



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Herramientas de control documental para la gestión de la información privada en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de la Empresa PROMOPESCA S.A. Manta, año 2024. (Estudio de Caso)

AUTOR

MERA VILLIGUA ANDRES ALFONSO

TUTOR

Ing. Johnny Gustavo Rodriguez Sánchez, MG

MANTA-ECUADOR

2025 - 1

Tema

Herramientas de control documental para la gestión de la información privada en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de la Empresa PROMOPESCA S.A. Manta, año 2024. (Estudio de Caso)

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
|  Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small> | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A). | CÓDIGO: PAT-04-F-004 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | REVISIÓN: 1 Página 1 de 1 |

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **MERA VILLIGUA ANDRÉS ALFONSO**, legalmente matriculado en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“HERRAMIENTAS DE CONTROL DOCUMENTAL PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRIVADA EN EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS DE LA EMPRESA PROMOPESCA S.A. MANTA, AÑO 2024” (ESTUDIO DE CASO)**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 08 de agosto de 2025

Lo certifico,



Ing. Johnny Gustavo Rodríguez Sánchez, MG.
Docente Tutor
Área: Administrativas, Contables y Comercio

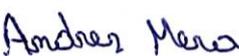
Declaración de Autoría

Yo, Andrés Alfonso Mera Villigua, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el trabajo titulado “Herramientas de control documental para la gestión de la información privada en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de la Empresa PROMOPESCA S.A. Manta, año 2024 (Estudio de Caso)” ha sido elaborado por mi persona con fines académicos, cumpliendo los requisitos establecidos para optar al correspondiente título profesional.

Afirmo que el contenido de este estudio es completamente original y ha sido desarrollado íntegramente por mí. Para su elaboración utilicé fuentes y referencias pertinentes, las cuales han sido correctamente citadas. Asimismo, apliqué diversos métodos de investigación con el objetivo de recopilar y analizar información relevante, respetando en todo momento los principios éticos y profesionales.

En este sentido, dejo constancia de que este trabajo me pertenece en su totalidad y que los derechos de propiedad intelectual del mismo corresponden a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Manta, 08 de agosto de 2025


Andrés Alfonso Mera Villigua

C.I: 131578996-4

Dedicatoria

Dedico esta investigación, en primer lugar, a Dios, fuente de vida, sabiduría y fortaleza, le agradezco profundamente por brindarme la salud, la energía y la claridad necesaria para mantenerme firme a lo largo de este proceso académico.

A mis padres, Wilmer Mera y Eida Villigua, pilares fundamentales en mi vida, quienes con su ejemplo de trabajo, entrega y amor incondicional me han formado no solo como estudiante, sino como ser humano, gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Este logro también es de ustedes.

A mi hermana, Andrea Mera, por ser una compañera invaluable en este recorrido, gracias por tu constante apoyo emocional, tus palabras de aliento en los momentos difíciles, y por tu presencia cercana que siempre me ha reconfortado.

A mi novia, Melissa Arteaga, por tu paciencia, tu comprensión y su amor constante, tu apoyo ha sido un pilar esencial en los momentos de mayor presión. Gracias por creer en mí, por acompañarme y por ser fuente de ánimo e inspiración.

A mi familia en general, por su cariño, sus consejos y su respaldo emocional.

Y con profundo amor, dedico también este trabajo a la memoria de mi querido abuelo, Alfonso Mera, quien desde el cielo ha sido mi ángel guardián. Aunque físicamente no está a mi lado, su legado, sus enseñanzas y su ejemplo de vida me han acompañado en cada paso, este logro también es suyo.

Sr. Andrés Alfonso Mera Villigua

Reconocimiento

Agradezco profundamente a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, por brindarme las bases teóricas y metodológicas que permitieron la elaboración de este estudio de caso.

También hago extensivo mi reconocimiento a los docentes de la carrera, quienes, a lo largo de mi formación, contribuyeron con sus conocimientos y experiencias a fortalecer mis capacidades académicas y profesionales.

De manera particular, expreso mi sincero agradecimiento a la empresa Promopesca S.A., por su apertura, colaboración y disposición para facilitar la información necesaria, lo cual fue clave para el desarrollo de este estudio.

Además, Extiendo un especial agradecimiento al Ing. Johnny Gustavo Rodríguez, tutor de este trabajo, por su acompañamiento, guía constante y aportes significativos durante todo el proceso investigativo.

Este trabajo representa un esfuerzo individual orientado a comprender y aportar al contexto organizacional desde una mirada crítica y comprometida con la mejora continua.

Andrés Alfonso Mera Villigua

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Tema..... | 2 |
| Certificado de Tutor | 3 |
| Declaración de Autoría | 4 |
| Dedicatoria | 5 |
| Reconocimiento..... | 6 |
| Resumen..... | 9 |
| Abstract..... | 10 |
| Introducción | 11 |
| Antecedentes Investigativos | 13 |
| Definición del caso de estudio..... | 17 |
| Justificación..... | 19 |
| Objetivos del estudio de caso..... | 21 |
| Objetivo general..... | 21 |
| Objetivos específicos | 21 |
| Marco conceptual | 22 |
| Herramientas de control documental..... | 22 |
| Capacitación al personal..... | 22 |
| Funcionalidades clave. | 22 |
| Soporte Técnico..... | 23 |
| Alfresco..... | 24 |
| Gestión de Información Privada..... | 24 |

| | |
|--|-----------|
| Beneficios de la Gestión de la Información..... | 25 |
| Seguridad de la Información | 25 |
| Aspectos administrativos..... | 25 |
| Sistemas de Gestión Integrados (SGI)..... | 26 |
| Tipo de investigación..... | 27 |
| Técnicas de recolección de datos | 27 |
| Población y muestra..... | 28 |
| Tiempo de realización | 28 |
| Resultados Obtenidos | 29 |
| Acceso a la herramienta..... | 29 |
| Seguridad de la información..... | 29 |
| Soporte técnico | 30 |
| Estándares y normativas..... | 30 |
| Impacto en la Gestión | 30 |
| Matriz De Triangulación..... | 32 |
| Análisis de Resultados..... | 42 |
| Conclusiones..... | 45 |
| Referencias | 48 |
| Anexos..... | 52 |
| Anexo 1 Propuesta de solución..... | 52 |
| Anexo 2. Ficha de observación..... | 60 |
| Anexo 3. Evidencia Fotográficas | 61 |
| Anexo 4. Entrevista dirigida al personal de sistemas de gestión integrados..... | 62 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar el uso de herramientas de control documental para la gestión de la información privada en el Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de la empresa PROMOPESCA S.A., durante el año 2024. A través de observación directa y entrevistas semiestructuradas, se identificaron limitaciones relacionadas con el uso parcial de las herramientas, deficiencias en los controles de acceso, prácticas informales en el manejo de documentos y falta de estandarización en los procesos

El estudio evidenció que el control documental en el Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A. presenta avances significativos en la digitalización de procesos, pero también múltiples limitaciones.

Por último, se concluyó que las herramientas de control documental son esenciales para una gestión eficiente de la información; sin embargo, en PROMOPESCA S.A., se evidencian limitaciones relacionadas con el nivel desigual de conocimiento del personal, fallas en la organización y ausencia de funciones clave en el sistema, lo que afecta la seguridad y el manejo adecuado de los documentos.

Palabras clave: gestión documental, información privada, herramientas tecnológicas, trazabilidad, seguridad de la información.

Abstract

This research aims to analyze the use of document control tools for the management of private information in the Integrated Management Systems Department of PROMOPESCA S.A. during the year 2024. Through direct observation and semi-structured interviews, limitations related to the partial use of tools, deficiencies in access controls, informal document management practices, and a lack of process standardization were identified.

The study showed that document control in the Integrated Management Systems Department of PROMOPESCA S.A. has shown significant progress in process digitization, but also multiple limitations.

Finally, it was concluded that document control tools are essential for efficient information management; however, at PROMOPESCA S.A., limitations related to uneven staff knowledge levels, organizational failures, and the absence of key functions in the system are evident, which impacts the security and proper management of documents.

Keywords: document management, private information, technological tools, traceability, information security

Introducción

El progreso diario de toda organización, sea grande, mediana, pequeña un emprendimiento o incluso a nivel individual, se refleja en la calidad de la información que se administra para ejercer decisiones conscientes y eficaces. Bajo este contexto, el presente trabajo titulado “Herramientas de control documental para la gestión de la información privada” se desarrolla con el fin de analizar la importancia de estas tecnologías en la empresa PROMOPESCA S.A., específicamente en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados, con miras a fortalecer la eficiencia y la seguridad en el manejo de los documentos internos.

Actualmente, el mercado empresarial es altamente competitivo y exige que las organizaciones adopten tecnologías que respalden sus procesos. La información, al ser un activo estratégico, debe gestionarse con valor y responsabilidad, ya que de su adecuada administración dependen la eficiencia operativa y la sostenibilidad. En este sentido, las herramientas de control documental representan un factor clave para garantizar la trazabilidad, el control de accesos y la preservación de la información privada, otorgando una ventaja competitiva significativa cuando se orientan al soporte de las decisiones estratégicas.

