



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

**PROPONER UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO EN RECLAMACIONES DE  
ARCHIVOS EN EL AREA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE  
(COOPFUTURO)**

**AUTORES**

**TATIANA ANDREA ACEVEDO SALAZAR**

**DIRECTOR**

**ROSA MILENA ARENAS MARTINEZ**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS**

**BUCARAMANGA**

**FECHA DE PRESENTACIÓN: 25/01/2020**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

Firma del Jurado

## DEDICATORIA

Ofrezco de forma especial a la organización COOPFUTURO por permitirme realizar esta investigación y a todo el equipo de área comercial.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que todo darle gracias a Dios por regalarme a mis padres que han sido la fortaleza y la ayuda más importante que he tenido a lo largo de mi vida, a mis hermanos, a mi novio porque ha sido un apoyo tanto en lo académico como en lo personal, y a mi tutora por su apoyo incondicional y motivación constante.

**TABLA DE CONTENIDO**

<b><u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	12
1.3. OBJETIVOS .....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES .....	13
<b><u>2. MARCOS REFERENCIAL .....</u></b>	<b><u>17</u></b>
2.1. MARCO TEORICO.....	17
2.2. MARCO LEGAL .....	19
<b><u>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b><u>4. RESULTADOS .....</u></b>	<b><u>24</u></b>
<b><u>5. CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>6. RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>8. ANEXOS.....</u></b>	<b><u>28</u></b>

### LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ejemplo De Ordenación De Documentos Electrónicos. ....	23
Figura 2. Proceso De Recepción Y Documentos Para Su Respectivo Archivo.....	29
Figura 3. Galería fotográfica del archivo.....	30

## RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad desde la universidad se enfrentan diversas situaciones que implican la necesidad de hacer extensivo su conocimiento hacia la sociedad. Precisamente, la identificación de las principales características de las empresas, como casos de éxito, facilita la detección de nuevos mecanismos para extender la misión de la universidad hacia la empresa, basándose en la necesidad de la sociedad de fortalecer su aparato productivo. En el caso puntual de esta investigación, se considera la práctica empresarial un mecanismo para identificar las experiencias de los empresarios para establecer las directrices que ellos mismos han identificado como mecanismos para seguir manteniéndose en el mercado. Dentro de este contexto, la empresa que se estudió es COOPFUTURO.

El objetivo es determinar un modelo de seguimiento de los archivos donde sea más fácil el acceso e identificación en las áreas comercial y servicio al cliente que les permita una forma rápida y efectiva conocer cada información y avance que haya tenido cada uno de ellos, esto se realizara mediante la observación de las necesidades e inconvenientes que se han identificado a la hora de seleccionar la información de cada archivo en la etapa en que se encuentran; Se busca con este trabajo poder identificar cada uno de los procesos de información y sus diferentes características de forma segura tanto física y electrónica que no corra el riesgo de extraviarse. Al finalizar el trabajo se espera tener un orden claro y de fácil acceso en el archivo con respaldo electrónico donde cada área seguir alimentando sus expedientes de forma electrónica con cada

ingreso de documentos generados por la empresa de forma cronológica de acuerdo con número de folios.



## INTRODUCCIÓN

“COOPFUTURO” Cooperativa de estudiantes y egresados, es una cooperativa de crédito educativo que ofrece una oportunidad a todos aquellos estudiantes que no cuentan con el recurso para pagar su carrera ya sea profesional, técnica o tecnológica de contado, cuenta con beneficios como: instalaciones modernas, atención personalizada, tecnología avanzada, y atención integral. COOPFUTURO cuenta con capacidades especiales como: personal calificado, compromiso por parte de los empleados de la organización, rápida atención por parte del personal y las buenas relaciones interpersonales que se manejan dentro de la organización que la hacen una empresa altamente calificada y con una ventaja privilegiada frente a su competencia. A continuación, se expone el contenido del trabajo. Inicialmente, se considera la descripción del trabajo de investigación que contiene el planteamiento del problema el cual describe cual es la problemática a resolver, describiendo el análisis de involucrados con las causas que lo ocasionan y sus efectos que se generan al no resolverla, seguido de la justificación la cual describe la razón por la cual se debe realizar esta propuesta, los objetivos general y específicos los cuales describen las actividades que se realizaran obteniendo un nivel de conocimiento deseado sobre el caso de estudio.

