, donde existen distintos tipos de software, como lo son aplicaciones que permiten realizar la mejora, conversión, conservación, edición, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos, los cuales pueden ser, en su mayoría de casos, escaneados o que se haya creado originalmente en digital. En muchos países nivel hispanoamericanos, la cual se concentra más a nivel de América latina y también Estados Unidos, se utiliza el término gestión documental, aunque con las características actuales de las empresas, es más correcto usar el término usado a nivel norteamericano Enterprise Content Management, dado que las empresas manejan un amplio tipo de activos digitales que no se corresponden sólo con lo que se conoce como documento tales como certificados, actas de registro, imágenes, vídeos, planos, etc. (Zendesk, 2017)

### **2.3.3 Importancia de Gestión Documental**

En cuanto al uso que las empresas o compañías le dan a esta herramienta, ya sean grandes o pequeñas, públicas o privadas, donde se lleva a cabo funciones, procesos y procedimientos, los cuales tienen sustento con documentos, pueden ser presentados en estado físico o ser solamente contenidos digitales, para lo cual es de suma importancia que se mantenga un control de estos, puesto que en ellos está contenida toda la información y el conocimiento del negocio. Dicho esto, este proceso de gestión es visto desde un ámbito empresarial como clave fundamental

para la supervivencia y crecimiento de las organizaciones. En otras palabras, no importa el tamaño o sector de las empresas, ya que todas necesitan la Gestión Documental. (Zendesk, 2017)

#### **2.3.4 Gestión Documental Inteligente**

Esta acción operativa es definida por ser aquella que se aplica en base a nuevas tecnologías como la lectura, el procesamiento y mejora de calidad en imágenes y del lenguaje natural a los procesos de gestión de la documentación en las empresas, seguidas del conocimiento de las mismas, con lo cual se puede optimizar y realizar de manera eficaz tareas administrativas relacionadas con el respaldo, almacenamiento y clasificación de documentos o el procesamiento de la información que hay en documentos no estructurados.

Al llevarse a cabo esta acción, la aplicación de la misma implica además resolver la problemática de la gestión y control del contenido que cada empresa posee desde una perspectiva más integral, con la cual se soluciona la resolución de las necesidades en todas las fases de ciclo de vida de los documentos. En varias investigaciones con la problemática de la presente obra investigativa, se conoce que varias empresas que han buscado la solución a este problema usaron herramientas de software, las cuales van desde los softwares básicos como el Epson Scan, los que se pueden descargar de forma gratuita en las app store de Windows, hasta el software de primer nivel llamada Athento, del cual se habla más adelante, el cual es una aplicación de gestión de documentos que permite a las empresas cubrir las necesidades de gestión y de captura de documentos. (Zendesk, 2017)

#### **2.3.5 Herramientas de digitalización**

Uno de los principales objetivos de esta presente investigación es de lograr la digitalización de documentos en general a nivel empresarial, sea cual sea el tipo de la empresa, la cual puede ir desde registros, facturas,

documentación por pagar y cobrar, garantías y como se menciona dentro de la misma, las pólizas, para lo cual se requiere del uso de varias herramientas las cuales faciliten esta acción, que a su vez han sido utilizadas anteriormente en temas e investigación similares al presente proyecto investigativo, de las cuales hablaremos a continuación:

#### **2.3.5.1 Softdoit**

Es una herramienta de software comúnmente utilizada en medianas y grandes empresas que llevaron a cabo procesos de digitalización, puesto que su uso ideal es realizar conversiones digitales, puesto que muchas empresas y compañías están obligadas a modernizarse y empezar a cambiar sus técnicas de trabajo.

Este utilitario otorga a quien lo usa facilidades, que, como herramienta, brinda la ventaja de disminuir el papel y con ello se logra la implementación de herramientas tecnológicas para administrar documentos. Esta herramienta de software de digitalización de documentos se ha convertido en una solución que permite almacenar y gestionar todo tipo de archivos en formato digital. En cuanto a la adquisición de la misma, cuando una empresa inicia con el uso de la misma, se proporciona múltiples beneficios que te ayudarán a optimizar los procesos internos de tu compañía.

El hecho de mantener en constante estado digital los archivos o documentos, puede conllevar un gran ahorro de tiempo y dinero, ya que se optimiza recursos, como la gestión diaria de la información en la empresa, y en cuestión de recurso de espacio también, puesto que se desocupan archivadores y percheros. Muchas de estas compañías trabajan con una gran cantidad de datos, por lo que tener toda la información en formato digital y bien organizado supone una gran ventaja competitiva para cualquier centro de actividad comercial. A continuación, se mencionarán algunos de los beneficios más señalados que proporciona un software de digitalización de documentos:

- ✚ Se puede evitar la aparición de errores de forma considerable, al reducir las operaciones manuales y mecanizar la mayoría de procesos.
- ✚ Permite optimizar el espacio de almacenamiento al eliminar las páginas sobrantes.
- ✚ Se ordena la información de manera más eficiente y mejorar los flujos de trabajo.
- ✚ Se garantiza la seguridad de los documentos confidenciales de la empresa.
- ✚ Es posible compartir los archivos con el resto del equipo para trabajar de manera conjunta.

Esta acción puede variar en función de las características de propias de cada software de gestión, pero por lo general, se conoce que este proceso consta de las siguientes fases:

- ✚ **Crear estructura a la información.** - Se puede agrupar toda la información y seleccionar los documentos a convertir, así como eliminar los elementos que no sean necesarios.
- ✚ **Permitir lectura del contenido.** - Se realiza una lectura mediante escáner, por ejemplo, de los documentos para pasarlos a formato digital de forma tradicional.
- ✚ **Convertir formato de los documentos.** - Permite la transformación el contenido y crear un documento en formato digital.
- ✚ **Funcionalidad de almacenamiento.** - Cuando se finaliza el proceso de digitalización del archivo, es necesario almacenarlo y clasificarlo de forma correcta para facilitar su búsqueda o consulta en el futuro.
- ✚ **Supervisiones de la calidad del trabajo.** - Finalmente, se realiza un control de calidad de los archivos para garantizar que la información se ha transformado de forma óptima.

Cuando se finaliza el proceso de digitalización, el siguiente paso que suelen seguir la mayoría de empresas es realizar la destrucción de los documentos en papel de manera segura, ya que, de este modo, las



compañías son capaces de garantizar para sí mismas la protección de los datos confidenciales una vez almacenados en formato digital. Asimismo, muchas empresas optan por hacer una copia de seguridad de los documentos digitalizados, logrando con eso evitar la pérdida de la información en caso de que los archivos sean eliminados. (Montero, 2018)

#### **2.3.5.2 QuickScan Pro**

Es una aplicación de software que sirve para mejorar el procesamiento de imágenes, perteneciente a la solución de administración digital de documentos, que es normalmente utilizada por empresas medianas y pequeñas, brinda a quien la utiliza la facilidad de proporcionar todas las funciones necesarias para digitalización de documentos con alta velocidad, permite la mejora constante de imágenes, captura de zona automática, visualización de archivos, anotación, impresión y almacenamiento de imágenes para páginas en blanco y negro y color.

Esta herramienta permite reconocimiento de códigos de barras y códigos de parche para separación automática de documentos y funciones avanzadas de scanner logrando con esto la detección automática de color. Posee muchas funciones, y entre ellas posee herramientas que permiten, además de la digitalización de documentos, indexación, presentación y visualización de permiten a los usuarios agilizar el proceso de escaneo por lotes. Además de ser compatible con scanner estándar binarios y con posibilidad de color, a su vez, esta también soporta funciones avanzadas de escaneo de documentos, incluyendo detección automática del color.

Entre sus ventajas de uso, este utilitario o herramienta de software permite a sus usuarios el reconocimiento óptico de caracteres. A su vez esta convierte documentos electrónicos en documentos de texto editable y formatos de archivos de texto configurables para sitios web. Una de las utilidades más concurridas de esta herramienta captura los datos en zonas previamente configuradas de una imagen, como, por ejemplo, los números de factura o de recibos de ventas.

Se logra la automatización del proceso de captura de datos, utiliza funciones como reconocimiento automático de datos en códigos de barras de manera independiente, evitando la necesidad de páginas separadoras y asignar nombres automáticamente a los documentos. Estas imágenes de los documentos escaneados se pueden visualizar y manipular mediante funciones como el dimensionamiento rápido, como lo es la ampliación y reducción de los mismos, la rotación y la escala de grises.

Entre sus principales características, se debe de hacer énfasis a la mejora de imagen, con la cual permite reducir los tamaños de archivo para que sean más fáciles de enviar y que el almacenado sea más eficiente. Los usuarios pueden mejorar la claridad de la imagen mediante los filtros de limpieza para mejorar los resultados de reconocimiento de los datos. Los filtros incluyen reconocimiento de códigos de barras, establecimiento de umbrales, supresión automática de páginas en blanco, supresión de líneas, supresión de bordes, recorte de márgenes, corrección de imágenes sesgadas, reconocimiento de códigos de parche, supresión de ruido, rotación, supresión de orificios y sello digital.

Esta a su vez dispone de una función automática de asignación de nombres de archivos, que permite a los usuarios no sólo asignar nombres a los archivos sino organizar también dichos archivos. Con esta alternativa, los usuarios pueden crear esquemas de nomenclatura en función de las necesidades de su empresa. Cuando se selecciona o crea un esquema, un cuadro de diálogo visualiza una muestra de los archivos que se nombrarán y qué subdirectorios se crearán.

Esta herramienta de software admite una separación flexible de los trabajos en el momento del escaneo a través de códigos de parche, códigos de barras, páginas en blanco y recuento de páginas, permitiendo segmentar convenientemente las imágenes escaneadas en archivos o directorios de varias páginas.

Permite la edición en las imágenes se pueden mejorar con resaltado en varios colores, dibujo de líneas a mano alzada, dibujo multilínea, redacción, notas adhesivas, flechas, una herramienta de sello, una herramienta de texto que admite caracteres especiales y muchas otras anotaciones.

Como adicional, al usar este software, más allá de poder realizar la digitalización y envío de imágenes, permite obtener soporte técnico y garantías directamente hacia el Software de Administración Documental - TiedCOMM ECM para su consulta y resguardo, con lo cual se obtiene también compatibilidad con una gran cantidad de scanner para documentos de los principales fabricantes que utilizan controladores de formato ISIS como es el caso de los equipos computacionales fabricados por la empresa Fujitsu. (Corti, 2017)

### **2.3.5.3 Alaris de Kodak**

Esta herramienta de digitalización creada por Kodak, es específicamente usada en ámbitos de trabajo en escritorio hasta entornos de gran volumen de trabajo, especialmente de uso de grandes empresas, en su mayoría las que llegan a un nivel multinacional, posee la propiedad del Capture Pro Software, el cual se adapta a sus necesidades de forma perfecta.

Este software está diseñado para aplicaciones de digitalización de producción fundamentales, centralizadas y de alto volumen, permitiendo así llevar a cabo complejas tareas de digitalización, extracción de datos e indexación con total facilidad. Entre las ventajas y beneficios que le da a quienes la utilizan están los siguientes:

- ✚ Mejora la productividad en diversas funciones.
- ✚ Permite la acción para digitalizar, procesar y exportar documentos de forma automática, haciendo más eficientes sus operaciones.
- ✚ Reduce los costos.
- ✚ Las avanzadas capacidades de conexión automatizadas le ayudan a evitar errores.

#### **2.3.5.4 Athento**

Esta herramienta ya mencionada anteriormente, tiene como objetivo principal buscar el ahorro de tiempo y esfuerzo en la gestión de la documentación a nivel empresarial. Con lo dicho anteriormente, podemos decir que es una herramienta compuesta por un conjunto de módulos que permiten cubrir el ciclo de vida de los documentos desde su captura hasta su archivo, como lo es su gestor documental, la función de captura de documentos y su herramienta visual de parametrización del gestor documental.

Todos los componentes de la suite de Athento están protegido y supervisados por la misma licencia de uso. Es decir, que el cliente contará con el uso de todos los módulos bajo una única suscripción. (Zendesk, 2017)

##### **2.3.5.4.1 Gestión Documental Inteligente de Athento**

Al dar uso a esta herramienta, se logra automatizar procesos relacionados con la captura, gestión, almacenamiento y distribución de documentos. A diferencia de otros sistemas, Athento permite a las compañías contar con un proceso de manejo empresarial de contenido, el cual está integrado en sus diferentes fases.

Al ser utilizado este software, una empresa puede obtener la funcionalidad de un potente sistema de gestión documental, teniendo a la misma vez la funcionalidad de un sistema de captura y la posibilidad de, mediante módulos, cubrir también necesidades específicas como puede ser la distribución, lograr obtener la preservación y la forma en que se da la gestión en cuanto a los procesos de negocio. Para las empresas, esto significa una reducción de suma importancia de costes y un sistema de gestión documental global e integrado en su sistema de información.

Este software está desarrollado mediante módulos, los cuales fundamentalmente son el módulo de Captura y el módulo ya mencionado de manejo empresarial de contenido. Estos dos módulos, integrados de

forma nativa, pero independientes, cubren las fases de captura, almacenamiento, gestión y parte de la distribución de los archivos una vez digitalizados. En cuanto a otras fases o desarrollo de disciplinas específicas dentro de las fases, este software utilitario aporta una plataforma que provee servicios modularizados que pueden ser utilizados para la customización de la herramienta o la satisfacción de necesidades más específicas como la distribución, gestión de todo tipo de archivos grabados o también los procesos gerenciales de negocios.

