



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**



**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN:**

**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE**

**TEMA:**

DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMATICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN “BANECUADOR”, AGENCIA BABA.

**AUTORA:**

EVELIN YAHAIRA RODRIGUEZ PISCO

**TUTOR:**

LCDO. JUAN GUEVARA ESPINOZA MSc.

**LECTORA:**

ING. CORINA ENRIQUEZ CUADRO MSc.

**BABAHOYO - ECUADOR**

**2018**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE**  
**PRESENCIAL**



## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios, que nunca permitió que desista de mi objetivo, segundo a mi familia, a mis padres y hermanos, en especial a mi abuelo Carlos que hoy no está conmigo, pero me dio el ejemplo de superación y me enseñó que cuando uno se propone algo jamás debe rendirse hasta conseguirlo, a mi segunda familia los Bastidas Gonzales que también han puesto su granito de arena en el transcurso de la realización de mi tesis y por último pero no menos importante agradecerle a mi pequeña hija, que día a día me da un motivo más para seguir luchando.

Evelin Yahaira Rodríguez Pisco



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE**  
**PRESENCIAL**



## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento eterno a Dios, a mis padres, quienes con su esfuerzo diario han hecho de mí una mujer de bien, a mis hermanos porque a pesar de todo siempre hemos estado unidos y me han apoyado, a mis suegros y esposo que me han estado apoyando en esta etapa de realización de tesis y a mi pequeña hija que es mi impulso diario para esforzarme y salir adelante.

Evelin Yahaira Rodríguez Pisco



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**PRESENCIAL**



**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **Evelin Yahaira Rodríguez Pisco**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1207206083-5, en calidad de autora del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Mención **Secretariado Ejecutivo Bilingüe**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN "BANECUADOR", AGENCIA BABA.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Evelin Rodríguez

**Evelin Yahaira Rodríguez Pisco**

**CI. 1207206083-5**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
PRESENCIAL



CERTIFICADO DE APROBACION DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIA A LA SUSTENCION.

Babahoyo, 05 de julio del 2018

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 018, con fecha 13 de Septiembre del 2017, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-008-RES-006-2017, certifico que la Srta. **Evelin Yahaira Rodríguez Pisco**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

**DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMATICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN "BANECUADOR", AGENCIA BABA.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

Ltdo. Juan Guevara. MSc.

DOCENTE DE LA FCJSE.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACION DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIA A LA SUSTENCION.**

**Babahoyo, 12 de julio del 2018**

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 018, con fecha 13 de Septiembre del 2017, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-008-RES-006-2017, certifico que el Srta. **Evelin Yahaira Rodríguez Pisco**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMATICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN "BANECUADOR", AGENCIA BABA.**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

**Ing. Corina Enríquez Cuadro,  
DOCENTE DE LA FCJSE.**





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
PRESENCIAL



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMATICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN "BANECUADOR", AGENCIA BABA.**

**PRESENTADO POR LA SEÑORITA: Evelin Yahaira Rodríguez Pisco**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

8,83.

**EQUIVALENTE A:**

**TRIBUNAL:**

Iv-

**MSC. IVAN MONTALVO VILLALVA**

**DELEGADO DEL DECANO**

Ing. Gracia Cruz

**MSC. GRACE CONTRERAS CRUZ**

**DELEGADO DEL  
COORDINADOR DE  
CARRERA**

Abel Romero Jacome

**DELEGADO DEL CIDE**

Ab. Isela Berruz Mosquera

**SECRETARIA  
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE**



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACION  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
PRESENCIAL



Babahoyo 24 de julio de 2018

**INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación de la Srta. Evelin Yahaira Rodríguez Pisco, cuyo tema es: **DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMATICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN "BANECUADOR", AGENCIA BABA**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [6%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

  
Lcdo. Juan Guevara, MSc.  
DOCENTE DE LA FCISE.



## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
ÍNDICE DE CUADROS .....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	XV
RESUMEN.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	I
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA .....	2
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	2
1.2.1. <b>Contexto Internacional</b> .....	2
1.2.2. <b>Contexto Nacional</b> .....	3
1.2.3. <b>Contexto Local</b> .....	3
1.2.4. <b>Contexto Institucional</b> .....	4
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	5
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.4.1. <b>Problema General</b> .....	5

<b>1.4.2. Sub-Problemas o Derivados.....</b>	<b>6</b>
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
<b>Línea de investigación de la Universidad. ....</b>	<b>6</b>
<b>Línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación.</b>	<b>6</b>
<b>Línea de investigación de la carrera. ....</b>	<b>6</b>
<b>Delimitador Espacial.....</b>	<b>6</b>
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	8
<b>1.7.1. Objetivo General. ....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>8</b>
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	9
2.1. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1. MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACION.....	39
2.1.2.1. Antecedentes Investigativos.....	39
2.1.2.2. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.....	40
2.1.3. POSTURA TEÓRICA.....	42
2.2. HIPÓTESIS.....	42
<b>2.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.....</b>	<b>42</b>

<b>2.2.2. SUB-HIPÓTESIS O DERIVADAS</b> .....	43
2.2.3. VARIABLES. ....	43
CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
<b>3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	44
<b>3.1.1. Pruebas Estadísticas Aplicadas</b> . ....	44
3.1.2. Análisis e interpretación de datos. ....	44
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	51
<b>3.2.1. Especificas</b> . ....	51
<b>3.2.2. General</b> . ....	51
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES .....	52
<b>3.3.1. Especificas</b> . ....	52
<b>3.3.2. General</b> . ....	52
CAPITULO IV. PROPUESTA TEORICA DE LA APLICACIÓN .....	53
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS. ....	53
<b>4.1.1. Alternativa obtenida</b> . ....	53
<b>4.1.2. Alcance de la alternativa</b> .....	53
<b>4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa</b> . ....	54
<b>4.1.3.1. Antecedentes</b> . ....	54
<b>4.1.3.2. Justificación</b> .....	55
4.2. OBJETIVOS.....	56

<b>4.2.1. General.....</b>	<b>56</b>
<b>4.2.2. Específicos.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3.1. Título.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3.2. Componentes.....</b>	<b>57</b>
<b>MANUAL COBIS.....</b>	<b>57</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>58</b>
<b>1. COBIS™ CLIENTES.....</b>	<b>59</b>
<b>2. COBIS™ VISUAL BATCH.....</b>	<b>60</b>
<b>3. COBIS™ CUENTAS DE AHORROS.....</b>	<b>66</b>
<b>4. COBIS™ CUENTAS CORRIENTES.....</b>	<b>68</b>
<b>5. COBIS™ CÁMARAS Y REMESAS.....</b>	<b>72</b>
<b>6. COBIS™ FIRMAS ELECTRONICAS.....</b>	<b>74</b>
<b>7. COBIS™ COBIS IP (PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS).....</b>	<b>75</b>
<b>8. COBIS™ IF (IMAGE FOLDER).....</b>	<b>78</b>
<b>9. COBIS ORIGINADOR DE PRÉSTAMOS.....</b>	<b>81</b>
<b>10. COBIS™ CRÉDITO.....</b>	<b>82</b>
<b>11. COBIS™ GARANTÍAS.....</b>	<b>84</b>
<b>12. COBIS™ SERVICIOS BANCARIOS.....</b>	<b>85</b>
<b>13. COBIS™ SISTEMA DE ADMINISTRACION CONTABLE (SIDAC).....</b>	<b>88</b>

<b>4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.....</b>	<b>90</b>
BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXOS.....	92

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro# 1 De los Funcionarios .....</b>	<b>45</b>
<b>Cuadro# 2 De los Funcionarios. ....</b>	<b>46</b>
<b>Cuadro# 3 De los funcionarios. ....</b>	<b>47</b>
<b>Cuadro# 4 De los Usuarios. ....</b>	<b>48</b>
<b>Cuadro# 5 De los usuarios. ....</b>	<b>49</b>
<b>Cuadro# 6 De los usuarios. ....</b>	<b>50</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico# 1 Manejo de programas informáticos. ....</b>	<b>45</b>
<b>Grafico 2 Programas adecuados para la gestión de créditos. ....</b>	<b>46</b>
<b>Grafico# 3 Programas financieros actualizados.....</b>	<b>47</b>
<b>Grafico# 4 Facilidad en otorgamiento de crédito.....</b>	<b>48</b>
<b>Grafico# 5 Capacidad del personal en otorgamiento de créditos. ....</b>	<b>49</b>
<b>Grafico# 6 Satisfacción de necesidades.....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen 1 Programas Informáticos Financieros</b> .....	9
<b>Imagen 2 Proceso Cobis</b> .....	19
<b>Imagen 3 Circular de Interés</b> .....	20
<b>Imagen 4 Características</b> .....	61
<b>Imagen 5 Esquema de Validación</b> .....	62
<b>Imagen 6 Activación de Lotes</b> .....	63
<b>Imagen 7 Consulta de Tiempos</b> .....	64
<b>Imagen 8 Propiedades del Proceso</b> .....	65
<b>Imagen 9 Terminal Administrativa- Apertura de Cuenta Corriente</b> .....	69
<b>Imagen 10 Terminal Administrativa-Consulta Monetaria.</b> .....	70
<b>Imagen 11 Ingreso Cámara</b> .....	73
<b>Imagen 12 Firmas y/o Sellos de la Cuenta</b> .....	74
<b>Imagen 13 Definición de Patrones</b> .....	76
<b>Imagen 14 Datos Cheques Capturados</b> .....	77
<b>Imagen 15 Patrón</b> .....	79
<b>Imagen 16 Consulta de Documentos</b> .....	80
<b>Imagen 17 Proceso de Crédito</b> .....	82
<b>Imagen 18 Medio de Aprobación</b> .....	83

<b>Imagen 19 Servicios Bancarios.....</b>	<b>86</b>
---	-----------

<b>Imagen 20 Funciones de sistema de Administración Contable.....</b>	<b>89</b>
---	-----------

## **RESUMEN**

El presente trabajo de informe final tiene como finalidad el estudio de las variables dependientes e independientes, las cuales están relacionadas entre sí, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios y funcionarios de BanEcuador se pudo recolectar información valiosa que nos ayudó a establecer una alternativa de solución al problema detectado.

En el Capítulo I se desarrollan aspectos como la situación problemática, en el cual demostramos el desconocimiento que tienen las secretarias sobre los programas que maneja la agencia bancaria, otro aspecto como la delimitación, aquí se plantea el lugar donde se realizara la investigación y el tiempo de ejecución. En el Capítulo II se plantea el marco teórico, se realizó la búsqueda de información importante para desarrollar el informe, las hipótesis son supuestos que se da en la ejecución del proyecto y desarrollar la hipótesis general y las sub-hipótesis.

En el capítulo III se muestran con gráficos estadísticos el porcentaje del problema que fue detectado, más la categoría de análisis, en los que se reflejada la problemática que existe en la agencia financiera, el mal uso del sistema financiero ocasiona que los usuarios no estén a gusto con el servicio prestado. En el capítulo IV tenemos plasmada una propuesta de solución, la cual es la implementación de un manual de funciones para el dominio del programa financiero COBIS para facilitar la gestión de crédito de la agencia BanEcuador del cantón Baba, por medio de dicho manual financiero, se espera beneficiar de manera directa a los funcionarios.

## **INTRODUCCIÓN.**

El presente trabajo de investigación se realizara con el fin de obtener la información necesaria y útil, para conocer y dar solución a la problemática que se ha presentado en la agencia Financiera BANECUADOR del cantón Baba y está enfocado en el dominio del software COBIS en las secretarías y su efecto en el otorgamiento de créditos, ya que el software es esencial para realizar diferentes funciones, en este encontramos las herramientas necesarias que facilitan el proceso para el otorgamiento de crédito además de los varios servicios que la agencia ofrece a los usuarios.

En el Capítulo I y II se despliegan importantes aspectos tales como el marco contextual, en la que se detallan los contexto internacional, nacional, local e institucional evidenciando la problemática que se halla en BanEcuador. La justificación está basada en los resultados obtenidos de la investigación que se realizó la misma que nos dio paso a nuestra alternativa de solución. El marco teórico, se efectuó la investigación de información importante para desarrollar el informe, las hipótesis son supuestos que se da en la ejecución del proyecto y desarrollar la hipótesis general y las sub-hipótesis.

En el Capítulo III tenemos resultados de la investigación, pruebas estadísticas, categorías de análisis, conclusiones y recomendaciones, todos estos en base a las encuestas que se realizaron a funcionarios y usuarios de BanEcuador y en el capítulo IV se muestra la propuesta teórica de la aplicación, alternativa obtenida, alcance de la alternativa, bibliografía, anexos.

## **CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA**

### **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

Dominio de los programas informáticos financieros por parte de las secretarías y su efecto en el otorgamiento de créditos en “BANECUADOR”, agencia Baba.

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL.**

#### **1.2.1. Contexto Internacional**

Se puede indicar que en los países europeos, el dominio de programas informáticos en una entidad financiera, debe realizarse de manera ágil, el manejo de los sistemas financieros resulta significativo para la entidad bancaria porque existe un mayor auge de personas que se acercan a realizar todo tipo de trámite, agilizando así todo el proceso, el mismo que ayudara a acceder de manera rápida a un crédito.

La firma SAP, proveedora de servicios de software financiero. Resaltó la importante contribución de la tecnología a la mejora de la eficiencia en el sector bancario, extendiendo sus aplicaciones al control de accesos, procesos operativos, gestión de tarjetas de créditos y medios de pago, plataformas de atención al cliente, adquisición de bienes y servicios, etc. Hoy, no existe actividad financiera que no requiera un amplio uso de soportes informáticos, tanto relativos al negocio como a la gestión de los medios necesarios para su desarrollo. (Rafael Morales-Arce Macias, 2010)

En Perú el otorgamiento de créditos depende mucho de la tasa de interés que se le asigne al monto requerido, ya que el alza de este reduce la actividad económica y los créditos bancarios, provocando un desgaste económico para el país, la productividad de las entidades financieras se ven reflejadas en los cuadros porcentuales, a mayor tasa de interés son menores los requerimientos de créditos que se solicitan por parte de los

usuarios de la agencia financiera Bancaria. Para poder acceder a un crédito bancario de montos grandes se establecen varios requisitos entre estos tener un bien inmueble como garantía.

### **1.2.2. Contexto Nacional.**

El dominio de los distintos software financieros, es de vital importancia en cada una de las entidades bancarias, por medio de estos se realizan varias actividades, como por ejemplo plataformas de atención al cliente, otorgamiento de tarjetas de crédito, prestamos, etc. Además de que sirve de gran ayuda para llevar un registro de todas las actividades que se tramitan a diario.

Los requisitos para acceder a un crédito bancario varía según la agencia financiera así mismo no en todas las entidades usan el mismo software que habilita el otorgamiento de un crédito, el uso adecuado que se le brinde a los programas informáticos financieros dependerá que los usuarios acudan a solicitar un servicio o simplemente se cambien a otra entidad bancaria.

### **1.2.3. Contexto Local.**

En la provincia de Los Ríos se puede evidenciar, que las agencias bancarias ofrecen varios servicios financieros, entre estos están retiro de dinero, depósitos y créditos, es importante indicar que los otorgamientos de créditos en las agencias “BANECUADOR”, las políticas que existen en la agencia no son las adecuadas, por la exigencia de la documentación y las garantías que solicitan hacen énfasis a la pérdida de tiempo y la no aprobación del crédito, lo cual genera que los usuarios busquen otras entidades bancarias para solicitar sus préstamos, a veces con tasas de intereses más elevadas. Las políticas que estas entidades plantean no son tan burocráticas lo que permite que los usuarios obtengan con mayor rapidez sus préstamos, además del poco



conocimiento que tienen los funcionarios al momento de usar el sistema financiero, el cual no otorga las garantías necesarias para poder acceder a un crédito, algún otro trámite que ellos necesitan realizar.

Las agencias bancarias deben comprender que la zona o región posee épocas de producción específicas las cuales no se pueden prolongar el inicio de sus inversiones, en los sembríos u otras inversiones, Las entidades financieras privadas tienen políticas más accesibles para los usuarios, llevan una organización mucho más disciplinada ya que los procesos que se tramitan se los resuelve de manera oportuna sin pérdida de tiempo generando el flujo del dinero.

#### **1.2.4. Contexto Institucional.**

En la agencia bancaria BANECUADOR agencia Baba, se puede evidenciar que existe una gran afluencia de usuarios a realizar trámites, entre ellos están, retiro de dinero, depósitos, apertura de cuentas, lo cual no permite que los usuarios que se acercan hasta esta institución financiera a solicitar un crédito sean atendidos de inmediato, porque no existe un personal que se encargue directamente de los créditos, así como un control de las personas que ya han solicitado créditos anteriormente y están aptas para acceder a un nuevo crédito.

Otorgar crédito a una persona, ya sea esta natural o jurídica, es importante para dicha institución bancaria, este un proceso que va de la mano de la documentación que se solicita, los requisitos varían según el monto que el usuario solicita, varios de estos necesitan una garantía que cubra el monto asignado, todos estos requisitos son evaluados por el personal que labora en la institución, por medio de aquello se verifica si la persona es idónea para que se le otorgue un crédito, aparte de revisar si ya con anterioridad a accedido a algún tipo de crédito diferente al requerido, para así completar con las garantías necesarias que el usuario necesita cumplir a cabalidad.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

En la presente investigación se logrará evidenciar la problemática que existe en el cantón Baba en la agencia financiera “BANECUADOR”, donde las secretarias no tienen conocimiento sobre las nuevas plataformas de programas informáticos financieros, los que permiten llevar una base de datos de los usuarios que solicitan los créditos y que conforme avanza la tecnología las herramientas traen modificaciones que son más complejas para el manejo por las nuevas características que estos contienen.

Un alto índice de usuarios no están a gusto por el tiempo que demora la gestión para solicitar un crédito, ellos indican que son muchos los requisitos que les solicitan, que el programa que utilizan para verificar si el usuario es apto o no para acceder a un crédito parece no ser el adecuado, porque muchas veces colapsa o simplemente se va el sistema, lo cual genera pérdida de tiempo a los usuarios que acuden hasta la entidad bancaria a realizar dicho requerimiento.

El desconocimiento de las secretarias sobre las nuevas herramientas que ofrecen las diversas plataformas informáticas financieras, la cual es la habilitante de la aprobación de créditos genera preocupación entre los ciudadanos, por el tiempo que tarda el trámite de la aprobación y lo mismo sucede con el desembolso del capital, ellos necesitan para invertir en agricultura de ciclos cortos y en diferentes negocios, el retraso de los prestamos no permite contribuir en el desarrollo económico de la familia, del cantón, de la provincia y por qué no decir en la economía del país.

### **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.4.1. Problema General.**

¿De qué manera está incidiendo en la agilidad de otorgamientos de créditos el dominio de los programas informáticos financieros por parte del personal de secretaría de “BanEcuador” agencia Baba?

#### **1.4.2. Sub-Problemas o Derivados.**

- ¿Cuáles son las habilidades y destrezas de conocimientos informáticos financieros que demuestran las Secretarías responsables de los procesos de otorgamiento de créditos a los usuarios de “BanEcuador” Agencia Baba?
- ¿De qué forma se interrumpen los flujos procesales de otorgamiento de créditos a causa de los dominios informáticos financieros de las secretarías de “BanEcuador” Agencia Baba?
- ¿Cómo mejorar el dominio de los programas informáticos financieros para agilizar los procesos de los otorgamientos de créditos de “BanEcuador”, Agencia Baba?

#### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **Línea de investigación de la Universidad.**

Educación y desarrollo social.

##### **Línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación.**

Desarrollo organizacional.

##### **Línea de investigación de la carrera.**

Tecnología de la información y la comunicación en las empresas.

##### **Delimitador Espacial.**

BANECUADOR agencia Baba.

##### **Delimitador Temporal.**

Esta investigación se realizará durante el año 2017.

### **Delimitador Demográfico.**

Se considera como objeto de estudio a funcionarios de BANECUADOR y los usuarios de los cuales se obtendrá la información que se requiere para la investigación.

### **1.6. JUSTIFICACIÓN.**

En la siguiente investigación se lograra evidenciar la problemática que existe en el cantón Baba en la agencia financiera “BANECUADOR”, donde una secretaria o asistente ejecutiva de una entidad bancaria es de vital importancia dentro de la institución, ya que el trabajo de ella no es solo atender al cliente, contestar llamadas o llevar documentos importantes.

La secretaria que labora en una institución bancaria debe estar preparada para dar una atención eficaz a las personas que recurren hasta ella para realizar todo tipo de trámite, ya sea este de créditos, retiro de dinero en cuentas bancarias y no solo eso, sino estar al día en el conocimiento y manejo de las nuevas plataformas de programas informáticos financieros que conforme avanza la tecnología son más complejas para el manejo por las nuevas características que estos contienen.

Se va a determinar qué importancia tiene el dominio de programas informáticos financieros y cual es efecto genera en el otorgamiento de créditos por parte de las secretarias que laboran en “BANECUADOR”, agencia Baba, el estudio de las variables por medio de encuestas a los funcionarios y usuarios de esta institución bancaria servirá para conocer cómo se realiza el manejo de los programas informáticos financieros y si la ejecución afecta directa o indirectamente al cliente.

Mediante tabulación de encuestas a realizarse a los usuarios y funcionarios de “BANECUADOR” se lograra obtener un porcentaje directo sobre el correcto o

incorrecto uso del sistema habitante de créditos, logrando así proporcionar información verídica que nos ayudara a plantear una propuesta de solución al problema, ya que el dominio de este sistema bancario y más aun con las actualizaciones que día a día se generan hacia los programas financieros es muy importante y se necesita de personal idóneo para realizar estas actividades, que se capaciten cada cierto tiempo para estar al día en los nuevos procesos, evitando largas filas que generan pérdida de tiempo a los usuarios, teniendo como resultado una mayor afluencia de usuarios generando más productividad en la institución bancaria.

## **1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Analizar de qué manera está incidiendo en la agilidad de otorgamiento de créditos el dominio de los programas informáticos financieros por parte del personal de secretaria de “BanEcuador”, Agencia Baba.

### **1.7.2. Objetivos Específicos.**

- Determinar cuáles son las habilidades y destrezas de conocimientos informáticos financieros que demuestran las secretarias responsables de los procesos de otorgamiento de créditos a los usuarios de “BanEcuador”, agencia Baba.
- Deducir de qué forma se interrumpen los flujos procesales de otorgamiento de créditos a causa de los dominios informáticos financieros de las secretarias de “BanEcuador”, agencia Baba.
- Establecer cómo mejorar el dominio de los programas informáticos financieros para agilizar los procesos de otorgamientos de créditos de “BanEcuador”, agencia Baba.

## CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1.1. MARCO CONCEPTUAL.

#### Programas informáticos financieros.



Imagen 1 Programas Informáticos Financieros

Fuente: Zauzich, 2016

#### El core bancario y su importancia en la banca.

El core bancario es el ADN de un banco. Por su sistema se combina la tecnología y operatividad de la entidad financiera que recorre todas las áreas integrando máquinas y empleados como un engranaje para brindar el servicio que el cliente espera. Sin embargo, la genética no siempre es perfecta y hay sistemas que se quedaron en el pasado y ahora no responden a las nuevas necesidades que se dan por la tecnología. Si se da obsolescencia del hardware y software, si cambian los requerimientos del negocio o hay un riesgo operacional, es hora de cambiar el core bancario, que a diferencia del ADN puede renovarse.



En la actualidad, la clave es renovar estos sistemas a las necesidades que tiene la población, que hoy más que nunca está involucrada con la tecnología. Disponer de una sólida plataforma bancaria para respaldar la creación de valor en las transacciones es más importante que nunca. Lo mismo ocurre en el caso de entidades con una estrategia de expansión internacional, donde las sinergias están fundamentalmente basadas en plataformas de sistemas eficientes en términos del modelo operativo integrado, así como su facilidad de adaptación y posterior mantenimiento.

COBIS Banca Relacional es un conjunto de productos bancarios que originan el procesamiento transaccional de nuestra solución, desarrollados utilizando la arquitectura orientada a servicios (SOA). Se ejecuta en tiempo real, y se puede integrar fácilmente con sistemas antiguos, por lo que es posible que su institución financiera pueda adaptarse rápidamente a las realidades actuales del mercado y prepararse para el futuro de la banca.

- Gestión centralizada de registros de cuentas de clientes e información.
- Administración integrada y segura.
- Cumple con regulaciones locales, estatales e internacionales.
- Proceso orientado y adaptable a cualquier modelo de negocio.
- Creación ágil de productos. (Zauzich, 2016). (Pág. 1).

### **¿Quiénes utilizan el core bancario de Cobis-corp?**

COBIS (Cooperative Open Banking Information System) fue construido para el sector financiero mediante la arquitectura orientada a servicios. Es utilizado por más de

70 instituciones financieras en 15 países, sirviendo a los sectores financieros, tales como:

- Banca de Consumo.
- Banca Comercial.
- Banca de Segundo Piso.
- Banca de Inversión.
- Microfinanza.
- Cooperativas.
- Banca Hipotecaria.
- Banca de Desarrollo. (Zauzich, 2016). (Pág. 1).

### **Productos Financieros.**

COBIS Productos de Propósito General es un conjunto de soluciones que permiten la administración eficiente y efectiva de una institución financiera. Estas soluciones incluyen:

- COBIS Administración y Seguridad.
- COBIS Clientes.
- COBIS Contabilidad.
- COBIS Reportes.
- COBIS Firmas.

- COBIS Administrador de Productos Financieros.
- COBIS Maker y Checker.
- COBIS Evaluador de Políticas de Negocios. (Zauzich, 2016). (Pág. 2).

### **Cobis administración y seguridad.**

COBIS Administración y Seguridad hace fácil la configuración centralizada de:

- **Roles:** Determina a que información y herramientas del sistema pueden tener acceso los usuarios.
- **Creación y eliminación de usuarios:** Así como la asignación de roles y dependencias.
- **Horarios:** Garantiza que los oficiales solo tengan acceso dentro de su horario de trabajo.
- **Gestión de claves:** Maneja la configuración de reglas de complejidad de claves de acuerdo a las necesidades. (Zauzich, 2016). (Pág. 2).

### **Cobis clientes.**

COBIS Clientes captura, guarda, actualiza y maneja la información del cliente.

Entre sus características incluyen:

- Fácil creación del perfil del cliente.
- Plataforma única de clientes.

- Manejo de personas, compañías o grupos económicos.
- Opción de creación rápida del cliente.
- Control de información desactualizada.
- Auditoría, verifica y analiza los cambios de información del cliente.
- Control automático de riesgo como listas negras. (Zauzich, 2016). (Pág. 3).

### **Cobis contabilidad.**

COBIS Contabilidad mantiene un registro automático de todas las operaciones contables y genera estados financieros correctos y rápidamente. Entre las características tenemos:

- Contabilidad automática y multimonedada.
- Contabilidad por compañía.
- Parametrización de las diferentes áreas incluyendo agencias, oficinas, centros de costo y departamentos.
- Maneja periodos contables.
- Generación de estados financieros, hojas de balance, reportes para entidades gubernamentales y para control interno.
- Control de presupuesto mensual. (Zauzich, 2016). (Pág. 3).

## **Cobis reportes.**

COBIS Reportes automatiza la generación de informes financieros, estadísticos y operativos para el uso interno y regulatorio. Los informes permiten el análisis detallado de rendimiento y gestión, permiten manejar eficazmente la institución debido a la información fácilmente accesible a partir de una base de datos centralizada. Sus principales características incluyen:

- Procesar información desde diversas fuentes y la organiza de manera centralizada para generar reportes fáciles de interpretar, a la vez que mantiene la integridad de los datos.
- Generar reportes que pueden ser enviados electrónicamente o compartidos en portales web.
- Generar reportes operativos, los cuales ayudan diariamente a la administración de la institución.
- Gestionar la generación de informes gráficos que ayudan a la toma de decisiones efectiva.
- Reportes regulatorios con formatos predefinidos de acuerdo a las necesidades de las entidades de control.
- Proveer formatos de archivos estándares exportables a Excel, PDF, HTML, Word, y TIFF.
- Manejar históricos de generación de reportes. (Zauzich, 2016). (Pág. 3).

## **Cobis firmas.**

COBIS Firmas simplifica la digitalización de firmas de clientes y sellos de compañías. La institución financiera guarda las firmas por medio de un scanner. Entre sus características tenemos:

- Integración con COBIS seguridad para el control de acceso.
- Gestión de firmas y su relación con productos específicos.
- Configuración de combinaciones complejas que requieren firmas con varias condiciones. Por ejemplo:
  - Transacciones entre \$0 y \$10,000 entre Enero 1ro. y Junio 23 requieren firmas A o B.
  - Transacciones entre \$10,001 y \$100,000 entre Enero 1ro. y Diciembre 31 requieren firmas A, B, y C.
- El número de firmas y sellos que pueden ser registrados por cliente es virtualmente infinito.
- Validación y aprobación de imágenes y condiciones.
- Mantiene un registro histórico de imágenes. (Zauzich, 2016). (Pág. 4).

## **Cobis administrador de productos financieros.**

COBIS Administrador de Productos Financieros es usado para crear fácilmente nuevos productos y mejorar la funcionalidad de los ya existentes. Algunas de sus características incluyen:



- Sistema centralizado para crear y modificar todo tipo de productos.
- Se adapta rápidamente a los cambios regulatorios y del mercado.
- Fácil de operar permitiendo una rápida creación/modificación del producto.
- Personaliza y parametriza segmentos a través del sistema de administración de reglas de negocio o BRMS (business rule management system).
- Gestiona los datos históricos e incluye rastreo de cambios.
- Integración con procesos establecidos. (Zauzich, 2016). (Pág. 4).

### **Cobis maker y checker.**

COBIS Maker y Checker es una función de control dual diseñado para mitigar los riesgos y prevenir errores en actividades de alto riesgo, tales como el cambio de la base de datos de clientes y grandes transacciones monetarias. Sus características incluyen:

- Definir los procesos de autorización para las transacciones de alto riesgo, identificando el creador (Maker) y el responsable de la aprobación (Checker).
- Gestionar las actividades Maker y Checker a través de un buzón de tareas.
- Proporcionar una funcionalidad que permite comparar el antes y después de las transacciones. (Zauzich, 2016). (Pág. 4).

## **Cobis sistema de manejo de reglas de negocios.**

COBIS incluye un Sistema de Manejo de Reglas de Negocio o BRMS (business rule management system), el cual permite la creación e interpretación de reglas y políticas relacionadas a la automatización de procesos de negocios (Workflow). Sus características incluyen:

- Construcción gráfica de la matriz de decisión.
- Integración natural con COBIS Workflow.
- Variables para simulaciones de resultados.
- Control de los periodos de validez.
- Se puede importar información de archivos Excel.
- Control de versiones. (Cobis, Cobis Financial Agility Partners, 2017)

## **Cobis-Corp.**

COBIS es un software integral bancario (core bancario) que posibilita la administración y control de todos los procesos del negocio financiero. Cubre los requerimientos del negocio para la banca corporativa, de consumo, microfinanciera y de inversiones. Resuelve aspectos clave de la operación bancaria y de misión crítica tanto de **front office** (interacción con clientes y la generación de productos y servicios), como de **back office** (procesamiento de las transacciones del sistema con un alto rendimiento). (Bancario, 2017). (Pág. 1).

COBIS Banca Relacional es un conjunto de productos bancarios que originan el procesamiento transaccional de nuestra solución, desarrollados utilizando la

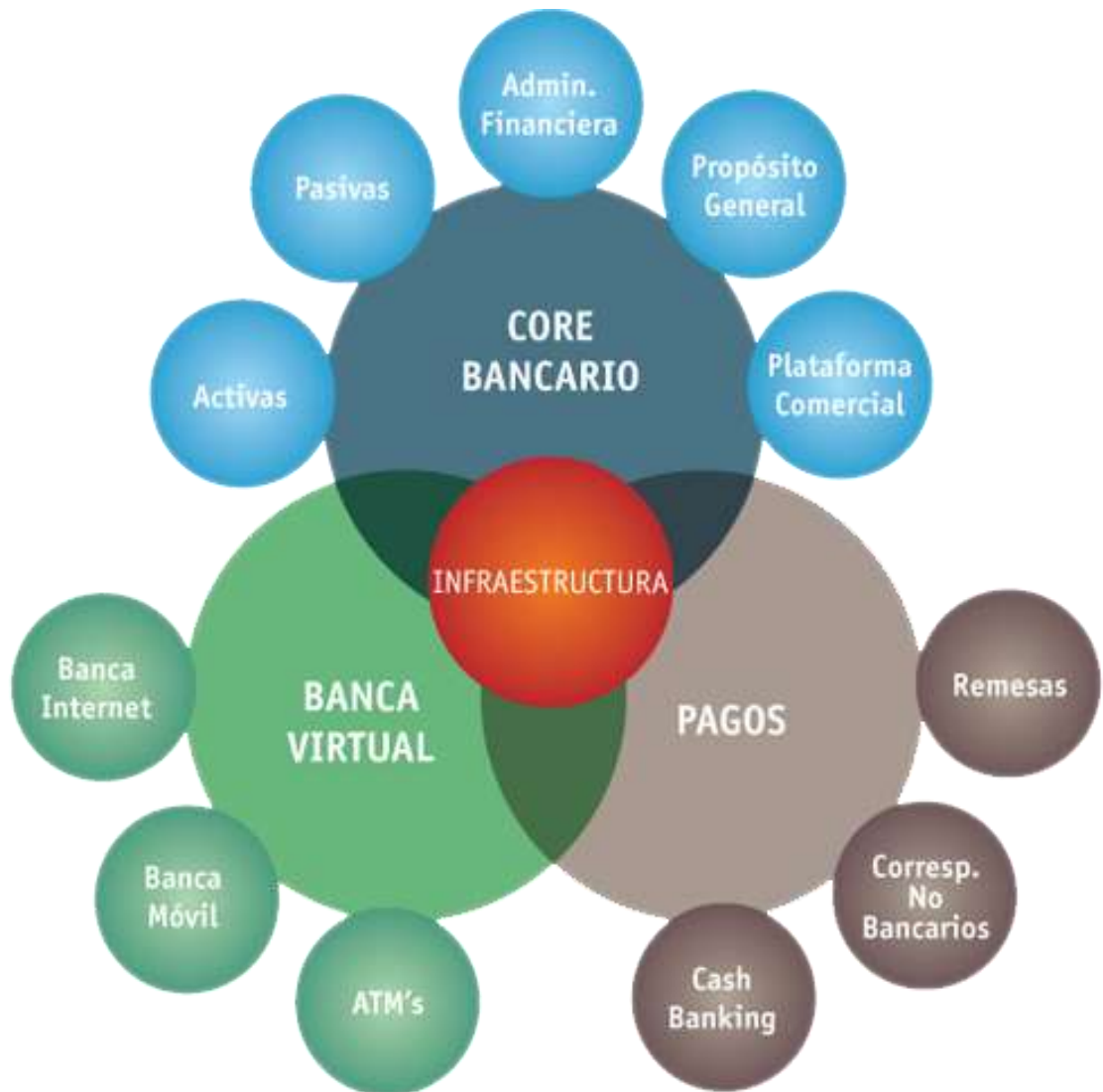
arquitectura orientada a servicios (SOA). Se ejecuta en tiempo real, y se puede integrar fácilmente con sistemas antiguos, por lo que es posible que su institución financiera pueda adaptarse rápidamente a las realidades actuales del mercado y prepararse para el futuro de la banca. Algunas de sus características son:

- Gestión centralizada de registros de cuentas de clientes e información.
- Administración integrada y segura.
- Cumple con regulaciones locales, estatales e internacionales.
- Proceso orientado y adaptable a cualquier modelo de negocio.
- Creación ágil de productos.

COBIS (Cooperative Open Banking Information System) fue construido para el sector financiero mediante la arquitectura orientada a servicios. COBIS es utilizado por más de 70 instituciones financieras en 15 países, sirviendo a los sectores financieros, tales como:

- Banca de Consumo.
- Banca Comercial.
- Banca de Segundo Piso.
- Banca de Inversión.
- Microfinanza.
- Cooperativas.

- Banca Hipotecaria.
- Banca de Desarrollo (Cobis-Corp, 2017). (Pág. 1).



**Imagen 2 Proceso Cobis**  
**Fuente: Cobis-Corp**

### **Crédito Bancario.**

Es una operación financiera a través de la que una persona o normalmente entidad cede a otra un monto de dinero, a cambio de que esta último se lo devuelva, junto con

los intereses generados y devengados, en los términos y condiciones establecidos por el préstamo. De esta forma, aquél que cede su dinero recibe el nombre de acreedor, y aquél que debe devolverlo se denomina deudor. Este sería un poco el esquema de la operación: (Vera, s.f.)

<b>CIRCULAR DE TASAS DE INTERES GF-010-2017</b>		
Para el Periodo de: Octubre 2017		
<b>TASAS ACTIVAS PARA BANECUADOR B.P</b>	<b>OCTUBRE 2017</b>	
<b>TIPO DE CREDITO</b>	<b>TASA NORMAL BANECUADOR B.P</b>	<b>TASA EFECTIVA BANECUADOR B.P</b>
<b>CREDITOS PRODUCTIVOS</b>		
Fondos de Desarrollo	9.76%	10.21%
Operaciones Mayores a USD 200.000	9.76%	10.21%
Productivos PYMES	9.76%	10.21%
<b>CREDITOS COMERCIALES</b>		
Fondos de Desarrollo	9.76%	10.21%
Operaciones Mayores a USD 200.000	9.76%	10.21%
Comercial Prioritario Empresarial		
Fondos de Desarrollo	9.76%	10.21%
Operaciones Mayores a USD 200.000	9.76%	10.21%
Comercial Prioritario PYMES	9.76%	10.21%
<b>CREDITOS DE CONSUMO</b>		
Consumo Prioritario	15.20%	16.30%
<b>MICROCREDITOS</b>		
Microcrédito Minorista		
Crédito de Desarrollo Humano CDH	5.00%	5.12%
Microcrédito Comercio y Servicio	15.00%	16.08%
Microcrédito de Producción	11.00%	11.57%
Microcrédito de Acumulación Simple		
Microcrédito Comercio y Servicio	15.00%	16.08%
Microcrédito de Producción	11.00%	11.57%
Créditos Setedis	9.62%	10.06%
Microcréditos Sector Turismo	9.76%	10.21%
Microcrédito de Acumulación Ampliada		
Microcrédito Comercio y Servicio	15.00%	16.08%
Microcrédito de Producción	11.00%	11.57%
Créditos setedis	9.62%	10.06%
Microcrédito Sector Turismo	9.76%	10.21%
<b>REESTRUCTURACION</b>		
Restricciones Comerciales	11.85%	12.49%
Reestructuraciones Consumo	15.20%	16.30%
Reestructuraciones Producción	11.83%	12.49%
Reestructuraciones Comercio y Servicio	17.25%	18.68%

**Imagen 3 Circular de Interés**  
Fuente: BanEcuador

### **Crédito Productivo.**

son los créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a: a) Agricultura y Ganadería b) Caza, Silvicultura y Pesca, c) Extracción

de petróleo crudo y gas natural, d) Minerales metálicos y no metálicos, e) Industria Manufacturera, f) Producción y distribución de energía eléctrica, g) Construcción”. El inciso a y b llamados también agropecuarios, exceptuando las actividades de caza y actividades forestales; es decir que toda persona natural, jurídica o empresa, que tenga una de las actividades mencionadas, y destina un crédito para la misma actividad, es, entonces un crédito productivo, pero ¿qué si se destina a otro rubro, cómo a la vivienda, al comercio o a la libre disponibilidad?, sería un crédito no productivo o comercial.

Lo productivo es un campo muy complejo, una vez promulgado el decreto supremo para el crédito del sector productivo, la reglamentación tendrá que definir muy bien que es lo que va ser llamado productivo, por ej., un músico que compone y luego graba sus composiciones en un estudio profesional y lo comercializa su disco en el mercado, llegaría a ser productivo, empero en la actual definición de ASFÍ este ejemplo no se estaría reconociendo como productivo, porque no corresponde a ningún destino citado anteriormente.

Uno de los objetivos de la nueva ley de servicios financieros, es la de fomentar e impulsar al sector productivo, por medio de las futuras (bajas) tasas de intereses para este sector, como es el caso de los créditos agropecuarios/productivos, que tienen altos riesgos y que actúan en cadenas productivas individuales, es decir que un solo productor trabaja en todos los eslabones de la cadena.

Los resultados de la cadena productiva son una parte para el consumo familiar y otra para la comercialización, que llega a ser los ingresos que cubren los gastos de la canasta familiar, este es el caso de las familias humildes que viven de la agropecuaria.

En conclusiones, el crédito productivo a estas familias humildes, no les llegaría a beneficiar casi en nada, porque trabajan con poco capital y no innovan su producto, lo poco que ganan es para la subsistencia de sus familias, mientras que el empresario o las empresas que trabajan con tecnología, serían los mayores beneficiados, como por

ejemplo las empresas constructoras, que hoy en día están en su auge, o los grandes ganaderos del oriente. (Martinez, 2014). (Pág. 1).

### **El crédito productivo representa el 67%.**

Los bancos privados tienen un alto nivel de liquidez y están a la espera de que empresas e industrias se reactiven. El Artículo 18 del Código Monetario y Financiero estipula la creación de un consejo consultivo que reúna a los sectores público y privado con el fin de participar en la formulación de las políticas públicas. La formación de este colectivo es uno de los pedidos de la Asociación de Bancos Privados de Ecuador, presidida por Julio José Prado. (Telegrafo, 2017). (Pág. 1).

### **¿Cómo ha evolucionado el otorgamiento de créditos?**

Han aumentado en los últimos cinco meses. La cartera de crédito de marzo de 2016 fue de \$ 18.500 millones y este año aumentó a \$ 20.700. La oferta de créditos ha crecido, pero también hay más liquidez en la economía por la inyección que el Gobierno central ha realizado. Hay mucha más liquidez de la que puede ser absorbida por las empresas y todavía no hay suficiente apetito, sobre todo del sector privado, para captar esos créditos. El nivel de liquidez de los bancos es el 32%, es alto y muy bueno, pero todavía hay sectores, como el de la construcción, que no se reactivan totalmente. (Telegrafo, 2017). (Pág. 1).

### **¿Cómo está el crédito productivo?**

El crédito a la producción representa el 67% que se divide en comercial (50%), vivienda (10%), microempresa (7%). El crédito de consumo es el 33%. El crédito comercial está creciendo en 18%, mientras que el de consumo es menor. Sí se está colocando crédito en el comercio aunque durante la recesión las personas cambiaron créditos productivos por los de consumo a corto plazo porque son fáciles de conseguir. (Telegrafo, 2017). (Pág. 1).

## **¿Por qué es más difícil acceder a un crédito productivo cuando el país necesita una reactivación?**

El crédito productivo requiere una serie de garantías y análisis por parte del banco sobre el destino del crédito y cómo se lo va a pagar. Mientras que los del consumo representan montos menores. El nivel de morosidad de los créditos productivos es del 1,3%, mientras que el de consumo es del 7%, entonces el banco tiene que equilibrar esos rubros. (Telegrafo, 2017). (Pág. 1).

### **Crédito productivo.**

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. (Ecuador, 2015). (Pág. 4).

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes. El crédito productivo se divide en los siguientes subsegmentos:

### **Productivo Corporativo.**

Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.



### **Productivo Empresarial.**

Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000.000.00.

### **Productivo PYMES.**

Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1.000,000.00.

Las cuentas creadas en el grupo 14 “Cartera de créditos” para el registro de los créditos productivos son:

- 1405 Cartera de crédito productivo por vencer.
- 1413 Cartera de crédito productivo refinanciada por vencer.
- 1421 Cartera de crédito productivo reestructurada por vencer.
- 1429 cartera de crédito productivo refinanciada que no devenga intereses.
- 1437 Cartera de crédito productivo reestructurada que no devenga intereses.
- 1445 Cartera de crédito productivo reestructurada que no devenga intereses.
- 1461 Cartera de crédito productivo refinanciada vencida.
- 1469 Cartera de crédito productivo reestructurada vencida. (Ecuador, 2015).  
(Pág. 6).

## **Créditos Comerciales.**

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales. Las cuentas creadas en el grupo 14 “Cartera de créditos” para el registro son:

- 1406 Cartera de crédito comercial ordinario por vencer.
- 1414 Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada por vencer.
- 1422 Cartera de crédito comercial ordinario reestructurada por vencer.
- 1430 Cartera de crédito comercial ordinario que no devenga intereses.
- 1438 Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada que no devenga interés.
- 1446 Cartera de crédito comercial ordinario reestructura que no devenga interés.
- 1454 Cartera de crédito comercial ordinario vencida.
- 1462 Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada vencida.
- 1470 Cartera de crédito comercial ordinario reestructura vencida. (Ecuador, 2015). (Pág. 8).