Contiene los marcos referenciales los cuales son de gran importancia ya que cada uno de ellos describe los diferentes contextos del proyecto, y se expone el desarrollo del

trabajo de grado, el tipo de investigación que se lleva a cabo, los componentes que se toman para recolectar la información, y las fuentes, también se consideran los resultados que se esperan obtener con el desarrollo del trabajo de grado. Se consideran las conclusiones, las cuáles son los resultados obtenidos durante el desarrollo del trabajo de grado, sin especificar valores numéricos, pero argumentando la razón de los resultados y se dan las respectivas recomendaciones pertinentes para la realización de trabajos futuros relacionados con el tema del trabajo de grado. Por último, se evidencian las referencias bibliográficas, y se presentan los anexos, que contienen información importante y que se considera de ayuda.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El archivo de una empresa es importante y más para COOPFUTURO que cuenta con un organismo interno que dirima las reclamaciones laborales por las áreas de la empresa donde obligatoriamente se debe contar con un archivo en todos los procesos que allí se tratan. El organismo interno de COOPFUTURO en Bucaramanga no cuenta con el orden necesario y básico de archivo, lo cual ocasiona problemas al momento de la búsqueda de cada información; la base de datos de Excel esta desactualizada y actualmente no se conoce el estado en el que se encuentra cada proceso, razón por la cual no está siendo útil pues la información es inexacta; se encuentra muchos documentos sin archivar, información desordenada, situación que dificulta que las áreas comercial y servicio al cliente no realice sus funciones de forma óptima

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, ¿Qué características técnicas debe tener el modelo basado en Excel que se quiere implementar para que permita la eficiencia y optimización de la búsqueda y conservación de todos los archivos de las áreas comercial y servicio al cliente?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

En el organismo interno de reclamaciones de COOPFUTURO existe una cantidad de archivos y de información represados desde hace más de 3 años. Actualmente hay un promedio de 220 archivos que no se tiene la certeza en el estado en la cual se encuentran, lo que limita la posibilidad de utilizar esta información adecuadamente. Es por esto que se hace indispensable llevar a cabo una estrategia que permita realizar la búsqueda de documentos de manera rápida, fácil y flexible de la información que posee la empresa, en especial en las áreas comercial y de servicio al cliente.

El organismo interno de reclamaciones debe tener pleno conocimiento del estado en que se encuentra cada archivo para impulsarlo de forma electrónica con copia de cada uno de ellos de manera cronológica y por folios que se diferencien para que su búsqueda sea mucho más sencilla.

## **1.3. OBJETIVOS**

### ***1.3.1. OBJETIVO GENERAL***

Proponer un modelo de organización de archivos centrales, que sea de fácil acceso e identificación para todas las áreas de la empresa, utilizando Excel como plataforma para el manejo de datos, que permita de forma rápida y eficaz conocer el estado y avance que haya tenido cada archivo; y asegurar la información de cada uno de ellos.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Organizar cada carpeta alfabéticamente con el fin de optimizar el tiempo de búsqueda de cada archivo.
  
- ❖ Actualizar la base de datos en Excel, incluyendo el estado en que se encuentran cada archivo y anexar cada información.
  
- ❖ Crear un archivo electrónico por cada archivo para incluirlo en la base de datos de Excel por medio de un hipervínculo; de esta manera asegurar la información en caso de pérdida de soportes.

### **1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES**

- ❖ Sáiz Rodrigo - Estudiante de la Universidad Carlos III de Madrid, en su proyecto titulado: Implantación de un Sistema de Gestión de Archivo para una Fundación de Medicina, analizando la problemática que existía en la Fundación de Medicina Investigación y Lucha contra el cáncer Stakeholders, analizando la problemática que existía. (Sáiz Rodrigo, 2013).