### **2.3.6 Ventajas aporta la Gestión Documental Inteligente**

Estos sistemas tienden a mejorar aspectos de la gestión de contenidos empresariales tales como la captura, las búsquedas y la gestión. A continuación, mencionaremos sus ventajas:

- ✚ **Reducción del tiempo en entrada manual de metadatos.** – Permite la función de extraer información del contenido del documento y dar uso en cuanto a identificar, describir y distinguir un documento ocupa el tiempo de los trabajadores cuando podría hacerse de forma automática.
- ✚ **Reducción del tiempo de clasificación de documentos.** – Da la facilidad de identificar el tipo de activo digital que estamos manejando y guardarlo en su respectiva ubicación, no tiene que ser una tarea realizada por personas.
- ✚ **Hacer llegar la información a quién la necesita.** – Permite direccionar la documentación a través de un flujo de trabajo o enviando información extraída de documentos a sistemas externos.
- ✚ **Eliminar pérdidas de tiempo en búsquedas.** - Conseguir que un software busque documentos y contenidos de manera minuciosa, a nivel que un empleado no logre realizarlo, gracias a la semántica, significa búsquedas más precisas y por lo tanto, menos tiempo desperdiciado.

En el caso de la forma de operar y responsabilidades de cada departamento administrativo con un total de 100 personas, se puede reducir el uso de personal acerca de un 90%, de forma que apenas 10 personas podrían realizar todo el trabajo, ya que la parte compleja de la clasificación de los documentos, el cuidado y protección de los mismos, la realización de apuntes a nivel contable que se tiene en el contenido de las facturas, contratos y su clasificación, búsquedas más eficientes, con lo que se puede suponer ahorros enormes en tiempo del personal de su empresa, sería realizado por esta herramienta.

#### **2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Basándonos en la Norma de Digitalización de Documentos dada por la DINARDAP (Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos) se debe de guiar en los artículos en los siguientes artículos:

**ART. 4,** Para la digitalización, el formato que se utilice deberá obedecer a un estándar abierto (sin pago de licencia); ante el surgimiento de un nuevo formato que sea más eficiente se deberá considerar una posible migración de la información a otros soportes o nuevos formatos. (Reich, 2013)

**ART. 7,** Los documentos originales que posean valores históricos no podrán ser destruidos, aun cuando hayan sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier medio

**ART. 10,** Prohibiciones a la empresa contratada: Al contratista, le queda prohibida, la difusión, o gestión de los contenidos de la información durante el proceso de digitalización. (Reich, 2013)

**Art. 20,** Identificación de la documentación a digitalizar. - Cada Registro Mercantil y de la Propiedad deberá identificar la documentación que se va a digitalizar, ya que el tipo de documentación es clave y determinante para el proceso de digitalización completo.

**Art. 21,** Indica la cantidad de pasos a seguir en la fase de documentación a digitalizar lo cual se lo puede resumir como: elaborar un inventario de documentos, detallar las especificaciones, decidir si se van a digitalizar todos los documentos en caso de ser un libro o serie, finalidad de archivo a digitalizar (copia informática, auténtica o compulsada), establecer el soporte del documento tal como tipo de papel o tamaño del mismo. (Reich, 2013)

**Art. 31,** Deberán contar con medidas para reducir los riesgos de errores humanos, robos, fraudes o mal uso de las instalaciones:

Establecer acuerdos de confidencialidad, ubicación diferente y diferenciada para cada proyecto de digitalización, portar tarjeta de identificación durante los procedimientos, control de acceso a la información facilitando a perfiles acceso a datos y aplicaciones de forma segura para el desempeño de las mismas, seguimiento y uso del sistema.

**Art. 49,** El procedimiento para digitalizar cualquier tipo de documento será el siguiente:

La forma de transportar documentos, recepción, verificación, firma de acta de entrega recepción, preparación de documentos, control de calidad de documentos, creación de base de datos y campos, digitalización de documentos, control de calidad de documentos digitalizados, aplicación de tecnologías a documentos digitalizados, indexación de documentos por plantillas, indexación por mecanismos de reconocimiento documental, control de calidad de índices, ingreso a sistema de gestión de archivos, grabación de archivos en medio de almacenamiento seguro, devolución de documentos digitalizados, firma de acta de recepción.

En muchos aspectos, empezando por lo social, el tema de la preservación documental debe de ser analizado siempre junto con los demás aspectos para tener una visión completa de ella. Estos proyectos no pueden ser vistos sólo desde enfoques administrativos, tecnológicos o legales, se debe siempre agregarles el enfoque de las personas y su contexto social.

Se debe de poder garantizar siempre el acceso y la usabilidad documental para la generación actual y las futuras. Es imperativo establecer los principios, valores y premisas para que en un futuro el público pueda tener un acceso efectivo y masivo a esa información, y debería de velar siempre porque así suceda, sobre todo entre profesionales de la información.

Fuera de los aspectos técnicos, de propiedad intelectual y financieros que hay que cubrir para que la información se preserve, el reto máximo para el futuro será cómo hacer llegar esa información digital a un número mayor de personas en el mundo sin crear nuevas brechas segregacionistas. Como establecimos, no deseamos que la preservación digital sea uno más de los elementos que amplíen la brecha digital y sus consecuencias. Con esto se debería pensar ahora en cómo crear las infraestructuras para garantizar que las personas tengan acceso a esa información en el futuro y que la brecha tienda a cerrarse. (Reich, 2013)

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

### **CAPÍTULO SEGUNDO**

#### **DERECHOS DEL BUEN VIVIR**

##### **SECCIÓN TERCERA**

#### **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.



3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

**Art. 17.-** El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelaré que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca

de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

**Art. 19.-** La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente.

Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

**Art. 20.-** El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DERECHOS DEL BUEN VIVIR**

#### **SECCIÓN CUARTA**

#### **CULTURA Y CIENCIA**

**Art. 21.-** Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su

patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas.

**Art. 22.-** Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

**Art. 23.-** Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

**Art. 24.-** Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

**Art. 25.-** Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales.

## **2.5 VARIABLES CONCEPTUALES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1 Variable independiente: Archivos digitales**

Este término es usado para definir a la unidad de datos almacenada en cualquier tipo de medio o dispositivo de, como ya se mencionó, almacenamiento, con el fin de ser utilizada en medios digitales como una computadora. Puede ser tomado en cuanto a cada archivo, puesto que cada uno de ellos posee sus diferencias con otros por poseer un nombre propio y una extensión del archivo que lo identifica, se puede relacionar la extensión de un archivo, en cada uno de sus datos, tomando como ejemplo el apellido del mismo lo cual permite identificar su formato junto

con los caracteres que generan el archivo para mostrar dicho contenido. Cuando se hace mención a un archivo digital, puede contener diversas extensiones, según el tipo de archivo a ser usado, ya sea de texto, de imagen, video, etc. Este tipo de archivo, a su vez, posee una característica principal, la cual es el tamaño de los mismos, del cual va a depender de su duración o longitud. Se pueden guardar en localizaciones específicas en ordenadores, los cuales poseen una ruta que los contienen en la que se puede acceder para encontrarlos.

Cuando se trata de archivos digitales, en cuanto a los que ya se rigen en manejo dentro de equipos computacionales, pueden ser ejecutables y no ejecutables, siendo los primeros los que se pueden abrir por sí mismos y los segundos los que necesitan un programa externo para poder funcionar. Como punto final de este tema, tiene como objetivo o finalidad la conservación del mismo por medio de almacenamiento en nubes digitales o almacenamientos en donde se los pueda consultar con facilidad al momento con la facilidad de que sea inalámbrica, es decir que no se necesite un lugar específico para realizar dicha acción. (González, 2007)

### **2.5.2 Variable dependiente: Normas y estándares**

Se define así a las reglas o compromisos de carácter técnico o legal que contienen diversos aspectos que lo caracterizan, tales como especificaciones técnicas que proceden a aplicarse voluntariamente las cuales son elaboradas habitualmente por consenso de las diversas partes interesadas. Estas a su vez pueden verse en instituciones de diversas índoles como por ejemplo pueden ser asociaciones, colegios, centros de investigación, administradores, fabricantes, etc. De forma general, las normas y estándares son el resultado de la experiencia en todos los ámbitos de progreso y desarrollo tecnológico, el cual se promueve y también es controlado por organismos nacionales, internaciones o

regionales de reconocimiento en el tema las cuales generalmente plantean su disponibilidad como pública.

En el caso de los estándares, son vistos como la acción de redactar y aprobar dichas normas establecidas con el fin de garantizar que se cumplan los elementos construidos por la misma, estableciendo la seguridad suficiente para que funcione con la correcta responsabilidad social. Como un claro ejemplo de normal y estándares se puede observar en la asociación encargada de estandarizar, en este caso específico se encarga de las tecnologías desarrolladas o utilizadas en países desarrollados como, a nivel del continente americano, es Estados Unidos. Se puede decir con esto que este tipo de organización es privada y sin fines de lucro y opta por estandarizar productos, servicios, sistemas, procesos y otros aspectos necesarios para una correcta autonomía laboral. (González P. , 2014)

## **2.6 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Cultura digital.** – Se denomina así a necesidad de mejorar el manejo y acceso a información de suma importancia, por medio de dispositivos o herramientas tecnológicas, ya que, en muchas entidades financieras, educativas y empresariales, poseen información de mucho valor en cuanto a documentación se trata, por lo cual es necesario preservar y distribuir, con lo que se busca más que nada evitar pérdidas de la misma. Estas se forman en esencia su patrimonio cultural. Es impensable no considerarlo y no tratar de preservarlo. Por lo mismo, en diversas partes del mundo se han iniciado una serie de esfuerzos tendientes a darle forma y estructura a ese patrimonio documental de diversas regiones y comunidades, así como a la creación de una memoria documental, tanto en los soportes tradicionales como en los nuevos soportes digitales. (Voutssás, 2012)

Se puede decir que en sociedades avanzadas en las Tecnologías de Información y Comunicación se puede observar muy claramente la

preocupación de ir creando una memoria o respaldo de patrimonio documental digital para la generación actual y las futuras. En la mayoría de estas regiones, se mantiene una constante búsqueda en cuanto al diseño de estrategias que les permitan, por una parte, coleccionar todo su patrimonio cultural escrito, filmado o grabado, de tal forma que pueda ser preservado y distribuido vía la red. Esta problemática que se desprende en estos proyectos es formidable, ya que no pueden ser enfrentados a nivel de organizaciones aisladas ya que sin duda rebasa sus capacidades, a su vez debe ser solucionada a nivel de naciones, regiones o grandes consorcios, con la participación de múltiples sectores públicos y privados.

Muchos de estos factores son de suma importancia en este tema van desde el factor cultural, ya que tienen que ver con la falta de sensibilidad de ciertas sociedades en ciertas épocas respecto al valor histórico de partes de su patrimonio documental, lo cual lleva a excluir la necesidad de guardar o archivar ese patrimonio y al final deriva en la pérdida de ese acervo documental.

Otro de estos factores, de los cuales se puede decir que es muy importante, es el aspecto o factor tecnológico, ya que tienen que ver con el cambio rápido y constante de los dispositivos y aspectos tecnológicos relacionados con la información electrónica. Actualmente, el problema ya no es conservar la información a nivel de conversión de datos, iniciando por la medida de los bits, sino cómo hacer que sean legibles en un futuro, dados esos cambios tecnológicos ajenos a la información documental en sí, pero indispensables para hacerla legible; estos son los factores relacionados con el entorno de esa información digital, tales como el equipo y los programas que se requieren para reproducirlos.

Muy aparte de estos, se requiere los sistemas operativos y múltiples formatos que se han ido creando para la representación de diversos documentos digitales en todos sus tipos, los cuales son texto, audio,

imagen estática y en movimiento, etcétera, y que surgen y desaparecen con rapidez con el pasar del tiempo.

**Implementación.** - Según el tesista Luis Carlos Cifuentes Cobos, en su obra investigativa titulada modelo para digitalización de documentos, aplicado a la colección libros antiguos y valiosos de la biblioteca de filosofía y teología, se puede mencionar que este concepto tiene uso frecuente a nivel mundial, más que nada en el área de la tecnología para describir las interacciones de los elementos en los lenguajes de programación. A nivel de software o aplicación de hardware, la implementación abarca todos los procesos que conllevan el desarrollo del mismo, hasta llegar a la etapa en la cual se da inicio a ejecutar las operaciones planteadas con anterioridad, incluidos los requisitos de análisis, instalación, configuración, personalización, hacer funcionar, pruebas, integraciones de sistemas, formación de usuarios, entrega y hacer los cambios necesarios. (Cifuentes, 2016)

Esto a su vez, también permite definirla como la acción que se realiza o es puesta en marcha como una hace mención de un plan, un diseño, un proyecto, un movimiento, etc. Una compañía o empresa puede implementar un código de convivencia que deben respetar todos sus empleados. Cuando dentro de estas un reglamento entra en vigencia, los empleados y trabajadores tienen que acatar sus indicaciones o, de lo contrario, son sancionados. Esta regla incluye puntos vinculados al mantenimiento de la limpieza del área de trabajo y al control del nivel de ruido para evitar contratiempos laborales, por citar dos cuestiones. (Baroni, 2005)

**Optimizar.** – Es una operación o también considerada como la acción de buscar la mejor forma de hacer algo, buscar mejores resultados de manera más eficiente un método, proceso o un sistema. A nivel administrativo se tiene que optimizar es mejorar procesos de trabajo con el fin de mejorar el rendimiento y la productividad, respecto al tiempo

empleado en realizar tareas específicas o alguna otra gestión. (Graus, 2014)

**Digitalización.** – Se define este término como la conversión de un documento físico o papel en un archivo en formato digital, ya sea un PDF o formatos normales de lectura de imagen, mediante la utilización de dispositivos electrónicos como escáneres. (González G. A., 2017)

En el caso de la digitalización de documentos es algo que con el pasar de los años se está implementando, como una medida de seguridad ambiental más que nada, también implica pasar documentación física a formato digital. Muchas compañías o empresas que almacenan gran cantidad de documentos, suelen perder espacio utilizable, el cual es ocupado y es difícil de consultar. Aunque este proceso pueda resultar tedioso, una vez realizado puede suponer una ventaja competitiva al hacer que la información sea accesible.

