



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.**

Tema:

Propuesta de mejorar el sistema de cobis en el área de caja de
BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017

Autora:

Mieles Alcívar Silvia Mariana.

Tutor:

Ph. D. Ángel Orellana Carrasco.

**Guayaquil, Ecuador
2017**

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios; el Dador de la vida, porque en su gracia me ha permitido concluir esta fase de mi carrera.

A mis hijos Natanael y Saray, porque son el motor e inspiración para lograr todas mis metas, porque me brindaron su apoyo su amor en todo momento.

A mis familiares y amigos que son parte de este logro.

A mis maestros que me guiaron con sus enseñanzas.

A ellos va dedicada esta tesis.

Silvia Mariana Mieles Alcívar

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento en primer lugar a Dios; a él que guía cada uno de mis pasos; y me concede la vida e inteligencia para continuar con éxito mi carrera.

A mis hijos SaryNato, por toda su comprensión y paciencia en este largo proceso y por ser el motor de mi vida. A mis Maestros, en especial a la Lcda. Wendy Cortez, Lcda. Beatriz, Ing. Marlo López, Ing. Yambay, Ing. Orellana entre otros porque a más de sus conocimientos impartidos, han sido de apoyo en todo momento.

A Diana Solís, a mis amigas Rosa, Katty, y Sury, por brindarme su apoyo en mis momentos difíciles.

A todos ellos, y a quienes en este momento se me olviden, pero que siempre me están impulsando a ser mejor.

Mil Gracias.....

Silvia Mariana Mieles Alcívar



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **¿Cómo contribuir a mejorar el sistema de cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017?**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a mejorar el sistema de cobis en el area de caja, lo que genera quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama periodo 2017.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Mieles Alcívar Silvia Mariana**

Tutor: **Ph. D. Ángel Orellana Carrasco.**

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **¿Cómo contribuir a mejorar el sistema de cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios del BanEcuador del Canton Catarama en el año 2017?** de la carrera Administración de empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor (a):

.....

Mieles Alcívar Silvia Mariana

C.C. 1205553504



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración de Empresas.

Tema:

“Cómo contribuir a mejorar el sistema de Cobis en el área de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017”

Autora: Miele Alcívar Silvia Mariana

Tutor: Ph. D. Ángel Orellana Carrasco.

RESUMEN

El propósito de esta investigación es mejorar sistema de cobis en el área de caja para reducir las quejas y lograr la satisfacción de los usuarios de BanEcuador agencia Catarama, implementando estrategias y cubriendo todos los campos que requiere un usuario al momento de visitarnos, con esta propuesta se beneficiara el usuario del banco este proyecto justificara porque el banco no está brindando un buen servicio por lo que está afectando las finanzas lo que requiere una atención especial para el éxito de la misma.

Empresa	Colaboradores	Clientes
----------------	----------------------	-----------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración de Empresas.**

Tema:

“Cómo contribuir a mejorar el sistema de Cobis en el área de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017”

Autora: Miele Alcívar Silvia Mariana

Tutor: Ph. D. Ángel Orellana Carrasco.

ABSTRACT

The purpose of this research is to improve cobis system in the box area to reduce complaints and achieve the satisfaction of users of BanEcuador agency Catarama, implementing strategies and covering all the fields that a user requires when visiting us, with this proposal will benefit the user of the bank this project will justify because the bank is not providing a good service so it is affecting the finances which requires special attention for the success of it.

Company	Contributors	Clients
----------------	---------------------	----------------

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG.
CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	iv
AUTORÍA NOTARIADA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE GRAFICOS	x
INDICE DE TABLAS	x
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema	1
1. Ubicación del problema en un contexto	1
1.1. Situación conflicto.....	2
1.2. Delimitación del problema.....	2
1.3. Formulación del Problema	3
1.4. Variables de la Investigación	3
1.5. Evaluación del problema.....	3
1.6. Objetivos.....	3
1.6.1. Objetivo General.....	3
1.6.2. Objetivos Específicos	4
1.7. Justificación e Importancia.....	4
CAPÍTULO II.....	5

MARCO TEÓRICO	5
2. Fundamentación teórica.....	5
2.1. Antecedentes históricos.....	5
2.2. Antecedentes referenciales	7
2.3. Fundamentación legal.....	9
2.4. Declaración de variables.....	12
2.5. Definiciones conceptuales	13
CAPÍTULO III.....	17
METODOLOGÍA	17
Presentación de la empresa	17
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	20
3.1. Tipos de investigación	21
3.1.1. Investigación exploratoria.....	21
3.1.2. Investigación descriptiva	21
3.1.3. Investigación Correlacional.....	21
3.2. La población y la muestra.....	21
3.2.1. Concepto de población.....	22
3.2.2. Concepto de muestra.....	22
3.2.3. Tipo de muestra.....	23
3.3 Técnicas e instrumentos.....	23
CAPÍTULO IV.....	24
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
4.1. Análisis documental, Cuadros y gráficos.....	25
4.2. Desarrollo De Preguntas.....	35
Logros de plan de mejora	36
Conclusiones	37