La fundación es una institución integrada en un sistema de información que requiere de una estructura documental que les permite administrar y gestionar tanto los archivos de

oficina como lo de divulgación y conservación del conocimiento y de un grupo de profesionales que contribuyan a la presentación de servicios de información facilitando la disponibilidad y el acceso intensivos a los recursos. (Sáiz Rodrigo, 2013).

El autor propone dar solución a la problemática de la fundación de la siguiente manera:

El proyecto descrito en este documento consiste en la instalación y puesta en marcha de una infraestructura específica para el desarrollo de una actividad en la que se integran herramientas tecnológicas de gestión y servicios entre las que se encuentran un repositorio, catálogo en un portan web institucional de contenidos. Un sistema que servirá de plataforma y herramienta de trabajo para la gestión, administración, conservación, distribución, y difusión de contenidos. (Sáiz Rodrigo, 2013)

Finalmente, el autor concluye que:

Las aplicaciones propuestas ofrecen una solución potente y de calidad de gestión de contenidos; repositorios, catálogos y plataformas web de trabajo que mejoran el desempeño de actividades rutinarias como son la comunicación entre el personal y usuarios, el acceso a internet entre otros. (Sáiz Rodrigo, 2013).

❖ Flores y Yandún (2018)

Estudiantes de Repositorio de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo de Ecuador en su proyecto titulado: Nivel de aplicación de seguridad informática para evitar la fuga de información en las cooperativas de ahorro y crédito de la zona 1 del Ecuador, analizando la problemática que existía:

Se expone la fuga de información como una problemática existente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido al nivel de aplicación de seguridades, se muestra las estadísticas de la información que los empleados sacan de su lugar de trabajo de acuerdo a los informes de seguridad de fabricantes y proveedores de herramientas de seguridad informática.

El autor propone dar solución a la problemática de la fundación de la siguiente manera:

Resultados de la investigación de campo realizada al personal de Tecnología, Sistemas, Seguridades, a través de encuestas que incluyen 38 ítems relacionados a personas, procesos y tecnología que intervienen en el control, distribución y resguardo de documentos físicos y digitales que contengan datos sensibles o valiosos, formas de fuga de información y sus contramedidas.

Finalmente, el autor concluye que:

Que no se garantiza la confianza en el personal que administra el archivo de documentos físicos, base de datos, programadores, procesos batch, seguridades, puede existir pérdida de documentos físicos con información de socios y clientes, cuando se comparte información con otras entidades no toda la información se envía cifrada, las revisiones de seguridad informática revelan vulnerabilidades en la información de tarjeta habientes, estas conclusiones constituyen los insumos para establecer los criterios para el cumplimiento normativo con las recomendaciones y actividades a cumplir a corto, mediano y largo plazo que contribuyen a la problemática y a fortalecer las seguridades para evitar la fuga de información en las Cooperativas financieras.

Indicadores Santander

El crédito educativo a nivel nacional abunda, existen más de 40 entidades dedicadas a ofrecer este servicio entre los cuales se encuentran Bancolombia, financiera comultrasan, banco de Bogotá, entre otras.



## 2. MARCOS REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO

En nuestro país, existe un marco normativo que busca regular el rastreo, almacenamiento y organización de documentos en todas las empresas e instituciones. En el año 2000, entra en vigencia la Ley 594, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos, y se establecen las políticas que reglamentan la función archivística del Estado y de las entidades de carácter privado que cumplen funciones públicas.

Sin embargo, se hace necesario que las instituciones privadas cumplan con dicha ley y demás principios reglamentarios. Es entonces como en el año 2014 se promulga la Resolución 8934, la cual establece directrices en materia de gestión documental y organización de archivo; estas deben ser acatadas por las entidades sujetas a inspección, control y vigilancia por parte de la SIC.

Dicha resolución no solamente demanda el cumplimiento de la normatividad archivística nacional, sino que también exige la correcta organización, recepción, distribución, conservación y consulta de los documentos de archivo. Igualmente, las empresas deben garantizar la disponibilidad de la información al momento de ser requerida por los agentes del Estado.