En cuanto a la toma de decisión de digitalizar documentos, es posible que la primera idea que sea tomada en cuenta por muchos es la cantidad de tiempo que se necesita para escanear a mano múltiples documentos. Pero afortunadamente, este proceso ha cambiado en cuanto a la forma, ya que hoy en día existen escáneres con una gran potencia que permiten aumentar el número de páginas por minuto, o bien, el proceso puede ser realizado por factores externos o contratados para el mismo.

**Proceso de digitalización.** - Al iniciar con este proceso, es de suma necesidad determinar si es mejor adquirir los medios necesarios para realizarlo con recursos propios, como sería el caso de comprar de escáneres y otros materiales necesarios o proceder a la contratación de estos servicios.

Con esto puede aseverarse que dependerá de las necesidades de la empresa, tanto en la cantidad de documentación a digitalizar, la disponibilidad de recursos existentes, tener personal disponible para su realización o no, etc. Con ello puede conocerse que, si este proceso es



realizado de forma manual, lo que, a su vez, representaría para la empresa escanear los documentos, existen softwares específicos que permiten la digitalización de documentos. En la actualidad, existen muchas herramientas de software o programas gratuitos si la información a digitalizar es muy baja; o de pago, si se busca realizar de forma más profesional.

Por otro lado, también se tiene la opción de implementar un gestor documental con el módulo de captura o digitalización de documentos. Para facilitar la ejecución de este proceso, existen dos tipos de gestores, por un lado, los específicos para digitalizar documentos y por otro, los gestores documentales más generales. (EKCIT, 2017)

**Póliza.** – Este tipo de documento es usado en la formalización de contratos, en su mayoría en el área de seguros, también pueden ser mercantiles o de operaciones comerciales, dirigidos a una persona o empresa. Estos documentos tienen su soporte en el área legal, otorgado a una persona que procede a ser el asegurado de dicha póliza, el cual paga una prima por la cobertura de un seguro específico, ya que en sus términos se fija con el fin de pagar una indemnización económica en caso de que exista alguna eventualidad. (Graus, 2014)

**Codificación.** – Es la conversión o transformación de un mensaje por medio de reglas, normas o un código predeterminado, con el cual, se da solo acceso a las personas a quienes va dirigido, ya que se pueden asignar símbolos o caracteres a un mensaje, ya sea verbal o no verbal, con el fin de transmitirlo a otro individuo que comparta el mismo código para descifrarlo. (González G. A., 2017)

**Administración electrónica.** – Es un mecanismo de seguridad que transforma las oficinas convencionales en oficinales sin papeles, convirtiendo los procesos que previamente utilizaban formularios, portafolios y bases de datos en procesos electrónicos mejorando la productividad de los trámites. (González G. A., 2017)

**Firma autógrafa.** – Se define así al trazo realizado por cualquier persona por su puño y letra en un documento lo cual genera autenticidad o aprobación del contenido del mismo. (González G. A., 2017)

**Criptografía.** – Es un instrumento técnico que protege tanto documentos como datos utilizando cifras o códigos con el fin de escribir algo secreto o confidencial en redes locales o en internet, esta se ve en constante evolución, en la cual se ha visto exponencialmente ampliada con la llegada de computadoras, lo cual ha permitido modificar la misma por medio de algoritmos matemáticos. (Porto, 2015)

**Ciberdelincuencia.** – Se define así a todo tipo de actividad por medio del internet, ya sea red privada o pública que tiene como objetivo destruir medios electrónicos y redes de internet, malograciones y robos a información ajena y clasificada, uso fraudulento de sistemas y redes, entre otros, con lo cual se genera graves perjuicios a entidades, ya sean financieras o empresariales. (Graus, 2014)

Con el pasar del tiempo y la aparición de las nuevas tecnologías para cometer ataques cibernéticos contra gobiernos, negocios e individuos, palabras y frases que hace una década apenas existían, forman ahora parte de nuestro vocabulario diario. La mayoría de estos delitos se dan en muchos países, por lo cual no conocen fronteras, ni físicas ni virtuales, causan graves fallas o daños, y generan un peligro muy real para las víctimas de todo el mundo.

Según el Secretario General de la Interpol, Jürgen Stock, de Alemania, que fue designado por la Asamblea General en noviembre de 2014, se menciona lo siguiente:

“Este término conocido como la ciberdelincuencia se refiere a delitos contra computadoras y sistemas de información, con el objetivo de lograr el acceso no autorizado a un dispositivo o negar el acceso a un usuario legítimo. Cuando se sufre en empresas, compañías o todo tipo de entidades, ya sean públicas

o privadas es complejo el detectarla, ya que se mantienen en constante evolución. Muchas organizaciones delictivas utilizan cada vez más Internet con el fin de facilitar sus actividades y maximizar los beneficios en el menor tiempo posible. Todos estos tipos de delitos facilitados por medios electrónicos no son necesariamente robo, fraude, juegos de azar ilícitos, venta de medicamentos falsificados, pero van creciendo con el pasar del tiempo". (Stock, 2017)

Como se puede ver, la ciberdelincuencia crece de forma muy acelerada, con nuevas tendencias emergiendo continuamente. La policía debe por tanto mantenerse al día en las nuevas tecnologías, con el fin de comprender las formas en las que atacan las personas dedicadas a estas actividades, ya que se crean para los delincuentes y su uso como herramientas para luchar contra la ciberdelincuencia. (Stock, 2017)

**Falsificación.** – Es una actividad ilícita, en la cual se da la creación o modificación de documentos, productos, bienes o servicios con el propósito de convertirlos o simular a los originales. Es considerada en la mayoría de estados y países como un crimen de guante blanco al no incluir la violencia. Esta acción puede realizarse en documentos públicos, documentos de valor, dinero, arte, etc. (González G. A., 2017)

Cuando se trata de falsificación, a niveles empresariales y de la vida cotidiana, es vista también como un acto consistente en la creación o modificación de ciertos documentos, efectos, productos, con el fin de hacerlos parecer como verdaderos, o con el fin de alterar la verdad. Al darse una falsificación, estas pueden ser realizadas, entre otros, respecto a documentos públicos o privados, monedas, billetes u otros valores, arte y productos de marcas comerciales. En muchos de estos casos es un delito que afecta la fe pública, pudiendo llegar a ser una modalidad de fraude, mientras el último se entiende que es una vulnerabilidad de la

propiedad industrial. La documentación, monedas y billetes falsos, pueden identificarse por su burda manufactura o por carecer de los dispositivos de seguridad. (Arango, 2018)

**Tendencia.** - Es la preferencia que se tiene hacia una determinada disposición, inclinación hacia determinados fines, se la puede describir con la dirección o rumbo de un mercado en donde se dirige una gran mayoría de personas o cosas. (Graus, 2014)

**Preservar.** – Es la acción que tiene como objetivo principal el cuidado y mantenimiento de algún objeto en particular, espacio o ser vivo de cualquier posible daño o amenaza que atente y pueda surgir contra este. (Porto, 2015)

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

**Nombre comercial:** Asersa S.A. Agencia Productora de Seguros

**RUC:** 0992690712001

**Ubicación:** Ecuador, Guayaquil, Kennedy Norte, Edificio World Trade Center Torre B, 7to Piso, Oficina 706

**Figura 1: Logo Asersa**



Fuente: Asersa, (2020)

**Nombre del gerente:** Garay Mera Daniel Fabricio

**Croquis o Mapa:**

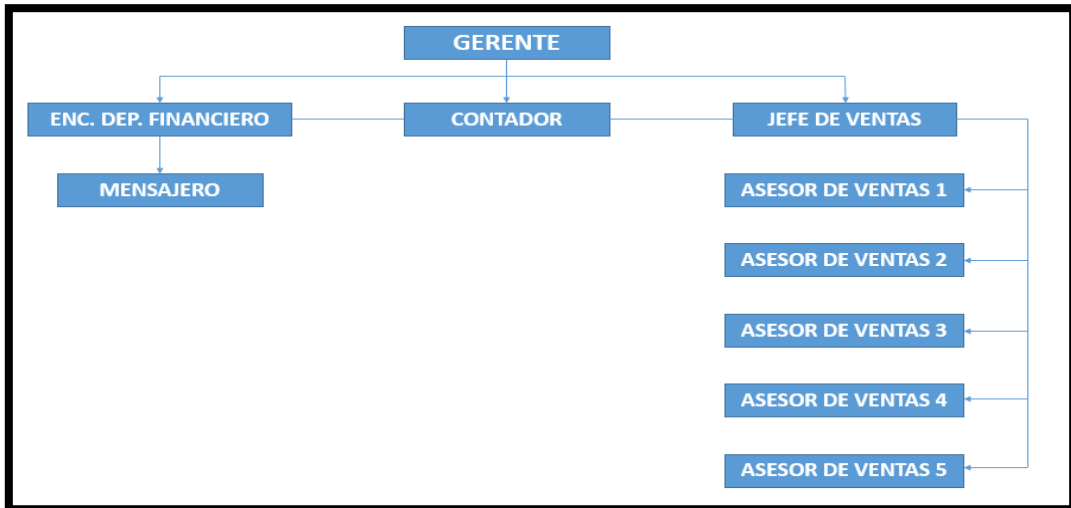
**Figura 2: Mapa de Asersa**



Fuente: Google maps, (2020)

### 3.1.1 Organigrama:

En el caso de la compañía ya mencionada anteriormente, el organigrama funcional de trabajo es el siguiente:



Fuente: Bróker Asersa

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

### 3.1.2 Visión

Ser la empresa modelo de asesoría, corretaje e intermediación de seguros, por la excelencia y la más alta calidad en los servicios, mediante una constante innovación tecnológica e implementación de tendencias positivas en el mercado de seguros. Ser una empresa que promueva a través de la asesoría, una mejor calidad de vida de nuestros clientes, ofreciendo tranquilidad en el cuidado de su salud y patrimonio, dando siempre un servicio de excelencia que les ayude a resolver los problemas en momentos de dificultad.

### 3.1.3 Misión

Somos una empresa de servicios de seguros, conformada por personas emprendedoras y de altos principios éticos, que cumplimos nuestros compromisos, generando confianza y tranquilidad. Ofrecemos un servicio profesional de primera línea, brindando la más alta asesoría en la contratación de las pólizas de seguros a nivel nacional e internacional,

con personal altamente capacitado y empleando la tecnología de punta, que permita generar seguridad, bienestar y protección a todas aquellas empresas y clientes que se incorporen a la lista de nuestros prestigiosos Asegurados.

#### **3.1.4 Valores:**

- ✚ Realizamos nuestra labor con pasión, manteniendo nuestro compromiso con la excelencia.
- ✚ Buscamos la excelencia profesional, siendo proactivos y trabajando con sentido de urgencia.
- ✚ Enfrentamos los problemas como una oportunidad de mejorar, no huimos de ellos.
- ✚ Somos puntuales, respetamos el tiempo de los demás.
- ✚ Evitamos la confrontación, el diálogo es la herramienta para solucionar cualquier inconveniente.
- ✚ Entendemos que la información de nuestros clientes y de la empresa es confidencial.
- ✚ Somos una compañía competitiva, formada por personas serias, honestas, con responsabilidad técnica y ética profesional.
- ✚ Somos un solo equipo, nos apoyamos el uno al otro para brindar el mejor servicio.
- ✚ Estamos comprometidos con nuestro trabajo para lograr los objetivos propuestos.
- ✚ Respetamos y cumplimos todas las normas y políticas de la organización
- ✚ Rechazamos tareas que no cumplan con la moral, el honor, la dignidad y las buenas prácticas sociales.
- ✚ Cimentamos la reputación, compromiso social, honradez y capacidad profesional, con las reglas de ética más elevadas en nuestros actos

**Principales productos o servicios que ofrece:** Asera S.A. ofrece asesoramiento para realizar una adecuada gestión de seguros, ya sean individuales o corporativos en diferentes ramos tales como, fianzas,

técnicos, personales y generales. Para realizar dicha función la entidad se desempeña con las compañías de seguros y reaseguros más serios y respetables pertenecientes al mercado ecuatoriano. Se enfoca principalmente en preservar la salud y el patrimonio del asegurado, debido al gran valor que este posee, permitiendo un correcto manejo de sus seguros con las coberturas adecuadas al menor precio posible, para lo cual Asersa manejará una adecuada gestión de contratación de programas de seguro que vayan de la mano a las necesidades del cliente, buscando obtener una justa indemnización.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Como se dará a conocer a continuación, estas fueron las herramientas, tipos de investigación, técnicas y modalidades usadas, para lograr la presentación de esta iniciativa.

#### **Cualitativa**

“Este tipo de investigación es una técnica que permite la descripción y recopilación de datos que se utiliza para descubrir detalles que ayudan a explicar el comportamiento, ya que da permico a conocer la riqueza de los pensamientos y experiencias de las personas. En resumen, la investigación cualitativa nos ayuda a comprender el por qué, cómo o de qué manera se da una determinada acción o comportamiento”. (Cazau, 2006)

Es cualitativa ya que se va a describir un problema o situación que se vive en la compañía Asersa, en la cual se desea conocer de forma correcta, los procesos que se deben realizar para llevar a cabo la digitalización de documentos.

#### **Cuantitativa**

“Es aquella que busca cuantificar un fenómeno que ocurre en cualquier ámbito, ya sea social, empresarial, a nivel de estudios, etc. Es de amplio uso ya que es muy ampliamente estructurada, objetiva y ayuda a reducir



el sesgo de investigación. Se enfoca principalmente en el comportamiento de una persona respondiendo preguntas como cuántas, con qué frecuencia y en qué medida”. (Cazau, 2006)

A su vez esta investigación también es cuantitativa, ya que se va a trabajar con datos de valor cuantificable, en este caso numérico y estadístico para medir el alcance en cuanto a la aplicación o implementación de la presente propuesta.