La finalidad del presente estudio de caso es observar cómo se desempeñan las herramientas de control documental en la administración de información privada dentro de una empresa. Para ello se toma como referencia a PROMOPESCA S.A., una organización que ha incorporado este tipo de tecnologías en su departamento de Sistemas de Gestión Integrados. Este análisis busca comprender cómo influyen estas herramientas en la seguridad, organización y recuperación de documentos, así como en la eficiencia de los procesos internos.

El objetivo general de la investigación es analizar el uso de herramientas de control documental para la gestión de la información privada en el departamento de Sistema de Gestión Integrados de la empresa Promopesca S.A.

A través de este análisis, se pretende aportar criterios que evidencien cómo estas tecnologías pueden convertirse en aliadas estratégicas para el fortalecimiento de la gestión empresarial.

En cuanto a la metodología, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo que permitió explorar en profundidad el tema de estudio. Este proceso se llevó a cabo mediante dos fases diferenciadas que fueron la fase de diseño y fase de resultados.

Este estudio de caso se estructura en diferentes apartados para ofrecer una visión clara y ordenada. En primer lugar, se presentan los antecedentes investigativos, la definición del caso de estudio, la justificación y los objetivos, seguido de esto se desarrolló el marco conceptual y el marco metodológico. Posteriormente, se exponen los resultados obtenidos, el análisis de los mismos las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, los anexos y el planeamiento de una propuesta de solución.

Los resultados muestran que las herramientas de control documental desempeñan un papel clave en la administración de la información privada dentro de cualquier organización, ya sea pública o privada, grande, mediana o pequeña.

Antecedentes Investigativos

Promopesca S.A. es una empresa fundada en Ecuador el 14 de febrero del 2011, con sede principal en Manta, que se encarga de ofrecer productos del mar que satisfacen las necesidades del mercado global de manera sostenible, su misión es garantizar tanto a sus clientes como al consumidor final un producto seguro y de óptima calidad, buscando ser una empresa referente por la calidad de sus procesos, afianzando relaciones sostenibles con grupos de interés.

La empresa Promopesca tiene como objetivo alcanzar altos estándares de calidad para sus productos, aplicando su política de calidad, inocuidad, legalidad y autenticidad alimentaria e implementando criterios de seguridad que mitiguen el riesgo en la cadena de suministros.

La implementación de herramientas de gestión documental en la empresa Promopesca S.A., representa un proceso estratégico para optimizar el manejo de la información interna y externa que se genera en sus operaciones. Al ser una compañía dedicada al sector pesquero y de exportación, maneja un gran volumen de documentos relacionados con procesos productivos, normativas de control sanitario, certificaciones internacionales, logística y comercialización, lo cual exige un sistema eficiente que garantice organización, seguridad y accesibilidad a los datos.

El uso de herramientas de gestión documental en Promopesca permite digitalizar y centralizar archivos, reduciendo la dependencia del papel y facilitando la trazabilidad de la información. Además, contribuye al cumplimiento de regulaciones nacionales e internacionales, al asegurar que los registros estén disponibles de manera íntegra, actualizada y verificable.

En este contexto, se han desarrollado diversas investigaciones orientadas a consolidar conocimientos y alcanzar resultados relevantes y positivos, los cuales servirán como sustento fundamental para el presente estudio de caso en relación con la temática planteada.

Para Baquero Aponte, Hurtado & León (2024), en su investigación titulada “Análisis de herramientas para seguimiento y control documental en proyectos empresariales” cuyo objetivo fue investigar los métodos o herramientas de control y seguimiento de la documentación desarrollada en proyectos, destacando problemas como la dificultad de operar programas por falta de intuición o lentitud, rutas de acceso largas y falta de capacitación. Con una metodología basada en análisis de estadísticas descriptiva a través de encuestas validadas, se estudió una muestra dirigida de trabajadores en Bogotá.

. El estudio revela que la mayoría de las empresas emplean software o herramientas específicas para la gestión documental en proyectos, con un 78.1% de los encuestados utilizando dichas tecnologías. Sin embargo, el uso de estas herramientas varía considerablemente entre los usuarios: un 25% las usa siempre, otro 25% solo ocasionalmente, y el resto muestra una diversidad en la frecuencia de uso. La satisfacción con el software también es mixta, con un 18.8% de usuarios muy insatisfechos y un 40.6% satisfechos. Aunque la mayoría enfrenta dificultades ocasionales, un 46.9% reporta obstáculos periódicos, lo que indica áreas de mejora.

Según Santana, Salmon & Villavicencio (2021), en su investigación titulada “Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí” cuyo objetivo fue fundamentar teóricamente el Sistema de Gestión Documental orientado a la conservación de los documentos de archivos universitarios y minimizar el daño que pueda ocurrir en la organización por extravío, pérdida o inadecuado tratamiento. La metodología de este estudio fue de revisión sistemática

exploratoria con enfoque cualitativo que orienta a realizar una revisión bibliográfica sintetizada.

Los resultados permitieron concluir que: Los archivos de gestión almacenan documentos con valor legal y probatorio, la pérdida de estos documentos puede causar daños a la entidad, por lo que se debe crear condiciones necesarias para el almacenamiento de documentos que pueden obtener valor patrimonial en el futuro.

Por otro lado, Mendoza (2024) en el presente estudio “Análisis del Uso de Herramientas Digitales para la Gestión Documental en Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP” cuyo objetivo fue evaluar el uso de herramientas digitales en la gestión documental del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP, además este estudio empleó una metodología mixta, combinando tanto métodos cualitativos como cuantitativos.

Los resultados indican una mejora en la gestión documental y el acceso a la información en el Departamento de Gerencia General mediante la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas.

Según Barzaga et al. (2019), en el trabajo titulado “Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas” cuyo objetivo fue analizar la gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones en el contexto de las organizaciones educativas en Portoviejo-Ecuador, la metodología consistió en el análisis documental y se apoyó en el método histórico lógico y el sistémico estructural funcional.

Entre los resultados destacan, el establecimiento de la interacción entre gestión de la información, el conocimiento y la toma de decisiones, con la gerencia en las organizaciones educativas; además, el perfeccionamiento de la definición de gestión del conocimiento y del riesgo, en las organizaciones e instituciones educativas. Se concluye que, el proceso de

conversión del dato en información, así como el conocimiento es relevante para la toma de decisiones y la gestión en las organizaciones educativas principalmente en Portoviejo-Ecuador.

Según Zúñiga et al. (2024), en el estudio titulado “Soluciones tecnológicas para la gestión de información en el ámbito universitario” cuyo objetivo fue formular soluciones tecnológicas para la gestión de información en el ámbito universitario, donde se aplicó una investigación descriptiva como punto de partida, ya que se extrae toda la información valiosa de la Universidad, adicional se apoya en una investigación de campo, porque se realiza el levantamiento de información para poder obtener conocimiento de las áreas. Con este análisis se optó por usar la metodología de desarrollo RUP que proporciona una solución disciplinada.

A partir de los resultados obtenidos, se elabora una hoja de ruta de soluciones que facilita la alineación del negocio con la tecnología, orientada a la mejora y optimización de la gestión operativa de la Universidad.

De acuerdo con lo mencionado por el autor Pilligua (2022), en su estudio titulado “Herramienta digital para la optimización de la gestión de la información en el Departamento de Talento Humano GAD-Municipal del Cantón Manta” cuyo objetivo fue determinar que herramienta digital es idónea para fortalecer la gestión de la información en el Departamento de Talento Humano GAD-Municipal del Cantón Manta, donde se aplicó una metodología de tipo descriptiva.

De acuerdo a los resultados alcanzados se considera fundamental proponer una herramienta digital más avanzada y actualizada para lograr un impacto significativo que permita contribuir en la mejora de la eficacia, automatización de tareas, agilización de procesos que permita tener opciones variadas para la gestión de la información.

Definición del caso de estudio

La empresa PROMOPESCA S.A., con sede principal en la Vía Manta–Montecristi, se dedica a la actividad pesquera y cuenta con una estructura organizacional que integra múltiples departamentos, cada uno con funciones específicas orientadas a garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de estándares legales y regulatorios. Entre ellos, el departamento de Sistemas de Gestión Integrados juega un papel central, encargándose de unificar procesos, normativas y procedimientos internos. Este departamento busca asegurar que la información corporativa se gestione de manera ordenada, segura y confiable, convirtiéndose en un pilar clave dentro de la empresa.

Con el avance de la digitalización, las herramientas de control documental se han consolidado como recursos esenciales para la gestión de la información privada en cualquier organización. Estas plataformas permiten centralizar documentos, automatizar procesos, establecer controles de acceso y garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas sobre los archivos. Sin embargo, en PROMOPESCA S.A., el uso de una herramienta de código abierto ha revelado ciertas limitaciones funcionales y técnicas que afectan la eficiencia y seguridad de la gestión documental dentro del departamento.

