

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Mejora en el proceso de elaboración de Informes de gestión de base de datos del Banco Bolivariano. Guayaquil - Ecuador 2020”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Gavilánez Bowen, Johanna Mayra
Bach. Crespo Palma, José Domingo

Docente Guía:

Mg. Díaz Zelada, Yvan Francisco

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A mis padres, Mayra Bowen y Riquelme Gavilánez (+), por sus consejos, dedicación, paciencia, esfuerzo y amor. Quien soy y todos mis logros se los debo a ellos, quienes me enseñaron la virtud de la constancia para alcanzar mis objetivos.

Gracias madre y padre.

Johanna Gavilánez Bowen.

Dedico este logro profesional a DIOS por permitirme estar con vida y lograr culminar esta maestría, a mis hijos Johannita y Daniel, a mi esposa Johanna Gavilánez, a mis padres Mercy Palma y Antonio Crespo, gracias por su apoyo incondicional durante este tiempo de preparación.

Con todo mi corazón este esfuerzo es por ustedes.

José Crespo Palma.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos llegar a este momento, sin Él reconocemos que nada es posible.

A nuestra familia por el tiempo que no hemos podido compartir con ellos, por su comprensión y su constante apoyo.

A nuestros hijos por ser nuestra luz e inspiración para seguir adelante y lograr los retos que nos proponemos.

A nuestros docentes de la Escuela de Postgrado Neumann, en especial a nuestro docente guía Mg. Yvan Díaz quien nos ha orientado en el proceso de elaboración de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	1
1.1. TÍTULO DEL TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4.1. Justificación práctica.....	4
1.5. METODOLOGÍA.....	4
1.5.1. Tipo de Investigación.....	4
1.5.2. Diseño de Investigación.....	4
1.5.3. Técnicas e instrumentos.....	5
1.6. ALCANCE.....	5
1.7. LIMITACIONES.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE O TÓPICO CLAVE.....	7

2.1.1. Variables.....	7
2.2. IMPORTANCIA DE LA VARIABLE O TÓPICO CLAVE	8
2.2.1. Análisis descriptivo de las variables.....	8
2.2.1.1. Generalidades	8
2.2.1.2. Descripción.....	9
2.2.1.3. Proceso de elaboración de informes de gestión (Variable 1)	9
2.2.1.3.1. Descripción de los procesos.....	10
2.2.1.3.2. Informes de gestión	11
2.2.1.4. Gestión de base de datos (Variable 2)	12
2.3. ANÁLISIS CRÍTICO	14
2.3.1. Administrador de base de datos	14
2.3.2. Atributos.....	15
2.3.3. Bases de datos	15
2.3.4. Calidad.....	16
2.3.5. Cliente/Servidor	16
2.3.6. Dato	17
2.3.7. Dominio.....	17
2.3.8. Entidades.....	18
2.3.9. Indicadores	18
2.3.10. Procesos.....	19
2.3.11. Transacción	20
2.4. BASES TEÓRICAS.....	21
2.4.1. Mejora continua	21
2.4.2. Mejora de procesos	22
2.4.3. Modelos de gestión y el enfoque basado en procesos	22

2.4.4.	Operaciones del modelo relacional.....	23
2.4.5.	Procesos de gestión de recursos.....	23
2.4.6.	Procesos versus procedimientos	24
2.4.7.	Sistemas de Gestión.....	25
2.4.8.	Sistema financiero de Ecuador	25
2.5.	MARCO LEGAL	25
2.5.1.	Constitución del Ecuador	26
2.5.2.	Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos	26
2.5.3.	Resolución JB-2014-3066.....	26
2.5.4.	LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	26
2.6.	ANÁLISIS COMPARATIVO.....	26
CAPÍTULO III.....		28
3.	MARCO REFERENCIAL	28
3.1.	RESEÑA HISTÓRICA.....	28
3.2.	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	29
3.2.1.	Visión	29
3.2.2.	Misión	30
3.2.3.	Valores.....	30
3.2.3.1.	Integridad.....	30
3.2.3.2.	Orientación al servicio	30
3.2.3.3.	Trabajo en equipo.....	30
3.2.3.4.	Productividad.....	31
3.2.3.5.	Profesionalismo	31
3.2.3.6.	Proactividad.....	31