### **3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En esta parte de la investigación, se dará a conocer los tipos de investigación que fueron apropiadas para lograr el levantamiento correcto de información y conocer paso a paso lo que se debe realizar para lograr implementar de forma correcta la propuesta ya mencionada. Debido a que existen diversos tipos de temas a investigar, las perspectivas y métodos usados fueron los mencionados a continuación:

#### **Investigación explicativa**

Se procede a dar uso a el tipo explicativo para determinar los puntos que ocasionan el problema planteado, las principales causas por lo cual tengo un tema a resolver, y de la misma forma se busca analizar las posibles conclusiones o los efectos generados por el fenómeno que en este caso pueden ser un gran número de efectos como el excesivo uso de papel, el poco espacio físico para almacenar documentos, entre otros.

#### **Investigación exploratoria**

Se va a utilizar el tipo exploratorio para generar un análisis amplio del tema desde la raíz, explicando detalladamente el tema a abordar para familiarizarnos con el mismo y poder aplicar más adelante dicha técnica al momento de aplicar la digitalización en la compañía.

#### **Investigación descriptiva**

Fue utilizada la investigación descriptiva para tener claro desde un inicio los temas observados en la investigación, así como todo lo que conllevo a que esto se genere como un problema a resolver. De la misma forma y

para poder llevar un proceso claro y explícito del tema a tratar, donde también se puede mostrar la mayor cantidad de detalles posibles la teoría implicada en el proyecto el proceso que se requiere plantear para resolverlo y los resultados que se buscan obtener.

**Cuadro 2: Tipos de Investigación**

<b>Exploratoria</b>	<b>Explicativa</b>	<b>Descriptiva</b>
Inicio de la investigación. Permite abordar el tema y analizar los aspectos de manera general	Determina la causa y el efecto de un fenómeno en específico	Narra lo que sucede, describe el fenómeno con la mayor cantidad de detalles posibles

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

En la presente propuesta también fue necesaria la investigación de tipo correlacional, puesto que en donde se obtiene el análisis de dos variables, una respecto a la otra, con el fin de entender el proceso adecuado que voy a llevar para mi digitalización y cómo va a depender ésta de normas y estándares adecuados para llevar un proceso eficaz, rápido y sobre todo con una gran aprobación de parte de la empresa intervenida para poder considerar el análisis y el desarrollo del proceso como exitoso.

## **Población y Muestra**

### **Población**

“Cuando se habla del término población a nivel de estadística, también conocida como universo, se define a sí misma como el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten una o más características en común”. (Arrieta, 2012)

En el caso del presente proyecto, la compañía Asersa, consta de una población total de 10 personas, la cual se considera finita, y se procederá a realizar el levantamiento de información.

En el caso de un punto de vista macro, y en el momento que más de una compañía desee aplicar este proyecto, la población de la misma puede ser considerada como infinita vista que, desde el punto estadístico, existen una gran cantidad de compañías que requieren este tipo de servicio es realmente abrumador y aplicar el proceso a las mismas requeriría acciones a nivel nacional para los cuales no existe un organismo responsable, por lo tanto, no se puede medir el conjunto de personas a las que va a impactar o afectar el proyecto.

### **Cuadro 3: Población**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Encargado Dpto. financiero	1
Contador	1
Jefe de ventas	1
Asesores de ventas	5
Mensajero	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

### **Muestra**

“La muestra a nivel estadístico, es vista como una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes similares. Es de amplio uso para estudiar a la población de una forma más factible, debido a que se puede contabilizar fácilmente. Cuando se va a realizar algún estudio sobre el comportamiento, propiedades o gustos del total de una población específica, se suelen extraer muestras”. (Arrieta, 2012)

En el caso del cálculo de la muestra, se ha tomado a toda la población, puesto que la misma posee un número reducido de personas, ya que muy pocas de las personas que laboran en Asersa tienen acceso a la documentación y archivos.

Con esto, se procede a iniciar el análisis de los principales integrantes de la misma y cómo va a favorecer el desarrollo del proyecto a cada uno de ellos al mismo tiempo que se analiza un impacto general del análisis estudiado.

Del grupo de técnicas y herramientas que puede usarse para realizar el levantamiento de información necesaria para la misma, se he escogido la entrevista y como herramienta un cuestionario, de esta manera se realizara los procedimientos necesarios para acceder al conocimiento.

### **Métodos de la investigación**

En el caso de la presente investigación, se utilizan ambos métodos, ya que se deben dar a conocer las ventajas y beneficios que tendrán las compañías que lleven a cabo esta propuesta y cualitativo, ya que se busca mejora la calidad de la información que se posee de las pólizas al llevarlas a un formato digital.

### **Método inductivo**

“El razonamiento o método investigativo inductivo es aquel en el que las premisas son vistas como una manera de proveer evidencia fuerte para la veracidad de una conclusión, ya que mientras que la conclusión de un argumento inductivo es segura, la verdad de dicha conclusión en un argumento inductivo es probable, la cual se basa en la evidencia provista”. (Robles, 2017)

Usando este método, logramos evidenciar y conocer tanto los procesos de manera general y con amplias observaciones, como se lograría llegar a la aplicación correcta de la presente propuesta.

### **Método deductivo**

“El método deductivo es un tipo de razonamiento usado para aplicar leyes o teorías a casos singulares. Es el método utilizado en las ciencias formales, como la lógica matemática, entre otras. Además, el razonamiento deductivo es clave en la aplicación de leyes a fenómenos particulares que se estudian en la ciencia”. (Arrieta, 2012)

Este método también es necesario, puesto que, para llevarlo a cabo, puede basarse en leyes ya establecidas, ya que, basándonos en el área legal, ya que es de vital importancia para compañías y empresas mantener su documentación como respaldo de sus actividades y transacciones. Visto desde otro punto de vista, en el área de tecnologías, ya el uso de documentación digitalizada es la mejor forma de optimizar recursos empresariales.

### **Método hipótesis**

“En el caso de realizar o determinar la hipótesis se debe realizar la observación y análisis de una serie de fenómenos, con esto se propone una hipótesis según los resultados de aquello que fue observado con el fin de explicar esos fenómenos. Para que la hipótesis sea considerada como válida, debe ser posible ponerla a prueba. Cuando una hipótesis afirma algo, se puede deducir que si se presentan las mismas condiciones que provocaron un fenómeno, se deberían dar las consecuencias que la hipótesis predice. Si la hipótesis logra corroborar la información deducida, entonces se acepta. Si no se verifican sus supuestos, se rechaza”. (Arrieta, 2012)

Frente al estudio realizado, se puede dar a conocer que se trabaja este proyecto bajo la hipótesis de que se mejorara en mucho la forma de manejar la documentación empresarial, una vez llevado a cabo un proceso de digitalización de documentos y archivos dentro de empresas y compañías, por lo cual, se puede proseguir con la implementación de la presente propuesta.

Para la presente propuesta se ha llegado a la conclusión de usar varias técnicas como lo son el análisis documental, la observación y la entrevista, ya que existe un conjunto de operaciones encaminadas a realizar la actividad ya planteada anteriormente en el presente proyecto. Para realizar el levantamiento de información de manera directa con los altos mandos de las compañías será la entrevista, ya que con esta se obtiene de la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado, su objetivo principal es recabar información.

### 3.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

**Cuadro 4: Técnicas e instrumentos de investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevistas	Dialogo - Cuestionario
Encuesta	Cuestionario
Análisis de datos	Cuadros estadísticos

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

#### **Encuesta**

“Es un instrumento investigativo que contiene una serie de preguntas junto con las posibles respuestas o preguntas abiertas para que el encuestado conteste con sus propias palabras. Estas mencionadas preguntas se formulan en un orden definido y pueden ser enviadas por correo o aplicadas personalmente a los participantes para que estos respondan”. (Maya, 2014)

## Entrevista

“La entrevista es una de las técnicas de recolección de datos a través de una conversación directa y a profundidad entre el entrevistador y el encuestado. Al igual que la herramienta o instrumento de investigación conocido como la encuesta tiene como objetivo recolectar información, pero aquí la interacción es uno a uno. Bajo este método, las respuestas se presentan y responden de manera oral.”. (Maya, 2014)

### 3.5 PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- ✚ Una vez se haya realizado la entrevista a las personas que ocupan los principales cargos en compañías y empresas, se procederá a conocer si es viable o no la ejecución de esta propuesta.
- ✚ Una vez que esta arroje un resultado positivo en cuanto a su implementación, se procederá a realizar el pertinente proceso de digitalización.

El proceso de digitalización como bien ya se había planteado, será empleado sobre los documentos que poseen las compañías, como facturas, autorizaciones, registros, permisos y, como se ha hecho énfasis dentro de esta presente propuesta, las pólizas. Para esto se debe de llevar a cabo como ya está mencionado antes varios procedimientos:

- ✚ **Revisión de estado de documentos.** - En el caso de las documentaciones que poseen las compañías, es de conocimiento general que muchas de estas pueden no encontrarse en buen estado debido al tiempo que las mismas lleven en estado impreso, y con esto, con el pasar del tiempo, el papel suele deteriorarse, perder color u oscurecerse, y en varios casos a no ser legible para la lectura.
- ✚ **Fechas y orden de documentos.** - Muchas veces los documentos tienen su nivel de relevancia e importancia en la empresa más por las fechas, puesto que muchas veces existen documentos antiguos que a su vez suelen ser de suma importancia, tales como poderes legales, en

los cuales también se debe de tener muy claro cuál es la jerarquía de los mismos, ya que en su mayoría son de suma importancia para la misma.

- ✚ **Herramientas de digitalización.** - Una vez se mantenga este orden, tal como se mencionaba anteriormente, se puede contar con la utilización de muchas herramientas o programas de software con los cuales se puede pasar al proceso de la digitalización, y como vimos anteriormente cada uno de estos posee una cualidad distinta, que va desde una mayor nitidez para conseguir una mejor apreciación de los documentos, el poder controlar que estos documentos se mantengan bajo clave, evitando que sean manipulados o alterados, y a su vez, una vez que se analice cual será la mejor opción para realizar la digitalización o preservación documental digital, destacando sus premisas y elementos más relevantes.

Una vez que se ha realizado cada uno de estos procesos minuciosamente, se procederá a realizar también el análisis e interpretación de datos, con la información que se logró obtener gracias al uso de las técnicas e instrumentos de investigación, con lo cual lograremos comprobar y sustentar la viabilidad de este proyecto presente.

- ✚ Para llevar a cabo la entrevista, se tuvo dialogo directo como levantamiento de información a las personas que se tomaron como muestra, como antes se indicó, la muestra es toda nuestra población ya que el número de personas a cargo de la documentación de la compañía no tiene un alto número de personas.
- ✚ Para la aplicación de la encuesta, se tomaron a las mismas personas entrevistadas, las cuales son la muestra ya anteriormente mencionada. Para lo cual se realizó un cuestionario con siete opciones de respuestas, con las cuales se buscará obtener



información y a su vez con esta llegar a la parte de la toma de decisiones, con lo cual se conocerá la viabilidad de la aplicación de este proyecto.

Esta recolección de información fue realizada dentro de la compañía Bróker Asersa, que es donde evidentemente se desea implementar el plan o propuesta de digitalización, se puede mencionar que las técnicas usadas, y a su vez que han sido aplicadas son la entrevista y la encuesta, fortalecidas con herramientas como la observación, el formulario y el cuestionario.

Mediante cada una de las investigaciones que se realizó para el proceso de levantamiento de información, para los cuales también se usaron las herramientas de la entrevista y encuesta, de las cuales, la entrevista fue realizada a personal directivo de la empresa, mientras la encuesta fue realizada a todo el personal presente en el Bróker Asersa.

Para realizar una investigación de forma correcta, fue necesario la aplicación de varios tipos de investigaciones, de las cuales las que fueron implementadas, están la investigación de campo, en cuanto a las modalidades se utilizó la investigación de carácter descriptiva y a su vez, una herramienta usada que no se mencionó con anterioridad, fue la investigación de campo, ya que el levantamiento de información se logró con trabajo personal y realizado de forma directa, ya que en este tipo de investigación.

La observación es de vital importancia para el reconocimiento del desarrollo de proyectos y a su vez, permite conocer de qué forma se podría implementar el plan de digitalización. De los resultados obtenidos luego de la aplicación de cada una de estas herramientas, se puede decir que se observa respuestas favorables, teniendo en cuenta también los

casos de aquellas en cuyos resultados se conocen factores no tan favorables, los cuales serán detallados a continuación.

Como punto a finalizar, analizando el capítulo anterior, se determinó que la herramienta adecuada para llevar la digitalización de las pólizas de seguros es la herramienta Athento, puesto que maneja un precio estándar en cuanto a la licencia de uso y posee las mejores cualidades para la operación a realizarse en la presente propuesta.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1.1 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A PERSONAL ADMINISTRATIVO

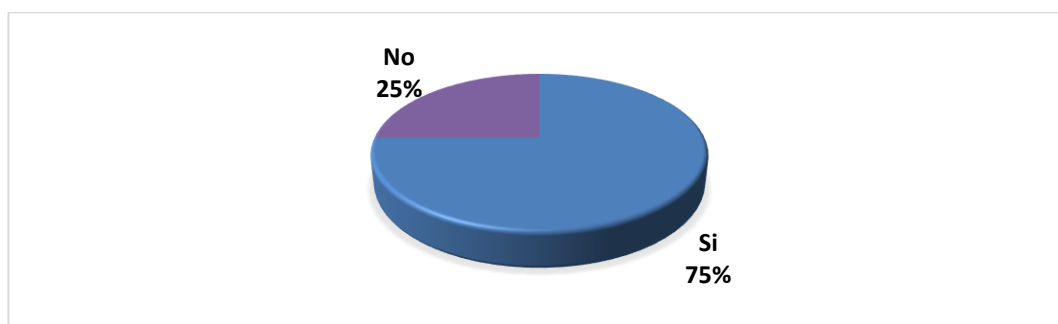
1. ¿Cree que la presente propuesta deba de ser implementada en la compañía, de carácter urgente?