Durante el análisis realizado en la observación directa y las entrevistas, se detectaron limitaciones entre las que se encuentran la falta de soporte profesional especializado, dificultades en el control de versiones, carencias en la trazabilidad de cambios y la incapacidad de integrar la plataforma con otras herramientas o de facilitar la colaboración en tiempo real. Estos problemas, aunque técnicos, tienen un impacto directo en la organización, generando procesos menos eficientes, duplicidad de información y riesgos asociados a la pérdida o filtración de datos confidenciales.

La gestión inadecuada de la información privada representa un desafío estratégico para la empresa, ya que compromete tanto la eficiencia interna como la toma de decisiones basada en datos confiables. La permanencia de métodos informales, como el uso de correos electrónicos o dispositivos externos para compartir documentos, evidencia la necesidad de establecer políticas claras y procesos estandarizados.

Estudiar el papel de las herramientas de control documental en este contexto permite comprender cómo estas soluciones tecnológicas pueden convertirse en un soporte estratégico para la organización.

En síntesis, PROMOPESCA S.A. representa un ejemplo claro de cómo la digitalización y las herramientas de control documental pueden potenciar la gestión de información privada, siempre que se acompañen de políticas claras, capacitación del personal y actualización tecnológica. Este estudio de caso evidencia la relevancia de estas plataformas y la necesidad de evaluarlas continuamente para fortalecer la seguridad, la eficiencia y la capacidad de respuesta de la organización frente a desafíos internos y externos.

A continuación, se incorporan algunas inquietudes que describen las problemáticas presentadas en el departamento de sistemas de gestión integrados:

¿Qué nivel de conocimiento poseen los colaboradores sobre el uso y aplicación de herramientas de control documental en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA SA?

¿Qué deficiencias existen en la gestión y organización de la documentación en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA SA?

¿Con qué solución tecnológica se puede ofrecer mejoras en el acceso y la recuperación de información privada en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA SA?

Justificación

La necesidad de estudiar el papel de las herramientas de control documental en PROMOPESCA S.A. se evidencia por las dificultades actuales en el almacenamiento, respaldo y acceso a la información privada dentro del departamento de Sistemas de Gestión Integrados. La gestión inadecuada de los documentos genera procesos menos eficientes y riesgos de pérdida o filtración de datos confidenciales. Además, la utilización de una herramienta de código abierto con soporte limitado ha mostrado deficiencias en el control de versiones, trazabilidad y colaboración en tiempo real, lo que compromete la seguridad y eficiencia de los procesos internos. Por ello, resulta imprescindible investigar cómo estas herramientas pueden mejorar la administración de la información privada y fortalecer la operación de la empresa.

El estudio tiene como finalidad proponer estrategias y metodologías que optimicen el registro y control de la documentación en PROMOPESCA S.A., garantizando que la información se gestione de manera ordenada, segura y confiable. La correcta implementación de estas medidas permitirá mejorar la eficiencia operativa, facilitar la recuperación de datos, reducir riesgos de pérdida de información y asegurar el cumplimiento de normas legales y estándares de calidad. Además, contribuirá a consolidar una cultura organizacional orientada a la transparencia, la eficiencia y la mejora continua.

Este estudio es pertinente porque aborda un problema crítico para la operación de la empresa: la correcta gestión de información privada es un elemento estratégico que influye directamente en la toma de decisiones, la trazabilidad de procesos y la competitividad organizacional. La investigación permitirá identificar debilidades, estandarizar procedimientos y establecer políticas claras, fortaleciendo así la seguridad y confiabilidad de los datos.

La investigación es factible dado que se centra en un departamento específico de la organización, donde existe personal capacitado y procesos documentales establecidos. La infraestructura tecnológica disponible permite aplicar estrategias de control documental, y la cercanía del equipo de trabajo facilita la observación directa y la recopilación de información mediante entrevistas.

La relevancia del estudio radica en que el fortalecimiento de la gestión documental no solo beneficia a los empleados internos, sino que también impacta de manera positiva a proveedores, auditores y otras partes interesadas. La mejora en la organización, seguridad y trazabilidad de los documentos promueve la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad de los procesos empresariales, consolidando a PROMOPESCA S.A. como una organización responsable, confiable e innovadora.

Objetivos del estudio de caso

Objetivo general

- ✚ Analizar el uso de herramientas de control documental para la gestión de la información privada en el departamento de Sistema de Gestión Integrados de la empresa Promopesca S.A.

Objetivos específicos

- ✚ Evaluar el nivel de conocimiento sobre las herramientas de control documental en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A.
- ✚ Identificar las deficiencias en la gestión y organización de la documentación en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A.
- ✚ Proponer mejoras en el acceso y la recuperación de información privada del Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A., mediante la implementación de una solución tecnológica eficiente.

Marco conceptual

El presente marco conceptual aborda elementos esenciales relacionados con, herramientas de control documental, gestión de información privada, estos elementos son fundamentales para desarrollar un modelo de gestión eficiente que optimice el manejo de la información dentro de la empresa, garantizando la organización, la protección y el acceso adecuado a los documentos.

Herramientas de control documental.

Estas herramientas son sistemas o plataformas que facilitan la administración de documentos dentro de una organización. Incluyen funcionalidades como almacenamiento, clasificación, recuperación, control de versiones y medidas de seguridad según Font. (2019):

Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización, que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras (p.2).

Capacitación al personal.

Se refiere al proceso de formación y desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias de los trabajadores dentro de una organización.

Tal como lo afirman Triana y Medina (2019), “la formación se convierte en una de las principales herramientas que tienen las empresas, organizaciones y administraciones para fortalecerse y desarrollar sus recursos humanos” (p.25).

Funcionalidades clave.

Entre sus funcionalidades principales, las herramientas de control documental posibilitan un manejo más eficiente de los archivos, fortalecen el control de la información y apoyan la correcta ejecución de los procesos centrales dentro de la organización.

Como lo afirma González (2020), “la aplicación de la gestión documental en una organización, agiliza trámites y ayuda a un mejor y más centrado funcionamiento de la misma, facilitando y apoyando la ejecución de los procesos claves” (p.1).

Soporte Técnico.

Es el conjunto de servicios y asistencia que se brinda a los usuarios para resolver problemas, dudas o fallas relacionadas con sistemas, equipos o programas.

Según Maldonado y Castillo (2025), “el soporte técnico es un área crítica dentro de las organizaciones, encargada de mantener la operatividad de los sistemas y resolver incidentes que afectan la productividad de los usuarios” (p.15).

Por otro lado, Pino (2022) afirma que “el soporte técnico es una asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios. La finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas” (p,5).

Estándares y Normativas.

Los estándares y normativas son reglas, criterios o directrices que se establecen para garantizar que los procesos, productos o servicios cumplan con ciertos niveles de calidad, seguridad y eficiencia. Según la ISO 15489.1 (2005):

La normalización de las políticas y los procedimientos de la gestión de documentos de archivo asegura la adecuada atención y protección de los mismos, y permite que la evidencia y la información que contienen puedan ser recuperadas de un modo más eficiente y más eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados. Dicho aquello esta norma regula la gestión de documentos de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos (p.88).

Alfresco.

Alfresco es una plataforma que permite a las organizaciones administrar de manera ordenada y segura sus documentos e información digital. Su finalidad es facilitar el acceso a los archivos, mantener un control sobre ellos y apoyar el trabajo colaborativo dentro de la institución tal como lo menciona González (2020):

Alfresco es un sistema de gestión documental muy orientado, actualmente, al trabajo colaborativo y en grupo de forma que incluye funcionalidades de foros, wikis, calendario, etc. Asimismo, cuenta con la posibilidad de añadir conversaciones dentro d cada documento que se crea, así como también su clasificación y etiquetado (p.14).

Gestión de Información Privada.

La gestión de la información es el proceso de organizar, manejar y dar un uso adecuado a los datos y documentos que se generan dentro de una institución. No se trata solo de guardar la información, sino también de asegurar que esté disponible cuando se necesite, que sea confiable y que sirva para tomar decisiones.

Según Ramos (2020), la Gestión de la Información constituye un recurso indispensable para las empresas. Con estos recursos estas cumplan las metas propuestas, aumentan la calidad de sus procesos, logran la satisfacción de sus clientes y se mueven con éxito en el mercado internacional (párr. 3).

Por otro lado, Contreras et al (2021) afirma que “la GI está vinculada a la política de información, a las rutinas organizacionales que promueven el intercambio de información y su almacenamiento, así como al uso del sistema de información en actividades estratégicas a nivel institucional” (p.10).

Beneficios de la Gestión de la Información.

Una adecuada gestión de la información incrementa la eficiencia operativa de la organización, al permitir que los procesos se realicen de manera más rápida y ordenada.

Para Gamboa, Castillo y Parra (2021), “la adecuada gestión de información da como resultado un aumento significativo de la precisión en la toma de decisiones, que se produce a través de la ampliación de la base de datos de información para analizar y sacar conclusiones (p.8)

Seguridad de la Información.

La seguridad de la información se refiere al conjunto de prácticas, medidas y procesos destinados a proteger los datos y la información, garantizando que se mantengan confidenciales, íntegros y disponibles para quienes están autorizados a utilizarlos.

Según Morales, Toapanta, y Toasa (2020), “la seguridad de la información se ha convertido en una tendencia a nivel mundial, debido al grado significativo y relevante que ocupa la información para toda compañía y al creciente aumento de amenazas en los últimos años” (p,554).