## **Crédito Comercial Prioritario**

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados, el financiamiento de capital de trabajo y los créditos entre entidades financieras. Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:

### **Comercial Prioritario Corporativo.**

Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 5.000,000.00.

### **Comercial Prioritario Empresarial.**

Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

### **Comercial Prioritario Pymes.**

Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, cuyas ventas anuales sean superiores a USD 100,0000 y hasta USD 1,000.000.00.

Las cuentas creadas en el grupo 14 “Cartera de créditos” para el registro del crédito comercial prioritario son:

- 1401 Cartera de créditos comercial prioritario por vencer.
- 1409 cartera de créditos comercial prioritario refinanciada por vencer.
- 1417 cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer.
- 1425 cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses.
- 1433 cartera de créditos comercial prioritario refinanciada que no devenga intereses.
- 1441 cartera de créditos comercial prioritario reestructurada que no devenga intereses.
- 1449 cartera de créditos comercial prioritario vencida.
- 1457 cartera de créditos comercial prioritario refinanciada vencida.
- 1465 cartera de créditos comercial prioritario reestructurada vencida. (Ecuador, 2015). (Pág. 11).

### **Crédito de Consumo.**

Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil. Las cuentas del grupo 14 “Cartera de créditos” expedidas para el registro del crédito de consumo ordinario son:

- 1407 cartera de créditos de consumo ordinario por vencer.

- 1415 cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada por vencer.
- 1423 cartera de créditos de consumo ordinario reestructurada por vencer.
- 1431 cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga interés.
- 1439 cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada que no devenga intereses.
- 1447 cartera de créditos de consumo ordinario reestructurada que no devenga intereses.
- 1454 cartera de créditos de consumo ordinario vencida.
- 1463 cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada vencida.
- 1471 cartera de créditos de consumo ordinario reestructurada vencida. (Ecuador, 2015). (Pág. 13).

### **Crédito de consumo prioritario.**

Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. Las cuentas del grupo 14 “Cartera de créditos” previstas para el registro de los créditos de consumo prioritario son:

- 1402 cartera de créditos de consumo prioritario por vencer.
- 1410 cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer.

- 1418 cartera de créditos de consumo prioritario reestructura por vencer.
- 1426 cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses.
- 1434 cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses.
- 1442 cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses.
- 1450 cartera de créditos de consumo prioritario vencida.
- 1458 cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida.
- 1466 cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida.  
(Ecuador, 2015). (Pág. 15).

### **Microcrédito.**

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

### **Microcrédito Minorista.**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

### **Microcrédito de Acumulación Simple.**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

### **Microcrédito de Acumulación Ampliada.**

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD '10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada. Las cuentas del grupo 14 “Cartera de créditos” creadas para el registro del microcrédito son:

- 1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer.
- 1412 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer.
- 1420 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer.
- 1428 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses.
- 1436 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses.
- 1452 Cartera de créditos para la microempresa vencida.
- 1460 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida.
- 1468 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida.  
(Ecuador, 2015). (Pág. 22).

## **Microcrédito.**

Es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Suele otorgarse sin tener que comprobar ingresos. Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación.

Este tipo de créditos cuentan con diferentes modalidades, por ejemplo si se le otorga a un número determinado de personas, éstas pueden optar por dividir los pagos entre sí. Regularmente, en los microcréditos se paga semanal o quincenalmente, por lo que si el crédito se les otorga a doce personas, cada una de ellas pagaría una vez cada tres meses. Si le llegara a interesar este tipo de financiamiento tendría que acercarse al banco de su preferencia para conocer los requisitos y los métodos de pago. (Prácticas, 2017). Pág. 1.

El microcrédito también conocido como microfinanza es un tipo de préstamo basado en conceder dinero a personas que tienen una idea de negocio viable pero que no disponen de avales y que, por tanto, son excluidas de los bancos tradicionales. Son préstamos de corta duración y cuantías no muy elevadas. Consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguros destinados a invertir en microempresas, salud y educación, hacer frente a emergencias familiares o en saber organizar la producción y distribución de bienes.

Los microcréditos están dirigidos a personas que no pueden solicitar un préstamo por los sistemas tradicionales, como serían los bancos, por no cumplir con los requisitos que se exigen. Consisten en préstamos de una cuantía reducida y de corta duración enfocados a impulsar a esos emprendedores, que teniendo un proyecto



empresarial carecen del capital necesario, o bien a solucionar pequeños imprevistos de las economías familiares.

El concepto de microcrédito nace en 1960 de la mano del economista Muhammad Yunus, fundador del Grameen Bank y considerado el padre de los microcréditos sociales. Sin embargo, no fue hasta 1992 cuando este bengalí los pone en práctica en su país de origen, India, con motivo de una catástrofe natural. (Ecomipedia, 2015). (Pág. 1).

### **¿Cómo acceder a un microcrédito?**

Tanto las entidades públicas como las privadas pueden conceder microcréditos, pero son estas últimas las que han tenido un auge en los últimos años. Dependiendo a que va destinado el microcrédito, las características y condiciones del préstamo serán diferentes. No será igual financiar un negocio que un electrodoméstico. No obstante, si la idea de negocio es prometedora puede conseguir unas condiciones preferentes. El importe que se puede solicitar y el plazo de devolución del préstamo varían según las entidades emisoras. (Ecomipedia, 2015). (Pág. 1).

### **¿Para qué puede usarlo?**

Puede usarlo para emprender de manera individual o en grupo. Asimismo, existen microcréditos de ayuda a negocios que ya existen pero que necesitan fortalecerse, por ejemplo, una tienda que se vea en dificultades de reabastecerse podría solicitarlo para poder continuar con la venta de artículos. Existen también microcréditos diseñados para mujeres, los cuales procuran dar empoderamiento y avance en comunidades marginadas.

Los microcréditos también cuentan con la posibilidad de convertirse en créditos personales o para la remodelación del hogar. El beneficio que pueden traer a la sociedad

es importante, pues fomentan la inclusión financiera de grupos que de alguna manera no pueden tener acceso a ciertos servicios de la banca o a diferentes tipos de financiamiento. Además, al contar con un microcrédito tiene la posibilidad de construir un historial crediticio que más adelante puede convertirse en la carta de presentación para obtener préstamos de otro tipo, sin mencionar que puede ayudar a muchos pequeños negocios a encontrar estabilidad económica. (Practicar, 2017). (Pág. 1).

### **El microcrédito en España.**

El microcrédito en España tiene dos importantes particularidades: en primer lugar, es un crédito sin garantías aunque existen diferentes estrategias para sustituirlas, ya sea mediante el análisis en profundidad de los proyectos o bien a través de la presencia de entidades de apoyo; en segundo lugar, el préstamo está orientado fundamentalmente a actividades productivas.

Paralelamente, son varias las instituciones gestoras de microcréditos en nuestro país:

- Entidades sociales que intermedian con ahorros o entidades de financiación alternativa. Así, conceden los microcréditos a partir de los ahorros remunerados de otras personas físicas o jurídicas.
- Entidades sociales que no intermedian con ahorros. En este caso, los microcréditos proceden de fondos no reembolsables obtenidos en forma de donaciones y subvenciones.
- Entidades privadas de crédito, cuyos fondos para microcrédito tienen un origen bancario.
- Entidades públicas de crédito, con fondos para microcrédito procedentes del mercado y con riesgo compartido con otras entidades privadas de crédito. (Ecomipedia, 2015). (Pág. 1).

## **Reestructuración Financiera.**

Reunificaciones de Deuda, Reunificación de Préstamos, Reunificación de Créditos etc son desde hace ya más de un lustro, y en especial desde el comienzo de la crisis económica, anuncios habituales dentro de los medios de de comunicación tales como Prensa, Radio, Televisión, Internet... Sin embargo, se generaliza esta terminología para identificar a los procesos de Reestructuración Financiera.

Es necesario diferenciar más que los términos, los procesos que engloban cada uno de los diferentes términos que se emplean. Existen multitud de empresas dedicadas a la Reunificación de Deudas, Préstamos, Créditos etc, pero se tratan de procesos unilaterales e independientes de un proceso global de salvamento de empresas. La Reestructuración Financiera, es el complemento a un proceso integral de Reestructuración de Empresas. Como se mencionaba en artículos anteriores, este proceso debe ser en la mayoría de los casos una fase más dentro del proceso de salvamento de empresas. (Legorburo, 2014) (Pág. 1).

### **¿Cuándo se necesita una Reestructuración Financiera?**

El proceso de Reestructuración Financiera es difícil enclavarla en una situación marco o tipo, debido a la singularidad que existen en los problemas de cada tipología de empresa. Pero en vista de unificar un criterio afín e independiente de la tipología, sector y características de la empresa nos acogemos al contexto del artículo nº 2 Ley 22/2003, 9 Julio, Concursal, para definir la Insolvencia Financiera de una empresa como:

“Incumplimiento generalizado de obligaciones tales como: obligaciones tributarias exigibles; cuotas de la seguridad social; demás conceptos de recaudación conjunta; las de pago de salarios e indemnizaciones y demás retribuciones derivadas de las relaciones de trabajo; obligaciones con proveedores comerciales y acreedores

bancarios”. En base a ello, es necesario que la sociedad realice un proceso de Reestructuración Financiera antes de que se origine la situación presentada y evitar así que incurra en una situación de Insolvencia Financiera. (Legorburo, 2014). (Pág. 1).

### **¿Cómo actuar si nos encontramos ante la Insolvencia Financiera de la empresa?**

En primer lugar, reiterar que la Reestructuración Financiera debe ir ligado a una Reestructuración Operativa para establecer ventajas competitivas a largo plazo, y no soluciones únicamente cortoplacistas. La Sociedad debe realizar un análisis económico-financiero y estratégico para determinar cuáles son las causas del origen del incumplimiento regular de sus obligaciones más exigibles.

En base a las conclusiones obtenidas, es necesario coordinar los objetivos establecidos en la Reestructuración Operativa con las acciones a realizar en el proceso de Reestructuración Financiera, determinando así los planes de actuación a corto, medio y largo plazo. Para ello es necesario la elaboración de un Plan de Viabilidad Financiero que incorpore una previsión de tesorería (Cash Flow) en cada uno de los escenarios, escenario actual, y escenario tras el proceso de Reestructuración Financiera. Ejercitando la aplicación de los planes establecidos a corto, medio y largo plazo debemos obtener un Cash Flow de la Sociedad que permita su supervivencia y su mejora competitiva a largo plazo. (Legorburo, 2014). (Pág. 1).

### **Herramientas empleadas en los procesos de Reestructuración Financiera.**

Las herramientas generalmente empleadas en los procesos de Reestructuración Financiera suelen ser las siguientes:

- 1) Carencia del pago de capital de los préstamos y créditos de la Empresa.

- 2) Ampliación del plazo de los préstamos y créditos de la Empresa.
- 3) Diferimiento del pago de intereses y posterior capitalización.
- 4) Quitas de capital de los préstamos y créditos de la Empresa.

Las Quitas de Capital es una herramienta comúnmente empleada en procesos de Reestructuración de Deuda con Acreedores Comerciales. En el caso de Entidades Financieras, esta herramienta no es empleada exceptuando en la Fase de Convenios del proceso de Concurso de Acreedores.

- 5) Operaciones de dación de pago.

Las operaciones de dación de pago, consisten en la cancelación del endeudamiento del deudor, en este caso de la empresa, con la entidad financiera mediante la entrega por parte del deudor generalmente de un activo inmobiliario o mobiliario perteneciente al mismo. (Legorburo, 2014). (Pág. 1).

### **Herramientas empleadas actualmente en los procesos de Reestructuración Financiera.**

Actualmente las herramientas comúnmente utilizadas son: Carencia del pago de Capital y Ampliación del Plazo. Las Entidades Financieras están prescindiendo del uso de las otras tres herramientas (Diferimiento del pago de intereses y posterior capitalización; quitas de capital) debido a que les obliga a emplear “nuevos” recursos económicos.

En el caso del empleo de la herramienta (Diferimiento del pago de Intereses y posterior capitalización), la Entidad Financiera de Crédito tendría que incrementar su posición de riesgo sobre endeudamiento (Pasivo) ya concedido a la empresa debido al incremento del importe nominal de capital del préstamo o crédito. Y para el caso del empleo de la herramienta (Dación de Pago), la Entidad Financiera debería realizar la adquisición de los activos de la empresa, con el consiguiente aporte de nuevos recursos y posteriormente cancelar el endeudamiento existente de la empresa con la Entidad Financiera.

Existe otra tipología de herramientas pero que no son afines a procesos de Reestructuración de Pymes sino a Empresas con un alto volumen de Pasivo Financiero denominadas “Gran Empresa”, que pueden ser cotizadas o no cotizadas. Una de las más conocidas es la Capitalización de Deuda, es decir, bajo acuerdo entre el deudor y la Entidad Financiera se da entrada a esta última de manera temporal en el capital social de la empresa.

Mediante esta fórmula, se reduce drásticamente el ratio de endeudamiento, es decir, el apalancamiento financiero de la empresa permitiendo así poder lograr nueva financiación para la sociedad. Tal y como hemos comentado este tipo de herramienta no puede tener cabida en los procesos de Reestructuración de Pymes debido a la complejidad de este proceso. (Legorburo, 2014). (Pág. 1).

### **Herramientas con acreedores comerciales y acreedores no comerciales**

Las herramientas expuestas y aplicables a la Deuda con Entidades Bancarias son también de aplicación al resto de Acreedores de la Sociedad, tanto Acreedores Comerciales, como Acreedores No Comerciales (Obligaciones Tributarias, por ejemplo). En ambos casos se aplica generalmente la herramienta del Aplazamiento de

Pago. En el caso de Acreedores Comerciales, se ejerce la herramienta del aplazamiento de pago en busca de dos objetivos:

1. Incrementar el PMP (Periodo Medio de Pago), intentado lograr que el PMP sea mayor que el PMC (Periodo Medio de Cobro). Con ello logramos una Financiación vía comercial, que permitirá mejorar el Cash Flow Operativo de la Sociedad.
2. En caso de existencias de deudas vencidas con dichos Acreedores Comerciales, se establece un vehículo de pago (Plan de Pago) asociado a la propia actividad comercial que les vincula, en busca de mantener la relación con el Acreedor Estratégico a largo plazo, evitando así la pérdida del suministro por parte del mismo.

En el caso de Acreedores No Comerciales, que generalmente se tratan de endeudamiento con Organismos Fiscales y Tributarios es posible buscar el diferimiento del pago de impuestos y cuotas de la seguridad social, estableciendo un sistema de pago mediante aportación de garantías adicionales, siendo válidas en la mayoría de los casos garantías inmobiliarias.

La Reestructuración Financiera es y debe ser el complemento a un proceso integral de salvamento de empresas. Su aplicación de manera individual, puede corregir y resolver desviaciones de la empresa a corto plazo, pero no corregirá los problemas estructurales de la sociedad. A su vez este proceso exige la aplicación de las diversas herramientas mencionadas para lograr dicho objetivo, siendo necesario un estudio profundo de la mejor combinación de ambas en pro de lograr aliviar y mejorar ostensiblemente el Cash Flow de la Sociedad evitando así su Insolvencia Financiera. (Legorburo, 2014). (Pág. 1).

## **2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACION.**

### **2.1.2.1. Antecedentes Investigativos.**

En Universidad Regional Autónoma de los Andes, facultad de sistemas mercantiles, carrera de contabilidad superior y auditoria C.P.A se desarrolló la tesis de grado con el tema: **Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Rios.** Trabajo elaborado por: Vanessa Cecilia Ramírez Montece, como requisito para la obtención del título de ingeniería en contabilidad superior, auditoria y finanzas C.P.A.

Este trabajo se enfoca en el direccionamiento de la empresa, elaborando un organigrama, funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos, políticas de cobranzas, elaboración de los flujogramas, razones financieras, indicadores de cartera, diseñando solicitud de crédito, requisitos para los créditos y documentos como el pagare que ayudaran a la toma de decisiones y así mejorar la Gestión Financiera de la empresa. (Montece, 2016). (Pag.1).

En el 2014 fue presentado en la escuela de economía y administración de la facultad de economía y negocios de la universidad de Chile, como trabajo de grado: **Análisis del otorgamiento de créditos hipotecario entre el sistema cooperativo y la Banca tradicional en Chile.** Por Roberto Luengo Branada y Fabián Medina Venegas, como requisito para optar el título de Ingeniero Comercial, mención Administración de Empresas.

Según (Venegas, 2014). (Pag.1). El estudio comparado entre el sistema cooperativo y la banca tradicional en Chile sobre crédito hipotecario arroja diversas conclusiones, las cuales serán explicadas según su especificidad, es importante notar



que el sistema cooperativo los flujos actualizados del crédito mejoren, debido a que el solicitante adquiere cuotas de participación mensualmente a lo largo del plazo de crédito hipotecario y esta inversión le reditúa a través de devolución de excedentes del producto suscrito y por participación sobre los remanentes generados en el ejercicio.

#### **2.1.2.2. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.**

##### **Cobis-Corp.**

COBIS es un software integral bancario que posibilita la administración y control de todos los procesos del negocio financiero. Cubre los requerimientos del negocio para la banca corporativa, de consumo, microfinanciera y de inversiones. Resuelve aspectos clave de la operación bancaria y de misión crítica tanto de front office, como de back office. (Bancario, 2017). (Pág. 1).

##### **¿Quiénes utilizan el core bancario de Cobis-corp?**

COBIS (Cooperative Open Banking Information System) fue construido para el sector financiero mediante la arquitectura orientada a servicios. Es utilizado por más de 70 instituciones financieras en 15 países, sirviendo a los sectores financieros, tales como:

- Banca de Consumo.
- Banca Comercial.
- Banca de Inversión.
- Microfinanza.
- Cooperativas.

- Banca Hipotecaria.
  
- Banca de Desarrollo. (Zauzich, 2016). (Pág. 1).

### **Crédito Bancario.**

Es una operación financiera a través de la que una persona o normalmente entidad cede a otra un monto de dinero, a cambio de que esta último se lo devuelva, junto con los intereses generados y devengados, en los términos y condiciones establecidos por el préstamo. De esta forma, aquél que cede su dinero recibe el nombre de acreedor, y aquél que debe devolverlo se denomina deudor. Este sería un poco el esquema de la operación: (Vera, s.f.).

### **Antecedentes de crédito.**

Los créditos siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos: a los campesinos, a los industriales, a los comerciantes, y a los gobiernos. El crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa. En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando estos no pagaban sus diferentes deudas; en los siglos XIX Y XX se usó para reactivar la economía. (Morales Castro, 2014).

### **La nueva situación de los canales de distribución Bancarios.**

En los últimos años el sector bancario ha experimentado importantes cambios que lo han llevado a una profunda transformación. Los ámbitos afectados han sido variados: “organización de la producción, distribución, relación con los mercados de capitales, concepción y medida del riesgo, etc. En este nuevo escenario destacamos la nueva situación de la distribución de los productos financieros propiciada por la

aparición de nuevos canales que las entidades han desarrollado buscando tanto reducir costes como incrementar sus ingresos, mediante la captación de nuevos clientes y el aumento de las ventas a los clientes actuales. (Calero de la Paz, 2005) (Pag1).

### **2.1.3. POSTURA TEÓRICA.**

Según los autores (López Rodríguez, Yoan Antonio, Hidalgo Delgado, Yusniel, & Silega Martínez, Nemury. , 2016), manifiestan que: Los bancos son entidades financieras que enfrentan un conjunto de riesgos, uno de los más significativos es el riesgo de crédito. La evaluación de los créditos debe ser un proceso ágil, por ello el creciente uso de sistemas informáticos para apoyar a los analistas de riesgos en la toma de decisiones. Antes de la década de los 70 los sistemas para la evaluación de créditos se construían con técnicas estadísticas principalmente con la técnica Análisis Discriminante. (Rayo y Lara, 2010).

El dominio de los programas informáticos financieros en las entidades Bancarias es muy importante ya que esto permitirá a la secretaria acceder de forma ágil y rápida a las distintas bases de datos que lleva de los usuarios, de esta manera facilitar todos los procesos, esto permitirá a las secretarias desarrollar sus actividades, como concedora de las competencias secretariales, puedo indicar que es importante que las asistentes ejecutivas tengan el conocimiento necesario sobre las nuevas herramientas que los programas financieros ofrecen para que los procesos se lleven de manera eficiente.

## **2.2. HIPÓTESIS.**

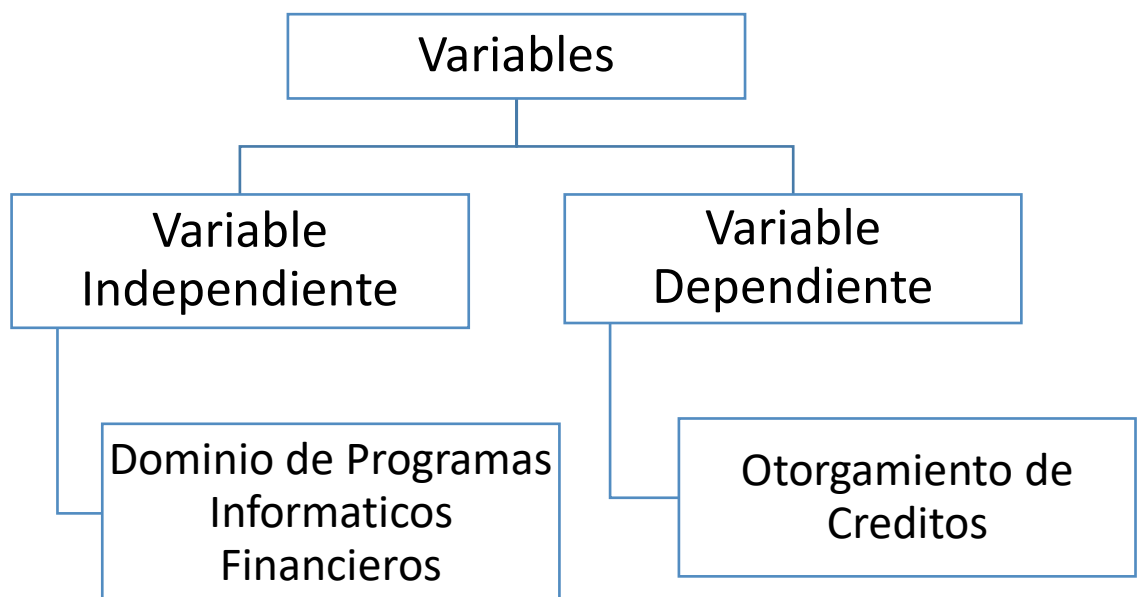
### **2.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Para mejorar la agilidad de los procesos de otorgamientos de créditos se debe capacitar a las Secretarias en el desarrollo de las habilidades y destrezas cognoscitivas y tecnológicas que influyen en el manejo de los programas informáticos financieros de “BanEcuador”, agencia Baba.