Cuadro 5 Implementación de propuesta

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	1	25%
Otra opinión	0	0%
Total	4	100%

Fuente: funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 3 Implementación de propuesta



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - De las personas entrevistadas, el 75% de ellas afirma que se debe de implementar de forma inmediata por la gran cantidad de archivo impreso que se posee, mientras un 25%, el cual hablamos del Gerente, afirma que hay procesos y gestiones más importantes que realizar en la compañía antes que realizar el proceso de digitalización.

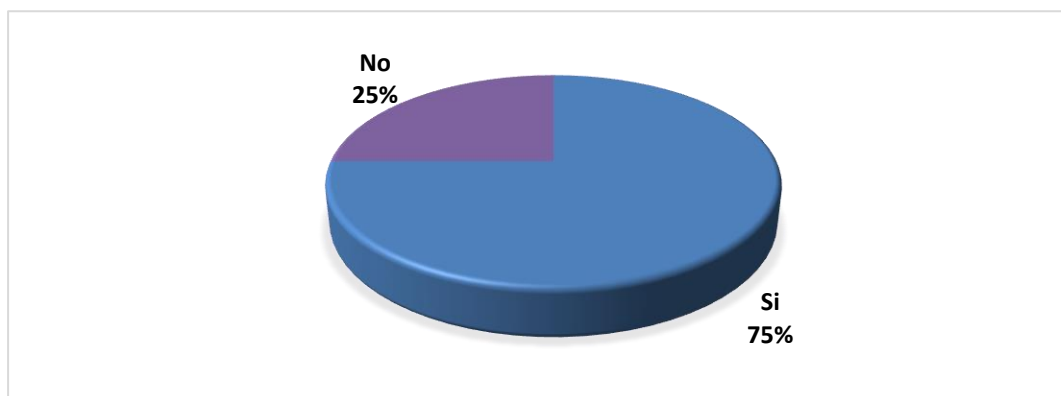
2. ¿Considera que es realmente importante realizar la pronta digitalización de documentación de la empresa?

Cuadro 6 Digitalización de documentos

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	1	25%
Otra opinión	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 4 Digitalización de documentos



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - El 75% de entrevistados y encuestados afirma que es de suma importancia realizar el plan de digitalización, puesto que, aunque se posee respaldo físico, sería mucho más eficaz la forma de encontrar los documentos, al mantenerlos en estado digital, mientras que un porcentaje de apenas 25%, considera, tal como en la anterior pregunta que hay procesos y gestiones más importantes que implementar, puesto que para el gerente, es necesario hacer mejor énfasis en el proceso de ventas de las pólizas.

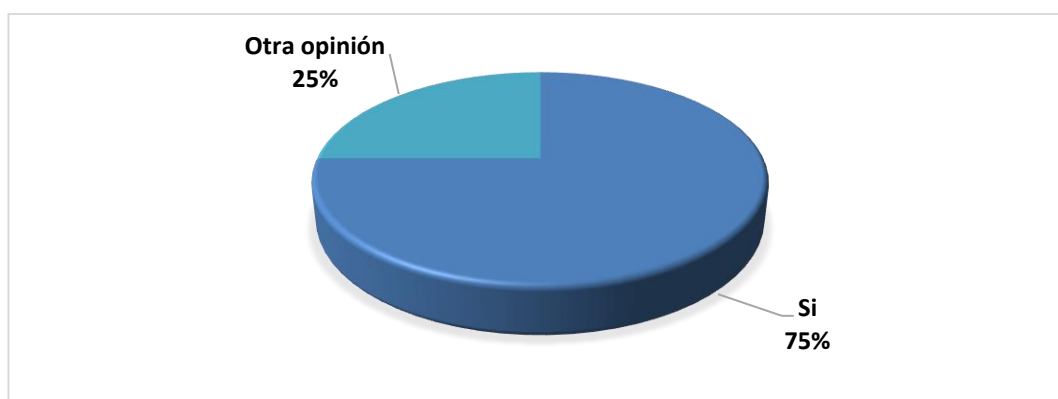
3. ¿Cree usted que, de digitalizarse los documentos ya existentes en el archivo, se mantendrán mucho más en el tiempo?

Cuadro 7 Duración de archivos

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	0	0%
Otra opinión	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 5 Duración de archivos



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - Con un total del 75% a favor, se considera que, al tener digitalizados los archivos de respaldo y la documentación, esta se mantendría por mucho más tiempo, dándole mayor estancia a su vida útil, volviéndola mucho más fácil de ubicar y utilizar, En el caso del 25%, el cual en este caso es el contador, opina que de esta misma forma esta información al mantenerse en este estado puede ser alterada y modificada para un mal uso.

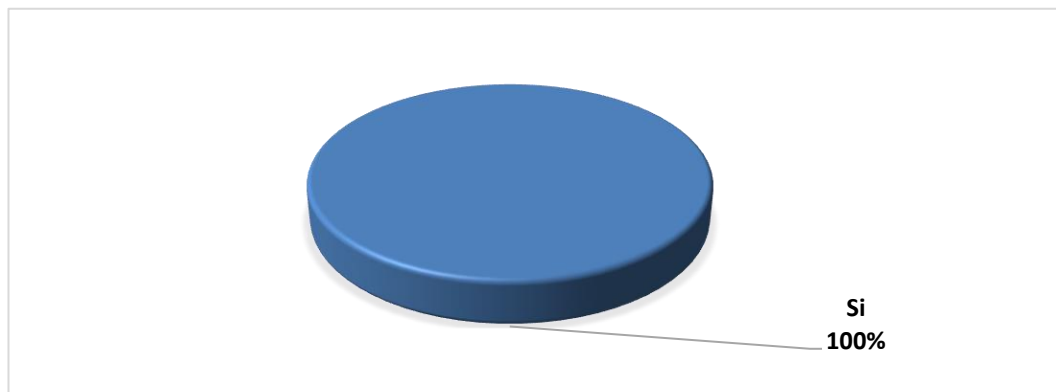
4. ¿Es verdaderamente importante el patrimonio documental de una empresa o compañía?

**Cuadro 8** Importancia de documentación

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	4	100%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Figura 6** Importancia de documentación



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - Es de conocimiento general que para toda empresa su patrimonio documental, archivo o documentos de respaldo, son de suma importancia, en el caso de los encuestados y entrevistados del Bróker Asersa, el 100% de ellos confirma que es de suma importancia que maneja una información semejante.

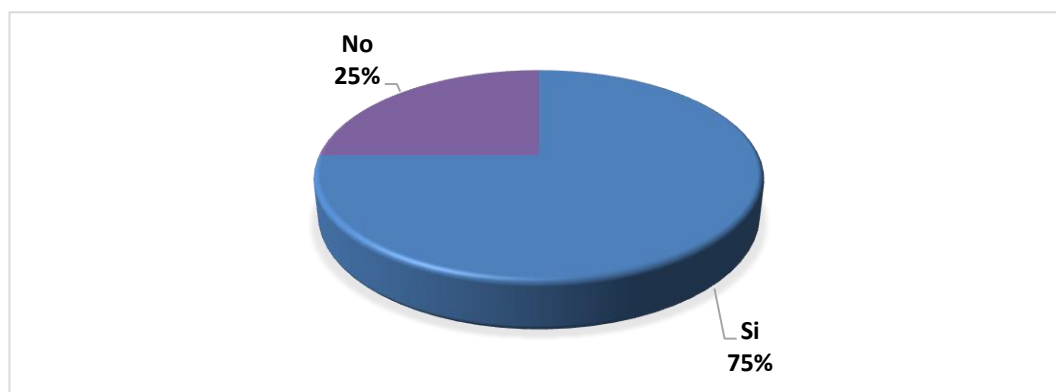
5. ¿Considera que sea confiable el uso de software y programas informáticos para la digitalización de documentos?

Cuadro 9 Digitalización tecnológica

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	1	25%
Otra opinión	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 7 Digitalización tecnológica



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - Un aproximado del 75% de las respuestas que se obtuvieron en esta pregunta, opinan tener buena confiabilidad sobre programas o herramientas de software ya que ayudan a realizar tareas de manera más óptima, manteniendo un mínimo margen de error y en el caso del respaldo de la información se podría, como ya se explicó en un punto anterior mantener este archivo por más tiempo.

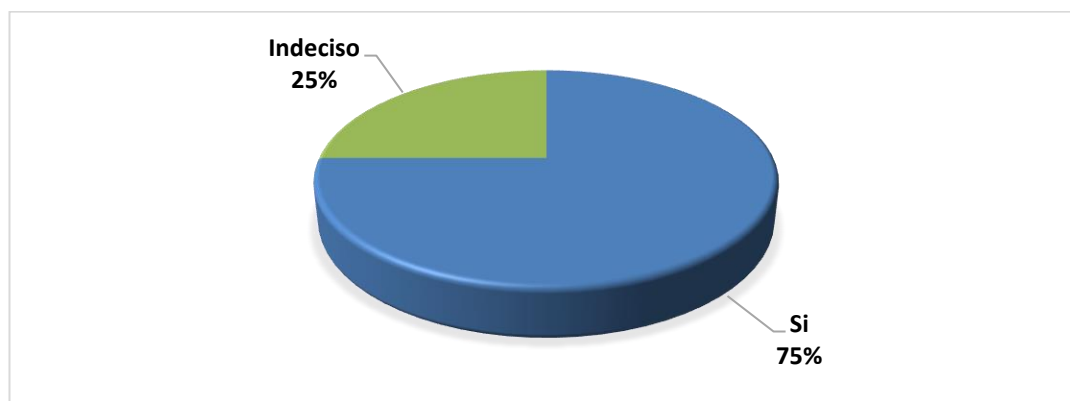
6. ¿Conoce los problemas que se puede llegar a tener por la pérdida o falsificación de documentación de vital importancia para la empresa?

**Cuadro 10 Fallo por falsificación documental**

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	1	25%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Figura 8 Fallo por falsificación documental**



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** – Un total de 75% de las respuestas recibidas ante esta pregunta apuntan a que el personal de la empresa conoce acerca de los problemas ocasionados por pérdidas de documentos, pero más que nada el percance que se da por la manipulación errónea de los mismos o, en muchos casos, la falsificación de estos, lo cual causa la indecisión del encargado del departamento financiero.



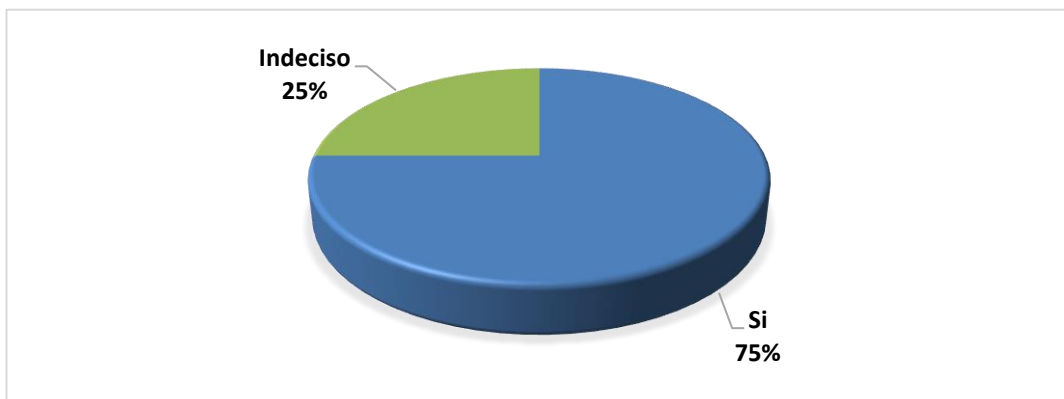
7. ¿Considera que, en el orden de la documentación, influya las fechas de los mismos antes que su importancia?

Cuadro 11 Orden de documentación

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	1	25%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
 Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 9 Orden de documentación



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - El 25% de las personas que respondieron a esta pregunta supieron indicar que muchos documentos tienen mayor importancia en su contexto que en la fecha que fueron elaborados, pero la mayoría que es más del 75% da a conocer que el ordenar la documentación por orden de fechas es mucho más importante, ya que se conserva un orden más específico.

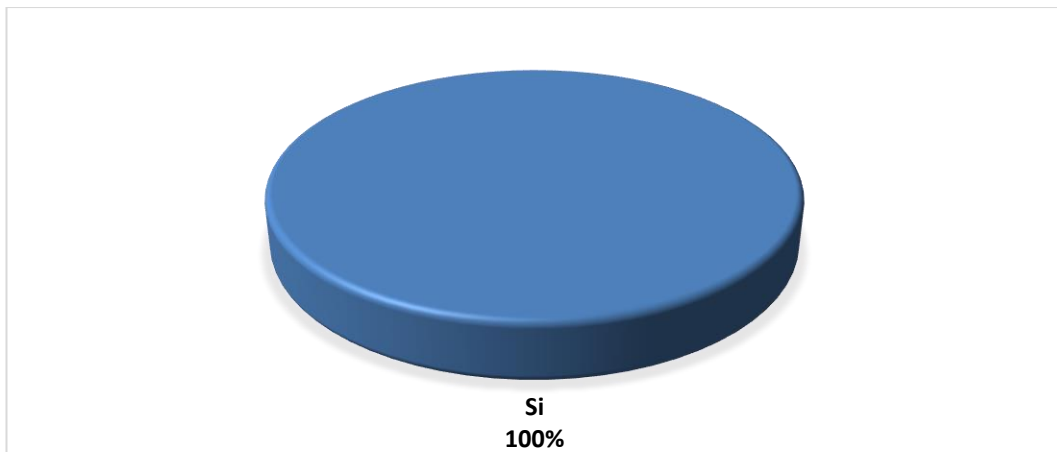
8. ¿Confía en que se maneje de forma informática la función de respaldo de documentos?

Cuadro 12 Confiabilidad informática

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	4	100%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 10 Confiabilidad informática



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - Como se puede observar, la mayoría de personas ante esta pregunta opinan que los medios informáticos que se desean utilizar son confiables, puesto que en varios de ellos se pueden administrar por medio de contraseñas, correos y claves de usuarios, para evitar que cualquier persona tenga acceso a las mismas.