Aspectos administrativos.

La gestión de la información en los aspectos administrativos hace referencia al conjunto de procesos que permiten planear, organizar, coordinar y controlar el uso de los datos y documentos dentro de una institución.

Según Fernández y Ponjuán (2008), una adecuada gestión de la información, en el contexto de una gerencia de la calidad, posibilita reducir los riesgos en la administración de la organización, como son la toma de decisiones apresuradas, tardías o inconsistentes, la entrada al mercado con productos no competitivos, entre otros, que ocasionan pérdidas y reducen su competitividad en el mercado (p.4).

Sistemas de Gestión Integrados (SGI).

Un Sistema de Información Gerencial (SIG) integra los diferentes subsistemas de una organización en una estructura unificada, con el fin de procesar recursos y apoyar el cumplimiento de sus objetivos.

Según Albuja y Sandoval (2020), la integración de sistemas de gestión se conceptualiza como un conjunto de elementos vinculados que acceden a implantarse y conseguirse según la política y los objetivos de una organización, en lo que se refiere a los aspectos de calidad, seguridad y salud, medio ambiente u otras actividades (p.44).

Marco Metodológico

El enfoque cualitativo adoptado en este estudio permite un análisis profundo de los fenómenos asociados a la gestión de la información privada en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A. Este enfoque no sólo busca describir las herramientas y procesos existentes, sino también comprender cómo estos impactan en la eficiencia organizacional y la toma de decisiones.

Se busca generar un conocimiento más profundo y contextualizado, atendiendo las particularidades del entorno organizacional y las experiencias de los actores clave. Esta metodología es especialmente adecuada para estudios exploratorios en los que la comprensión de las dinámicas internas resulta fundamental.

Tipo de investigación

El diseño de esta investigación combina características descriptivas y exploratorias:

Descriptiva:

Este aspecto se orienta a detallar las herramientas, prácticas y procedimientos actuales utilizados en la gestión documental.

Exploratoria:

Dado que el tema específico de herramientas de control documental en PROMOPESCA S.A. no ha sido previamente estudiado, se busca explorar nuevas perspectivas y plantear propuestas que respondan a las necesidades identificadas.

Al combinar ambos tipos de investigación, se asegura un abordaje integral que no solo describe el estado actual, sino que también abre la puerta a futuras investigaciones y mejoras en el área.

Técnicas de recolección de datos

Para garantizar la validez y riqueza de los datos, se emplearán múltiples técnicas de recolección:

Observación directa: La observación directa es fundamental para identificar prácticas documentales reales, evidenciar discrepancias entre las políticas establecidas y su aplicación, y registrar detalles que podrían no surgir en las entrevistas

Entrevistas semiestructuradas: Las entrevistas permiten obtener información detallada y profunda directamente de los empleados responsables de la gestión documental, están orientadas a comprender cómo se utilizan las herramientas actuales, los desafíos enfrentados y las expectativas de mejora.

Población y muestra

La población del estudio incluye a todos los empleados del departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A. Sin embargo, debido a la naturaleza del estudio y la especificidad de los datos requeridos, se emplea un muestreo intencional. Se seleccionarán aquellos empleados con roles directamente relacionados con la gestión de la información privada, asegurando así la relevancia y profundidad de los datos recolectados.

Tiempo de realización

El desarrollo de la investigación se estructuró en dos fases diferenciadas de 4 meses cada una, ejecutadas durante los dos últimos semestres de la carrera.

Fase I: Diseño del estudio de caso: Esta fase inicial consistió en una revisión bibliográfica exhaustiva para fundamentar teóricamente la investigación, establecer los marcos conceptuales y metodológicos, y sentar las bases necesarias para el desarrollo del caso de estudio.

Fase II: Resultados del estudio de caso: En esta etapa se analizaron los datos obtenidos directamente de la empresa, mediante observación y entrevistas, para identificar problemáticas, evaluar los procesos existentes y determinar hallazgos significativos.

Resultados Obtenidos

A través del estudio llevado a cabo en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A., se obtuvieron hallazgos relevantes en torno a la herramienta de control documental utilizada, así como en relación a la gestión de información sensible y las condiciones internas que influyen en su utilización. Para ello, se realizaron observaciones directas de los procesos en el entorno laboral, complementadas con entrevistas semiestructuradas a tres colaboradores cuyas funciones están vinculadas de manera directa con la gestión de la información.

Acceso a la herramienta

En lo que concierne al acceso a la herramienta, se evidenció que, aunque seis trabajadores utilizan el sistema Alfresco, únicamente dos cuentan con acceso completo, mientras que el resto dispone de permisos restringido también se identificó que, al ser una herramienta de versión de código abierto, no dispone de soporte especializado ni mantenimiento profesional.

Seguridad de la información

Respecto a la seguridad de la información, se observó un uso generalizado del sistema sin un control minucioso sobre los accesos, referente a las funcionalidades clave, se constató que el sistema permite la clasificación, archivo y acceso a los documentos. Sin embargo, presenta limitaciones en cuanto al control de versiones, la auditoría de procesos y la colaboración en tiempo real, lo cual reduce su efectividad en entornos de trabajo colaborativo.

Soporte técnico

En relación con el soporte técnico, se constató la ausencia de asistencia continua y profesional, lo que significa que no existe personal asignado de manera permanente para atender los requerimientos relacionados con el sistema. Tampoco se cuenta con un servicio especializado que brinde asistencia en caso de presentarse inconvenientes, actualizaciones o fallos técnicos.

Estándares y normativas

En el ámbito de los estándares y normativas, se evidenció que únicamente existe una implementación parcial, sin contar con procedimientos estandarizados que respalden de manera formal el control documental dentro de la organización.

Impacto en la Gestión

Respecto al impacto en la gestión, se constató que la administración documental se lleva a cabo de manera descentralizada e ineficiente, sin una estructura unificada que permita organizar, controlar y coordinar adecuadamente los procesos relacionados con la información.

Dicho aquello, los trabajadores manifestaron usar la herramienta en sus tareas diarias, aunque con distintos niveles de experiencia, también se demostró que tienen una visión clara sobre lo que representa la información privada, destacando su carácter confidencial y la necesidad de restringir el acceso solo al personal autorizado.

De manera general, se reconoce que la herramienta proporciona ventajas en la organización de archivos, no obstante, la eficacia del sistema se ve limitada por la ausencia de un soporte adecuado y la falta de mecanismos que garanticen el seguimiento de buenas prácticas de manera consistente.

En cuanto a su funcionamiento, los usuarios reportaron que la herramienta presenta un rendimiento estable, aunque ocasionalmente se experimentan fallos, en conjunto, los resultados muestran que, aunque Alfresco representa un paso importante en la digitalización de procesos dentro del departamento, aún existen debilidades en su aplicación que deben abordarse.

Por último, resaltaron la necesidad de fortalecer la seguridad documental mediante políticas de acceso más estrictas, dicho esto los colaboradores coincidieron en que migrar a una versión profesional sería beneficioso.

Matriz De Triangulación

| PREGUNTAS | PARTICIPANTES | | | CITA | ANÁLISIS |
|--|--|---|---|--|--|
| | P1 | P2 | P3 | | |
| | Jefe de sistemas de Gestión Integrados | Asistente sistemas de Gestión Integrados | Asistente sistemas de Gestión Integrados | | |
| 1. ¿Qué conocimientos usted tiene sobre la herramienta DE CÓDIGO ABIERTO ALFRESCO de control documental? | La verdad, tengo conocimientos básicos. Sé que Alfresco es una herramienta que se usa para organizar y gestionar documentos de forma digital, y que permite tener control sobre versiones. | Tengo un conocimiento moderado sobre Alfresco, ya que lo uso prácticamente a diario en mi trabajo. Sé que es una plataforma de gestión documental que permite almacenar, organizar y controlar documentos digitales de manera estructurada. | Tengo un conocimiento intermedio-avanzado sobre Alfresco, ya que lo utilizo de forma constante en mi entorno laboral. | Según Burbano Vallejo (2019)", Alfresco Community es un sistema de código abierto ECM (Enterprise Content Management) que gestiona el contenido digital dentro de una empresa o institución y provee servicios y controles para gestionar estos contenidos"(p.15). | A partir de las respuestas de las entrevistadas, se evidencia una disparidad en el nivel de conocimiento sobre la herramienta. de aprendizaje. Estas diferencias reflejan que, si bien la herramienta es conocida entre las trabajadoras, su uso y aprovechamiento varía según la experiencia, el cargo y el grado de formación en el sistema. |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|
| <p>2. ¿Recibió capacitación o inducción sobre el uso de esta herramienta ALFRESCO en la empresa?</p> | <p>Recibí una breve inducción cuando ingresé, pero fue más general. Me mostraron lo básico, como buscar y subir documentos, pero creo que sería útil tener una capacitación más completa.</p> | <p>Sí, al incorporarme a la empresa recibí una inducción que incluyó el uso de Alfresco. Fue una capacitación inicial bastante general, enfocada en las funciones básicas como la carga de documentos, el uso de metadatos y la estructura de carpetas que maneja la organización.</p> | <p>Sí, recibí una capacitación inicial al ingresar, la cual abarcó aspectos básicos como la creación de carpetas, carga de documentos y uso de metadatos. Posteriormente, he asistido a talleres internos enfocados en mejores prácticas y nuevas funciones del sistema.</p> | <p>Según ESIC (2023) "La formación continua, también conocida como educación continua, es la práctica de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias a lo largo de la vida de una persona" (párr. 2).</p> | <p>Las tres entrevistadas coincidieron en que recibieron una inducción inicial sobre Alfresco, aunque con diferentes niveles de profundidad. Esto indica que existe una iniciativa institucional por capacitar, pero que aún se puede fortalecer con formación continua y especializada para maximizar el aprovechamiento de las funcionalidades avanzadas del sistema.</p> |
|---|---|--|--|---|---|