Según la reglamentación, las entidades vigiladas por la SIC deben constituir un comité interno de archivo o una instancia equivalente, cuando sea procedente, el cual estará

a cargo de la toma de decisiones referentes a la gestión documental al interior de la empresa.

Por lo tanto y para estar al día con la ley, a las empresas privadas les corresponde adoptar e implementar diferentes instrumentos archivísticos que les permitan garantizar la organización, seguridad y preservación de los datos. Hoy esto es posible mediante el uso de nuevas tecnologías de información, ya que los sistemas de gestión documental actuales se apoyan en la creciente evolución de herramientas digitales, las cuales se han consolidado como los principales motores del cambio y la innovación. (Rodríguez, Beltran Edward, Rojas , & Rojas , 2017). La gestión de documentos en las organizaciones empresariales está dirigida hacia el desarrollo de un conjunto de mejoras imprescindibles, para la administración y control de la documentación, pues la mayoría de las empresas necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada en el desarrollo de los procesos que realizan. El diseño e implantación de sistemas de gestión de documentos de archivo, se convierte de hecho en una solución exitosa que aumenta la cultura informacional en las personas, mejora el desempeño de las funciones de la organización y sus procesos documentales, a partir de cambios estructurales y tecnológicos que influyen en el incremento de la ciencia. Se coincide con ALBERCH, R. (2001), al plantear que la propuesta de un sistema de gestión integral de documentos, precisa de la formulación de una nueva cultura administrativa y gerencial, que asuma con seriedad las ventajas y los costes de la organización”.

## 2.2. MARCO LEGAL

- Ley 594 de 2000 artículo 3 Para los efectos de esta ley se definen los siguientes conceptos, así:

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Archivo privado de interés público: Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

Archivo total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital. Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Función archivística. Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

### 3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

El proyecto que se realizó fue retrospectivo, debido a que se recopiló información para la identificación de los cambios que se realizaron en la empresa, estableciendo un contexto histórico. En la investigación se utilizó por un lado la metodología descriptiva y la utilización del esquema del método del caso, los cuales permiten establecer las directrices para la recolección de la información pertinente con la empresa COOPFUTURO. (Yin, 2003)