Recomendaciones	37
Bibliografía	38
Anexos	39

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Organigrama de la empresa.....	19
Gráfico 2 Edad de los usuarios encuestados.....	25
Gráfico 3 Genero de los usuarios encuestados	26
Gráfico 4 Cantidad de visitas a la sucursal bancaria.	27
Gráfico 5 Jornada de visita a la sucursal bancaria.....	28
Gráfico 6 Que realizo el usuario en la última visita al banco.....	29
Gráfico 7 Tiempo de espera.....	30
Gráfico 8 Satisfacción del tiempo de espera.....	31
Gráfico 9 Atención de solicitudes.....	32
Gráfico 10 Predisposición del personal.....	33
Gráfico 11 Disposición de todos los materiales de trabajo.	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los usuarios encuestados.	25
Tabla 2 Genero de los usuarios encuestados.....	25
Tabla 3 Cantidad de visitas a la sucursal bancaria.	26
Tabla 4 Jornada de visita a la sucursal bancaria.	27
Tabla 5 Que realizo el usuario en la última visita al banco.	28
Tabla 6 Tiempo de espera	29
Tabla 7 Satisfacción del tiempo de espera.	30
Tabla 8 Atención de solicitudes.	32
Tabla 9 Predisposición del personal.	33
Tabla 10 Disposición de todos los materiales de trabajo.	34
Tabla 11 Diagnostico.	35

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

1. Ubicación del problema en un contexto

COBIS es un sistema probado, con procesamiento transaccional, modular, y de última tecnología. Diseñado para operar en ambientes cooperativos de computación cliente-servidor de tres niveles, permitiendo que las instituciones financieras afronten con decisión y seguridad los desafíos de este milenio.

APLICATIVOS COBIS CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA.		
Activas.	Pasivas.	Intermediación Financiera.
<ul style="list-style-type: none"> • Crédito • Factoring • Gestión de Cobranzas • Cartera 	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos a Plazo • Adm. Tarjetas de Debito • Cuentas de Ahorro • Cuentas Corrientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara y Remesas • Tesorería • Comercio Exterior • Remesas del Exterior • Procesamiento de Cheques • Servicios Bancarios

Cliente Único, donde la información del cliente se registra en las bases de datos de clientes una sola vez y sobre esta información única se establecen todos los vínculos y relaciones (banco-cliente)

Contabilización Automática, registrando todas las transacciones de movimiento definidos en el plan de cuentas de la institución.

Cajero Universal, permite que todas las transacciones financieras de cajero, se puedan realizar en línea y tiempo real.

Plataforma de Servicios, soportando todas las operaciones de negocio y mercadeo de la institución financiera en línea y tiempo real.

1.1. Situación conflicto

BanEcuador B P en la actualidad presenta problemas en el sistema de COBIS que esta de una u otra manera incidiendo en el desempeño de los colaboradores, en lo que refiere:

- 1) Disminución en la atención al usuario.
- 2) Falencia de registros de cuentas.
- 3) Continuos descuadres de los saldos.

1.2. Delimitación del problema

Campo: Financiero

Área: Caja

Provincia: Los Ríos

Cantón: Catarama

Aspecto: Sistema de COBIS

1.3. Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a mejorar el sistema de Cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017?

1.4. Variables de la Investigación

Variable independiente: sistema de cobis en el area de caja

Variable dependiente: satisfacción al usuario

1.5. Evaluación del problema

Delimitado: La investigación del presente proyecto describe la insatisfacción de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017.

Claro: Redactado de forma fácil para la comprensión y aplicando las normas y técnicas necesarias para la solución del problema.

Concreto: La información del presente proyecto es necesaria para que el banco logre la satisfacción de los usuarios.

Original: En BanEcuador Agencia Catarama, por primera vez se realiza un estudio para solucionar las falencias que crea la insatisfacción de los usuarios.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Sugerir la mejora para el sistema de Cobis en el área de caja, para generar una mayor productividad en BanEcuador Agencia Catarama.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos que conlleva el mal funcionamiento del sistema de cobis en el área de caja.
- Evaluar el actual sistema de Cobis en el área de caja.
- Proponer el plan para la mejora del sistema de Cobis en el área de caja.