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| <p>3. ¿Qué entiende usted por gestión de la información privada en el contexto de su área?</p> | <p>Entiendo que se refiere a manejar adecuadamente la información que es confidencial, como datos personales de empleados, contratos, o cualquier documento que no debería ser de acceso público, asegurando que solo las personas autorizadas puedan verla.</p> | <p>En mi área, la gestión de la información privada implica tratar con responsabilidad toda la información que es considerada confidencial, ya sea por su contenido o por las implicaciones legales que tiene. Una buena gestión implica asegurarse de que esa información esté protegida.</p> | <p>En nuestro contexto, la gestión de la información privada implica aplicar medidas técnicas y organizativas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos sensibles. Esto incluye definir niveles de acceso apropiados, asegurar la trazabilidad de las acciones sobre los documentos y cumplir con normativas como la protección de datos personales o la confidencialidad.</p> | <p>Según Ponjuán y Cardentey (2022), “La Gestión de Información es definida como la coordinación económica, efectiva y eficiente de la producción, control, almacenamiento, recuperación y diseminación de la información de las fuentes internas y externas, con el objetivo del desarrollo organizacional” (párr.10).</p> | <p>Todos los participantes comprenden el concepto de gestión de información privada como el resguardo responsable de documentos confidenciales, haciendo énfasis en la necesidad de control de accesos, trazabilidad y cumplimiento legal.</p> |
|---|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| <p>4. ¿Qué tipo de documentos gestiona habitualmente en su área?</p> | <p>Por ahora he manejado documentos como informes internos, archivos de seguimiento, registros administrativos y algunos contratos. Todo depende de las tareas asignadas en el momento.</p> | <p>En mi área gestionamos una variedad de documentos, principalmente administrativos y operativos, como contratos, técnicos. Algunos ejemplos son contratos con proveedores, actas de reunión, informes mensuales de actividades, resoluciones internas, documentación de proyectos, expedientes de personal y registros de procesos.</p> | <p>Gestionamos principalmente documentos administrativos y operativos, como contratos, resoluciones internas, actas de reuniones, informes técnicos, documentación de proyectos y expedientes de personal. Muchos de estos requieren control de versiones y un historial claro de cambios.</p> | <p>Según Santana, Salmon, y Villavicencio (2021). “La gestión de documentos incluye la captura, el almacenamiento y la recuperación de documentos” (p.101).</p> | <p>Los entrevistados identifican como principales documentos gestionados aquellos de carácter administrativo, técnico y de personal, como contratos, informes, actas, resoluciones internas, y expedientes.</p> |
|---|---|---|--|---|---|

| | Desde mi experiencia | En general, sí. | Sí, siempre que se | Según Unayta (2022) | Los participantes |
|---|---|--|---|---|--|
| <p>5. ¿El sistema actual permite organizar documentos de manera eficiente?</p> | <p>hasta ahora, sí ayuda bastante a tener todo en un solo lugar. Pero a veces me cuesta encontrar ciertos archivos si no están bien nombrados o etiquetados. También la falta de soporte técnico influye al momento de organizar los documentos ya que esto genera limitaciones y retrasos.</p> | <p>Alfresco ofrece una estructura bastante sólida para organizar los documentos. Sin embargo, la eficiencia depende en gran medida de los hábitos de los usuarios. Cuando los documentos no se nombran bien, se duplican o se cargan sin clasificación, puede volverse difícil encontrarlos después.</p> | <p>utilice de manera disciplinada. Alfresco ofrece una estructura sólida y herramientas como metadatos, filtros por categoría, plantillas de nomenclatura y versiones, que permiten mantener los documentos ordenados y fácilmente recuperables. Sin embargo, la eficiencia del sistema depende también de la existencia de políticas internas claras. La capacitación y supervisión constante son clave para evitar malas prácticas,</p> | <p>“la eficiencia en el contexto de la gestión documental, se traduce en la capacidad de cumplir y realizar las funciones que se le encomiendan..., es decir, cómo las realiza y cómo actúa =resultados" (párr. 4).</p> | <p>coinciden en que Alfresco permite organizar los documentos de manera eficiente, siempre que se utilice con disciplina y buenas prácticas. Sin embargo, también señalan que la falta de soporte técnico afecta directamente la herramienta y errores humanos como el mal nombramiento o duplicación afectan negativamente esta eficiencia.</p> |

como la carga desordenada
o duplicada de archivos.

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| <p>6. ¿Existen documentos importantes que no están almacenados en la herramienta de gestión?</p> | <p>Sí, creo que todavía hay documentos que se manejan por correo o en físico, especialmente cuando son urgentes o de otras áreas que no usan Alfresco con frecuencia.</p> | <p>Sí, todavía hay algunos documentos que no se encuentran en Alfresco. Esto representa un riesgo, ya que se pierde trazabilidad y centralización.</p> | <p>Sí, lamentablemente todavía existen documentos que se manejan fuera del sistema, ya sea por hábito, urgencia o falta de conocimiento. Esto ocurre especialmente con documentos que se comparten por correo o que permanecen en físico.</p> | <p>Según Espinoza (2023), “En la actualidad, la sociedad de la información con el uso de las tecnologías ha producido diferentes tipos de documentos digitales, donde el tratamiento a su contenido es fundamental para la toma de decisiones, su almacenamiento y conservación” (p.2).</p> | <p>Las entrevistas coinciden en que aún existen documentos relevantes que no se almacenan dentro del sistema Alfresco, ya sea por costumbre, urgencia o desconocimiento en otras áreas. Este comportamiento revela una debilidad institucional que afecta la trazabilidad y la centralización documental. La práctica de manejar archivos por correo electrónico o en físico vulnera los principios de seguridad,</p> |
|---|---|--|---|---|---|

disponibilidad y control de versiones.

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>7. ¿Qué tan rápido y seguro le resulta recuperar información privada cuando la necesita?</p> | <p>Por ahora ha sido seguro, pero a veces me toma tiempo encontrar lo que necesito, especialmente si no conozco bien la ruta o el nombre exacto del archivo.</p> | <p>Cuando los documentos están bien organizados, la recuperación es normal. El buscador de Alfresco funciona bien si se conocen los nombres, palabras clave o si los documentos tienen autor o metadatos adecuados. En cuanto a seguridad, considero que es un sistema poco confiable, sería ideal contar con políticas más claras</p> | <p>Cuando los documentos están bien etiquetados y organizados, la recuperación es básica. El motor de búsqueda de Alfresco es regular, sobre todo si se usan filtros por tipo de documento, fecha, autor o metadatos, considero que es una plataforma poco confiable. Sería recomendable implementar controles adicionales como auditorías automáticas o</p> | <p>Según Neninger, Quintero y Márquez (2024), “La creación de copias de seguridad de datos es un componente fundamental de la estrategia de seguridad de la información de cualquier organización. Esta práctica garantiza la disponibilidad y la integridad de los datos en caso de pérdida, daño o corrupción”</p> | <p>Las participantes coinciden en que el sistema permite una recuperación segura y rápida de la información, siempre y cuando los documentos estén bien organizados y etiquetados. Se valora positivamente el motor de búsqueda de Alfresco y sus filtros por metadatos. Dos entrevistados recomiendan reforzar la seguridad con medidas adicionales como autenticación y auditorías automáticas. El análisis es</p> |
|--|--|--|--|--|--|

sobre auditorías y autenticación para control de accesos, para documentos altamente reforzar la protección de sensibles. la información sensible. coherente con la definición de seguridad de datos, ya que se reconocen tanto fortalezas como áreas de mejora.