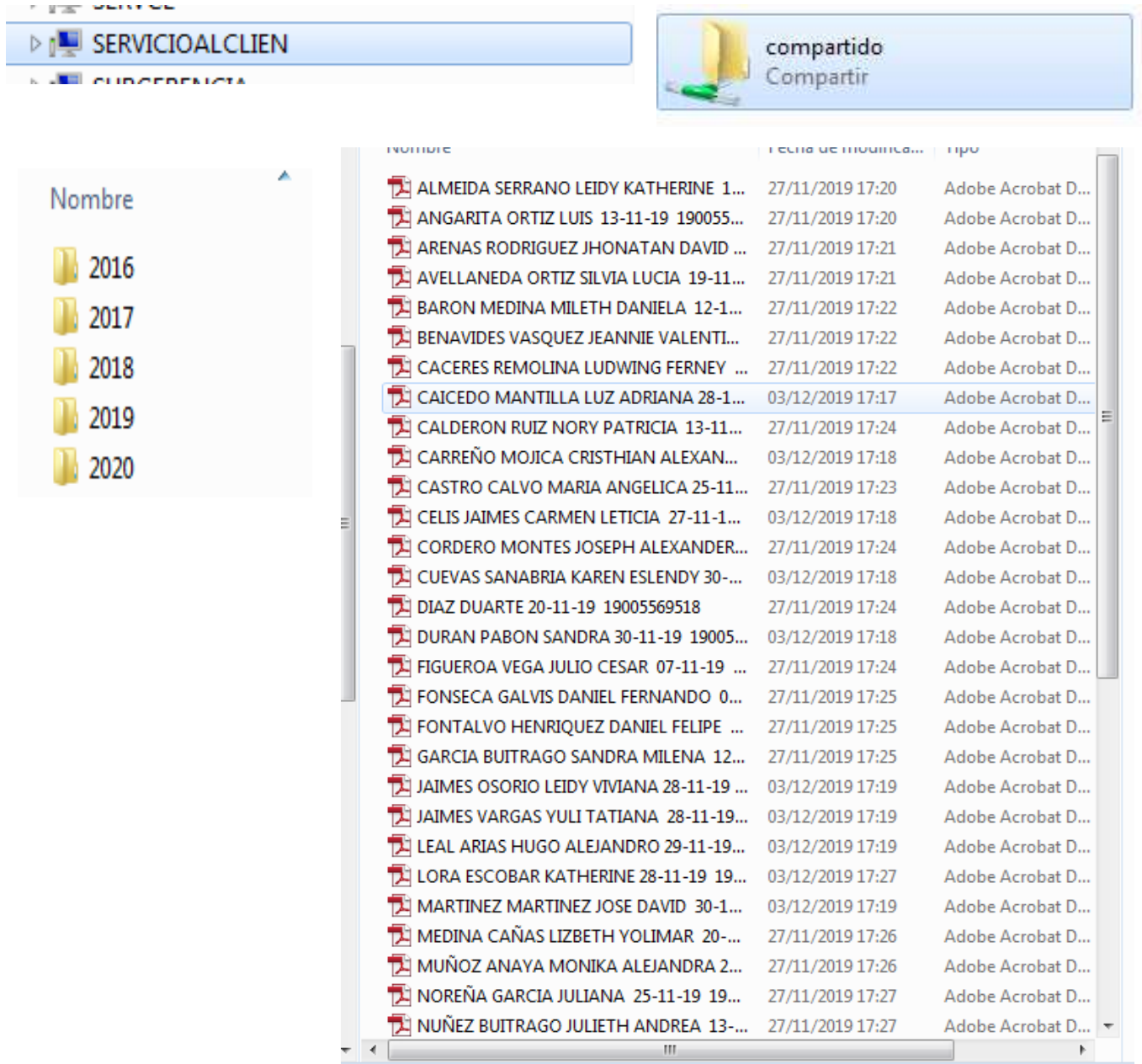
Con la metodología de Galeano se establece el siguiente protocolo: diseño del trabajo de investigación, recolección de la información y la exposición de los resultados a través del análisis de los datos. (Galeano Marín, 2004)

Respecto al objetivo 1: **Organizar cada carpeta por orden alfabético. Con el fin de optimizar el tiempo de búsqueda de cada archivo:** lo que se hizo fue volver a reorganizar todo el archivo de manera que se pueda evidenciar la primera letra de cada documento; de esta manera a la hora de buscar cada stand estará marcado por letras. Así será más sencillo buscar cualquier información. De igual manera los archivos más recientes fueron escaneados creando una carpeta en la red, de manera que si una persona quiere buscar un documento primero puede consultar en la red y si esta, lo podrá imprimir para conservar los originales.

**Objetivo 2: Actualizar la base de datos en Excel, incluyendo el estado en que se encuentran cada archivo y anexar cada información:** la base de datos de Excel se actualizó junto con el escáner de archivos más recientes, los cuales van por medio de hipervínculo, de manera que cuando una persona esté consultando la información en la base de datos sólo tendrá que hacer clic en el hipervínculo y éste la llevará inmediatamente al escáner del documento que está consultando, el cual se puede imprimir sin necesidad de buscar el original en el archivo que ya está organizado.

**Objetivo 3: Crear un archivo electrónico por cada archivo para incluirlo en la base de datos de Excel por medio de un hipervínculo; de esta manera asegurar la información en caso de pérdida de soportes:** esto se hizo con los archivos más recientes los cuales fueron escaneados creando carpetas por categorías de información en la red, así mismo incluyendo los hipervínculos en la base de datos de Excel de cada uno de los escáner, de manera que si una persona quiere buscar un documento primero puede consultarlo por este medio y si está lo podrá imprimir para conservar los originales.

Figura 1. Ejemplo De Ordenación De Documentos Electrónicos.