### 2.2.2. SUB-HIPÓTESIS O DERIVADAS.

- Las habilidades y destrezas de conocimientos informáticos son de competencias heterogéneas en las secretarías que agilitan los trámites de otorgamiento de créditos en “BanEcuador”, agencia Baba.
- Los flujos procesales de otorgamiento de créditos se interrumpen por las descoordinaciones secretariales en las fases de aplicación informática especializada en “BanEcuador”, agencia Baba.
- Diseñando y aplicando una guía de control o seguimiento a los programas informáticos financieros se agilizarán los trámites de otorgamiento de créditos.

### 2.2.3. VARIABLES.



## **CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1.1. Pruebas Estadísticas Aplicadas.**

En la agencia Financiera BanEcuador del cantón Baba, se aplicaron las encuestas a funcionarios que laboran en la institución y usuarios que realizan algún tipo de trámite, los cuales se distribuyen en 15 funcionarios y 55 usuarios teniendo un total de 70 involucrados, por medio de este muestreo se logró la recopilación de datos para obtener los resultados de la investigación los cuales se mostraran a continuación.

#### **3.1.2. Análisis e interpretación de datos.**

Se realizó un análisis detallado de la información recopilada mediante las encuestas, los resultados arrojan información valiosa para interpretar el dominio de los programas informáticos financieros por parte de las secretarias, y el efecto en el otorgamiento de créditos. En las cuales se pudo evidenciar que la mayor parte de los funcionarios no tienen conocimiento sobre los programas informáticos, y las herramientas que estos ofrecen, además de que los usuarios no están a gusto con el servicio prestado por parte de los mismos. Todos estos resultados obtenidos de las encuestas se los vera reflejados a continuación, mediante la tabulación de las preguntas más relevantes de las variable dependientes e independientes.

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE BANECUADOR AGENCIA BABA.

¿Sabe usted cómo manejar este tipo de programas informáticos?

**Cuadro# 1 De los Funcionarios**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%
<b>Total</b>	15	100%

Elaborado por: Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

Fuente: Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico# 1 Manejo de programas informáticos.**



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 40% de funcionarios manifiestan que si conocen el manejo de programas informáticos financieros, mientras que un 60% dice que no los conoce.

### **Interpretación.**

De la encuesta realizada se puede indicar que la mayoría de los funcionarios no saben cómo manejar programas informáticos financieros.

**¿Los programas que utilizan en la agencia son los adecuados para la gestión de créditos?**

**Cuadro# 2 De los Funcionarios.**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	6	40%
<b>No</b>	9	60%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico 2 Programas adecuados para la gestión de créditos.**



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 40% de funcionarios manifiestan que los programas informáticos son los adecuados para la gestión de créditos, mientras que un 60% dice que no son los adecuados, ya que muchas veces imposibilita el acceso a la plataforma.

### **Interpretación.**

De la encuesta realizada la mayor parte de los funcionarios indican que los programas no son los adecuados para la gestión de créditos.

## ¿Los programas informáticos que tiene la agencia financiera son actualizados?

**Cuadro# 3 De los funcionarios.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	47%
No	8	53%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico# 3 Programas financieros actualizados.**



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 47% de funcionarios manifiestan que los programas informáticos financieros que utiliza la agencia bancaria están actualizados, mientras que un 53% dice que no.

### **Interpretación.**

De la encuesta que se les realizó a los funcionarios de BanEcuador podemos determinar que la mayoría demuestra que los programas que utiliza la agencia financiera no están actualizados.



## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA FINANCIERA BANECUADOR DEL CANTÓN BABA.

¿Los procesos bancarios que realizan las secretarias le ayudan en el trámite que Ud. vino a realiza hoy?

**Cuadro# 4 De los Usuarios.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	22%
No	43	78%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

Fuente: Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico# 4 Tramite de los procesos bancarios.**



### Análisis de datos.

De la investigación realizada, el 22% de usuarios ostentan que los procesos bancarios si les ayudan en el trámite que ellos solicitan, mientras que un 78% dice que estos procesos no le ayudan en los trámites que ellos requieren.

### Interpretación.

Del estudio realizado a usuarios en su mayor parte expresan que los procesos llevados en la agencia financiera no ayudan en los trámites solicitados.

**¿Según su percepción como usuario, considera Ud. Que los sistemas usados en BanEcuador son útiles en la atención al cliente?**

**Cuadro# 5 De los usuarios.**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	10	18%
<b>No</b>	45	82%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico# 5 utilidad de los sistemas bancarios.**



**Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 18% de usuarios consideran que los sistemas usados en BanEcuador son útiles en la atención al cliente, mientras que un 82% dice que no parece en ser útiles por la demora en la gestión.

**Interpretación.**

De la encuesta que se ejecutó a usuarios de BanEcuador logramos evidenciar que la mayoría considera que los sistemas que se utilizan en BanEcuador no son útiles porque en la mayor parte de los tramites solicitados la gestión tarda demasiado.

**¿Las labores que desempeñan los funcionarios de BanEcuador satisfacen el servicio que Ud. solicita?**

**Cuadro# 6 De los usuarios.**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	5	9%
<b>No</b>	50	91%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico# 6 Satisfacción de necesidades.**



### **Análisis de datos.**

De la investigación ejecutada, el 9% de usuarios manifiestan que la gestión que realizan las secretarías sí satisface sus necesidades, mientras tanto un 91% dice que no satisfacen sus necesidades.

### **Interpretación**

De las encuestas realizadas podemos expresar que en su mayoría de los usuarios manifiestan que la gestión que realizan las secretarías no satisface con totalidad con sus necesidades.

## **3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

### **3.2.1. Específicas.**

- En la encuesta realizada podemos indicar que la mayoría de los funcionarios no tienen conocimiento sobre los tipos de programas informáticos, desconocen su uso, además indican que no son los adecuados para gestión de créditos.
- De los resultados de la investigación se puede señalar que los programas financieros no son actualizados, lo que no permite facilitar las actividades laborales y causan interferencia en la gestión de créditos.
- Se logró conocer que la mayoría de los funcionarios no asisten a seminarios sobre actualización de conocimientos sobre programas financieros, y a causa de esto los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio prestado.
- Se llega a la conclusión que, el personal que labora en la institución financiera no está capacitado, y que los programas que utilizan no son los adecuados para obtener crédito.

### **3.2.2. General.**

Una vez realizada la investigación se logró comprobar que: los programas financieros usados por la entidad bancaria no están actualizados, además de no ser los adecuados en el otorgamiento de créditos los funcionarios no están correctamente capacitados para el uso de los mismos, lo cual afecta directamente en el otorgamiento de créditos y los demás servicios que los usuarios solicitan al personal que labora dentro de la institución.

### **3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES**

#### **3.3.1. Especificas.**

- Se debe informar al personal sobre los tipos de programas financieros, que se facilitan el otorgamiento de créditos y realización de las tareas encomendadas.
- Adquirir programas financieros actualizados, que facilite las actividades de la gestión de créditos.
- Capacitar constantemente el personal que labora en el área financiera de la institución, sobre los programas financieros, para satisfacer a los usuarios.
- Se debe evaluar al personal del área financiera de la institución sobre el manejo de los programas informáticos financieros para medir su desempeño laboral.

#### **3.3.2. General.**

Una vez realizada la investigación podemos recomendar que: Los programas financieros usados por la entidad bancaria deben estar actualizados, además tienen que ser los adecuados para realizar eficazmente el otorgamiento de créditos, y poseer un personal completamente capacitado para el uso de los mismos, para que esto no afecte de manera negativa en los demás servicios que los usuarios solicitan al personal que labora dentro de la institución.

## **CAPITULO IV. PROPUESTA TEORICA DE LA APLICACIÓN**

### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida.**

De las encuestas realizadas podemos constatar que los funcionarios no dominan correctamente el sistema financiero **COBIS**, no tienen una adecuada coordinación sobre los procesos que la entidad ofrece, entre los más relevantes está la apertura de cuentas bancarias, otorgamiento de tarjetas, firmas virtuales, acceso a los diferentes tipos de crédito.

Como consecuencia de una mala coordinación, se ha podido verificar que estos factores influyen de manera negativa en el rol que se le asigna a cada uno de los funcionarios que laboran en la agencia financiera, el proceso que se lleva dentro de la entidad financiera, no es el apropiado, por la falta de conocimiento sobre programas financieros y del uso de las herramientas que cada uno ofrece, afectando directamente a los usuarios que diariamente se acercan hacia las dependencias a realizar algún trámite.

- Los funcionarios no tienen conocimiento de los programas financieros.
- Los programas informáticos no están actualizados.
- Insatisfacción en los usuarios con el servicio que presta la institución.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa.**

Con la alternativa propuesta, se busca lograr que los funcionarios de la entidad financiera BanEcuador se instruyan sobre programas informáticos financieros, además

del uso de cada una de las herramientas que cada uno de ellos ofrece, lo cual permitirá que la agencia bancaria ofrezca un mejor servicio a los usuarios, ayudando por medio de esta a la economía de muchos de los hogares de las diferentes personas que se acerca hasta dicha institución a realizar una transacción.

**Beneficiarios directos:** Funcionarios.

**Beneficiarios indirectos:** Institución Bancaria y los Usuarios.

#### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.**

##### **4.1.3.1. Antecedentes.**

Un servicio al consumidor de calidad se determina por el grado de empatía que, en este caso, la entidad financiera pueda lograr con cliente. Por empatía se entiende la capacidad de poder colocarse en los zapatos de alguien más, para anticipar sus acciones, necesidades y emociones.

Para la página web de Marketing Directo: **“Brindar un servicio de calidad es incluso más importante que el precio”**, para comprobarlo citan a los datos de una encuesta de satisfacción al cliente recogidos por Forbes; ésta afirma que el 86% de los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente, y por sentirse más valorados como consumidores. La conclusión es entonces que, el precio no es el motivo de la pérdida de clientes, sino mala calidad del servicio.

Pero, la importancia no radica solo en la conservación de los clientes como tal, sino en otras razones que invitan a replantear a la industria financiera como un aire más

fresco de empatía con el consumidor y de atención cercana y mucho más informal. (Cobis, Cobis Financial Agility Partners, 2016).

Luego de analizar los resultados obtenidos mediante las encuestas que se realizó en la agencia financiera BanEcuador del cantón Baba, cuya problemática está enfocada en el manejo de los programas informáticos financieros por parte de las secretarias y el efecto que causa en el otorgamiento de créditos, lo cual afecta con el desarrollo de las actividades de quienes laboran en dicha institución.

La tecnología se va innovando día a día, es por ello la importancia de la implementación de un manual sobre las herramientas y funciones que ofrece el software financiero **COBIS**, el desconocimiento de estas no permite que los funcionarios desempeñen de manera eficaz los procesos que se llevan a cabo en la agencia, generando un malestar entre los usuarios que acuden a realizar una transacción, pero el tiempo de respuesta a sus peticiones son escasas.

#### **4.1.3.2. Justificación**

Con esta propuesta se busca solucionar la problemática que fue detectada en la agencia financiera de BanEcuador del cantón Baba, para optimizar las labores que desempeñan los funcionarios en el efecto de otorgar un crédito que los usuarios solicitan, la realización de este trabajo está justificado bajo la predisposición de los colaboradores de la agencia financiera, y la institución.

Se puede indicar que de la problemática planteada, que se describe anteriormente en la justificación del proyecto, que a través de esta propuesta, con la



implementación de un manual sobre las herramientas y funciones que ofrece el sistema informático **COBIS**, con esto se lograra mejorar el desempeño de las labores que se realizan en la entidad bancaria generando más afluencia de usuarios que se sentirán más a gusto con la atención brindada de parte de los funcionarios.

## **4.2. OBJETIVOS.**

### **4.2.1. General.**

Implementar un manual sobre el manejo del sistema informático financiero **COBIS** para facilitar la gestión de créditos en BanEcuador agencia Baba.

### **4.2.2. Específicos.**

- Conocer la predisposición que tienen los funcionarios del área financiera.
- Capacitar a todo el personal del área financiera sobre el manejo de los nuevos sistemas.
- Evaluar el nivel de dominio de los programas financieros para la gestión de los créditos.

## **4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.**

### **4.3.1. Título.**

Implementación del manual de funciones para el dominio del programa financiero **COBIS** para facilitar la gestión de crédito de la agencia BanEcuador del cantón Baba.

#### 4.3.2. Componentes.

# MANUAL COBIS.

## Introducción

- 1) COBIS™ CLIENTES
- 2) COBIS™ VISUAL BATCH
- 3) COBIS™ CUENTAS DE AHORROS
- 4) COBIS™ CUENTAS CORRIENTES
- 5) COBIS™ CÁMARAS Y REMESAS
- 6) COBIS™ FIRMAS ELECTRONICAS
- 7) COBIS™ COBIS IP (PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS)
- 8) COBIS™ IF (IMAGE FOLDER)
- 9) COBIS ORIGINADOR DE PRÉSTAMOS
- 10) COBIS™ CRÉDITO
- 11) COBIS™ GARANTÍAS
- 12) COBIS™ SERVICIOS BANCARIOS
- 13) COBIS™ SISTEMA DE ADMINISTRACION CONTABLE (SIDAC)

## **Introducción**

En la era de la comunicación, la tecnología e información; las herramientas tecnológicas juegan un papel fundamental. La tecnología al servicio de la banca. COBIS provee a las instituciones financieras las herramientas que permiten realizar de una manera eficiente su operación diaria.

Bajo una plataforma tecnológica abierta y software avanzado que cubren los diferentes requerimientos en el complejo mundo de las instituciones financieras, el cual comprende todo el manejo operativo de misión crítica y de estrategia de negocios que los bancos requieren para el manejo y control total de las operaciones de la institución.

La solución es modular, parametrizable, lo que permite el crecimiento de las diferentes instituciones financieras. Esto permite que estas instituciones sean más competitivas, y que el crecimiento necesario de estas sede sin que esto se convierta en un obstáculo de tipo tecnológico.

COBIS presenta una solución completa para las instituciones financieras, tratando de cubrir todo el amplio mundo de los negocios y productos financieros.

COBIS incluye todas las herramientas necesarias para enfrentar los nuevos retos y desafíos del negocio financiero en los que funcionan todas las instituciones financieras. Los altos estándares de control de calidad que se imponen dentro de la solución, el seguimiento a las nuevas herramientas tecnológicas, los conocimientos y desarrollos de acuerdo a las exigencias de un mercado más complejo y competitivo, hacen que COBIS siempre este acorde a las necesidades del mercado, dando soluciones a la problemática actual.

## **1. COBIS™ CLIENTES**

Contiene toda la información de los clientes de la institución, necesaria para ofrecer un servicio de calidad, además de contar con una herramienta para la toma de decisiones de manera rápida y efectiva basada en información real y actualizada. La estructura del módulo provee la versatilidad, funcionalidad y crecimiento requeridos, sea por parametrización o personalización. Es factible mediante personalización obtener la información de cada uno de los productos contratados por el cliente con interfaces que se importan directamente de cada módulo.

El módulo de clientes junto con el sistema financiero contable, constituyen los pilares fundamentales de la solución COBIS, el cual integra y consolida la información del resto de módulos, ya sea entregándoles la información necesaria para su gestión, como recibiendo la generada por estos módulos para fines de consolidación, análisis y soporte a la toma de decisiones.

### **CARACTERÍSTICAS GENERALES**

- Integra información, que enlaza y relaciona los datos de cada cliente entre los diferentes módulos COBIS, consolidando información y posición económica, para poder utilizar esta información.
- Diseñado bajo el concepto de cliente único.
- Mantiene información completa de clientes naturales o jurídicos (Central Information File).
- Mantiene el concepto de ente: Clientes con productos, o clientes sin productos (Potenciales).

- Permite la relación entre entes: Consolidación como Grupos Económicos, relaciones dinámicas entre clientes.
- Manejo de Balances de Clientes: Definición de formato de balances, asociación de datos a los balances definidos, históricos anuales de los balances de un Cliente (Interfaz con Excel).
- Información legal de Compañías: Fechas de creación e inscripción, objeto social, estatutos, etc.
- Malas referencias del Cliente: Información externa (Centrales de Riesgo, narcotráfico, etc.)
- Permite realizar consultas sobre información de los clientes, sean gráficas o textuales.

## **2. COBIS™ VISUAL BATCH**

El módulo COBIS™ Visual Batch presenta una interfaz gráfica de fácil uso tanto para el mantenimiento de programas y lotes así como para su ejecución.

- Permite la ejecución de procesos en forma simultánea que ayuden a disminuir los tiempos de la ventana batch.
- Incrementa la seguridad en la ejecución de los procesos batch evitando así el acceso directo a la base de datos por parte de los operadores o personal no autorizado.

- Provee datos y consultas estadísticas relacionadas con la ejecución de los procesos y los tiempos utilizados.
- Permite la ejecución directa de procesos NO COBISTM tales scripts y shells del sistema operativo.
- Permite la ejecución de procesos sobre otros servidores COBISTM de forma remota.

## CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE

La nueva versión gráfica del batch está orientada a la ejecución de lotes; básicamente trabaja con una plantilla que contiene los procesos a ejecutarse a los cuales se puede añadir cualquier proceso o sub lote.

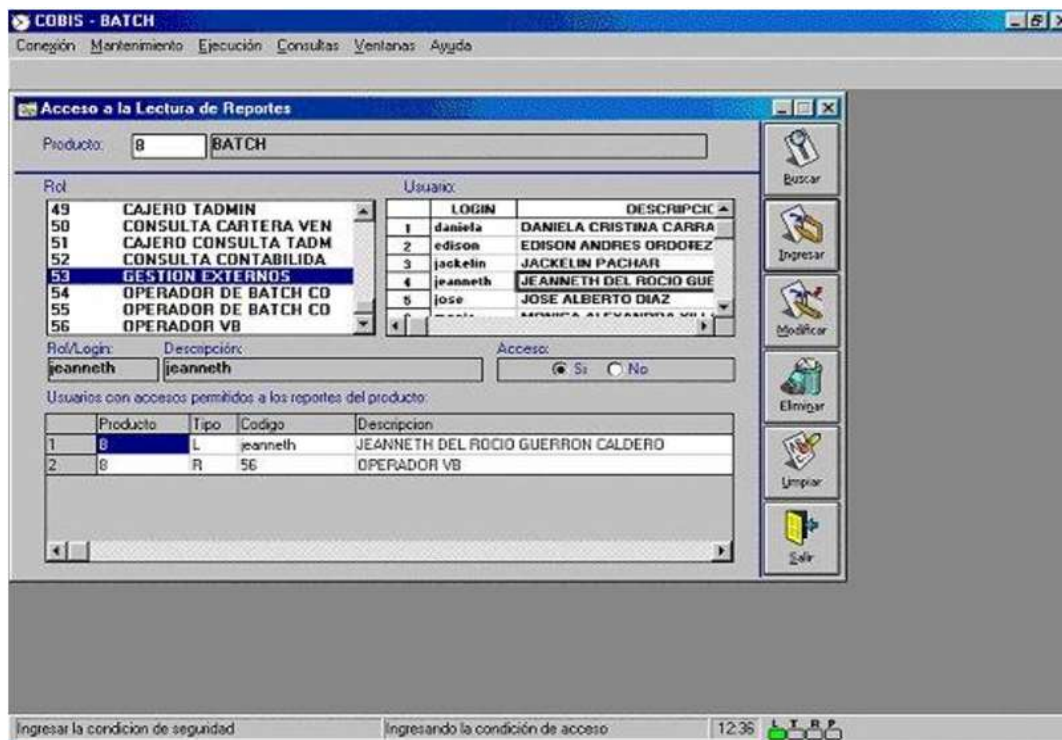
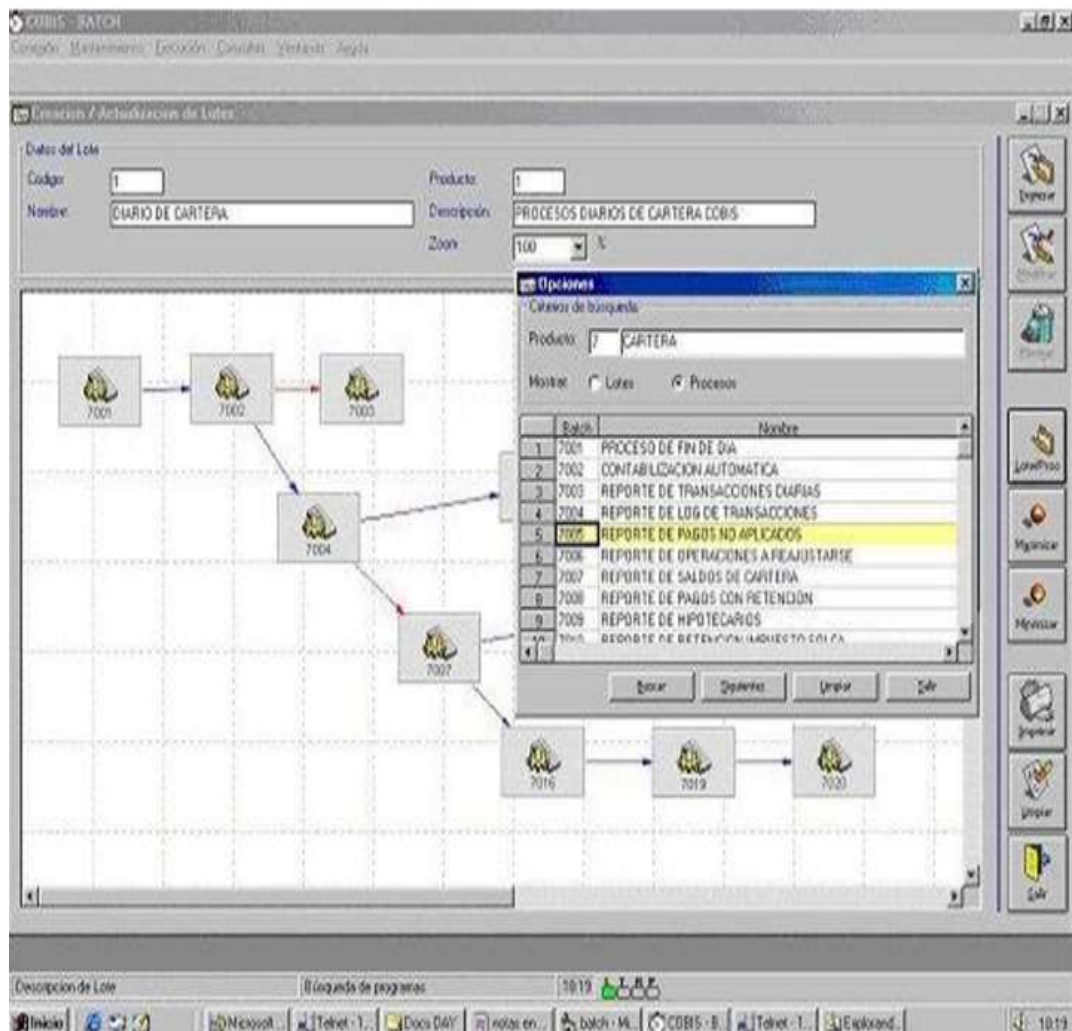