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|
| 8. ¿Deberían implementarse controles más estrictos sobre quién accede a documentos sensibles? | Sí, creo que sería importante. A veces uno no está seguro de quién puede ver ciertos documentos, y sería bueno que el acceso fuera más claro o restringido según los niveles. | Sí, definitivamente. Aunque el sistema tiene opciones para limitar accesos, en la práctica a veces se otorgan permisos de forma generalizada por comodidad o por desconocimiento. En mi opinión, debería haber una política más clara sobre quién puede acceder a qué tipo de información, y también | Sí, sin duda. Aunque el sistema permite asignar permisos específicos, en la práctica a veces se aplican de forma genérica por comodidad o falta de seguimiento. Sería necesario tener políticas más estrictas de asignación de roles y realizar auditorías periódicas para verificar accesos, especialmente en áreas que | Según Villacreses (2024), “En la actualidad el uso de políticas de seguridad en un centro de datos es importante debido a la extracción de información personal y mal uso de la misma en los diferentes entornos” (p.1). | Las tres entrevistadas coinciden en la necesidad de establecer controles más estrictos de acceso a documentos sensibles. Se señala que, aunque el sistema permite configurar permisos, en la práctica a veces se asignan de forma general por comodidad, se recomienda implementar auditorías periódicas y políticas de roles más claras. |
|--|---|--|--|--|---|

sería útil realizar manejan información revisiones periódicas de crítica. los permisos asignados, para evitar filtraciones accidentales o accesos no autorizados.

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| <p>9. ¿Con qué frecuencia presentan fallos o problemas técnicos en el sistema?</p> | <p>En mi poco tiempo aquí no he tenido muchos problemas, solo algunos momentos en los que el sistema se pone lento o no carga bien, pero no ha sido algo grave.</p> | <p>No se presentan con mucha frecuencia, pero sí hay momentos en los que el sistema se pone lento, especialmente cuando se intenta cargar documentos grandes o cuando hay muchos usuarios conectados.</p> | <p>Los fallos no son frecuentes, pero sí hay momentos de lentitud, especialmente al subir archivos muy pesados o cuando varios usuarios acceden simultáneamente. También se han presentado errores en la visualización de versiones o conflictos en la sincronización de archivos.</p> | <p>Según Castillo (2017), “La seguridad de la información consiste en la aplicación y gestión de las medidas de seguridad apropiadas, que implica la identificación y análisis de un conjunto amplio de amenazas y la aplicación de controles seleccionados a través del proceso de gestión del riesgo” (p.16).</p> | <p>Las entrevistas coinciden en que los fallos no son frecuentes, pero existen episodios de lentitud o errores puntuales, especialmente al cargar archivos grandes o con múltiples usuarios conectados. Se valora el soporte técnico como eficaz, aunque se sugiere mejorar la infraestructura del sistema.</p> |
|---|---|---|--|---|---|

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|
| <p>10. ¿Le parece necesario que la empresa adopte una versión con soporte profesional o una herramienta diferente?</p> | <p>Si considero que sería útil contar con una versión con soporte profesional, especialmente si ayuda a que el sistema sea más estable y tenga actualizaciones.</p> | <p>Considero que sí sería conveniente. Aunque la versión actual de Alfresco es funcional, una versión con soporte profesional podría ofrecer más estabilidad, soporte técnico directo, actualizaciones frecuentes y acceso a funcionalidades avanzadas. Esto podría mejorar significativamente la eficiencia del sistema y la seguridad de la información.</p> | <p>Considero que una versión con soporte profesional sería una inversión muy beneficiosa, siempre y cuando se hagan las respectivas capacitaciones. El soporte profesional garantiza actualizaciones constantes, parches de seguridad, mejoras de rendimiento y acceso a funciones avanzadas como flujos de trabajo automáticos o integración con otras plataformas.</p> | <p>Según Franco (2023), “Las herramientas tecnológicas son aplicaciones que se adaptan dependiendo de las necesidades que tenga cada uno, por esta razón es de libre elección según la que resulte más efectiva” (p.5).</p> | <p>Los entrevistados consideran que una versión con soporte profesional sería beneficiosa para mejorar la estabilidad, seguridad y rendimiento del sistema.</p> |
|---|---|--|--|---|---|

Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados en el departamento sistemas de gestión integrados de la empresa PROMOPESCA S.A. al personal, evidencian deficiencias en la gestión de la información, caracterizadas por un acceso desigual a la herramienta, falta de estandarización en los procesos, limitaciones en las funcionalidades y ausencia de soporte técnico profesional.

Estas debilidades afectan la seguridad de la información, la eficiencia en la recuperación y organización de documentos, y la capacidad del personal para utilizar la plataforma de manera efectiva, lo que compromete la confiabilidad, trazabilidad y eficiencia en la toma de decisiones dentro de la empresa.

La descentralización y la ineficiencia en la gestión dificultan el control de la información y la toma de decisiones. Esta condición refleja que los procesos no están integrados ni coordinados de manera óptima, lo que limita la capacidad de respuesta ante necesidades internas y compromete la eficacia general del sistema documental.

Los trabajadores utilizan la herramienta diariamente, pero con distintos niveles de experiencia; uno con conocimientos básicos y los otros dos con dominio intermedio y avanzado. La capacitación recibida fue limitada y general, se constató que la disparidad en la apropiación del sistema evidencia una brecha de habilidades que puede afectar la eficiencia del trabajo colaborativo.

Dicho esto, se constató que la capacitación insuficiente contribuye a que algunos usuarios no aprovechen todas las funcionalidades de Alfresco, lo que subraya la necesidad de programas formativos continuos y personalizados según el nivel de conocimiento de cada empleado.

Los colaboradores reconocen el carácter confidencial de la información privada y la necesidad de restringir el acceso a personal autorizado, este resultado refleja una conciencia sobre la importancia de la seguridad de la información.

Por otro lado, trabajadores identifican correctamente qué tipos de documentos requieren protección, lo que indica que, a pesar de las debilidades del sistema, existe un entendimiento adecuado de la confidencialidad. Sin embargo, la práctica de permisos generalizados observada en la herramienta evidencia que esta conciencia aún no se traduce en procedimientos efectivos.

La herramienta facilita la organización de archivos mediante clasificación, metadatos y control de versiones, pero se ve limitado por la falta de soporte, estandarización y seguimiento de buenas prácticas.

Además, la recuperación de información es regular y depende de la correcta clasificación de los documentos, aunque la herramienta contribuye a la digitalización de procesos, sus limitaciones técnicas y operativas afectan la eficacia global de la gestión documental.

Por otro lado, los usuarios reportaron un rendimiento estable, aunque con fallos ocasionales como lentitud en la carga de archivos grandes, problemas de visualización y errores de sincronización, los problemas de rendimiento afectan la continuidad y confiabilidad del sistema, generando frustración entre los usuarios y limitando la eficiencia en el manejo de documentos, esto resalta la necesidad de actualizaciones, mantenimiento y, posiblemente, migración a una versión profesional que garantice estabilidad y soporte técnico.

Por ello, los participantes consideran necesario reforzar la seguridad mediante políticas de acceso más estrictas, auditorías periódicas y autenticación de documentos sensibles, este hallazgo evidencia una preocupación real por la protección de la información crítica, la implementación de políticas claras y auditorías regulares contribuiría a mitigar riesgos de accesos no autorizados y garantizaría que la gestión documental cumpla con estándares de seguridad apropiados.

Dicho esto, se sugiere migrar a una versión profesional, reforzar políticas internas, invertir en tecnología y mantener capacitación continua para lograr una gestión documental eficiente y segura.

Por último, las recomendaciones de los usuarios reflejan la necesidad de un enfoque integral que combine tecnología, capacitación y normativas claras. La adopción de versiones profesionales y la inversión en formación continua permitirían superar las limitaciones actuales y consolidar una cultura digital sólida que fortalezca la seguridad, eficiencia y confiabilidad de la gestión de la información.

Conclusiones

Se determinó que las herramientas de control documental representan un componente clave en la gestión moderna de la información privada. Sin embargo, más allá de los beneficios generales que se atribuyen a estas herramientas como la organización, accesibilidad y seguridad de los documentos, se pudo evidenciar una gran distancia entre lo que plantea la teoría y la realidad operativa de muchas empresas.

O.E.1 Evaluar el nivel de conocimiento sobre las herramientas de control documental en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A.

Se identificó que el personal presenta niveles variados de conocimiento sobre la herramienta de control documental, lo que influye directamente en la eficiencia de su uso y en la correcta gestión de la información dentro de la organización.

O.E.2 Identificar las deficiencias en la gestión y organización de la documentación en el departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A.

Se revelaron varias fallas en la gestión documental. Una de las principales es el acceso restringido a la herramienta, donde solo algunos empleados tienen permisos completos, lo que limita la autonomía del resto. Además, faltan funciones cruciales como el control de versiones, la trazabilidad de acciones sobre los documentos y los sistemas de auditoría, elementos vitales para una gestión transparente y segura.

O.E.3 Proponer mejoras en el acceso y la recuperación de información privada del Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A., mediante la implementación de una solución tecnológica eficiente.

Se evidenció que es necesario migrar a una herramienta con versión profesional que permita mejorar significativamente el sistema actual, al incorporar funciones clave como el

control de versiones, auditorías automáticas, gestión jerarquizada de permisos, integración con otras plataformas internas y respaldo automatizado, además de ofrecer mayor seguridad, soporte técnico y escalabilidad.

Recomendaciones.

Ampliar el acceso a la herramienta de gestión documental, otorgando permisos diferenciados según los roles y responsabilidades de los empleados. Esto fomentaría la autonomía operativa sin comprometer la seguridad.

Incorporar funciones de trazabilidad y auditoría que permitan registrar todas las acciones realizadas sobre los documentos. Estas funciones son esenciales para garantizar transparencia, control y cumplimiento normativo.