Fuente: Autor

#### 4. RESULTADOS

Con esta propuesta se espera que al finalizar la práctica empresarial, el archivo del organismo interno de reclamación de COOPFUTURO tenga un orden y se encuentre en su totalidad actualizado con las necesidades que presenta las áreas comerciales y de servicio al cliente, en donde sea más rápida y fácil la búsqueda de cada archivo permitiendo que toda la información se encuentre protegida.

Así mismo el final del ejercicio tendrá como resultado:

- Expedientes foliados y escaneados.
- Base de datos actualizada con su hipervínculo por cada archivo.
- Carpeta virtual con los archivos escaneados.
- Expedientes ordenados y enumerados según del orden de llegada.



## 5. CONCLUSIONES

- El modelo de organización que se quiere implementar basado en Excel para las áreas comercial y servicio al cliente es una aproximación práctica para que otras áreas de la empresa lo implementen y así se dé un mejor manejo de los datos. La intención es conocer de forma rápida y eficaz el estado y avance que haya tenido cada archivo y asegurar la información de cada uno de ellos.
- Se espera que la propuesta de este proyecto sea un punto de partida para llegar a un modelo mucho más refinado el cual se adapte mucho mejor a las necesidades de la empresa.
- Cambiar el estilo de archivo tradicional por un archivo electrónico basado en el programa Excel que propone un acierto en las labores diarias que se pueden dar en la empresa.
- Desafortunadamente la empresa no le da mucha importancia al manejo de la documentación física y no considera que esto forme parte fundamental del funcionamiento diario de la cooperativa, ante esta situación se busca la evolución encaminada hacia la tecnología, es por eso que se considera que todo el archivo debe estar de manera digital usando herramientas como Excel y el escáner.

## 6. RECOMENDACIONES

- Brindar la capacitación adecuada a los empleados para que haya un correcto manejo en la aplicación del procedimiento de gestión de archivo y gestión de correspondencia y su interacción con el sistema de gestión documental.
- Actualizar a los funcionarios en los procedimientos que tienen que ver con la organización, la foliación, hojas de control entre otras, de todos los archivos.
- Revisar y controlar que los expedientes y carpetas que se encuentran en el archivo permanezcan en buen estado.
- Hacer un reporte semestral a las diferentes áreas de la empresa de cómo se encuentra el archivo y que cambios se le hicieron durante este tiempo.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Galeano Marín, M. (2004). *Estrategias de Investigación Social y Cualitativa. El Giro en La Mirada*. Medellín , Colombia: La Carreta Editores.

Martínez, D., Cabral Brenda. (2018). Organización de Archivos Administrativos. From <http://ec.filos.unam.mx/2017/06/26/organizacion-de-archivos-administrativos/>.

Rodriguez, G., Beltran Edward, Rojas , E., & Rojas , M. (2017). *Programa De Gestión Documental*. From Instituto Colombiano De Crédito Educativo Y Estudios Técnicos En El Exterior-ICETEX: [https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gesti%C3%B3n-documental/programa-de-gesti%C3%B3n-documental/programa\\_gestion\\_documental\\_2017.pdf](https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/gesti%C3%B3n-documental/programa-de-gesti%C3%B3n-documental/programa_gestion_documental_2017.pdf)

Sáiz Rodrigo, F. (2013). *Implantación de Un Sistema de Gestión de Archivo Para Una Fundación de Medicina* . From Universidad Carlos III de Madrid : [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/17905/TFG\\_saiz\\_rodrigo\\_2013.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/17905/TFG_saiz_rodrigo_2013.pdf)

Yin, R. (2003). *Case study research design and methods* (3 ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

## 8. ANEXOS

### Anexo 1.

Nombre de la empresa entrevistada: \_\_COOPFUTURO cooperativa de estudiantes y egresados\_\_\_\_\_