Imagen 4 Características  
Fuente: CobisCorp

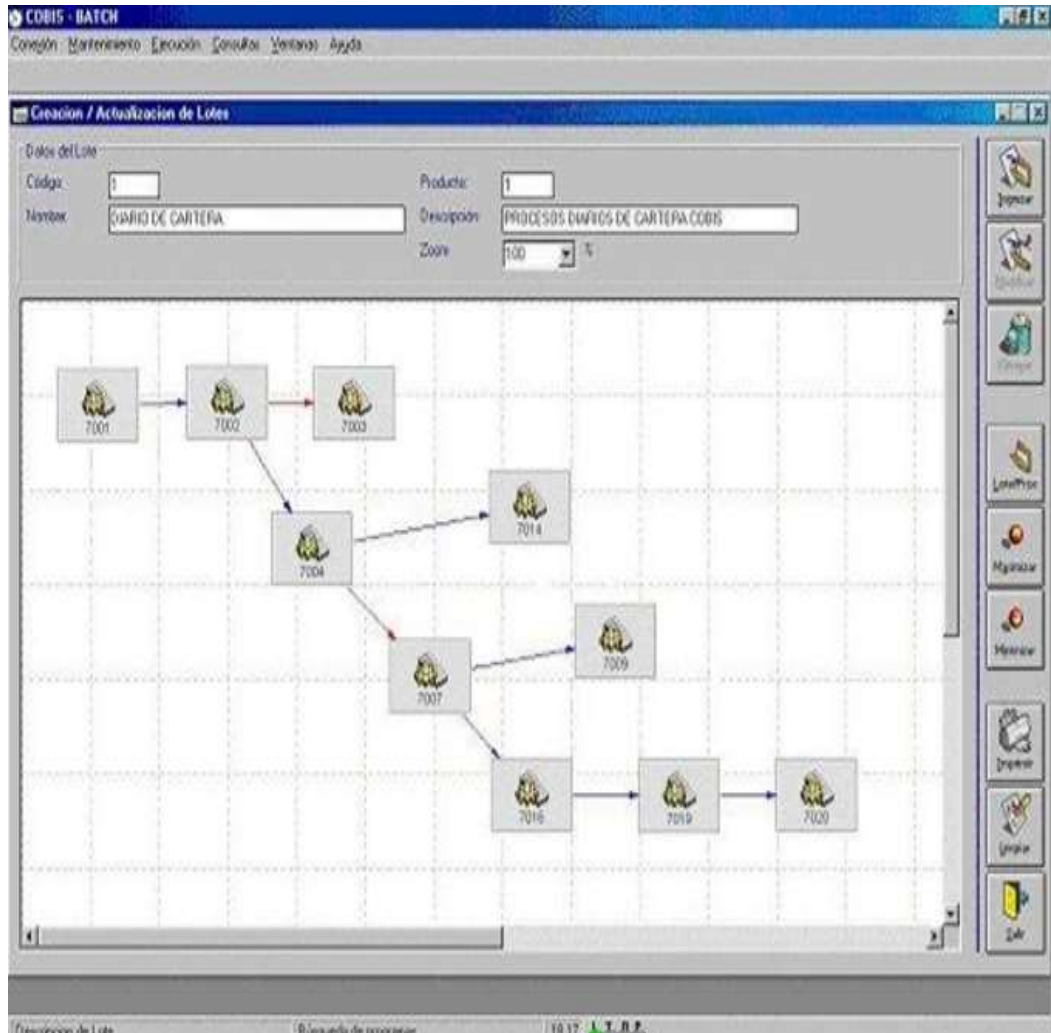
Se ajusta al esquema alta disponibilidad del banco. La aplicación debe residir en el computador central del banco, de forma que ante la activación del esquema cluster ó de alta disponibilidad a consecuencia de una falla, este sistema siga prestando el servicio de ejecución del batch de forma ininterrumpida.



**Imagen 5 Esquema de Validación**  
Fuente: CobisCorp

Tiene un esquema de validación y aprobación de programas a ser ejecutados y sobre todo de los parámetros con los que se ejecutarán cada uno de los procesos, para

poder realizar esto se revisa una plantilla con los programas y parámetros por programa. Es necesario un responsable de aprobar y autorizar la ejecución del lote con los parámetros establecidos, este punto es muy importante ya que la ejecución de los programas es automática y los operadores en este módulo no ingresarán manualmente los parámetros de los programas.

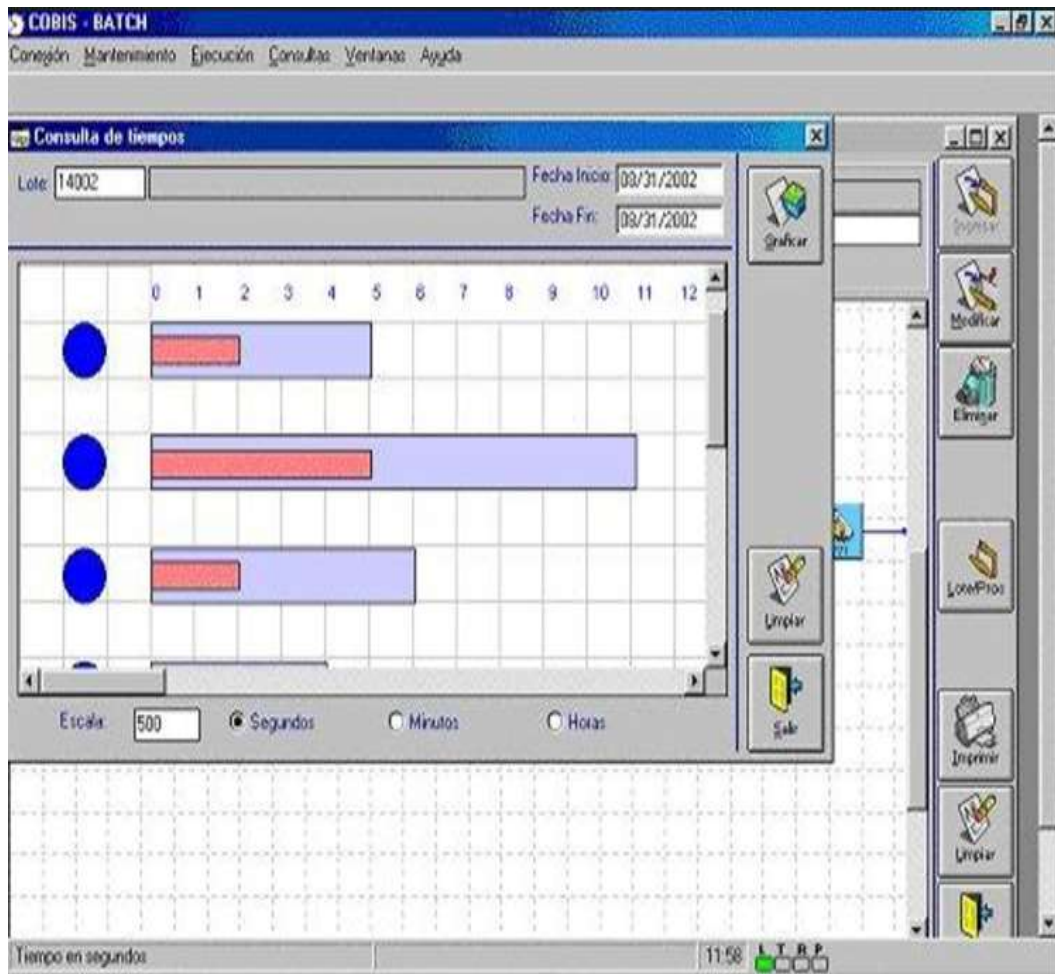


**Imagen 6 Activación de Lotes**  
**Fuente: CobisCorp**

Presenta una gama de consultas comparativas en cuanto a: tiempos de ejecución y número de registros procesados, tanto de lotes como de procesos ejecutados. Este tipo de información también es presentada en forma gráfica para dar una mayor facilidad en

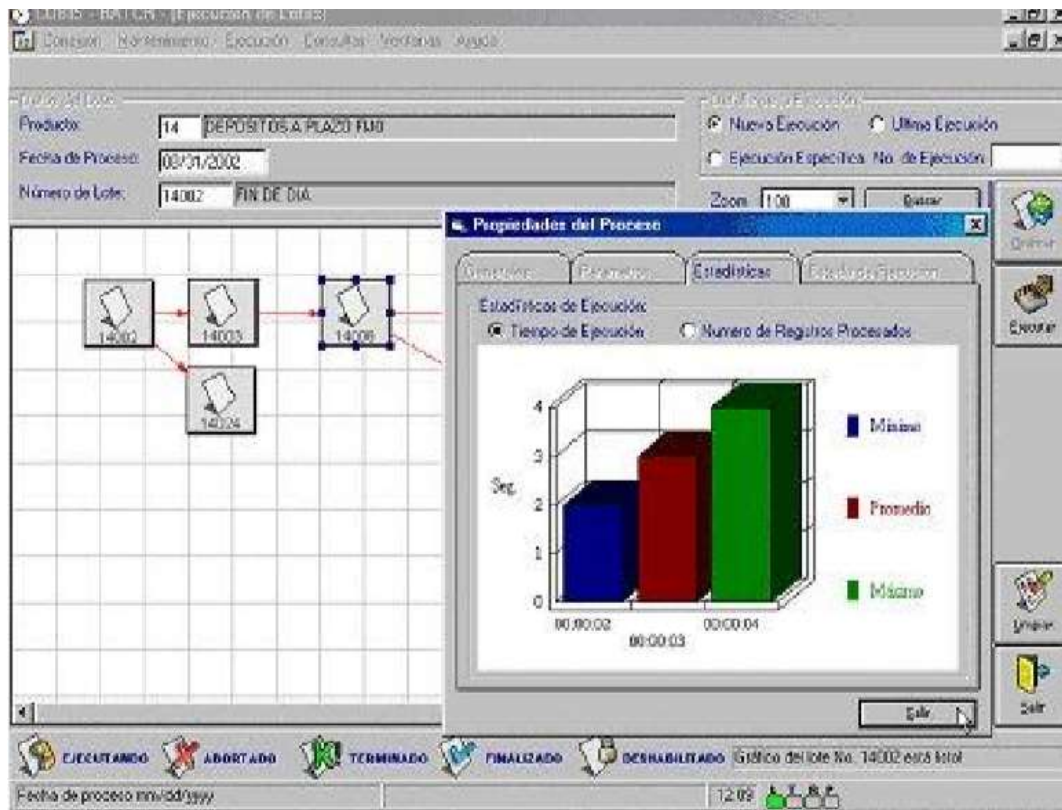


la toma de decisiones por parte del usuario responsable. Se ha considerado consultas y reportes ante la existencia de desviaciones en cuanto tiempo de ejecución de procesos.



**Imagen 7 Consulta de Tiempos**  
**Fuente: CobisCorp**

Contempla indicadores de avance en la ejecución de los procesos mediante termómetros. En el caso de que un proceso sobrepase el tiempo de duración estipulado, se tiene una consulta que grafica el tiempo promedio de ejecución del proceso comparándolo con el tiempo que lleva de ejecución el proceso en un momento determinado.



**Imagen 8 Propiedades del Proceso**  
Fuente: CobisCorp

La versión contempla la ejecución de procesos en forma simultánea y se lo realiza desde una sola máquina, se puede también ejecutar diferentes lotes en forma simultánea desde diferentes máquinas. Presenta en forma gráfica las relaciones y tipos de relaciones existentes entre los procesos así como también presenta el estado de ejecución de los mismos, el usuario desde esta misma pantalla tendrá acceso a consultas referentes al proceso y podrá realizar operaciones como parar un determinado proceso, reejecutar el proceso y seguir con el flujo de ejecución del lote.

La funcionalidad del módulo está dentro del esquema de seguridad de COBIS, tanto consultas como permisos de ejecución son transacciones que deben estar relacionadas a roles; el manejo de calendarios con días laborales y feriados también es manejado de acuerdo al estándar de los módulos COBIS.

La información sobre la ejecución del batch se graba en un log de ejecución de lotes, este log es utilizado para la presentación de las diferentes consultas establecidas que además de presentar los datos numéricos estos son graficados para facilitar al usuario el análisis de los mismos.

Contempla el manejo de dependencias pudiendo tener un determinado proceso una dependencia múltiple; esto quiere decir que debe esperar a que uno o varios procesos anteriores terminen satisfactoriamente para que este pueda ejecutarse. Se contempla el permitir continuar el proceso en base a una autorización a pesar de que no cumpla con una determinada dependencia.

### **3. COBIS™ CUENTAS DE AHORROS**

Este módulo maneja las operaciones de los productos bancarios definidos sobre la base de captación y manejo de los fondos de ahorros a la vista de los clientes.

#### **CARACTERISTICAS GENERALES**

- Maneja en línea y a tiempo real cuentas de ahorro con libreta con papeletas y estado de cuenta.
- Facilita operaciones de débito o crédito automático con los otros módulos del sistema y aporta la información necesaria para la evaluación consolidada del cliente por el manejo de sus cuentas.
- Permite realizar la definición de la Estructura de Oficiales de Cuenta y sus diferentes atributos.

- Facilita la definición de las diferentes acciones que automáticamente aplicará el sistema cuando se procese una Nota de Débito por determinada causa y no exista fondos suficientes en la cuenta.
- Proporciona información detallada sobre las operaciones de las cuentas, para soporte a la gestión del funcionario a cargo de la cuenta y para información y servicio al cliente.
- Usando las facilidades proporcionadas por el submódulo de Personalización, se obtiene toda la flexibilidad requerida para la creación de tipos de cuentas que se adapten a las necesidades de cada segmento del mercado.
- Se incluye un conjunto de transacciones monetarias flexible y adaptado a las necesidades de cada Institución, para atención de operaciones de caja o ATM.

#### **FACILIDADES DE PLATAFORMA:**

- Apertura de Cuentas.
- Consultas.
- Operaciones monetarias.

Para el registro de las operaciones monetarias contra las cuentas de ahorros, se proporciona a través del módulo de **COBIS™** Branch un grupo completo de transacciones financieras que pueden ejecutarse a nivel de caja o de las redes de ATM's.

#### **4. COBIS™ CUENTAS CORRIENTES**

Automatiza todas las operaciones de captación y control de gestión de las cuentas que operan depósitos a la vista de los clientes, con manejo de cheques como instrumento financiero principal para su acceso. Puesto que este tipo de operaciones se caracteriza por los altos volúmenes de transacciones que se generan, el sistema ha sido diseñado para garantizar su manejo en línea y a tiempo real, con tiempos de respuesta adecuados para ofrecer un servicio de calidad al cliente.

##### **CARACTERISTICAS GENERALES**

- Interacción con el resto de módulos del sistema.
- Control detallado de los cheques y chequeras de cada cuenta.
- Permite realizar la definición de la Estructura de Oficiales de Cuenta y sus atribuciones. Provee de un grupo de transacciones de consulta que proporcionan en forma oportuna y adecuada la información de gestión requerida.
- Permite registrar las operaciones monetarias de caja para cuentas corrientes, con afectación en línea y a tiempo real a las cuentas.
- Provee generación automática de comprobantes contables.
- Controla el uso de la información, permitiendo su acceso solamente a los usuarios autorizados. Para las transacciones críticas se puede registrar claves de seguridad adicionales o esquemas automáticos de autorización remota.
- Usando las facilidades proporcionadas por el submódulo de Personalización, se obtiene toda la flexibilidad requerida para la creación de tipos de cuentas que se adapten a las necesidades de cada segmento del mercado.

- Incluye un conjunto de facilidades para simplificar los procesos de carga masiva de datos asociados a los procesos de migración, o a los procesos batch que cargan datos masivamente, como los de cámara, interfaces a redes de ATM, órdenes de pago, convenios de recaudación.

CODIGO	NRO. DOC.	TP.	NOMBRE	TIT.	SECTOR	RESIDENCIA	IVA
1	232	C	CLUB ATLETICO BOCA J	T	1	01	6
2	936	P	BALLESTERO MARIA INES	A	1	01	5

**Imagen 9 Terminal Administrativa- Apertura de Cuenta Corriente**  
Fuente: CobisCorp

## **FACILIDADES DE PLATAFORMA:**

- Solicitud y Apertura de Cuentas.
- Control y Administración de Cheques y Chequeras.
- Control y manejo de Sobregiros y líneas de crédito.

- Bloqueos.
- Consultas.

### OPERACIONES MONETARIAS:

Para el registro de las operaciones monetarias contra las cuentas corrientes, se proporciona a través del módulo de COBIS™ Branch un set completo de transacciones financieras que pueden ejecutarse a nivel de caja o de las redes de ATM's.

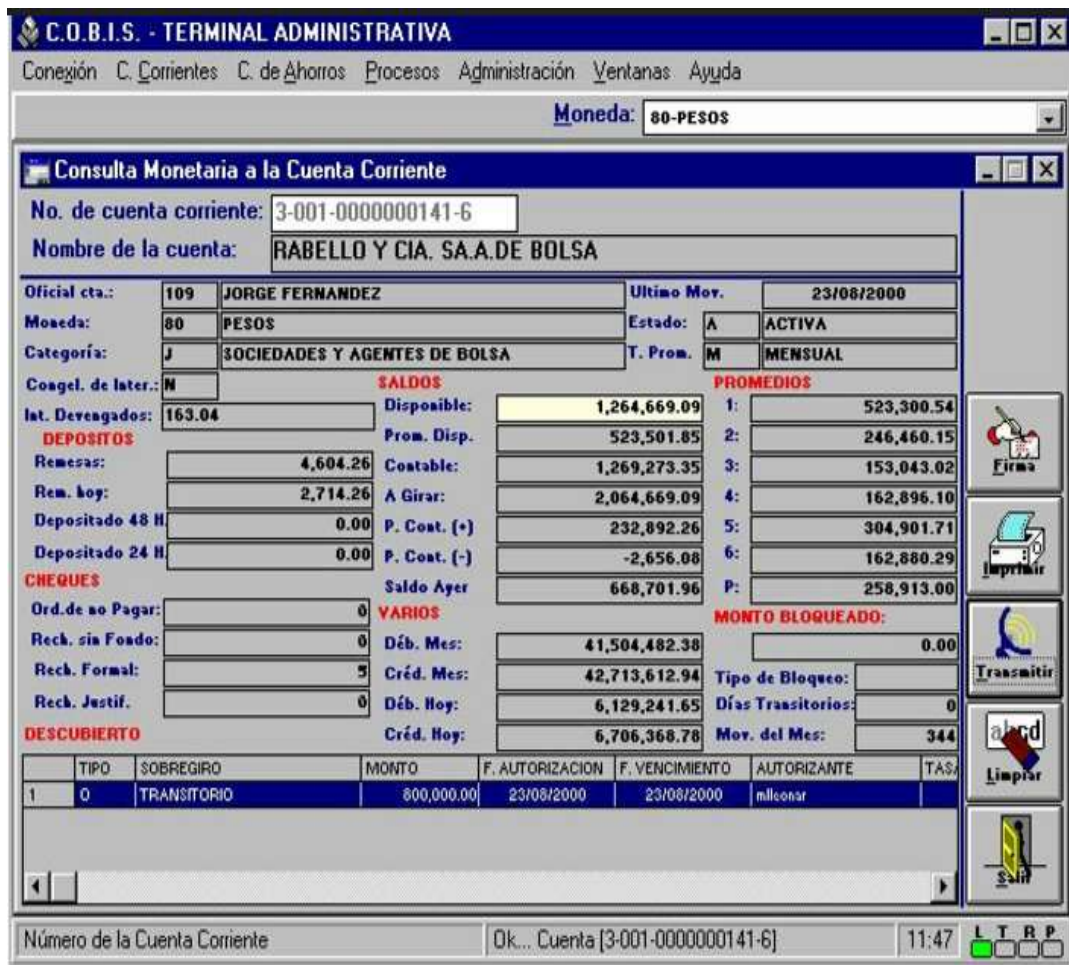


Imagen 10 Terminal Administrativa-Consulta Monetaria.  
 Fuente: CobisCorp

## **PROCESOS BATCH DE CUENTAS CORRIENTES.**

Incluye un grupo de procesos de fin de día. Entre los más importantes tenemos: -

- Inicio de día para cuentas corrientes.
- Levantamiento Automático De Revocatorias.
- Pago de Cheques de Cámara.
- Devolución de Cheques de Cuentas Corrientes.
- Transferencia de Fondos entre Cuentas Mercantiles.
- Emisión de notas de débito por diferentes conceptos.
- Cálculo de intereses ganados.
- Capitalización de intereses en cuentas no mercantiles.
- Generación de saldos diarios.
- Inmovilización de cuentas que no han tenido movimiento.
- Cuentas Candidatas a Cerrar.
- Emisión del estado de cuenta.
- Paso al histórico de transacciones.
- Emisión del diario de transacciones de servicio.



- Inicialización de acumuladores de débitos y créditos del mes.
- Actualización de los promedios disponibles.
- Inicialización del secuencial del seguro social.
- Contabilización de Cuentas Corrientes.
- Reporte detallados por varios conceptos.