Establecer un sistema de respaldo automático de la información, con el fin de evitar la pérdida de datos importantes ante posibles fallos técnicos o errores humanos.

Evaluar e implementar una nueva herramienta de gestión documental que ofrezca soporte técnico confiable, mayor seguridad y funcionalidades avanzadas. Esta implementación será clave para optimizar la gestión de la información privada y fortalecer el control interno en PROMOPESCA S.A, mediante un proceso de formación continua del personal en el uso adecuado de la herramienta.

Referencias

- Albuja, D., & Sandoval, D. (2020). Sistemas de gestión y su importancia para el desarrollo sostenible. *Ingenio*, 3(2), 42-54.
- Baquero Aponte, M. P., Hurtado Ruiz, S., & León García, J. E. (2024). Análisis de herramientas para seguimiento y control documental en proyectos empresariales.
- Barzaga-Sablón, O. S., Pincay, H. J. J. V., Nevárez-Barberán, J. V., & Cobeña, M. V. A. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.
- Burbano Vallejo, J. D. (2019). Desarrollo de prototipo de aplicación distribuida para gestión de contenidos basado en Alfresco para la EPN (Bachelor's thesis, Quito, 2019.).
- Castillo Segura, C. C. (2017). Propuesta metodológica para la identificación de riesgos asociados a la Gestión Documental.
- Contreras Díaz, Y. D. L., Rivero Amador, S., González Pérez, M. M., & Ding, B. (2021). La Gestión de Información en el contexto institucional y el rol de los directivos. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(1).
- ESIC. (2023). Formación continua: qué es y en qué consiste. Rethink by ESIC.
<https://www.esic.edu/rethink/categoria/mundo-educativo/formacion-continua-que-es-y-en-que-consiste-c>
- Espinoza, X. P. G. (2023). Prácticas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 19(2), 172-181.

- Fernández Valdés, M. D. L. M., & Ponjuán Dante, G. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*, 18(1), 0-0.
- Font, M. (2019). Implementación de un sistema de gestión documental. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba. Facultad de Ciencias de la Información.
- Franco Ramírez, M. C. (2023). IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA TÉCNICA PARA EL ACUSE.
- Gamboa Graus, M. E., Castillo Rojas, Y., & Parra Rodríguez, J. F. (2021). Procedimiento para la gestión de información en función de la administración escolar. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3).
- González Ruano, F. (2020). Módulo inteligente de Alfresco para sugerir contenido de interés al usuario (MASCI).
- Maldonado Naranjo, C., & Castillo Oviedo, G. (2025). Diseño de un modelo de agilidad para área de soporte técnico.
- Mendoza Villegas, L. Y. (2024). Análisis del uso de herramientas digitales para la gestión documental en departamento de gerencia general de la empresa pública aseo integral de Montecristi EP, 2023.
- Morales, F., Toapanta, S., & Toasa, R. M. (2020). Implementación de un sistema de seguridad perimetral como estrategia de seguridad de la información. *Revista Iberica de sistemas e tecnologías de informacao*, (E27), 553-565.
- Neninger, J. C. B., Quintero, Y. C., & Márquez, N. D. C. Á. (2024). La seguridad de la información a través de la creación y restauración de las copias. *Journal TechInnovation*, 3(1), 67-77.

- Páez Lapchinskiy, P. E., & Marrero González, A. (2019). Módulo Gestión de Acuerdo en la tecnología de Alfresco Community 5.2 (Bachelor's thesis, Universidad de las Ciencias Informáticas. Facultad 2.).
- Pilligua Anchundia, B. A. (2022). Herramienta digital para la optimización de la gestión de la información en el Departamento de Talento Humano GAD-Municipal del Cantón Manta (Doctoral dissertation).
- Pino, E. T. R. Soporte Técnico en Protección SA-Algar Tecnología.
- Ponjuán, G., & Cardentey, Y. (2022). Evolución de los estudios sobre gestión de información y su efecto en organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 33.
- Ramos, A. H. (2020). Gestión de Información y sus herramientas. *Revista Joven Club de Computación y Electrónica (TINO)*.
- Santana, D. M., Salmon, L. G., & Villavicencio, J. C. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *ReHuSo Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 98-107. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iespecial.3785>
- Triana, M. S. F., & Medina, L. A. H. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: una herramienta eficaz dentro de la empresa. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(2), 24-32.
- Unayta. (s.f.). Eficacia y eficiencia en la gestión documental. <https://unayta.es/eficacia-y-eficiencia-en-la-gestion-documental/>

VILLACRESES PARRALES, A. B. (2024). POLÍTICAS DE SEGURIDAD PARA EL CENTRO DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).

Zuñiga, D. I. S., Torres, E. M., Villa, C. A., & Guamán, R. G. (2024). Soluciones tecnológicas para la gestión de información en el ámbito universitario. Caso de estudio: Universidad Particular del Ecuador. *Revista Qualitas*, 27(27), 145-162.

Anexos

Anexo 1 Propuesta de solución

Título de la propuesta

M-Files como herramienta de control documental en el Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de la empresa PROMOPESCA S.A.

Objetivos

Objetivo general

Implementar la herramienta empresarial M-Files en el Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA

Objetivos específicos

- ✚ Diagnosticar las deficiencias actuales en la gestión documental de PROMOPESCA S.A.
- ✚ Personificar un sistema de gestión documental robusto con la herramienta empresarial M-Files.
- ✚ Capacitar al personal del Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A. en el uso efectivo de M-Files.

Introducción

M-Files se presenta como una plataforma de gestión de información privada inteligente que aborda los desafíos de la gestión documental desde un enfoque innovador. A diferencia de los sistemas tradicionales basados en ubicaciones de almacenamiento, M-Files estructura la información mediante metadatos, lo que facilita la búsqueda, el acceso y la integración de documentos en los flujos de trabajo diarios.

Esta tecnología, respaldada por inteligencia artificial, permite a las organizaciones localizar archivos de manera inmediata, sin necesidad de recordar carpetas o nombres específicos, y ofrece una vista unificada de los documentos sin importar su origen o

ubicación. Además, incorpora funciones de automatización, control de acceso, colaboración segura y disponibilidad desde cualquier dispositivo, elementos esenciales para adaptarse a las nuevas dinámicas laborales, incluyendo el trabajo remoto.

M-Files, es una solución líder de gestión de documentos, automatiza todo el ciclo de vida de los documentos. Agiliza todo, desde la creación y gestión de documentos hasta la automatización de flujos de trabajo, la colaboración segura, la búsqueda empresarial, el cumplimiento de normativas y el seguimiento de auditorías (M-Files, s. f.).

Justificación

La elección de M-Files como herramienta para la gestión documental se justifica por su robustez y adaptabilidad a los entornos empresariales actuales. Este sistema no solo permite administrar contenidos y procesos documentales, sino que también ofrece un acceso completamente en línea mediante navegadores convencionales como Google Chrome, Firefox o Microsoft Edge. Además, su compatibilidad con dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas con sistemas operativos iOS, Android o Windows, garantiza una experiencia accesible y flexible para los usuarios.

Uno de los aspectos más relevantes de M-Files es su capacidad de integrarse de forma fluida con plataformas empresariales ya existentes, incluyendo aplicaciones de Windows, sistemas CRM, ERP y soluciones contables. Esto permite una implementación sencilla sin necesidad de sustituir los sistemas vigentes.

Por otro lado, M-Files admite tanto documentos físicos digitalizados como archivos electrónicos, tales como correos y otros tipos de información que no necesariamente están asociados a un documento tradicional, como datos de clientes, cuentas, contactos o proyectos. Todo ello puede gestionarse mediante metadatos, lo que facilita su organización y recuperación. Su sistema avanzado de indexación permite etiquetar los documentos de

manera eficiente, acelerando significativamente los procesos de búsqueda dentro de la organización y reduciendo el tiempo destinado a tareas administrativas.

En conjunto, estas funcionalidades convierten a M-Files en una solución moderna, eficaz y escalable para optimizar la gestión de información en empresas como PROMOPESCA S.A., donde la seguridad, accesibilidad y trazabilidad de los documentos son claves para el cumplimiento de sus objetivos operativos.

Implementación de M-Files.

La implementación de M-Files se llevará a cabo mediante un proceso estructurado y secuencial, que incluirá varias etapas clave. Primero, realizaremos un diagnóstico de los procesos y documentos actuales para identificar necesidades y definir roles de acceso. Luego, configuraremos el sistema, creando carpetas, metadatos, flujos de aprobación y permisos según la jerarquía de la organización.

Posteriormente, capacitaremos al personal para que utilice la herramienta correctamente. Finalmente, migramos los documentos existentes al sistema, monitoreamos su uso, establecemos auditorías periódicas y garantizamos que todos los procesos de gestión documental funcionen de manera eficiente, segura y trazable.

Alcance.

La implementación abarcará todas las áreas de la organización que manejan documentación sensible o que dependen de flujos de información para la toma de decisiones, incluyendo departamentos administrativos, recursos humanos y proyectos.