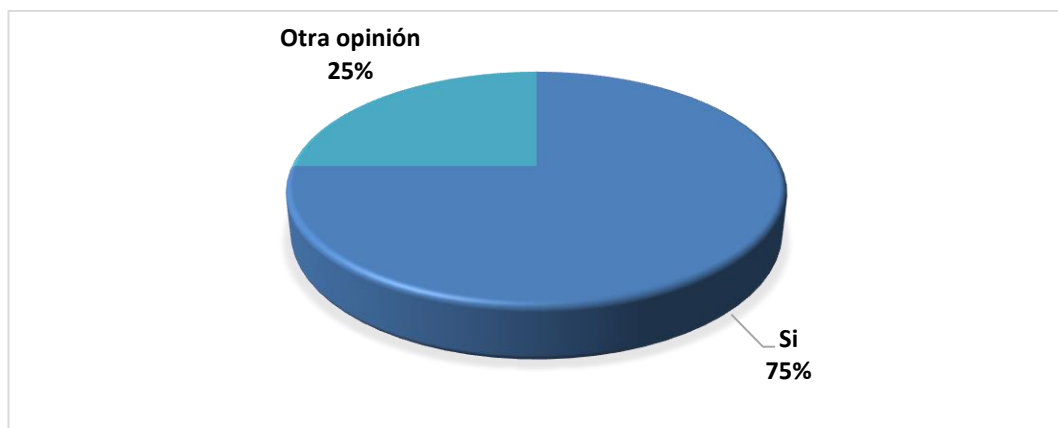
9. ¿Cree necesario la creación de un protocolo de seguridad para las personas que tengan acceso a la misma?

Cuadro 13 Protocolo de seguridad

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	3	75%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
No	0	0%
Otra opinión	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Funcionarios administrativos del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 11 Protocolo de seguridad



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - En este caso, y al mantener varios tipos de información para cada uno de los integrantes y niveles organizacionales en cuanto al funcionamiento de esta empresa, apenas un 75% apunta a que esto debería de aplicarse. Mientras que uno de los entrevistados se mantiene en duda de si esto deba realizarse, puesto que causaría menos alcance de información para varias partes.

#### 4.1.2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS A PERSONAL GENERAL

1. ¿Cree que el proceso de digitalización deba ser aplicado dentro de la institución?

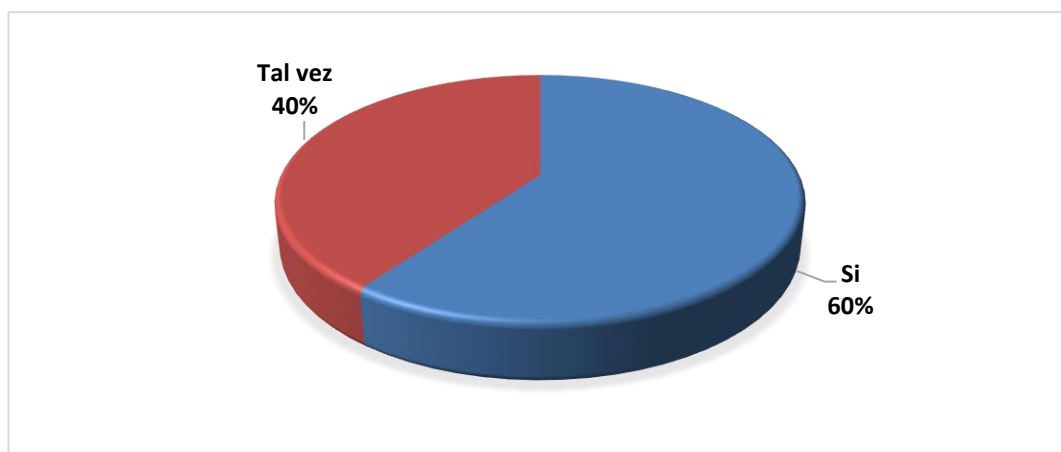
Cuadro 14 Digitalización en empresas

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	6	60%
Tal vez	4	40%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 12 Digitalización en empresas



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - El 60% de los encuestados y a su vez otro 40%, dando como 100% de totalidad, apuntan que, si es de suma urgencia que este tipo de documentos de agencias gubernamentales y empresas de servicio público adquieran este plan, puesto que son las que manejan grandes cantidades de documentación de múltiples empresas y personas.

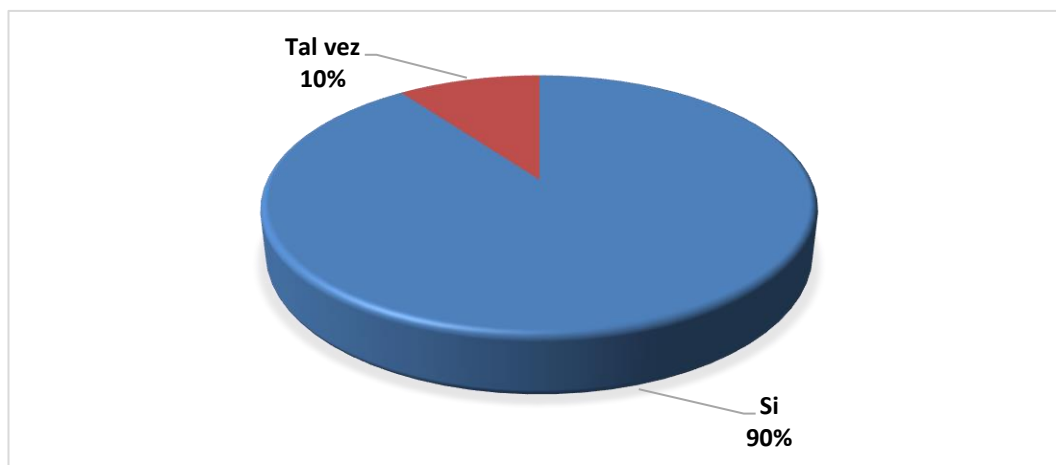
2. ¿Conoce las consecuencias de no realizar la implementación de lo que se está proponiendo?

Cuadro 15 Conocimiento de consecuencias

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	9	90%
Tal vez	1	10%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 13 Conocimiento de consecuencias



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - El 90% de colaboradores encuestados indica que conocen y han pasado por casos de pérdida de documentación en instituciones educativas, las cuales en muchas ocasiones llevan a la pérdida de niveles académicos a estudiantes y en muchos de estos casos llevan a repercusiones legales. Mientras que solo un 10% de esta apunta a solo haber escuchado de casos así.

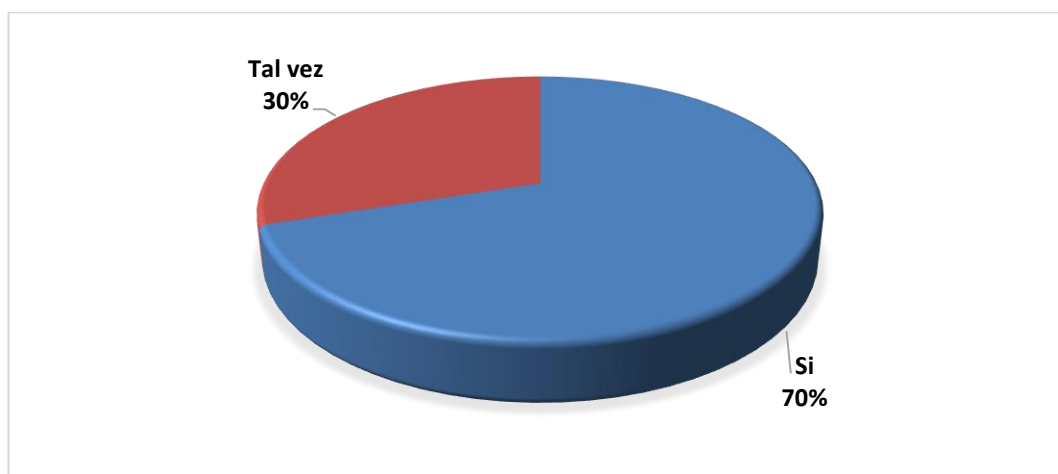
3. ¿Cree que se pueda optimizar el uso del recurso en las compañías al utilizarse la documentación digitalizada?

Cuadro 16 Optimización del recurso

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	7	70%
Tal vez	3	30%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 14 Optimización del recurso



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - El 70% de encuestados opina que este tipo de procesos es muy viable de aplicarse en todo tipo de empresa, ya que el tamaño y alcance de las mismas es irrelevante. Mientras tanto, un 30% de estos opinan que, en el caso de pequeñas empresas o microempresas, no es de gran utilidad y no es de suma importancia.

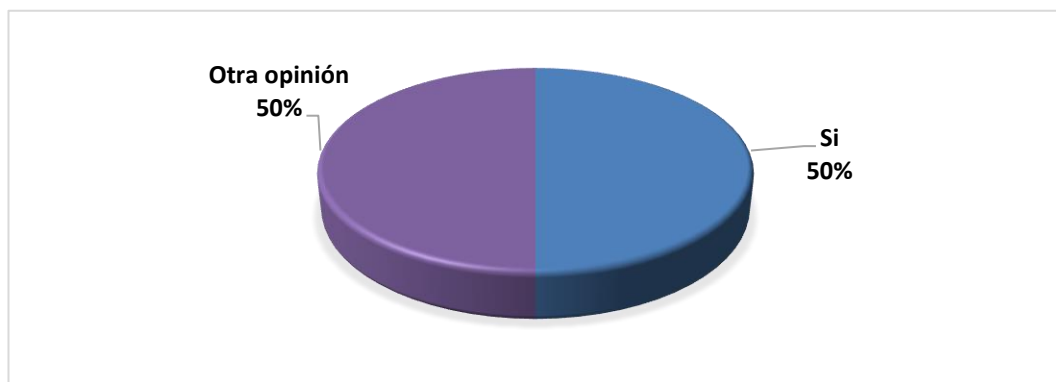
4. ¿Considera que dicha implementación requiera de una inversión con equipo más sofisticado, o es suficiente con el que posee la empresa?

**Cuadro 17 Inversión de implementación**

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	5	50%
Tal vez	0	0%
No	0	0%
Otra opinión	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Figura 15 Inversión de implementación**



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - En 50% de los encuestados considera que con el equipo que la compañía posee es suficiente para llevar a cabo este proceso, mientras tanto un 50% considera que si es necesario de la existencia de nuevos equipos y más sofisticados para realizarlos. Así también conocemos que estos opinan que lo que se debería hacer es utilizar varios equipos ya existentes y mejorarlos para que se pueda realizar este plan de digitalización sin necesidad de adquirir otro activo.

5. ¿Ha tenido pérdidas de documentación física, sin opción a recuperarse por la carencia de un respaldo digital?

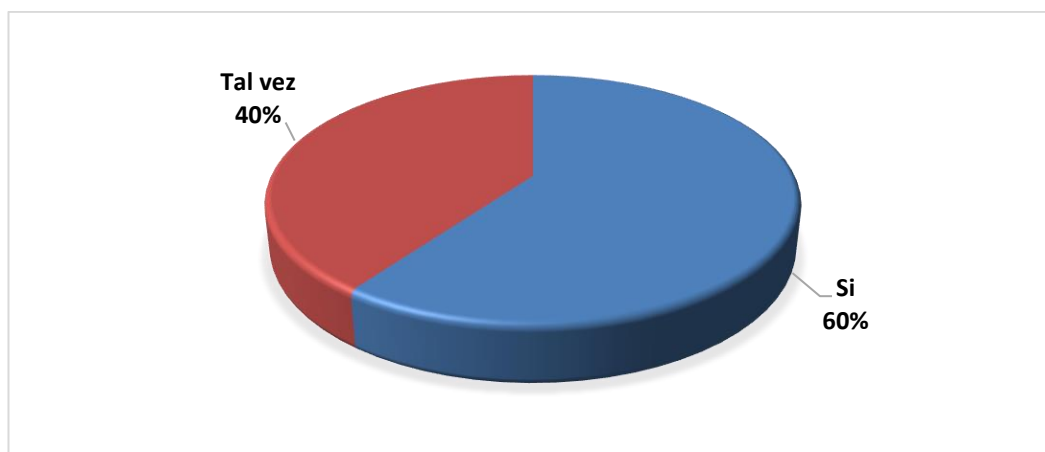
**Cuadro 18 Pérdidas de documentación**

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	6	60%
Tal vez	4	40%
No	0	0%
Otra opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Figura 16 Pérdidas de documentación**



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - En este caso, se conoce que el 60% de los colaboradores ha tenido pérdidas de información sin opción a recuperar, tales como archivos privados, trabajos, investigaciones, respaldo digital de documentación de alta importancia, entre otros, mientras que un 40% no han tenido este percance gracias a respaldos en dispositivos de almacenamiento y uso de la nube.



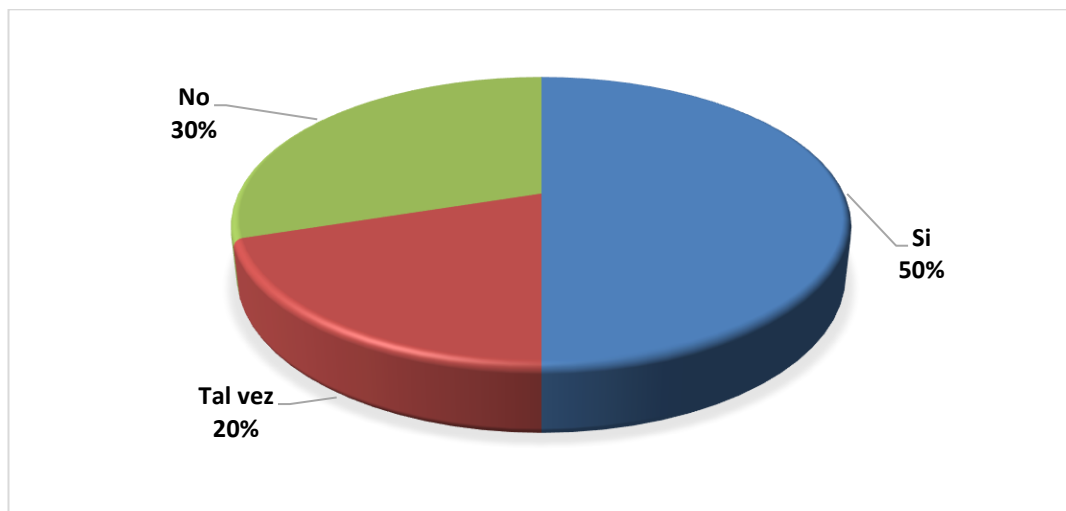
6. ¿Confía en que este proceso deba ser llevado a cabo con el uso de herramientas de software?