## **PERSONALIZACIÓN**

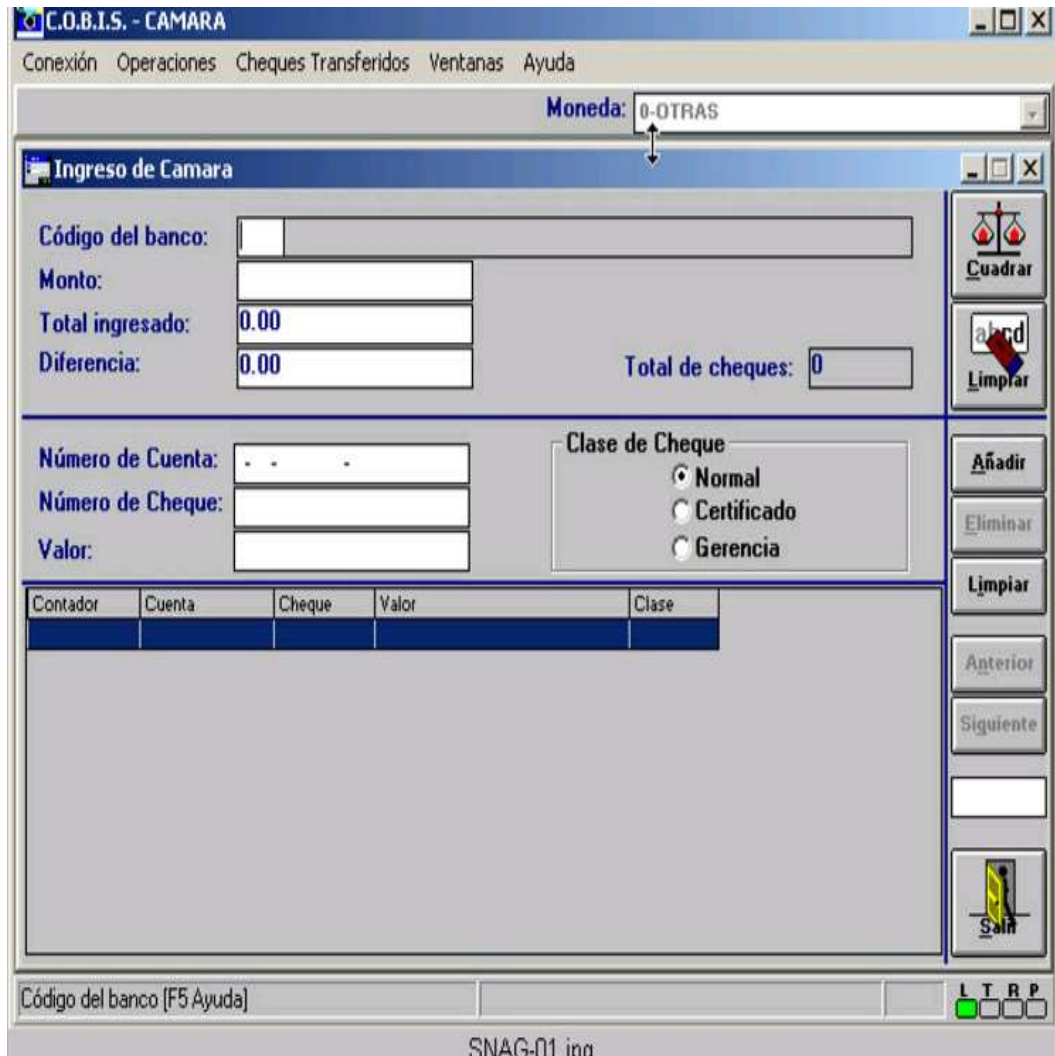
Permite en cada familia de productos, en este caso cuentas corrientes, darles características propias para cada uno de los productos.

En este submódulo se manejan como parámetros configurables para cada producto bancario la información sobre el mercado de clientes objetivo para el producto, los servicios bancarios que ofrecerá con sus costos, intereses a pagar o cobrar en el producto, sobre que valores se calcularán con tablas variables en base a rangos definibles, comisiones e impuestos y otros aspectos propios de la diferenciación operativa que se quiera dar a cada producto bancario.

## **5. COBIS™ CÁMARAS Y REMESAS**

El módulo de Cámara y Remesas lleva un control integral de los cheques recibidos y enviados para el canje. Registra el detalle de cada cheque y ejecuta los procesos correspondientes para su pago (cheques recibidos) o la acreditación de fondos o devolución (cheques enviados), de acuerdo a las normas operativas definidas para el canje en cada localidad.

Controla además el proceso de canje con los cheques de remesas (cheques de bancos que no operan en esa localidad), con facilidades para el ingreso y generación de cartas de remesas, control del número de días de retención de la carta, dando la posibilidad a confirmar las cartas o los cheques de cada carta en forma automática o manual.



**Imagen 11 Ingreso Cámara**  
**Fuente: CobisCorp**

Simplifica el proceso de rescate de cámara recibida, proporcionando a cada ejecutivo del banco un listado con el detalle de los cheques sin fondos de las cuentas que el maneja, para su consideración; para el caso de que el oficial no se encuentre permite realizar el control por otro ejecutivo que la institución defina.

## 6. COBIS™ FIRMAS ELECTRONICAS

Este módulo permite que las estaciones de trabajo de plataforma tengan acceso a la captura y registro electrónico de la información de firmas, sellos y condiciones de pago, registradas en el módulo de firmas de COBIS, como datos proporcionados por los clientes para la validación de sus operaciones financieras.

La información capturada por medio de scanners manuales en las estaciones de trabajo designadas para este fin, es procesada por medio de algoritmos de compactación para que sea almacenada eficientemente en los medios magnéticos del servidor (el tamaño promedio de una firma es de 400 bytes) y esté disponible a los usuarios luego de los procesos de edición y verificación correspondientes.

El proceso de edición permite mejorar la calidad de presentación de una imagen capturada, evitando la repetición del proceso de captura. La información almacenada puede ser asociada a diferentes productos que el cliente tenga contratado, con propósitos de consulta en línea.

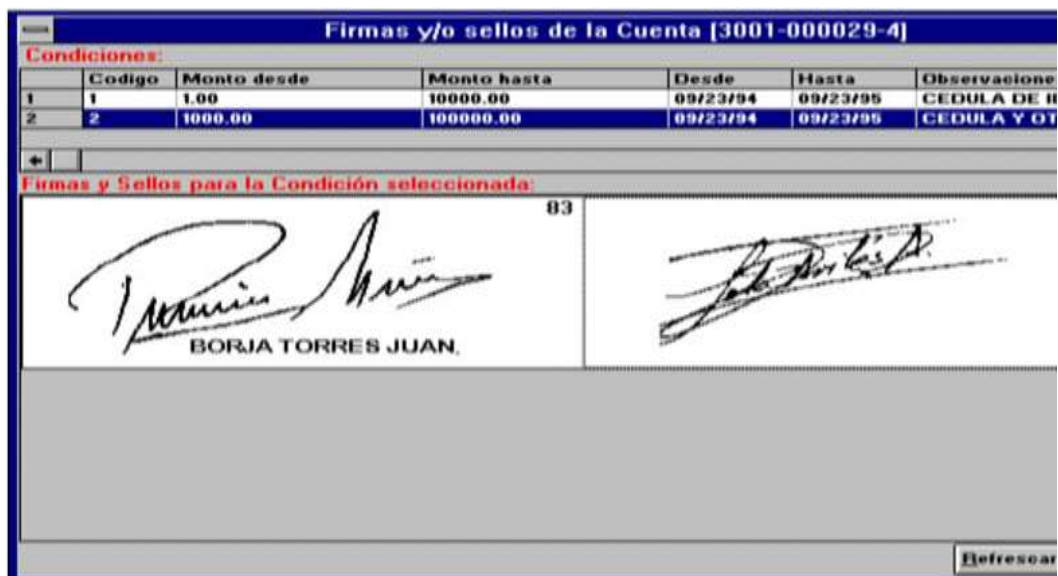


Imagen 12 Firmas y/o Sellos de la Cuenta  
Fuente: CobisCorp

- La estación de trabajo se pone en modo gráfico y permite desplegar en una ventana activa todas las imágenes de firmas y/o sellos que validan la operación. Una vez concluida la verificación vuelve al punto operativo en que se encontraba antes de la consulta.
- Se permiten consultas de firmas tanto desde estaciones de trabajo de caja, como de plataforma de servicios o plataforma comercial.
- En el caso en que se deba integrar una solución de firmas diferente de COBIS, se facilitará el interfaz y llamadas al sistema de firmas, como parte de la programación de transacciones que requieran consultar esta información.

## **7. COBIS™ COBIS IP (PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS)**

**COBIS™ IP** es el nombre comercial de un grupo de programas o software aplicativo bancario constituido por diferentes submódulos, y que ha sido diseñado para proveer al cliente de un software flexible y de alto rendimiento para el procesamiento de cheques con imágenes tanto para ambientes centralizados como descentralizados, teniendo como bases fundamentales de su diseño, el incremento de la productividad y la fácil adaptación a diferentes esquemas de proceso.

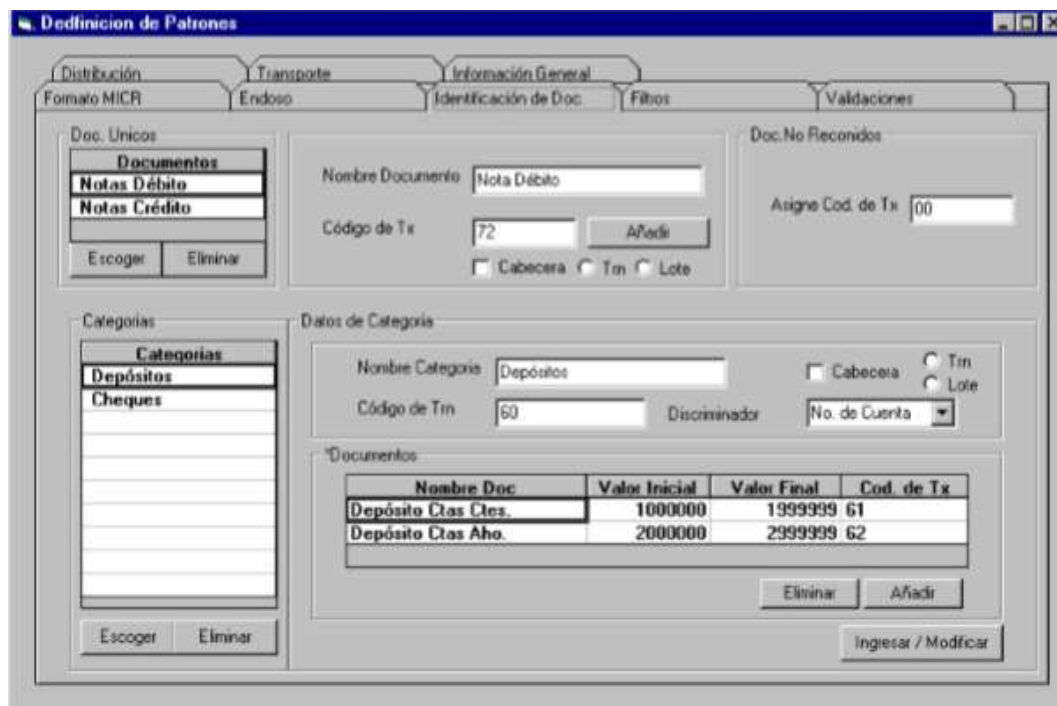
**COBIS™ IP** está basado en el uso de productos estándares como SQL Server y Visual Basic, garantiza su estabilidad y crecimiento, protegiendo la inversión del cliente a través de una fácil migración hacia nuevas versiones de Administradores de bases de datos y Ambientes de desarrollo.

Comprende la captura de datos e imágenes a través del lecto-clasificador y su almacenamiento en una base de datos estándar, ingreso y corrección de campos,

balance, consultas y emisión de reportes por lote además de la emisión de estados de cuenta con imágenes, verificación de endoso e interface con el sistema de verificación de firmas.

Provee la más avanzada aplicación de POD (Prueba de depósito) y Cámara recibida, aprovechando al máximo las facilidades que brinda la imagen anterior y posterior digitalizada del documento para el ingreso de datos, corrección y cuadro por depósito y por lote.

**COBIS™** IP constituye una de las mejores herramientas de apoyo para la atención a clientes en reclamos y solicitudes de información relacionada con transacciones realizadas por ventanilla o cheques pagados por cámara de compensación.



**Imagen 13 Definición de Patrones**  
Fuente: CobisCorp

Incluye el proceso de la información de transacciones del cliente enviada por el host para la generación de Estados de Cuenta con imágenes en miniatura en diferentes formatos a elección del usuario.

El procesamiento de cheques con imágenes permite el truncamiento de los cheques transferidos y aquellos recibidos a través de la cámara de compensación en el momento mismo en que el cheque es capturado en la lecto-clasificadora, volviéndose innecesarios los procesos de clasificación e intercalación por cuenta, así como de archivo físico en los que se utilizan considerables recursos físicos y de personal.

Utilizando las imágenes frontal y posterior de cada documento, los procesos de ingreso de datos, corrección y cuadre son realizados en forma más eficiente y exacta.

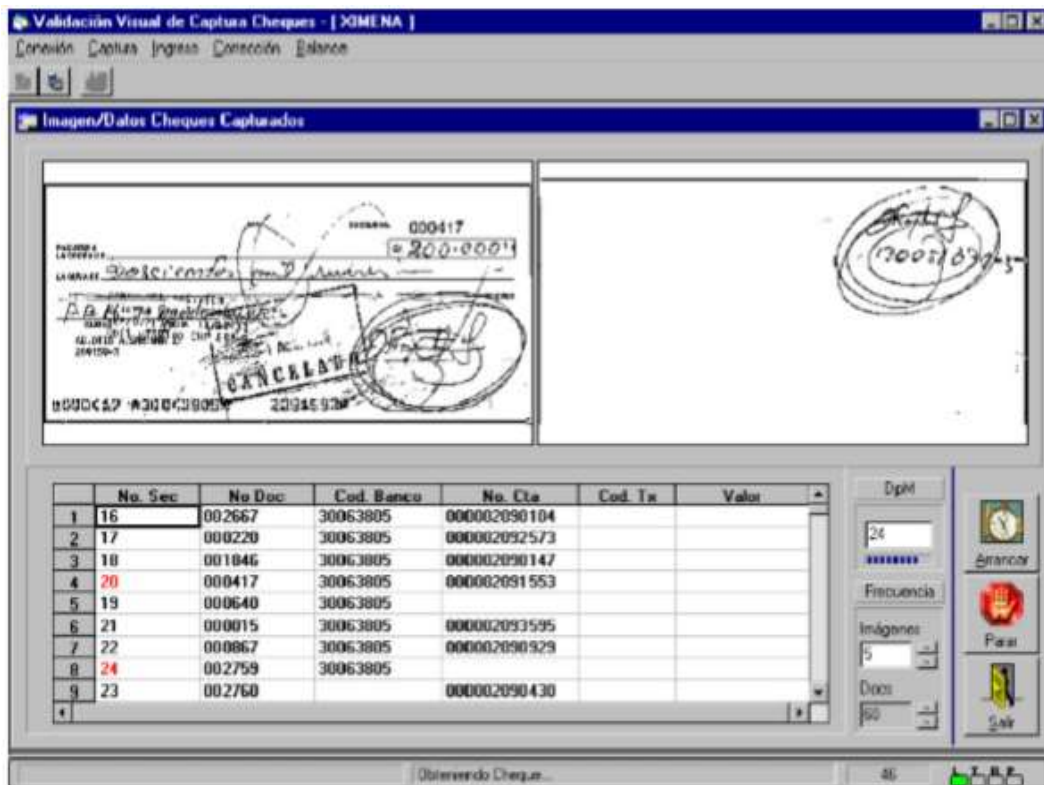


Imagen 14 Datos Cheques Capturados  
Fuente: CobisCorp

COBIS IP, incluye los siguientes submódulos integrados:

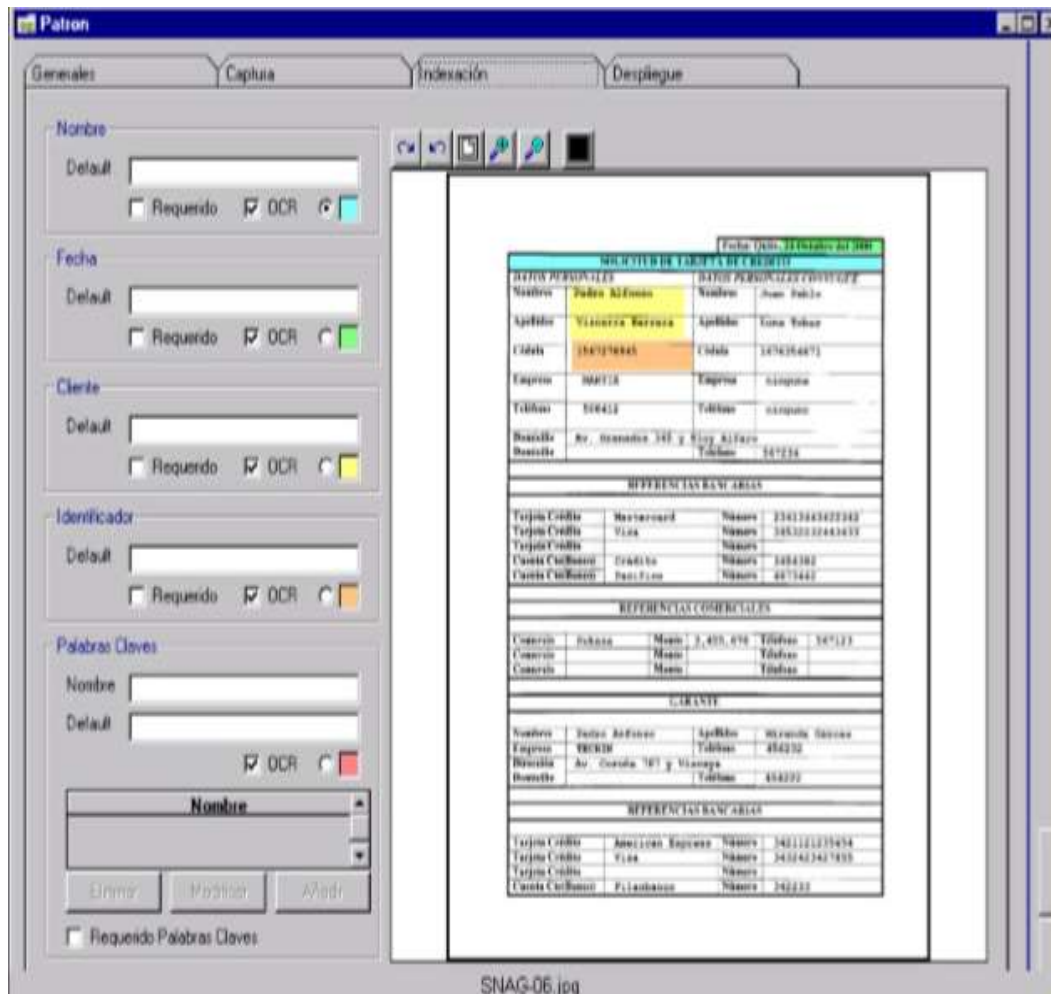
- Patrones de Proceso.
- Seguridad.
- Captura.
- Ingreso de datos.
- Corrección de campos.
- Balance.
- Consultas.
- Administración de Lotes.
- Generación de Datos e Imágenes.

Funcionalidad adicional puede ser incorporada a través de los siguientes submódulos:

- Verificación de Firmas y Endoso.
- Emisión de Estados de Cuenta con Imágenes.

## **8. COBIS™ IF (IMAGE FOLDER)**

El Sistema para almacenamiento y búsqueda de Documentos Digitalizados, COBIS IF - Image Folder, ha sido diseñado para resolver de manera especial la demanda de instituciones bancarias y financieras, cuyos requerimientos van más allá de la simple captura y acceso a documentos digitalizados.



**Imagen 15 Patrón**  
Fuente: CobisCorp

A diferencia de aplicaciones tradicionales, COBIS IF - Image Folder brinda al usuario del sistema, no solamente la posibilidad de digitalizar documentos a través de un Scanner, sino también facilidades para la Digitalización de Archivos como Estados de Cuenta mensuales, además de la inclusión de documentos Word, Excel o de otro tipo como parte de una carpeta de documentos.

Se incluyen, desde luego, todas las facilidades de visualización de un documento como zoom, rotación, mejoramiento de imagen, etc., además de otras especiales como protección de zonas, resaltado, inclusión de notas, pegado de notas, etc. Para procesos



de captura, el sistema está preparado para utilizar dispositivos de digitalización de documentos en forma manual o en forma automática a alta velocidad.

La indexación de documentos también permite procesos manuales o automáticos dependiendo de las facilidades de obtención de datos directamente del documento o de asignación automática de valores para cada uno de ellos. La captura, indexación y despliegue de cada documento se lo realiza a través de "Patrones de Proceso" que permite aplicar un comportamiento diferenciado para cada "TIPO" de documento, lo que facilita la ubicación de información para indexación automática, resaltado o protección de zonas para visualización de información confidencial, asignación de datos para índices, zoom automático de áreas de mayor importancia, niveles de seguridad, etc.