Análisis de Factibilidad (M-Files)

Factibilidad técnica:

M-Files es compatible con múltiples entornos operativos, y su arquitectura flexible permite su integración sin necesidad de cambiar los sistemas existentes. Además, su interfaz amigable facilita la curva de aprendizaje.

Factibilidad económica:

Aunque la adquisición e implementación tiene un costo inicial, se prevé un retorno de inversión mediante la reducción de errores, duplicación de documentos y tiempos de búsqueda, así como el cumplimiento normativo y mejor respuesta ante auditorías.

Factibilidad operativa:

El equipo del Departamento de Sistemas de Gestión Integrados tiene la capacidad técnica y organizativa para asumir este proceso, siempre que se brinde una adecuada capacitación y soporte durante los primeros meses de uso.

Factibilidad legal y de seguridad:

M-Files cumple con estándares internacionales en protección de datos, cifrado y políticas de control de acceso, lo que garantiza el resguardo de la información sensible de la empresa.

Desarrollo de la Propuesta

Diagnóstico y levantamiento de información.

Mediante la observación directa, entrevistas semiestructuradas a colaboradores y análisis documental en el Departamento de Sistemas de Gestión Integrados de PROMOPESCA S.A., se identificaron limitaciones en el uso de Alfresco. Aunque los usuarios emplean la herramienta, existen diferencias en sus niveles de manejo, lo que afecta

la eficacia del sistema. Además, las políticas de seguridad son laxas y no siempre se aplican correctamente, poniendo en riesgo la confidencialidad de la información privada.

El sistema actual carece de soporte técnico adecuado y presenta fallos ocasionales, mientras que prácticas informales como el uso de correos electrónicos o documentos físicos dificultan la centralización y trazabilidad documental. La recuperación de información es limitada cuando los documentos no están bien clasificados.

Ante estas deficiencias, se concluye que es necesario implementar una solución tecnológica más robusta, como M-Files, que ofrezca mayor seguridad, soporte técnico, control de versiones, gestión jerarquizada de permisos e integración eficiente, garantizando así una gestión documental más profesional, segura y eficaz.

Configuración y personalización de M-Files

Con base en los requerimientos identificados, se procederá a la configuración y personalización de M-Files, adaptándolo a las necesidades operativas de PROMOPESCA S.A. Se establecerán jerarquías de acceso por tipo de usuario, permitiendo un control seguro y segmentado de la información. Asimismo, se activará el control de versiones y registro automático de cambios, facilitando el seguimiento de modificaciones en los documentos. Se diseñarán flujos automatizados para aprobación de archivos, mejorando la eficiencia y reduciendo tiempos de validación.

Los documentos se clasificarán mediante metadatos, optimizando la búsqueda y recuperación de información. También se habilitarán funciones de auditoría y trazabilidad para garantizar la transparencia en el manejo de archivos críticos.

Estas configuraciones permitirán que el sistema se adapte completamente a los procesos internos de PROMOPESCA S.A., garantizando un manejo adecuado, seguro y ordenado de la información documental.

Capacitación y adopción

Una vez configurada la herramienta, se implementará un plan de capacitación dirigido al personal que utilizará el sistema. La formación estará orientada a garantizar el uso adecuado de M-Files, abordando aspectos prácticos como carga de documentos, uso de metadatos, navegación por la interfaz, control de versiones y participación en flujos de trabajo.

Este proceso busca no solo instruir técnicamente a los usuarios, sino también fomentar una cultura de gestión documental responsable y alineada con las exigencias del sistema de calidad y los objetivos estratégicos de la organización. La capacitación será clave para una adopción efectiva de la herramienta y para consolidar una mejora sostenida en el manejo de la información.

La capacitación incluirá temas como la navegación en la interfaz, la carga y recuperación de documentos, el uso de metadatos, la participación en flujos de aprobación, y la correcta gestión de versiones. Además de fortalecer las competencias técnicas del equipo, esta etapa busca promover un cambio cultural que impulse la adopción responsable del sistema, fomentando buenas prácticas documentales, el cumplimiento normativo y la mejora continua de los procesos internos

Cronograma de implementación de la herramienta M-Files (Duración 6 Semanas)

| Actividades Principales | Recursos Humanos | Recursos Tecnológicos / Materiales | Responsable | Costo Estimado | S 1 | S 2 | S 3 | S 4 | S 5 | S 6 |
|--|---------------------------------------|--|--------------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Reunión de lanzamiento del proyecto | Líder de proyecto, TI, usuarios clave | Sala de reuniones, proyector, PC | Jefe de Proyecto | \$1000 | | | | | | |
| Instalación de M-Files | Ingeniero TI | Servidor, internet, software | Admin. de Sistemas | \$1000 | | | | | | |
| Adquisición de licencias M-Files (6 usuarios) | Área administrativa | Licencias M-Files (USD 39*6 usuarios*12 meses) = USD 2,808/año | Coordinador de TI | \$2,808 | | | | | | |
| Configuración inicial de M-Files | Equipo TI, consultor M-Files | Plataforma M-Files, documentación técnica | Líder Técnico | \$1000 | | | | | | |
| Capacitación básica al personal clave (primera sesión) | Instructores, usuarios clave | Aula, proyector, computadoras, manuales | Capacitador | \$500 | | | | | | |
| Capacitación avanzada al personal clave (segunda sesión) | Instructores, usuarios clave | Aula, presentaciones, materiales | Capacitador | \$500 | | | | | | |
| Puesta en marcha | Equipo TI, usuarios | M-Files en producción, servidores, soporte técnico | Jefe de Proyecto | \$1000 | | | | | | |
| | | | | \$8,808 Total | | | | | | |

Beneficios Esperados

La implementación de M-Files aportará importantes beneficios a la gestión documental y al desempeño general de la organización. Uno de los principales logros será el fortalecimiento del control y la trazabilidad de los documentos, permitiendo un seguimiento detallado de cada acción realizada, lo que facilitará los procesos de auditoría y el cumplimiento de normativas internas y externas.

Además, se optimizarán los tiempos de búsqueda y recuperación de información gracias al uso de metadatos, reduciendo errores y mejorando la precisión en el acceso a los archivos. Esta eficiencia impactará positivamente en la agilidad operativa y en la toma de decisiones.

En términos de seguridad, M-Files garantiza la protección de la información a través de permisos jerarquizados y cifrado de datos, lo que asegura la confidencialidad y la integridad documental dentro de la organización.

Finalmente, la automatización de flujos de trabajo permitirá disminuir la carga de tareas repetitivas, incrementando la productividad del personal y liberando recursos para actividades estratégicas. Todos estos beneficios, en conjunto, contribuirán al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la eficiencia, la seguridad y la mejora continua

Anexo 2. Ficha de observación

| Aspecto Evaluado | Descripción / Observación | Problemas detectados |
|------------------------------------|---|--|
| Acceso a la herramienta | 6 trabajadores usan la herramienta “Alfresco” | Solo 2 personas tienen acceso completo; los demás tienen permisos limitados |
| Herramienta utilizada | “Alfresco” – versión de código abierto | Carece de soporte profesional y mantenimiento especializado |
| Seguridad de la información | Uso generalizado sin control detallado de accesos | Riesgo de fugas de información y falta de control sobre permisos |
| Funcionalidades clave | Clasificación, archivo, acceso a documentos | Limitaciones en control de versiones, auditoría, colaboración en tiempo real |
| Soporte técnico | No existe soporte técnico continuo ni profesional | Imposibilidad de resolver incidencias críticas de manera efectiva |
| Estándares y normativas | Normativas parcialmente implementadas | Ausencia de procedimientos estandarizados para gestión documental |
| Impacto en la gestión | Gestión documental descentralizada y no eficiente | Dificulta la trazabilidad, cumplimiento normativo y la toma de decisiones |

Anexo 3. Evidencia Fotográficas



Asesoría académica del estudio.



Sesión de entrevista con colaboradores de PROMOPESCA S.A. como parte del proceso de investigación del estudio de caso.

Anexo 4. Entrevista dirigida al personal de sistemas de gestión integrados

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Tema: Herramientas de control documental para la gestión de la información privada en PROMOPESCA S.A.

Entrevistador: Andrés Alfonso Mera Villigua

GUÍA DE ENTREVISTA

Aplicada a:

Institución:

Departamento:

Función:

1. ¿Qué conocimientos tiene usted sobre la herramienta DE CODIGO ABIERTO ALFRESCO de control documental?
2. ¿Recibió capacitación o inducción sobre el uso de esta herramienta ALFRESCO en la empresa?
3. ¿Qué entiende usted por gestión de la información privada en el contexto de su área?
4. ¿Qué tipo de documentos gestiona habitualmente en su área?
5. ¿El sistema actual permite organizar los documentos de manera eficiente?
6. ¿Existen documentos importantes que no están almacenados en la herramienta de gestión?
7. ¿Qué tan rápido y seguro le resulta recuperar información privada cuando la necesita?
8. ¿Cree que debería haber controles más estrictos sobre quién accede a documentos sensibles?
9. ¿Con qué frecuencia se presentan fallos o problemas técnicos en el sistema?
10. ¿Le parece necesario que la empresa adopte una versión con soporte profesional o una herramienta diferente?