Cuadro 19 Confiabilidad en software

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	5	50%
Tal vez	2	20%
No	3	30%
Otra opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Figura 17 Confiabilidad en software



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** - Un 80% aproximado de los encuestados apuntan que efectivamente la opción de herramientas informáticas es necesaria para este tipo de operaciones tecnológicas, ya que el tiempo de vida de los archivos, a nivel físico no son de mucha durabilidad, a diferencia del informático.

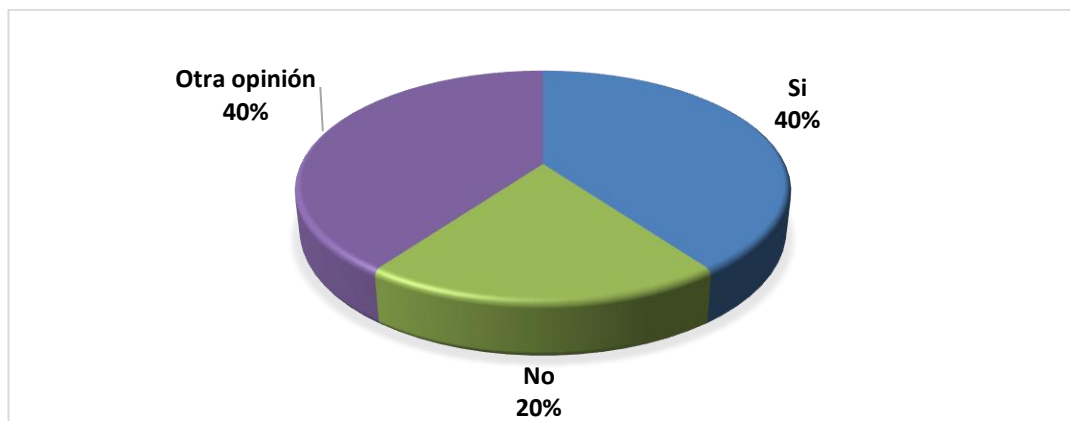
7. ¿De ser posible, cree que, aunque se implemente esta nueva metodología de trabajo, se debe de seguir llevando documentación física?

**Cuadro 20 Metodología de archivo**

Opciones de respuesta	Respuestas de entrevistados	Porcentaje de respuesta
Si	4	40%
Tal vez	0	0%
No	2	20%
Otra opinión	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal completo del Bróker Asersa  
Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Figura 18 Metodología de archivo**



Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Análisis.** – El 40% de los colaboradores apuntan a que, si debe de seguirse llevando respaldo físico, ya que es útil en determinados casos, como defensas legales, comprobación instantánea de información, reuniones, etc. Otro 20% apunta a que solo debe de llevarse de forma digital y otro 40% de estos apunta a que es irrelevante la manera en la que se posean respaldos de información.

### 4.1.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para finalizar el primer nivel de este capítulo, se procede a dar interpretación final al análisis realizado en cada una de las preguntas con la información que se obtuvo gracias a la colaboración de la población y muestra de las personas que trabajan en el Bróker Asersa de las cuales, se conocerá los puntos de suma importancia a tomarse en cuenta para la implementación de este plan de digitalización:

- ✚ En su mayoría, las personas consideran de confianza los medios informáticos para el uso y optimización de recursos empresariales, sea cual sea el alcance y nivel de cada empresa y compañía.
- ✚ A nivel de confiabilidad, es más confiable el tener almacenada esta información en un servidor privado dentro de la empresa o compañía y en almacenamiento Cloud o de la nube, antes que dar uso a servidores de otras empresas, que podrían tener fácilmente acceso a esta información, la cual puede dar paso a la ciberdelincuencia o al robo de la misma.

Para la realización de este plan de digitalización, es considerable tener en cuenta que existen dos vías para llevarse a cabo:

- ✚ La primera opción es mediante la adquisición de herramientas de software, adquisición de equipos más sofisticados, inversiones en equipos servers de almacenamiento interno empresarial.
- ✚ La segunda vía u opción es de optimizar y mejorar cada uno de los recursos que ya tiene la empresa, mejorando sus equipos computacionales, aumentando espacios de memorias digitales en estos equipos, etc.

En las áreas donde es más necesaria la implementación de este mencionado plan de mejora y digitalización de documentación física y archivos, es en áreas en las cuales se maneja información numérica y de suma importancia como, por ejemplo, departamentos de contabilidad en instituciones financieras, documentos personales en instituciones

estudiantiles, manejo de efectivo de la empresa en departamentos de finanzas e inversiones, etc.

Cabe mencionar como punto importante, que la entrevista y la encuesta se diferencian en las partes a quienes se llevo a cabo; la entrevista hubo que realizarla solo con el personal administrativo principal, puesto que es donde recaen las preguntas de mayor importancia para la implementación; la encuesta se aplico a todo el personal, incluyendo a asesores de ventas, puesto que había que conocer información desde el punto de vista de todo el personal del Bróker Asersa.

## **4.2 PLAN DE MEJORAS**

Cabe mencionar que estos puntos, al ser analizados, dejan constancia de que la viabilidad de la implementación de este plan de mejora y digitalización de documentos es correcta y la misma debe ser implementada en el Bróker Asersa de manera urgente. Objetivo: preservar la vida útil de documentos, como son las pólizas de seguros, con el desarrollo de la digitalización.

### **4.2.1 PROPUESTA DE GUÍA DE ARCHIVOS DIGITALES**

#### **4.2.1.1 GUÍA DE ARCHIVOS DIGITALES**

Como se planteó anteriormente en los objetivos, se realizó el diseño de una guía de archivos digitales, refiriéndonos así a las pólizas de seguros de los clientes de la mencionada empresa, con el fin de optimizar varias funciones entre las cuales se debe mencionar sus ventajas:

**Accesibilidad.** – Se optimiza la forma en la que se realiza búsquedas de documentos y se tiene acceso a esta información de registros, la cual puede realizarse en cualquier lugar, tanto de la empresa, en el caso de la información que se mantiene almacenada y respaldada dentro de un servidor privado, y en cualquier lugar en exteriores de la misma, con la información que se almacena en sistemas de servidores Cloud.

**Privatización.** - Se evita la manipulación de documentación como las mencionadas pólizas de seguros, ya que el manejo de los documentos una vez sean digitalizados, solo será de uso para el personal administrativo autorizado.

**Durabilidad.** – Permitirá ampliar el tiempo de vida útil y durabilidad en varios aspectos, iniciando desde la óptica del mismo, ya que como conocemos, la mayoría de los documentos son impresos en papel el cual se malogra con el tiempo.

**Protección.** – Permite al personal autorizado estar al tanto de cambios en los registros con el software con el fin de monitorear eventos en el sistema, y con ello, se logra garantizar la responsabilidad del usuario al registrar las acciones que realizan cuando trabajan con registros u otros documentos.

#### **Cuadro 27 Incendio**

<b>Guía de archivos digitalizados</b>			
<b>Año 2017</b>		<b>Mes: Enero</b>	
<b>Nombre del cliente</b>	<b>Número de póliza</b>	<b>Vigencia de póliza</b>	<b>Ubicación del documento</b>
Katherine Sosa	147852	01/01/2017-01/01/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Incendio
William Barahona	369852	02/01/2017-02/01/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Incendio
Edwin Onofre	729813	03/01/2017-03/01/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Incendio
Lisbeth Piñuelos	426819	08/11/2017-08/11/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Incendio

Luis López	714968	18/03/2014- 18/03/2015	E:\Guia digital\Pólizas\ Incendio
Mónica Juárez	802771	01/12/2009- 01/12/2010	E:\Guia digital\Pólizas\ Incendio

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

### Cuadro 28 Robo

Guía de archivos digitalizados			
Año 2018		Mes: Enero	
Nombre del cliente	Número de póliza	Vigencia de póliza	Ubicación del documento
Katherine Sosa	147852	16/05/2011- 16/05/2012	E:\Guia digital\Pólizas\Robo
William Barahona	369852	27/05/2017- 27/05/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Robo
Edwin Onofre	729813	05/07/2010- 05/07/2011	E:\Guia digital\Pólizas\Robo
Lisbeth Piñuelos	426819	10/12/2017- 10/12/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Robo
Luis López	714968	20/03/2014- 20/03/2015	E:\Guia digital\Pólizas\Robo
Mónica Juárez	802771	03/12/2009- 03/12/2010	E:\Guia digital\Pólizas\Robo

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

**Cuadro 29 Equipo electrónico**

<b>Guía de archivos digitalizados</b>			
<b>Año 2018</b>		<b>Mes: Enero</b>	
<b>Nombre del cliente</b>	<b>Número de póliza</b>	<b>Vigencia de póliza</b>	<b>Ubicación del documento</b>
Katherine Sosa	147852	12/07/2011- 12/08/2012	E:\Guia digital\Pólizas\Equipo electrónico
William Barahona	369852	27/05/2017- 27/05/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Equipo electrónico
Edwin Onofre	729813	05/07/2010- 05/07/2011	E:\Guia digital\Pólizas\Equipo electrónico
Lisbeth Piñuelos	426819	10/12/2017- 10/12/2018	E:\Guia digital\Pólizas\Equipo electrónico
Luis López	714968	20/03/2014- 20/03/2015	E:\Guia digital\Pólizas\Equipo electrónico
Mónica Juárez	802771	03/12/2009- 03/12/2010	E:\Guia digital\Pólizas\Equipo electrónico

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Al realizar esta guía, se conocerá información de manera óptima y directa, de cliente como la ubicación de la misma, vigencia y tipo de póliza de seguro que tiene cada cliente del Bróker Asersa, para brindar el soporte necesario al mismo.

## **4.2.2 FACTIBILIDADES DE LA PROPUESTA**

En esta etapa, se da a conocer cada uno de los puntos, que dan soporte al hecho de que es viable la aplicación de esta propuesta en la mencionada compañía, y, como a su vez se mencionó, en cualquier empresa que desee implementarse.

### **4.2.2.1 TÉCNICA**

Se permitirá a las personas encargadas del manejo de este tipo de documentación una mejor forma de realizar sus actividades, optimizando recursos tanto personales como de la compañía para llevar a cabo sus determinadas actividades.

### **4.2.2.2 LEGAL**

Este tipo de propuesta no solo puede emplearse a las pólizas de seguros de los clientes de la empresa, sino a su vez, al respaldo digital de los documentos, en especial los de soporte legal, para, como se ha mencionado con anterioridad, esta documentación pueda mantenerse en el tiempo.

### **4.2.2.3 LABORAL**

Se dará una mejor ejecución de las gestiones y funciones que se desempeñan por parte de cada uno de los miembros del Bróker Asersa, asegurando también que se mantengan en buen estado, cada uno de estos documentos con el pasar del tiempo.

### **4.2.2.4 FINANCIERA**

Al ejecutarse o implementarse esta propuesta, al optimizarse recursos, también se lograría economizar en muchos aspectos, ya que si se toma en cuenta los espacios que conlleva tener esta información en estado físico, se la podría utilizar con otros medios, como ampliar la cantidad de equipos, número de oficinas, y en el caso del papel de impresión, lo que se economiza la empresa serviría para otras inversiones.



#### 4.2.2.5 APLICACIÓN

Esta propuesta es de aplicación media, puesto que se debe tener suma cautela y cuidado en cuanto a la manipulación de documentos, por el hecho que cada uno de estos lleva consigo un soporte legal, tanto para clientes como para la misma compañía o empresa que lo aplique.

**Cuadro 31 Costo de la propuesta**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor total</b>
<b>Tecnólogo computacional</b>	1	\$300.00	\$300.00
<b>Supervisor de documentación</b>	1	\$400.00	\$400.00
<b>Equipos de digitalización</b>	4	\$500.00	\$2000.00
<b>Software de digitalización</b>	1	\$100.00	\$100.00
<b>Total</b>			<b>\$2800.00</b>

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Con el fin de entender y tener conocimiento del costo que va a conllevar la implementación de la presente propuesta en la mencionada compañía, se dio a conocer que es necesario: un supervisor de documentación, de ser posible asociado a la compañía para velar por cada documento y verificar su estado, antes y después de este proceso; un tecnólogo computacional, el cual se encargará de llevar a cabo el proceso de digitalización de los mismos; cuatro equipos de digitalización: tres escáneres de alta resolución y un equipo computacional con un almacenamiento medio para iniciar, y un software de digitalización, de preferencia pagado, puesto que son los que poseen mayor factor de escaneo y mejor resolución final, con lo cual el valor a invertir por parte de la empresa es de \$2800.00 aproximadamente.

**Supervisor de documentación.** – Es el encargado de que se maneje con responsabilidad cada una de las actividades a realizarse en la implementación de esta propuesta, y a su vez, Será el encargado de clasificar las pólizas por ramo, año, vigencias con el fin de que lleven un orden específico al momento de cargar la información.

**Tecnólogo computacional.** - Será el encargado de clasificar cada uno de los documentos, verificar la información y estado de los mismos, y, una vez concluido esto, es quien dará uso a los equipos y software de digitalización, con el fin de que lleven un orden específico al momento de cargar la información.