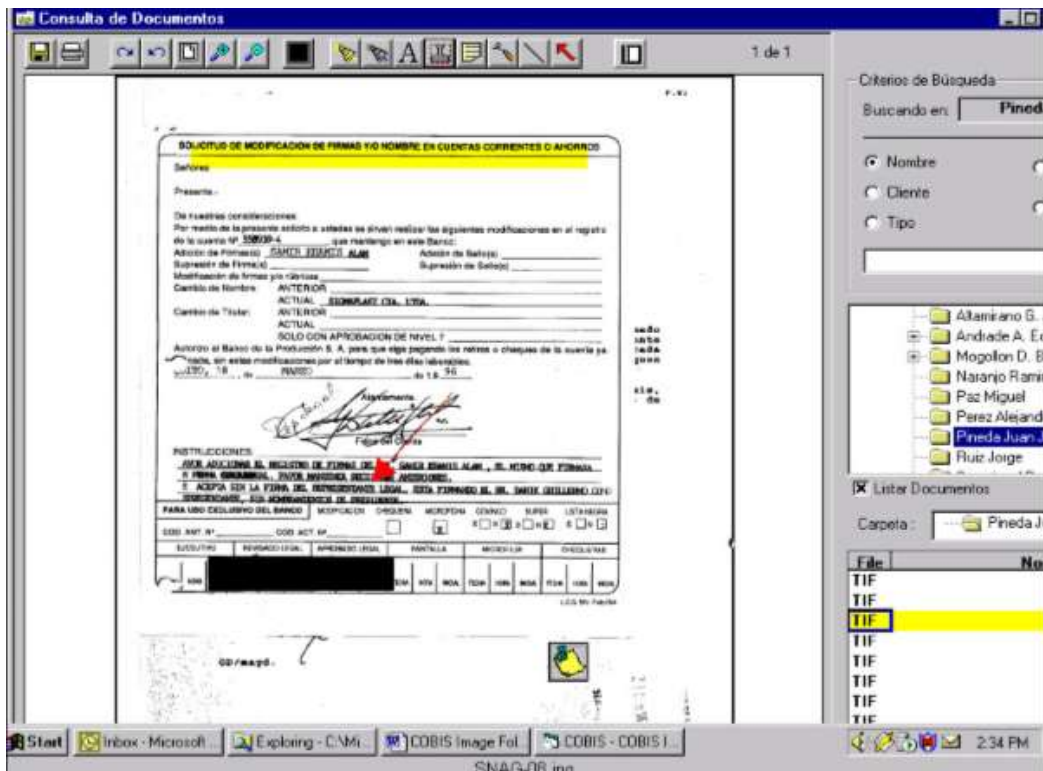


Imagen 16 Consulta de Documentos.  
Fuente: CobisCorp

El acceso a las imágenes digitalizadas constituye, probablemente, el mayor logro de COBIS IF - Image Folder, ya que provee al usuario tanto la posibilidad de "navegar" virtualmente a través de archivadores, gavetas, carpetas y subcarpetas así como la posibilidad de búsqueda directa a través de llaves de acceso o palabras claves relacionadas con cada documento.

COBIS IF - Image Folder cuenta con un subsistema de seguridad que permite o restringe el acceso a cada documento en particular, dependiendo del nivel de seguridad del usuario, de acuerdo a su "perfil" definido previamente, y el nivel de seguridad del documento. Para una mejor comprensión por parte del lector del presente documento, a continuación se presentan varias de las formas que constituyen el Sistema para Almacenamiento y Búsqueda de Documentos Digitalizados: COBIS IF - Image Folder.

## **9. COBIS ORIGINADOR DE PRÉSTAMOS**

COBIS Originador de Préstamos define los procesos de aprobación de préstamos, acompañando al oficial de crédito en el proceso, mediante formularios electrónicos.

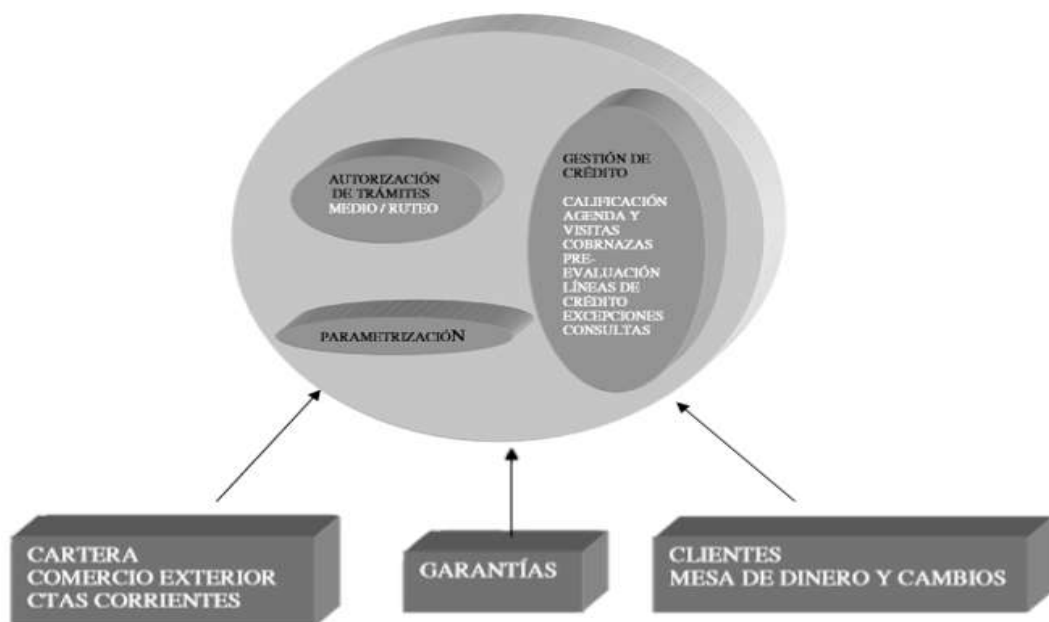
Algunas características incluyen:

- Generación automática de documentos.
- Verificación de información de clientes a través de sistemas internos y externos.
- Modificación de parámetros como calendario de pagos, plazos y procesos de calificación para precalificar préstamos.
- Registro de garantías.
- El software de gestión de procesos de negocios puede ser integrado.

- Permite escanear documentos importantes y atarlos al proceso.
- Puede ser integrado con un gestor documental.
- Integración de usuarios externos en ciertas tareas. (COBIS, 2018).

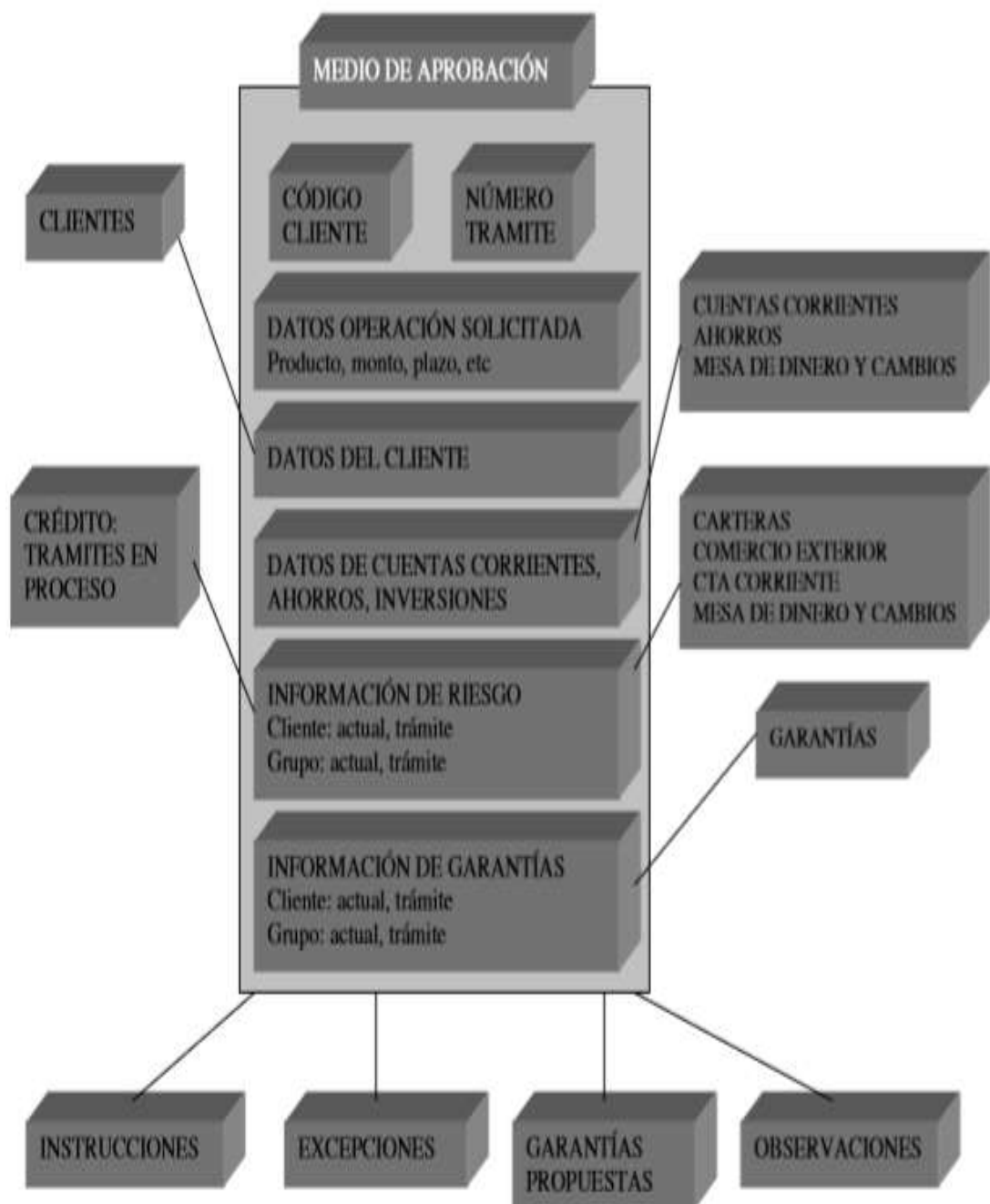
## 10. COBIS™ CRÉDITO

**COBIS™** presenta el módulo de Crédito con un esquema moderno, para que la tecnología asuma el esfuerzo mecánico, y contribuya con elementos de información para dar el soporte a los ejecutivos de la entidad financiera para que realicen una gestión más bien relacionada al servicio del cliente, y a la administración eficiente del riesgo, e incorpora facilidades para manejar el flujo de la información a través del cual, el trámite se va ingresando, verificando, aprobando y al final, se instrumenta automáticamente la operación. Por supuesto, las etapas y las rutas son definibles, de modo que se puedan acoplar a la situación actual o a una metodología más ágil para la aprobación de la operación (solicitud de crédito).



**Imagen 17 Proceso de Crédito.**  
Fuente: CobisCorp

**Automatización del Medio de Aprobación:** Proporciona un instrumento que permite registrar la evolución de una solicitud de crédito desde su presentación hasta su instrumentación.



**Imagen 18 Medio de Aprobación.**  
Fuente: CobisCorp

**Ruteo de Trámites:** Un trámite y la información adjunta a él viaja de un sitio a otro de forma electrónica:

**Administración de Rutas:** Es una herramienta que permite definir las estaciones de trabajo por las cuales deben fluir los medios (trámites) electrónicamente.  
**Administración de Parámetros:** Provee mantenimiento a las tablas referenciales del módulo como son: parámetros generales, de la SIB, de Calificación, cotizaciones, requisitos por etapa entre otros.

**Generación de Documentos:** Permite diseñar el texto de los documentos que el sistema puede emitirlos de forma automática como: pagarés, convenios, contratos, y tener disponibles estos documentos para imprimirlos en base a los datos de los medios.

## **11. COBIS™ GARANTÍAS**

Automatiza el proceso y control del registro de garantes y garantías, relacionándolos con las operaciones de riesgo que respaldan.

El sistema permite el registro de una garantía desde el momento que es propuesta hasta su levantamiento (cancelación), manteniendo su registro histórico. Por otro lado facilita el control de datos importantes de las garantías como su vigencia, revalorizaciones o depreciaciones, valor utilizado para respaldo de operaciones. A la vez que realiza la contabilización automática de todas y cada una de estas transacciones.

Permite relacionar automáticamente las obligaciones de un cliente o grupo con las garantías presentadas. Tiene un muy alto grado de parametrización, con lo cual se flexibiliza al máximo las operaciones, permitiendo crear muy fácilmente nuevos tipos de garantías, inspectores y/o depositarios (almaceneras). Al tener un registro central de garantes y garantías se facilita la aprobación de operaciones con el menor riesgo para la Institución.

## **12. COBIS™ SERVICIOS BANCARIOS**

**COBIS™** Servicios Bancarios es un módulo totalmente integrado al resto de módulos COBIS para proveer un servicio bancario total. Ha sido especialmente diseñado para cubrir las crecientes necesidades de negociación de productos habituales de una institución bancaria además de dar soporte al mercado de moneda extranjera.

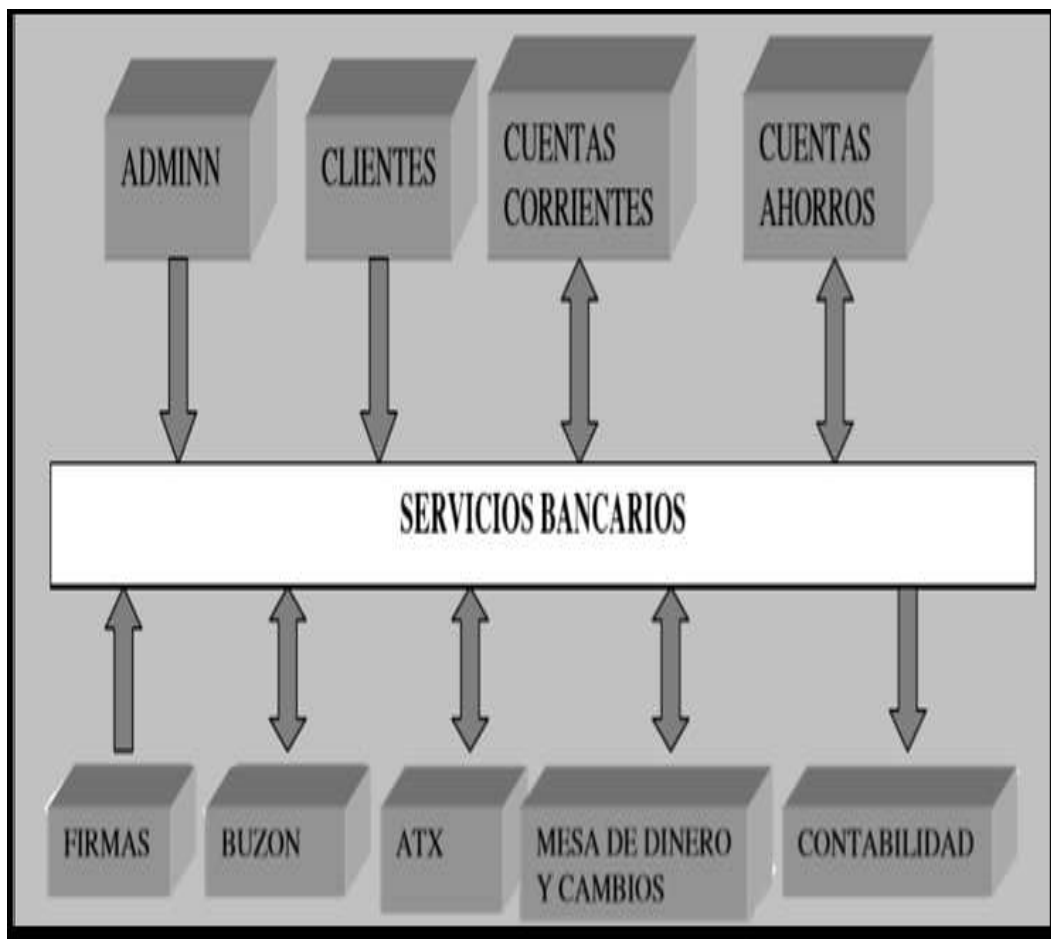
Complementario a la negociación de productos (servicios) que satisfagan las demandas de los clientes, el sistema permite establecer los lineamientos específicos para los mismos y administrar el inventario de instrumentos que se negocian en la institución.

Con la finalidad de permitir que el módulo de **COBIS™** Servicios Bancarios se adapte a distintas configuraciones y formas de trabajo de una institución bancaria, este módulo posee la funcionalidad para parametrizar la activación o desactivación de los distintos productos para cada oficina o de manera global para todo el sistema en sí.

Además permite establecer los lineamientos de negociación según las políticas y normas de la institución con relación a cupos asignados: a clientes, funcionarios u

oficinas; a posibles bloqueos de productos o clientes; además de establecer los rangos de negociación con respecto a la cotización referencial establecida para operaciones en moneda extranjera. Complementariamente permite parametrizar los rubros (Cargos, comisiones o impuestos) que deberán ser cobrados fruto de una negociación.

El módulo de **COBIS™** Servicios Bancarios permite manejar de forma automática a través de **COBIS™** Buzón las autorizaciones necesarias de cualquier negociación que haya incurrido en alguna excepción establecida por los lineamientos generales, además de permitir manejar las solicitudes de cotización referencial para negociaciones en moneda extranjera .



**Imagen 19 Servicios Bancarios.**  
Fuente: CobisCorp

**COBIS™** Servicios Bancarios para poder soportar la negociación de instrumentos como: Cheques de Gerencia , Certificados de Regalo, Cheques o Giros de Otros Bancos, Cheques de Viajero, Tarjetas Visa Travel Money, etc., permite manejar el inventario de los mismos categorizados por oficina, además de controlar la asignación de dichos instrumentos a áreas y responsables para que puedan ser negociados.

Se incluye también el manejo de remesas de instrumentos, permitiéndose registrar los envíos o recepciones de los mismos de o desde otras oficinas u otros bancos o instituciones.

El módulo de **COBIS™** Servicios Bancarios está totalmente integrado con el resto de los productos COBIS, por tal razón está acorde con los requerimientos generales de los mismos; de forma particular está íntimamente relacionado con el módulo **COBIS™** Branch.

En lo referente al manejo de efectivo (caja), con el módulo **COBIS™** Buzón para circuitos de autorización, con el módulo de **COBIS™** Cuentas Corrientes y **COBIS™** Ahorros en lo referente a CR/ DB a cuentas, así como para el manejo relacionado con cheques de gerencia.

Con el módulo **COBIS™** Firmas para la verificación de las mismas, además con el módulo **COBIS™** Tesorería para tomar tasas de cotización referenciales así como actualizar la posición de efectivo en moneda extranjera.



### **13. COBIS™ SISTEMA DE ADMINISTRACION CONTABLE (SIDAC)**

El SIDAC (Sistema de Administración Contable) tiene como objetivo registrar, materializar y hacer el seguimiento de los movimientos de Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Bienes Recibidos en Pago, Activos Fijos, Cuentas de Orden, Cuentas Contingentes, Traslados de Cuentas Contables, y realizar las causaciones automáticas de los procesos de Activos Fijos (Depreciación), Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar (causación de intereses), y Bienes Recibidos en Pago (provisiones).

El SIDAC ofrece un conjunto de pantallas (interfaces de usuario), que permiten diligenciar rápida y fácilmente todas las operaciones del módulo, y dispone de interfaces para recibir datos de otros módulos de Gestión de COBIS que realizan o generan movimientos que tienen que ver alguno de los eventos mencionados anteriormente y de módulos No COBIS (dependiendo del diseño de la interfaz).

**ADMINISTRACION.** Permite parametrizar todos los hechos económicos que se pueden presentar en el módulo, y el ingreso de los catálogos que sirven para identificar transacciones tipo, afectaciones especiales y clasificación de variables.

Para el manejo y control de la seguridad de todas las transacciones realizadas a través del SIDAC, se utiliza el módulo de Administración y Control de COBIS.

#### **OPERACIONES.**

El siguiente cuadro incluye un resumen de las operaciones que maneja el SIDAC. (TECHNOLOGY, 2015)

Función	Tipo
Seguridad del sistema	Proceso en línea
Interfaz Contable	Proceso Batch
Registro de Cuentas por Cobrar.	Pantalla
Consulta de cuentas por Cobrar	Pantalla
Modificación de una cuenta de cobro	Pantalla
Generación de movimientos de cuentas por Cobrar	Pantalla
Estado de cuenta	Reporte
Causación de intereses	Proceso Batch
Registro de Cuentas por Pagar	Pantalla
Consulta de Cuentas por Pagar	Pantalla
Modificación de una cuenta por pagar	Pantalla
Generación de movimientos de cuentas por Pagar	Pantalla
Causación de intereses	Proceso Batch
Listado de cuentas por pagar	Reporte
Registro de Bienes Recibidos en Pago	Pantalla
Consultar los Bienes Recibidos en Pago y sus transacciones	Pantalla
Modificación de un Bien recibido en Pago	Pantalla
Generación de movimientos de Bienes Recibidos en Pago	Pantalla
Proceso de Provisiones.	Proceso Batch
Listado de Bienes Recibidos en Pago	Reportes
Registro de Activos Fijos	Pantalla
Consultar los Activos Fijos y sus transacciones	Pantalla
Modificación del Activo Fijo	Pantalla
Generación de movimientos de Activos Fijos	Pantalla
Inventario de Activos Fijos	Pantalla
Proceso de depreciación de activos fijos	Proceso Batch
Listado de Activos Fijos	Reporte
Registro de las Cuentas Contingentes	Pantalla
Consultar las Cuentas Contingentes y sus transacciones	Pantalla
Modificación de una Cuenta Contingente	Pantalla
Generación de movimientos de las Cuentas Contingentes	Pantalla
Listado de las Cuentas Contingentes	Reporte
Registro de las Cuentas de Orden	Pantalla
Consultar las Cuentas de Orden y sus transacciones	Pantalla
Modificación de una Cuenta de Orden	Pantalla
Generación de movimientos de las Cuentas de Orden	Pantalla
Listado de las Cuentas de Orden	Reporte
Definición de cuentas a ser trasladadas.	Pantalla
Recuperación de saldos contables a trasladar.	Proceso Batch.
Generación de los movimientos contables.	Proceso Batch.

Imagen 20 Funciones de sistema de Administración Contable.  
Fuente: CobisCorp

#### **4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.**

- Que todos los funcionarios se capaciten correctamente.
- Que los funcionarios tenga absoluto dominio del sistema COBIS.
- Agilizar los procesos para el otorgamiento de los créditos.
- Cumplir con los requerimientos y lograr satisfacer a los usuarios.
- Aumentar los índices o estadísticas de los clientes o usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bancario, C. C. (2017). *Accusys Technology*. Obtenido de Accusys Technology:  
<http://www.accusys.com.ar/soluciones/cobis-core-bancario/>
- Caballero, J. M. (2007). implantacion de aplicaciones informaticas de gestion. En J. M. Caballero, *implantacion de aplicaciones informaticas de gestion*. Madrid: Vision Net.
- Calero de la Paz, M. R. (2005). *Impacto de las nuevas tecnologias en los canales de distribucion financieros*. Dykinson.
- Charles T. Horngren, W. T. (2003). Contabilidad Quinta Edicion. En W. T. Charles T. Horngren, *Contabilidad Quinta Edicion*. Mexico: Person Educacion. Obtenido de AMAZON.COM:  
[https://books.google.com.ec/books?id=mRx5DafOaE8C&pg=PT258&dq=software+contable&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNgpaQ\\_czbAhVC2VMKHa5qB1cQ6AEIJAA#v=onepage&q=software%20contable&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=mRx5DafOaE8C&pg=PT258&dq=software+contable&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNgpaQ_czbAhVC2VMKHa5qB1cQ6AEIJAA#v=onepage&q=software%20contable&f=false)
- Cobis. (18 de 01 de 2016). *Cobis Financial Agility Partners*. Obtenido de Cobis Financial Agility Partners: <http://blog.cobiscorp.com/mejorar-servicio-cliente-sector-financiero>
- Cobis. (2017). *Cobis Financial Agility Partners*. Obtenido de Cobis Financial Agility Partners: <http://www.cobiscorp.com/soluciones/general-purpose-financial-products/>
- COBIS. (2018). *COBIS FINANCIAL AGILITY PARTNERS*. Obtenido de COBIS FINANCIAL AGILITY PARTNERS: <http://www.cobiscorp.com/soluciones/core-bancario/software-bancario-prestamos-activas/?lang=es>
- Cobis-Corp. (2017). *Cobis-Corp*. Obtenido de Cobis-Corp: <http://www.cobiscorp.com/soluciones/core-bancario/?lang=es>
- Ecomipedia. (2015). *Ecomipedia*. Obtenido de Ecomipedia: <http://economipedia.com/definiciones/microcredito.html>
- Ecuador, S. d. (05 de 03 de 2015). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Superintendencia de Bancos del Ecuador:

[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion\\_segmentos\\_creditos.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion_segmentos_creditos.pdf)

Legorburo, J. (05 de 03 de 2014). *Legorburo Consultores*. Obtenido de Legorburo Consultores: <https://www.legorburoconsultores.es/reestructuracion-financiera-el-complemento.html>

López Rodríguez, Yoan Antonio, Hidalgo Delgado, Yusniel, & Silega Martínez, Nemury. . (2016). Método para la integración de ontologías en un sistema para la evaluación de créditos. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10.