1.7. Justificación e Importancia

Esta investigación es de gran ayuda para el BanEcuador B.P. Porque perfeccionara su sistema de COBIS en el área de caja, esta investigación nos ayudara para lograr eficiencia en los cajeros de BanEcuador B.P. agencia Catarama los cajeros sean diligentes en cuanto a los diferentes procesos que la misma cumple.

La relevancia social del trabajo es que beneficiará principalmente a los usuarios del Banco con la mejora del sistema de COBIS ya que no solo está encaminado al área de caja sino también con las demás áreas del Banco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación teórica

(Gesell, 2002) En su libro El orden económico natural nos dice que, el termino cajero en los bancos son las personas encargadas de realizar cobro de facturas, depósitos, entrega de dinero, cobro de servicios entre otras tareas.

(HERRERA, 2013) Nos da conocer en su libro que la productividad depende la perspectiva analizada hace referencia a diversas cosas, en el campo económico productividad está asociada con la eficiencia y el tiempo ya que cuanto menos tiempo se lleve realizar un trabajo mayor es la productividad del sistema.

2.1. Antecedentes históricos

Top de lo que más molesta a los usuarios de los bancos; Falta de información, altas comisiones e indebida atención, entre las quejas más frecuentes. (Tiempo, 2014)

No entregar información a los clientes sobre los productos y servicios que prestan, aplicar cobros injustificados y tarifas elevadas, así como la mala atención sigue siendo el mayor dolor de cabeza de las entidades financieras y el problema de nunca acabar para sus usuarios.

El año pasado, las quejas que los clientes del sistema financiero les hicieron llegar a las entidades, a los defensores del consumidor y a la Superintendencia Financiera se acercaron al millón, 12,2 por ciento más que las presentadas en el 2012.

Según un análisis de la Superintendencia Financiera, desde 2009, cuando se registraron cerca de 696.000 reclamos en contra de las entidades del sector, estos mantienen un crecimiento sostenido, al punto de que hoy superan con facilidad el millón, pues no todas las personas reportan su inconformismo.

Sin duda, un mayor número de colombianos tiene hoy acceso a más servicios financieros, incluidos los seguros y productos de inversión, lo que evidencia a su vez un aspecto poco positivo: el alza en las quejas.

El más reciente informe de inclusión financiera de la Asobancaria indica que la penetración de la banca llega al 71,5 por ciento de la población adulta del país, 22,5 millones de personas con algún producto bancario.

Aunque los bancos siguen siendo los mayores receptores de las quejas, 88 por ciento del total en el 2013, es ahí donde menos crecen, solo 2,4 por ciento.

No es así en los demás renglones. En las compañías de financiamiento, las quejas crecieron 37 por ciento; en los fondos de pensiones (AFP), 28 por ciento; en las aseguradoras, 26 por ciento y en las fiduciarias, 21 por ciento.

Si bien los banqueros insisten en que una buena relación con sus clientes está entre las prioridades, para lo cual destinan cada año recursos importantes en la habilitación de canales para solucionar los reclamos, coinciden en que, ante el número de transacciones que se realizan cada día por el sistema, el volumen de quejas bajó.

El año pasado se realizaron 3.322 millones de operaciones a través del sistema financiero, 12,7 por ciento más que en el 2012, según la Supe financiera.

Efraín Otero Álvarez, presidente del Banco de Occidente, sostiene que esta es una tarea sin fin, permanente, y es claro que nunca se podrá estar al ciento por ciento para corregir las fallas y debilidades que se tienen frente a los clientes.

Destaca varios aspectos que hacen difícil cambiar la tendencia de las quejas. En primer lugar, el hecho de que hoy el consumidor está mejor informado, es más exigente en materia de productos, servicios, derechos, y 'no traga entero'.

También, que hay cierta disposición por atacar al sector financiero en general, "pero cuando se le pregunta a la persona cómo le va con su entidad, esta se siente satisfecha", dice.

El banco, que tiene alta aceptación entre sus clientes, según el informe de Customer Index Value (CIV), trabaja desde 1980 en los círculos de calidad de satisfacción al cliente, logrando un bajo reporte de quejas, aunque Otero Álvarez reconoce que en algunos periodos estas se han disparado debido a cambios en algunos procesos internos o cuando se deja de hacer seguimiento a estos.

2.2. Antecedentes referenciales

La realización de este antecedente nos permitirá un buen desarrollo de la propuesta de mejora por ello complementaremos con tesis que traten del tema Cómo contribuir a mejorar el sistema de cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios.

