

UNIVERSIDAD CATOLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y COMERCIALES
ADMINISTRACION



PLAN DE TESINA PARA OPTAR LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Docente

Costa Rodríguez, Jorge Eduardo

Tema

Con una gestión de proceso como instrumento de eficiencia en la gestión de operatividad del Archivo Central del Banco de la Nación

Alumnas

Cajas Iturrizaga, Ruth Yolanda

Llanos Sánchez, Eleanne Judith

2016

Resumen

El presente trabajo de investigación se ha realizado en la Institución Bancaria Banco de la Nación que es el operador bancario del Sector Público nacional, con la finalidad de plantear y adaptar un sistema de gestión basado en actividades que acceda enriquecer el trámite logística y administrativo en el Archivo Central en la mencionada entidad.

Extender un sistema de gestión basado en actividades de proceso en esta institución financiera es complejo, puesto que factores que intervienen como la cobertura que presenta a nivel nacional es tan amplia por sus agencias en los diferentes sectores donde se encuentra, diversidad de transacciones diferenciados en depósitos, tasa, aranceles, préstamos, tarjetas de ahorros y créditos, etc. que se dan en cantidades, y calidad de servicio interno, da como resultado la integración de un sistema operativo flexible en la institución señala.

En la investigación se determinó la problemática que tiene el tema de Gestión de procesos del archivo central del Banco de la Nación, identificando los puntos que han generado y las consecuencias que estas han acarreado en los procesos, control y servicios de los clientes tanto interno, como externo del Banco de la Nación donde se realizan dichos eventos.

Puestos que los resultados de la primera parte de la investigación se implementó y desarrollo una gestión de procesos, que permitió favorablemente resultados en el manejo archivístico y la implementación de códigos archivísticos referentes a las cajas archivísticas, logrando así facilitar en menor tiempo el servicio las operaciones administrativas del archivo Central de la empresa.

En la parte final de la investigación, se realizó la contracción de las hipótesis, con la finalidad de demostrar que la aplicación de un sistema adecuado de Gestión de procesos mejora la gestión operativa en el archivo central de la empresa. Para esto se entregó un esperamos la mejor respuesta positivo de la Gerencia General para que puedan ser usados en sus gestiones administrativas.