Martinez, E. (29 de 06 de 2014). Recuperado el 30 de 11 de 2017, de <http://eju.tv/2014/06/el-credito-productivo/>

Montece, V. C. (10 de 2016). *Repositorio Digital Uniandes*. Obtenido de Repositorio Digital Uniandes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4630>

Morales Castro, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Editorial Patria.

Practicas, F. (2017). *Finanzas Practicas*. Obtenido de Finanzas Practicas: [https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que\\_es/7.php?print=y](https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/7.php?print=y)

Rafael Morales-Arce Macias, R. A. (2010). *Primeras perspectivas de la crisis y cuestiones conexas*. Madrid.

TECHNOLOGY, A. (2015). *COBIS CORE - ACCUSYS*. Obtenido de COBIS CORE - ACCUSYS: <http://www.accusys.com.ve/MODULOS%20COBIS.pdf>

Telegrafo, E. (27 de 04 de 2017). *El Telegrafo*. Recuperado el 03 de 12 de 2017, de El Telegrafo: <http://www.entelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-credito-productivo-representa-el-67>

Venegas, R. L. (2014). *Repositorio Academico de la Universidad de Chile*. Obtenido de Repositorio Academico de la Universidad de Chile: <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/129805>

Vera. (s.f.). Obtenido de <https://www.rankia.mx/blog/creditos-hipotecarios/2705676-cuales-son-tipos-credito-que-existen>

Zauzich, I. (31 de 10 de 2016). *COBIS*. Obtenido de COBIS: <http://blog.cobiscorp.com/core-bancario-importancia-banca>

**ANEXOS.**



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Av. Universitaria (Vía Flores km. 1.1/2) Babahoyo – Los Ríos – Ecuador Teléfonos: 052- 730177



<http://fcjse.utb.edu.ec>

Oficio N° 131 –D.S.E.B  
Babahoyo, 24 de agosto del 2017

Eco. Soraya Bajaña Cottallat.  
**GERENTE GENERAL DE BANECUADOR.**

En su despacho

De mi consideración:

Evelin Rodríguez Pisco, con C.I. 120726083-5, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, periodo lectivo septiembre 2016 – febrero 2017, está realizando el Trabajo Académico de titulación con el tema: **DOMINIO DE LOS PROGRAMAS INFORMATICOS FINANCIEROS POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y SU EFECTO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN "BANECUADOR", AGENCIA BABA.**

Solicito a usted, brindar las facilidades de información con la finalidad de que pueda cumplir con el propósito de formación estudiantil.

Atentamente.

Ing. Grace Contreras Cruz Msc.  
**COORDINADORA ACADÉMICA**





**MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL**

**ESTUDIANTE:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**TEMA:** Dominio de los programas informáticos financieros por parte de las secretarías y su efecto en el otorgamiento de créditos en "BANECUADOR", agencia Baba.

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE DE LAS HIPOTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR	CONCLUSION GENERAL
Si se determina el dominio de programas informáticos financieros por parte de las secretarías facilitará el otorgamiento de créditos en "BANECUADOR", agencia Baba.	Dominio de Programas Informáticos Financieros.	La desactualización de los programas informáticos.  Las ventajas de los programas modernos.	¿Sabe usted cómo manejar este tipo de programas informáticos? ¿Los programas informáticos que tiene la agencia financiera son actualizados? ¿Cree usted que este tipo de programas facilitan el otorgamiento de los créditos?	Una vez realizada la investigación se logró comprobar que: los programas financieros usados por la entidad bancaria no están actualizados, además de no ser los adecuados en el otorgamiento de créditos los funcionarios no están correctamente capacitados para el uso de los mismos, lo cual afecta directamente en el otorgamiento de créditos y los demás servicios que los usuarios solicitan al personal que labora dentro de la institución.
	Otorgamiento de Créditos.	La sistematización de la información.	¿Considera que el personal está capacitado para utilizar los programas financieros validados para otorgar créditos? ¿La gestión que realizan las secretarías satisface sus necesidades? ¿Los programas que utilizan en la agencia son los adecuados para la gestión de créditos?	

**PROPUESTA:** Implementación del manual de funciones para el dominio del programa financiero COBIS para facilitar la gestión de crédito de la agencia BanEcuador del cantón Baba.

RESULTADO DE LA DEFENSA: .....

8.83

Evelin Rodríguez  
ESTUDIANTE

DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Greafonou  
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE BANECUADOR AGENCIA  
BABA.**

1. **¿Conoce el tipo de programas informáticos financieros que utiliza BanEcuador?**

SI

NO

2. **¿Sabe usted cómo manejar este tipo de programas informáticos?**

SI

NO

3. **¿Los programas que utilizan en la agencia son los adecuados para la gestión de créditos?**

SI

NO

4. **¿Los programas informáticos que tiene la agencia financiera son actualizados?**

SI

NO

5. **¿Estos programas facilitan la gestión de créditos?**

SI

NO

6. **¿Considera que estos programas facilitan las actividades laborales?**

SI

NO

7. **¿Los créditos que Uds. otorgan, requieren de este tipo de programas informáticos?**

SI

NO

8. **¿La gestión que usted realiza satisface a los usuarios?**

SI

NO

9. **¿Usted asiste a seminarios sobre el manejo de los nuevos programas financieros?**

SI

NO

10. **¿Le gustaría asistir a este tipo de seminario?**

SI

NO

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA FINANCIERA  
BANECUADOR DEL CANTÓN BABA.**

1. ¿Si ha solicitado un crédito anteriormente, los funcionarios le han facilitado la información necesaria referente al préstamo que Ud. Solicita?

SI

NO

2. ¿Considera Ud. Que los funcionarios que laboran dentro de la institución están capacitados para realizar los procesos que la entidad ofrece?

SI

NO

3. ¿Los funcionarios de BanEcuador lo atienden de manera atenta y cordial?

SI

NO

4. ¿Los procesos bancarios que se realizan las secretarias le ayudan en trámite que Ud. vino a realizar hoy?

SI

NO

5. ¿Según su percepción como usuario, considera Ud. Que los sistemas usados en BanEcuador son útiles en la atención al cliente?

SI

NO

6. ¿Las labores que desempeñan los funcionarios de BanEcuador satisfacen el servicio que Ud. solicita?

SI

NO

7. ¿Si se le presentan dificultades en algún trámite, los funcionarios están prestos a ayudarle a resolver su inconveniente?

SI

NO

8. ¿Los trámites que se realizan en ventanilla son realizados de manera eficaz?

SI

NO

9. ¿Las habilidades y destrezas que poseen los funcionarios hacen que Ud.se sienta seguro durante el proceso que tarda su requerimiento?

SI

NO

10. ¿Recomendaría esta sucursal bancaria a algún amigo o familiar?

SI

NO

## ¿Conoce el tipo de programas informáticos financieros que utiliza BanEcuador?

**Cuadro #4:** De los funcionarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	5	33%
<b>No</b>	10	67%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #4:** Conocimiento de programas informáticos.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 33% de funcionarios manifiestan que si conocen los tipos de programas informáticos financieros que utiliza BanEcuador, mientras que un 67% dice que no los conoce.

### **Interpretación.**

De los datos obtenidos en la encuesta podemos indicar que la mayoría de los funcionarios no tienen conocimiento sobre los tipos de programas informáticos financieros que utiliza la entidad financiera.

## ¿Estos programas facilitan la gestión de créditos?

**Cuadro #5:** De los funcionarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	7	47%
<b>No</b>	8	53%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #5:** Gestión de créditos.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 47% de funcionarios manifiestan que los programas si facilitan la gestión de créditos, mientras que un 53% expresa que no.

### **Interpretación.**

De la encuesta efectuada a funcionarios de BanEcuador se puede exponer que la mayoría revela que los programas informáticos no facilitan la gestión de créditos.

## ¿Considera que estos programas facilitan las actividades laborales?

**Cuadro #6:** De los funcionarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #6:** Facilidad de actividades laborales.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 40% de funcionarios alegan que los programas informáticos que se utilizan en la agencia bancaria si facilitan las actividades laborales, mientras que un 60% expresa que estos programas atrasan un poco las actividades porque muchas veces se suspende o se va el sistema.

### **Interpretación.**

De los datos obtenidos a través de la encuesta que se realizó a funcionarios de BanEcuador podemos argumentar que la mayor parte de los funcionarios indican que los programas informáticos no facilitan las actividades laborales.

## ¿Los créditos que Uds. otorgan, requieren de este tipo de programas informáticos?

**Cuadro #7:** De los funcionarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #7:** Requerimiento de programas informáticos.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 100% de funcionarios afirman que los créditos que se otorgan en la agencia financiera requieren de programas informáticos financieros.

### **Interpretación.**

De la encuesta realizada a los funcionarios el total de encuestados indicó que los créditos que otorga la agencia financiera requieren de programas informáticos.

## ¿La gestión que usted realiza satisface a los usuarios?

**Cuadro #8:** De los funcionarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	47%
No	8	53%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #8:** Satisfacción de los usuarios.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 47% de funcionarios indican que la gestión que ellos realizan satisface a los usuarios, mientras que un 53% expresa que varios usuarios no están a gusto con la gestión que ellos realizan.

### **Interpretación.**

De la encuesta realizada podemos señalar que la mayoría de los funcionarios expresan que la gestión que ellos realizan en el otorgamiento de créditos no satisface a los usuarios.



## ¿Usted asiste a seminarios sobre el manejo de los nuevos programas financieros?

**Cuadro #9:** De los funcionarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #9:** Asistencia a seminarios.



### Análisis de datos.

De la investigación realizada, el 20% de funcionarios manifiestan que si asisten a seminarios sobre programas informáticos financieros, mientras que un 80% señala que no asiste.

### Interpretación.

De la encuesta que se realizó a los funcionarios podemos determinar que la mayoría de ellos no asiste a seminarios sobre manejo de nuevos programas financieros.

## ¿Le gustaría asistir a este tipo de seminario?

**Cuadro #10:** De los funcionarios

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Funcionarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #10:** Asistencia a seminarios informáticos financieros.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 100% de funcionarios expresaron que desean asistir a seminarios sobre programas informáticos financieros.

### **Interpretación.**

De la encuesta realizada a funcionarios se puede indicar que el total de los encuestados les gustaría asistir a seminarios sobre programas informáticos financieros, para obtener nuevos conocimientos sobre las herramientas que estos ofrecen.

**¿Si ha solicitado un crédito anteriormente, los funcionarios le han facilitado la información necesaria referente al préstamo que Ud. Solicita?**

**Cuadro #1:** De los usuarios

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	18	33%
<b>No</b>	37	67%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #1:** Facilidad de información para los créditos.



**Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 33% de los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios si les otorgan la información necesaria para la solicitud de créditos, mientras que un 67% dice que no tienen esa facilidad de información por parte de los funcionarios.

**Interpretación.**

Podemos indicar que la mayoría de los usuarios que se encuestó en BanEcuador, expresan que los funcionarios no les otorgan información necesaria referente al los préstamos que la entidad ofrece.

**¿Considera Ud. Que los funcionarios que laboran dentro de la institución están capacitados para realizar los procesos que la entidad ofrece?**

**Cuadro #2:** De los usuarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	31%
<b>No</b>	38	69%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Gráfico #2:** Capacidad para realizar los procesos.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 31% de los usuarios declaran que los funcionarios demuestran estar capacitados en las labores que ellos desempeñan dentro de la agencia financiera, mientras tanto un 69% indica que los funcionarios indican no estar aptos para dicha función.

### **Interpretación**

De la investigación que se efectuó a los usuarios la mayoría indica que los funcionarios demuestran no estar aptos para las labores que se les encomienda.

## ¿Los funcionarios de BanEcuador lo atienden de manera atenta y cordial?

**Cuadro #3:** De los usuarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	13	24%
<b>No</b>	42	76%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #3:** Atención de los funcionarios.



### **Análisis de datos.**

De la encuesta realizada, el 24% de usuarios expresan que los funcionarios si les atienden de manera atenta y cordial, mientras que un 76% dice que la mayor parte de los funcionarios no contestan a sus saludos y no son cordiales.

### **Interpretación.**

De la indagación realizada a usuarios la mayoría manifiesta que la mayor parte de los funcionarios no son cordiales a la hora de brindar atención al cliente.

**¿Si se le presentan dificultades en algún trámite, los funcionarios están prestos a ayudarle a resolver su inconveniente?**

**Cuadro #7:** De los usuarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	31%
<b>No</b>	38	69%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #7:** Facultad de ayuda por parte de las secretarias.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada, el 31% de usuarios encuestados indican que los funcionarios si están prestos a ayudar en la resolución de algún tipo de problema que se presenta, mientras un 69% indican que no brindan la ayuda necesaria al presentarse un problema.

### **Interpretación.**

De las encuestas que se realizó a usuarios de BanEcuador un mayor porcentaje de usuarios nos indica que los funcionarios no ayudan en la resolución de problemas o imprevistos que se presentan durante la ejecución de los requerimientos que ellos solicitan.

## ¿Los trámites que se realizan en ventanilla son realizados de manera eficaz?

**Cuadro #8:** De los usuarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	27%
<b>No</b>	40	73%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Gráfico #8:** eficacia en trámites realizados a través de una ventanilla.



### **Análisis de datos.**

Un total del 27% de usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios que realizan tramites en ventanilla son realizados de manera ágil, mientras que un 73% indica que los tramites que realizan a través de ventanilla no son ejecutados de forma eficaz porque el trámite en el mayor de los casos demora mucho.

### **Interpretación.**

Del estudio realizado a usuarios la mayoría manifiestan que los trámites que ellos realizan mediante ventanilla no son realizados de manera eficaz.

**¿Cree Las habilidades y destrezas que poseen los funcionarios hacen que Ud.se sienta seguro durante el proceso que tarda su requerimiento?**

**Cuadro #9:** De los usuarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	27%
<b>No</b>	40	73%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #9:** habilidades y destrezas brindan seguridad.



**Análisis de datos.**

De la investigación realizada un 27% de los usuarios nos informaron que las habilidades y destrezas que tienen los funcionarios de BanEcuador si les brindan seguridad en el proceso que ellos solicitan, mientras que un 73% indica que las habilidades y destrezas que los colaboradores de la entidad financiera no les brindan la seguridad necesaria durante el tiempo que dura el proceso de sus trámites.

**Interpretación.**

De la encuesta que se realizó en BanEcuador la mayor parte de los usuarios nos notificaron que las habilidades y destrezas que posee el personal que labora en BanEcuador no les brindan seguridades.



## ¿Recomendaría esta sucursal bancaria a algún amigo o familiar?

**Cuadro #10:** De los usuarios.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	20	36%
<b>No</b>	35	64%
<b>Total</b>	55	100%

**Elaborado por:** Evelin Yahaira Rodríguez Pisco

**Fuente:** Usuarios encuestados de BanEcuador agencia Baba.

**Grafico #10:** Recomendación de agencia bancaria.



### **Análisis de datos.**

De la investigación realizada un total de 36% de los usuarios encuestados nos indican que si recomendarían a algún familiar o amigo que asista a la agencia bancaria a solicitar un trámite, mientras que un 64% indico que no recomendarían la agencia financiera por las falencias que existe en ella.

### **Interpretación.**

De los resultados obtenidos en la investigación se pudo constatar que la mayor parte de la población expresa que no recomendaría la entidad financiera por las fallas que ocurren en los sistemas que ellos usan.



### INFORME DE ACTIVIDADES DEL INFORME FINAL

#### INFORME DE ACTIVIDADES.

1. **TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION:** Dominio de los programas informáticos financieros por parte de las secretarías y su efecto en el otorgamiento de créditos en "BANECUADOR", agencia baba.
2. **NOMBRE DEL TUTOR:** LCDO. JUAN GUEVARA. MSC.
3. **NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** EVELIN YAHAIRA RODRIGUEZ PISCO

FECHA: 18 – 22 DE SEPTIEMBRE DEL 2017



RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
Sesión N° 1  Socialización del proyecto	Explico cómo se va a trabajar en la elaboración del proyecto	 Lcdo. Juan Guevara, Msc. Tutor
Integración y revisión de matriz.	Se hizo una investigación preliminar de la matriz.	
Marco Teórico.	Se revisó documentos escritos para elaborar el marco contextual.	 Evelin Yahir Rodríguez Pisco C.I: 120726083-5 Egresada



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



FECHA: 25-29 DE SEPTIEMBRE DEL 2017



RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUÍA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 2</b></p> <p>Descripción de la situación problemática.</p> <p>Planteamiento del problema.</p> <p>Justificación de la investigación.</p>	<p>Según la situación problemática se planteó el problema.</p> <p>Se describió el hecho problemático desde varios puntos de vista: se ubicó y se planteó el problema general.</p> <p>Se analizó el marco teórico y el problema para formular la justificación.</p>	<p> Ldo. Juan Guevara. Msc. Tutor</p> <p> Evelyn Yahirra Rodríguez Pisco C.I: 120726083-5 Egresada</p>

FECHA: 2-27 DE OCTUBRE DEL 2017

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUÍA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 3</b></p> <p>Formulación de objetivos generales y específicos.</p> <p>Elaboración del marco teórico o referencial.</p> <p>Investigar postura teórica de otros autores.</p> <p>Elaboración de hipótesis.</p>	<p>Con una lista de verbos para los objetivos específicos, escogimos los verbos que van de acuerdo con el tema.</p> <p>Se investigó sobre las variables en diferentes fuentes de información y elaboramos el marco referencial.</p> <p>Se consultó en internet la postura de varios autores sobre el tema y se elaboró la postura teórica.</p> <p>Con los objetivos se procedió a formular una hipótesis.</p>	<p> Ldo. Juan Guevara. Msc. Tutor</p> <p> Evelyn Yahirra Rodríguez Pisco C.I: 120726083-5 Egresada</p>



FECHA: 11-22 DE DICIEMBRE DEL 2017



RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 4</b></p> <p>Resultados obtenidos de la investigación.</p> <p>Pruebas estadísticas aplicadas.</p>	<p>Desarrollo de los resultados.</p> <p>Ejecución de encuestas.</p>	<p> Lcdo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelin Yahaira Rodríguez Pisco C.I : 120726083-5 Egresada</p>

FECHA: 08- 19 DE ENERO DEL 2018



RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 5</b></p> <p>Análisis e interpretación de datos.</p>	<p>Tabulación de encuestas.</p>	<p> Lcdo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelin Yahaira Rodríguez Pisco C.I : 120726083-5 Egresada</p>



FECHA: 22-25 DE ENERO DEL 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
Sesión N° 6 Conclusiones específicas y generales	Desarrollo de conclusiones en base a los resultados de la encuesta.	 Lcdo. Juan Guevara. Msc. Tutor   Evelin Yahaira Rodríguez Pisco C.I: 120726083-5 Egresada



FECHA: 05-09 DE FEBRERO DEL 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
Sesión N° 7 Recomendaciones específicas y generales.	Desarrollo de recomendaciones en base al resultado de las encuestas.	 Lcdo. Juan Guevara. Msc. Tutor   Evelin Yahaira Rodríguez Pisco C.I: 120726083-5 Egresada







FECHA: 19-23 DE FEBRERO DEL 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUÍA Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N° 8</p> <p>Alternativa obtenida.</p> <p>Alcance de la alternativa</p>	<p>Desarrollo de la alternativa y alcance.</p>	<p> Ldo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelin Yahaira Rodriguez Pisco C.I : 120726083-5 Egresada</p>

FECHA: 09-13 DE ABRIL DEL 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUÍA Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N° 9</p> <p>Aspectos básicos de la alternativa.</p> <p>Antecedentes.</p>	<p>Desarrollo de los aspectos y antecedentes relacionados con el tema de la alternativa obtenida.</p>	<p> Ldo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelin Yahaira Rodriguez Pisco C.I : 120726083-5 Egresada</p>





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



FECHA: 16-27 DE ABRIL DEL 2018



RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N° 10</p> <p>Justificación.</p> <p>Objetivo general y específicos.</p>	<p>Desarrollo de la justificación del informe y estructura de los objetivos.</p>	<p> Lcdo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelin Yahaira Rodríguez Pisco C.I : 120726083-5 Egresada</p>

FECHA: 03 DE MAYO AL 28 DE JUNIO

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N° 11</p> <p>Estructura general de la propuesta.</p> <p>Título.</p> <p>Componentes.</p>	<p>Búsqueda de información.</p>	<p> Lcdo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelin Yahaira Rodríguez Pisco C.I : 120726083-5 Egresada</p>



FECHA: 02-05 DE JULIO DEL 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUÍA Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N° 12</p> <p>Resultados esperados de la alternativa.</p> <p>Aplicación de normas APA.</p>	<p>Desarrollo de los resultados que se espera conseguir con la aplicación de la propuesta y adecuación con normas APA, para posterior revisión del lector.</p>	<p> Lcdo. Juan Guevara, Msc. Tutor</p> <p> Evelyn Yahuira Rodríguez Pisco C.I: 120726083-5 Egresada</p>

  
Lcdo. Juan Guevara, Msc.