(Zauzich, 2016) Nos habla sobre el problema actual del core bancario, en la actualidad todos los bancos cuentan con un core, pero para evolucionar

en el mercado actual necesita modificaciones, que en varios momentos llegan a sobrecargar el sistema y baja la velocidad del core y esto perjudica los procesos de las operaciones que realiza el banco.

La expresión que muestra en la actualidad disrupción, por ello realizaron una encuesta en noviembre del 2015 el DBT center, a novecientas cuarenta y un trabajadores empresariales de 12 empresas.

Las entidades bancarias que no desean realizar el cambio serán eliminadas, ya que no respondieron rápido a lo que está sucediendo. Incluso el 83% de los trabajadores de las entidades financieras indican que en el 2006, el negocio tendrá un cambio disruptivo procedente de la tecnología digital.

Satisfacción de los Usuarios (Elgueta, 2012)

Medir la satisfacción de un cliente es uno de los temas más importantes en la actualidad con respecto al marketing. Y su medición con respecto a las entidades bancarias toman fuerza dado el alto índice de competencia dentro de estas entidades. Existen múltiples escalas para evaluar y cuantificar este nivel de satisfacción, una de estas es la creada por Parasuraman junto a Zeithaml y Berry (1987) que son los propulsores de la escala SERVQUAL, ellos se basaron sobre la teoría de la disconformidad, a causa de esto proponen su modelo en el cual se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres categorías que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, por lo tanto se deben evaluar los factores claves para medir y comparar el desempeño de la calidad del servicio con las necesidades de calidad del cliente. Este modelo que mide cinco dimensiones: el efecto tangible, la confianza, la respuesta, la garantía y la empatía, que deben cumplirse para satisfacer a los clientes. El modelo SERVQUAL se creó en principio para tratar de medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio, normalmente del sector

terciario y lo que percibe quien recibe el servicio. Esta escala trata de explicar los factores claves que condicionan las expectativas del cliente formadas además de por sus necesidades personales, por posibles experiencias del pasado, por lo que le ha llegado a través de comunicaciones externa (publicidad) y por lo que le han contado, el famoso boca-a-boca.

2.3. Fundamentación legal.

LEY ORGANICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA, CODIFICACION. (NACIONAL, 2005)

TITULO I DEL SERVICIO CIVIL, Capítulo Único, Disposiciones generales

Art. 1.- Objetivo.- El servicio civil y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional y personal de los servidores públicos, en búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad del Estado y sus instituciones, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un sistema técnico de administración de recursos humanos.

Art. 2.- Principios.- La presente Ley se sustenta en los principios de unicidad, transparencia, igualdad, equidad, lealtad, racionalidad, descentralización y desconcentración, productividad, eficiencia, competitividad y responsabilidad.

Art. 3.- Ámbito.- Las disposiciones del presente Libro son de aplicación obligatoria en todas las instituciones, entidades y organismos del Estado. Además son aplicables a las corporaciones, fundaciones, empresas, compañías y en general sociedades en las cuales las instituciones del Estado tengan mayoría de acciones o un aporte total o parcial de capital o bienes de su propiedad al menos en un cincuenta por ciento.

Art. 4.- Servidores comprendidos en el servicio civil.- El servicio civil ecuatoriano comprende:

a) A los ciudadanos ecuatorianos que ejerzan funciones públicas remuneradas en las instituciones, entidades y organismos previstas en el artículo anterior; y,

b) A los ciudadanos ecuatorianos que ejerzan funciones en instituciones del Estado en concordancia con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 35 de la Constitución Política de la República.

Art. 5.- Servidores no comprendidos en el servicio civil.- No están comprendidos en el servicio civil:

a) Los dignatarios o autoridades elegidos por votación popular;

b) Los funcionarios elegidos o nombrados, conforme la Constitución Política de la República y leyes correspondientes, por el Congreso Nacional o por el Presidente de la República;

c) Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, que se rigen por sus propias leyes;

d) Los dignatarios, autoridades o miembros de los cuerpos colegiados o de las corporaciones a cuyo cargo corre el gobierno de las instituciones del Estado;

e) Los funcionarios y servidores de la Función Legislativa que se rigen por su propia ley;

f) Los funcionarios y servidores de la Función Judicial, Ministerio Público, Tribunal Constitucional, Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas y funcionarios del servicio exterior que se encuentren en funciones fuera del país, que se rigen por su propia ley;

g) Los trabajadores de las instituciones del Estado que se rigen por el Código del Trabajo; y,

h) El personal docente e investigadores universitarios, técnico - docente, profesional y directivo que están sujetos a la Ley de Educación Superior, Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional. Los servidores de las instituciones del Estado comprendidos en los literales e), f) y h), de este artículo, serán sujetos de derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones que establece esta Ley.