Datos de contacto de la empresa: Teléfono fijo: 6578181

Dirección: calle 48 # 33-33

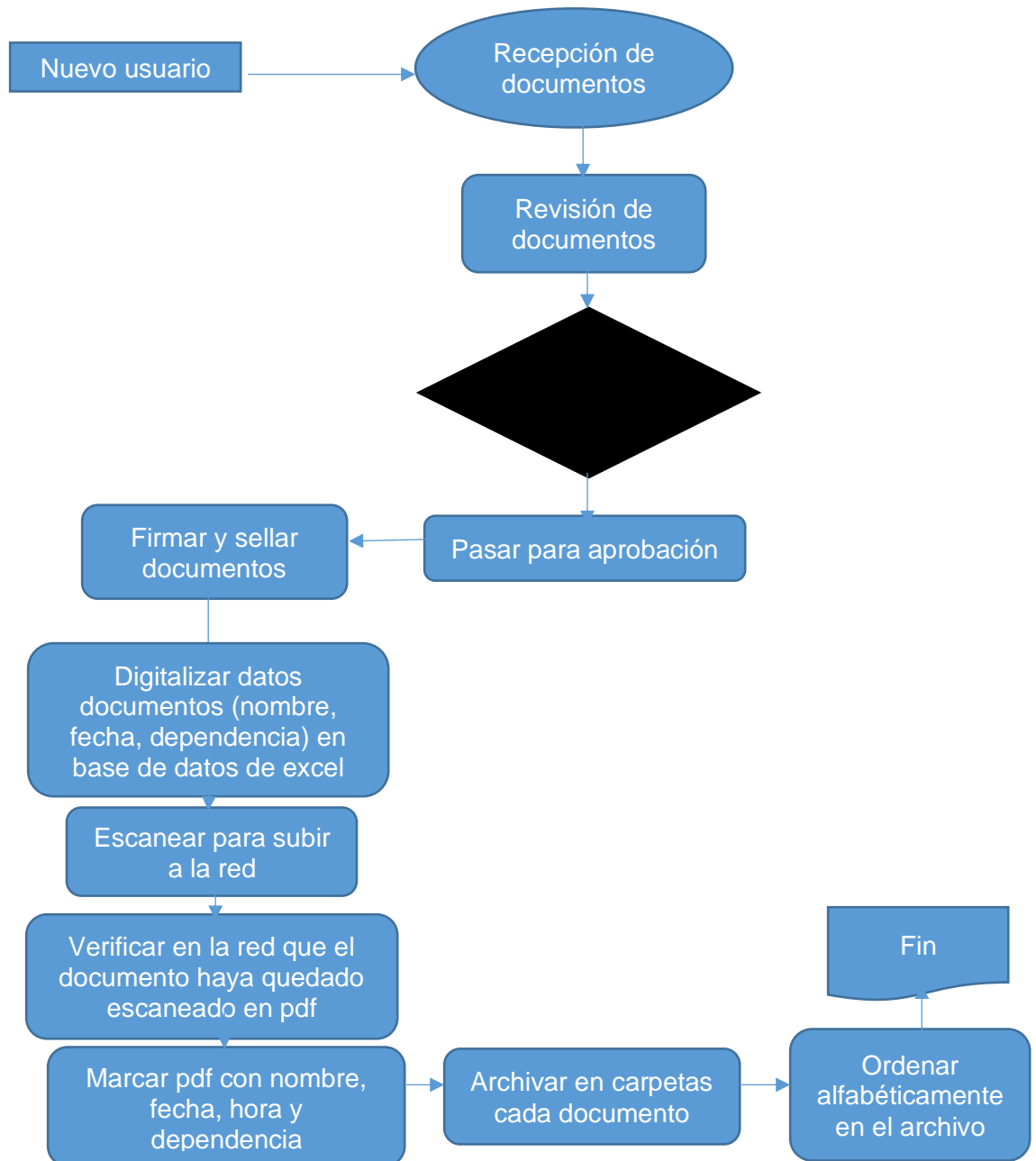
Página web: [www.coopfuturo.com.co](http://www.coopfuturo.com.co)

Soportes al Registro de información: Uso de Video\_\_\_\_ Uso de Grabadora\_\_\_\_\_ Otros \_\_x\_\_,

¿Cuál? Base de datos, evidencia fotográfica

**Anexo 2.**

Figura 2. Proceso De Recepción Y Documentos Para Su Respectivo Archivo.



**Anexo 3.**

Figura 3. Galería fotográfica del archivo.



Fuente: Autor