**Equipos de digitalización.** – Se denomina así a cada artefacto eléctrico que sea utilizado para optimizar cada una de las actividades en el proceso de digitalización, el cual va desde scanner, discos de respaldo, PC de escritorio, CPU Servers, etc.

**Software de digitalización.** – Es el sistema computacional que se utilizara en conjunto con la herramienta o equipo de digitalización que se usara para la implementación de esta propuesta, el cual puede ser de los ya mencionados, como Quick Scan Pro, Athento, Alaris, y, en algunos casos, sistemas o aplicaciones de scanner de las compañías Epson, Ricoh o también Konika Minolta.

De todas las herramientas de software mencionadas, tal como se ha mencionado anteriormente, se utilizará la herramienta Athento, puesto que se conoce que se ha alcanzado un proceso de digitalización exitoso en las propuestas mencionadas en capítulos anteriores, en combinación con hardware de tecnología Epson, puesto que poseen mejor compatibilidad en cuanto al sistema de escaneo con el soporte Athento.

### 4.2.3 INSTRUCCIONES DE DIGITALIZACIÓN

Entre los procedimientos que se deben realizar para llevar a cabo esta implementación, cabe mencionar que se deben de seguir varios pasos, de los cuales se mencionara a continuación:

- ✚ Identificar las pólizas que se desea digitalizar, tomando en cuenta como punto de partida los detalles de la misma, como fecha, vigencia de póliza, valor a pagar, etc.
- ✚ Se debe realizar la clasificación de estos documentos, ya que como se mencionó anteriormente, tomando en consideración que los de mayor relevancia son los que poseen una vigencia por vencerse y también su ramo.
- ✚ Realizar la preparación de documentos como factura, condiciones particulares y otros, los cuales deben estar legibles para iniciar el proceso de escaneo, a partir del documento original.
- ✚ El aspecto fundamental es que la resolución será de mayor ampliación de pixelaje. Se conoce que en documentos cuyo original esté borroso, se debe aumentar la resolución, mejorando la legibilidad y visión del documento sin tener que aplicar el zoom. Al utilizar el visor de imágenes, la imagen del documento digitalizada debe de poder leerse claramente su contenido sin utilizar el zoom.
- ✚ Estos documentos una vez digitalizados, deberán de guardarse en formato PDF, ser nombrados en el orden por su ramo, nombre del cliente, mes y año de vigencia de cada uno de sus ramos.
- ✚ Se debe realizar por parte del supervisor de esta implementación un control de calidad del archivo y, en el caso de que no se haya realizado el proceso en orden, devolver el archivo y realizar de nuevo su proceso, o caso contrario, aceptar.

**Cuadro 32 Análisis de costo beneficio**

<b>Relación costo beneficio</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Valor precio costo</b>	<b>-\$2800.00</b>
<b>Primas generadas por ventas de seguros</b>	\$2400.00
<b>Primas generadas por ventas de seguros</b>	\$2100.00
<b>Primas generadas por ventas de seguros</b>	\$1800.00
<b>Total</b>	<b>\$6300.00</b>

Elaborado por: Estrada Estrada Estefanía Alicia, (2020)

Puede observarse que, en un periodo de tres meses, el dinero que se generaría por parte del Bróker Asersa en cuanto a ganancias, aun presentando irregularidad en el mismo, tendría un valor total de \$6300.00, con lo cual procedemos a realizar el cálculo de la relación beneficio costo.

**RBC = Valor precio beneficio / Valor precio costo**

**RBC = 6300 / 2800**

**RBC = 2.25 Aprobado**

Conociendo esto, se analizaría que luego del proceso del costo beneficio y su análisis, se debe aprobar la implementación de esta procesa de plan de mejora y guía de archivos digitalizados en el Bróker Asersa, con la cual se optimizaría recursos y la manera en que se realizan las gestiones bajo documentos en la misma.

### **4.3 CONCLUSIONES**

Con el análisis realizado en cuanto a las teorías existentes en cuanto al tema de la digitalización de archivos, normas y estándares, se logró concluir que la presente propuesta es viable y de suma importancia en cuanto a su implementación, ya que es necesario mantener respaldos del patrimonio documental de cada empresa; para esto también se llevó a cabo una metodología, tanto de investigación como de procedimientos para realizar la digitalización, utilizando los equipos y software adecuados, manteniéndolos supervisados por personal externo capacitado; Se elaboró al final de esto una guía que permitirá llevar el orden correcto de este respaldo, tanto para los clientes de la empresa, como para la misma.

El personal administrativo dio a conocer en la entrevista que es consciente de los fallos, daños y perjuicios que un mal manejo de patrimonio documental puede causar, tanto a una empresa como a cualquier persona natural o jurídica, y por ello determinó la aprobación de la presente propuesta y su pronta implementación.

El personal general de la encuesta nos permitió conocer que su capacitación como para esta implementación es adecuada, pero a su vez, se necesita de personal capacitado y con experiencia en estas operaciones para llevarlo a cabo y también mejorar el nivel de conocimiento del personal de la empresa.

## 4.4 RECOMENDACIONES

Al conocer la viabilidad e importancia que tiene esta propuesta, no solo para el Bróker Asersa, sino para todo tipo de empresa, sin importar si es grande, mediana, pequeña, nacional o multinacional, es recomendable, tanto como su implementación, los siguientes puntos:

- ✚ Se recomienda para mayor seguridad, tanto para el Bróker Asersa como para cualquier empresa que desee iniciar la implementación de la presente propuesta, que se diseñe un aplicativo web con respaldo privado en la nube, de uso exclusivo de la compañía, ya que mientras mayor sea el nivel de seguridad que se tenga de los respaldos y más restringido sea el acceso a esta información será mucho mejor.
- ✚ Si esta información se manejara en un servidor privado PC Server, es necesario manejarlo bajo clave, para que esta información solo sea conocida y de acceso para personal autorizado.
- ✚ Para mejora de este proceso de digitalización de archivos, es necesario que constantemente se realice la digitalización de todo documento que sea emitido por la empresa o recibido por la misma, para evitar el exceso de papel y archivo que suele tenerse en las mismas, y, en muchos casos, ocupa demasiado espacio.
- ✚ Por cuestiones ambientales a su vez, ya es necesario que la mayoría de empresas, den inicio a campañas de reciclaje y empiecen a manejarse con respaldos digitales de manejo electrónico, ya que así se evitaría el uso de toneladas de papel.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Arango, M. (2018). Fakes and forgers of classical literature. El Salvador: Educalingo.
- Arrieta, E. (2012). Método inductivo y deductivo. Salvador: Universidad Nacional de Costa Rica.
- Banes, K. M. (2011). Implementación del Módulo de Digitalización de Documentos para la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Baroni, M. (2005). Definiciones de terminos tecnicos. Calpe: Diccionario de la lengua española.
- Cazau, P. (2006). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES. Buenos Aires: Tercera Edición. Obtenido de Typeform.
- Cifuentes, L. (2016). Modelo para digitalización de documentos. Valenzuela: Biblioteca de Filosofía y Teología. Obtenido de Arimetrics.
- Corti, M. (2017). Software para la Digitalización de Documentos. Mexico DF: TiedCOMM. Obtenido de TiedCOMM.
- EKCIT. (2017). Sistema de gestión documental. Madrid: European Knowledge Center for Information Technology. Obtenido de TIC Portal.
- Espíndola, J. (2014). El proceso de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas. La Habana: Bibliotecas investigativas.

- González, C. (2007). La Importancia de la Digitalización de Archivos para la Biblioteca. Trujillo: Convención Nacional de Centros Binacionales.
- González, G. A. (2017). Definiciones y terminologías tecnológicas. Mexico DF: Definición ABC. Obtenido de Definición ABC.
- González, P. U. (2014). Digitization process for building the Cuban digital libraries. La Habana: Bibliotecas de canales de investigación.
- Graus. (2014). Definiciones de terminologías administrativas. Madrid: Graus. Obtenido de Significados.
- Lofstrom, D. (2017). Document Scanning Software. Obtenido de AlarisWorld.
- Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Montero, J. M. (2018). Gestión de archivos con un Software de digitalización de documentos. En Software para Digitalización de documentos (pág. 56). Softdoit. Obtenido de SoftDolt.
- Porto, J. P. (2015). Definiciones tecnológicas. Cancun: Definición.De. Obtenido de Definición de.
- Prol, A. (2008). Digitalización y archivos. Mexico DF: Unesco.
- Reich, W. S. (2013). NORMA DE DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS DE LA DINARDAP. Quito: Distrito Metropolitano de Quito.
- Robles, F. (2017). Investigación metodológica en ciencias sociales. Buenos Aires: Cuarta edición. Obtenido de Lidefer.
- Romero, M. (2017). Organización de documentación digital. Barcelona: Signaturit. Obtenido de Signaturit.



- Stock, J. (2017). Ciberdelincuencia. Berlin: Organización Internacional de Policía Criminal. Obtenido de Interpol.
- Velastegui, I. (2015). Creación de una empresa digitalizadora de documentos para las empresas del sector privado del sur de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Voutssás, J. (2012). Investigación bibliotecológica. México: Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM.
- Williams, E. L. (2015). Propuesta para la digitalización del Fondo Documental del Dr. Belisario Porras. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía.
- Zendesk, T. d. (2017). Gestión Documental Inteligente. En Association for Information and Image Management (pág. 3). Madrid: Athento. Obtenido de Athento.

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## Anexo 1 Modelo de entrevista

### ENTREVISTA DATOS INFORMATIVOS

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora inicio: \_\_\_\_\_

Hora final: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

**Objetivo: Obtener información para la implementación de un proyecto de optimización de recursos por medio de este formulario.**

### FORMULARIO

1. ¿Cree que la presente propuesta deba de ser implementada en la compañía, de carácter urgente?
2. ¿Considera que es realmente importante realizar la pronta digitalización de documentación de la empresa?
3. ¿Cree usted que, de digitalizarse los documentos ya existentes en el archivo, se mantendrán mucho más en el tiempo?
4. ¿Es verdaderamente importante el patrimonio documental de una empresa o compañía?
5. ¿Considera que sea confiable el uso de software y programas informáticos para la digitalización de documentos?
6. ¿Conoce los problemas que se puede llegar a tener por la pérdida o falsificación de documentación de vital importancia para la empresa?

7. ¿Considera que, en el orden de la documentación, influya las fechas de los mismos antes que su importancia?
8. ¿Confía en que se maneje de forma informática la función de respaldo de documentos?
9. ¿Cree necesario la creación de un protocolo de seguridad para las personas que tengan acceso a la misma?

*De parte de la dirección general del Bróker Asersa, se les agradece por el tiempo dedicado a la solicitud que se les ha realizado, que tengan un buen día y excelente jornada de trabajo.*

**Att. Estefanía Alicia Estrada Estrada**

## Anexo 2 Modelo de encuesta

### ENCUESTA

**Saludos cordiales**, para todos los integrantes de la compañía Bróker Asersa, se les solicita su colaboración en cuanto a la realización de la siguiente encuesta, la cual es de mucha importancia acerca de un proyecto que está por realizarse.

**Objetivo:** Optimizar recursos y espacio para la empresa, obteniendo mayor tiempo de durabilidad a documentos pasándolos a etapa digital.

#### Instrucciones

- 1.- Se debe de colocar un visto en la opción que elija.
- 2.- Sus respuestas deben ser distintas a la de los demás colaboradores, ya que es importante conocer su apreciación personal.
- 3.- En el caso de tener una opinión diferente a las alternativas mostradas, puede anotar en otro la opinión que tenga.
- 4.- Se deben de llenar todos los ítems para recaudar la información de manera completa y correcta.
- 5.- El propósito principal para el desarrollo de este cuestionario es para conocer de qué forma se podría mejorar el funcionamiento de la compañía y como optimizar recursos.
- 6.- Al finalizar, debe de hacer llegar el cuestionario a la dirección general.

#### Cuestionario

1. ¿Cree que el proceso de digitalización deba ser aplicado con urgencia dentro de la institución?

Si

Tal vez

No

**Otra opinión:**

2. ¿Conoce las consecuencias de no realizar la implementación de lo que se está proponiendo?

Si                       Tal vez                       No

**Otra opinión:**

3. ¿Cree que se puedan optimizar el uso de recursos en las compañías al utilizarse la documentación digitalizada?

Si                       Tal vez                       No

**Otra opinión:**

4. ¿Considera que dicha implementación requiera de una inversión con equipo más sofisticado, o es suficiente con el que posee la empresa?

Si                       Tal vez                       No

**Otra opinión:**

5. ¿Ha tenido pérdidas de documentación física, sin opción a recuperarse por la carencia de un respaldo digital?

Si                       Tal vez                       No

**Otra opinión:**

6. ¿Confía en que este proceso deba ser llevado a cabo con el uso de herramientas de software?

Si                       Tal vez                       No

**Otra opinión:**

7. ¿De ser posible, cree que, aunque se implemente esta nueva metodología de trabajo, se debe de seguir llevando documentación física?

Si                       Tal vez                       No

**Otra opinión:**

*De parte de la dirección general del Bróker Asersa, se les agradece por el tiempo dedicado a la solicitud que se les ha realizado, que tengan un buen día y excelente jornada de trabajo.*

**Att. Estefanía Alicia Estrada Estrada**

### Anexo 3 Espacios ocupados por archivos físicos



*Archivos y documentos de permisos de funcionamiento del Bróker Asersa*



*Documentos y copias de respaldo de gestiones empresariales por semana*



*Archivo de pasivos del Bróker Asersa*



*Respaldo de la licitación del Municipio en el mes de junio del 2019*



#### Anexo 4 Entrevista y encuesta a personal del Bróker Asersa



*Entrevista al gerente del Bróker Asersa*



*Entrevista a la jefa del Departamento financiero del Bróker Asersa*



*Entrevista al jefe de ventas del Bróker Asersa*