3.2.3.7.	Apertura Al Cambio	31
3.2.4.	Políticas de calidad	32
3.3.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	32
3.4.	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.....	34
3.5.	ANTECEDENTES ESPECÍFICOS DEL ÁREA	35
3.5.1.	División de Tecnología.....	35
3.5.2.	Área Base de Datos.....	35
3.6.	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	36
3.7.	ANÁLISIS DAFO	37
3.7.1.	Debilidades	37
3.7.2.	Amenazas	38
3.7.3.	Fortalezas	39
3.7.4.	Oportunidades	39
CAPÍTULO IV	40
4.	RESULTADOS	40
4.1.	MARCO METODOLÓGICO	40
4.1.1.	Enfoque de investigación	40
4.1.2.	Tipo de investigación	40
4.1.3.	Diseño de investigación	41
4.2.	DIAGNÓSTICO	42
4.2.1.	Recolección de los datos	42
4.2.2.	Análisis de las respuestas a las entrevistas realizadas	43
4.3.	DISEÑO DE LA MEJORA	45
4.3.1.	Comparación gráfica.....	48
4.3.2.	Presupuesto.....	49

4.4. MECANISMOS DE CONTROL	51
CAPÍTULO V	52
5. SUGERENCIAS	52
6. CONSLUSIONES	53
7. BIBLIOGRAFÍA	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables del proyecto	7
Tabla 2 Clasificación de las variables.....	8
Tabla 3 Presentación bibliográfica afines al estudio planteado	27
Tabla 4 Entrevista a personal de la institución	43
Tabla 5 Propuesta de mejora	46
Tabla 6 Desglose de horas a invertir	50
Tabla 7 Presupuesto	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa genérico de procesos por las instituciones financieras.....	11
Figura 2 Modelo de gestión basada en procesos	23
Figura 3 Diferencias significativas del proceso vs procedimientos	24
Figura 4 Organigrama general.....	33
Figura 5 FODA en elaboración de informes gestión.....	38
Figura 6 Esquema de proceso actual	48
Figura 7 Esquema de proceso propuesto.....	49

RESUMEN

El presente proyecto se realiza con el propósito de diseñar una propuesta de mejora en el proceso de elaboración de informes de gestión de Base de datos del Banco Bolivariano, disminuir el tiempo de elaboración desarrollando herramientas tecnológicas que garanticen el cumplimiento de la propuesta alcanzada en el estudio. Se involucró al área de Base de Datos de la división de Tecnología quienes son los responsables de elaborar mensualmente los informes de gestión objeto del presente estudio.

La propuesta de mejora consta de cinco capítulos enunciados de la siguiente manera: El capítulo uno muestra el planteamiento de problema y los objetivos del estudio, en el capítulo dos estudia las variables analizadas, análisis comparativos, y bases teóricas. Mientras que en el capítulo tres se aplica la metodología de tipo descriptivo que permitirá detallar el plan de mejora, así como la metodología de campo dentro de la institución, por medio de un enfoque de estudio cualitativo se recolecta la mayor cantidad de datos posibles para entender el problema y establecer las posibles soluciones.

En el capítulo cuatro se diseña la propuesta de mejora, base fundamental del proyecto. De igual forma, se deja constancia de los resultados obtenidos, Mientras que en el último capítulo se pone de manifiesto las sugerencias y conclusiones a las que se llega en el estudio realizado.

INTRODUCCIÓN

Las diferentes organizaciones que participan en el mercado económico nacional e internacional, requieren evaluar los diversos procesos que realizan, indistintamente de su periodicidad o giro de negocio en el que intervienen, cuyos resultados le permitirán tomar decisiones que beneficien a las empresas. El factor determinante para tales decisiones será contar con información exacta, clara y oportuna.

“Los procesos que intervienen en la elaboración de informes en las empresas que necesitan evaluar áreas, departamentos, funciones, etc., sean estas operativa o administrativas, deben ser claros, precisos y eficientes, a fin de alcanzar los resultados esperados” (Mallar, 2010, pág. 13). Las instituciones financieras del país, realizan diversas actividades económicas de forma permanente, lo que obliga a gestionar una gran cantidad de recursos para satisfacer los objetivos establecidos.

La necesidad de contar con información relevante que permita a los altos mandos empresariales, tomar las mejores decisiones en función de los distintos informes que se realizan en la matriz del Banco Bolivariano de la ciudad de Guayaquil, conlleva a plantear el siguiente proyecto titulado “Mejora en el Proceso de elaboración de informes de gestión de Base de datos del Banco Bolivariano de la ciudad de Guayaquil en el año 2020”. Toda vez que, actualmente los resultados de la información presentada no permite medir todos los indicadores de gestión a fin de obtener informes relevantes de manera eficiente, esto es, preparados de forma pormenorizada y en tiempo razonable, lo que involucrará gestionar cambios en la fuente principal donde se alimentan los reportes, las bases de datos de la institución bancaria.