Plan nacional del buen vivir 2017 – 2021.

(PLANIFICACIÓN, 2017-2021)



 <p>Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.</p>	1	Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.
	2	Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.
	3	Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y las futuras generaciones.
 <p>Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.</p>	4	Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.
	5	Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.
	6	Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.
 <p>Eje 3: Más sociedad, mejor Estado.</p>	7	Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.
	8	Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.
	9	Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

2.4. Declaración de variables

Variable independiente: sistema de COBIS en el área de caja.- Es un sistema probado, con procesamiento transaccional, modular, y de última tecnología. Diseñado para operar en ambientes cooperativos de computación cliente-servidor de tres niveles, permitiendo que las instituciones financieras afronten con decisión y seguridad los desafíos de

este milenio. APLICATIVOS COBIS Características del sistema. Cliente Único, donde la información del cliente se registra en las bases de datos de clientes una sola vez y sobre esta información única se establecen todos los vínculos y relaciones (banco-cliente)

Variable dependiente: satisfacción al usuario.- La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores⁵ sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas.

2.5. Definiciones conceptuales

Administración: Organización y funcionamiento de este sistema.

Auditor: Persona que informa sobre la interpretación o aplicación de la norma y propone la resolución correspondiente en los procedimientos.

Auditado: Persona que es examinado a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por la norma.

Auditoria: Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.

Auditoria de Calidad: Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

Certificación: Es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se

manifiesta la conformidad, solicitada con carácter voluntario, de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Cliente: Persona que demanda los servicios o productos que presta una Organización / unidad Administrativa. Es el más próximo destinatario de los servicios o productos que ofrece una Unidad Administrativa.

Cliente Externo: Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.

Cliente Interno: Persona o departamento que recibe un producto, servicio o información (Output) que sale de otra persona o departamento de la misma organización.

Diagramas: Dibujo geométrico que sirve para demostrar una proposición, resolver un problema o representar de una manera gráfica la ley de variación de un fenómeno.

Diagramas de Flujo: Representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor al mismo. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.

Eficiencia: Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

Evaluación: Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.

Gestión de Procesos: Consiste en dotar a los procesos de las herramientas necesarias para lograr que éstos sean a la vez eficaces y eficientes, permitiendo un seguimiento y control sobre todas las actividades que forman parte de los mismos.

Indicador: Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

Instructivo: Conjunto de actividades específicas para comunicar sistemáticamente pasos, ideas, o conocimientos a realizar.

ISO: International Organization for Standardization.

ISO 9000: Conjunto de 5 Normas Internacionales de Estandarización sobre Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad.

Mejora Continua: Consiste en la mejora sistemática y continua de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.

Mejora de la Calidad: Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

Misión: Finalidad fundamental que justifica la existencia de la organización.

Norma: Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.

Organismo: Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.

Planificación Estratégica: Consiste en la fijación de objetivos a largo plazo, con su correspondiente asignación de recursos y diseño de

sistemas de decisión y control que permitan la consecución de aquellos, una vez alcanzados los objetivos a corto plazo.

Procedimiento: Manera especificada de realizar una actividad.

Producto: Resultado de actividades o de procesos.

Producto No Conforme: Es aquel que no cumple con los requisitos para ser proporcionado al cliente. Se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Satisfacción del cliente: Está relacionado positivamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción), y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

Sistema de Calidad: Organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

Visión: Describe las razones fundamentales de la existencia de la organización inspirando claramente la dirección a seguir. Incluye la calidad y la satisfacción del cliente, indicando donde se puede estar en el futuro, adelantándose a las nuevas necesidades de la sociedad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

El nacimiento de BanEcuador Banca Pública notificada por el señor Economista Rafael Correa Delgado Ex presidente de la República del Ecuador, en el enlace ciudadano 423, el sábado 9 de mayo del 2015. Lo presento como un banco público, adjuntado a la institucionalidad y a los objetivos nacionales, con una orientación exclusiva, créditos ajustados a las condiciones de los diferentes sectores productivos y con horarios adecuados a las diferentes actividades de los productores, campesinos y comerciantes.

El decreto ejecutivo 677, BanEcuador Banca Pública se incorpora a la vida económica del País el miércoles 13 de mayo del 2015, conformando su primer directorio: El Ministro de Agricultura y Pesca como delegado del presidente de la república, El Ministro Coordinador de la Política Económica, El ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad, El Ministro de Industria y Productividad, El Ministro de Inclusión Económica y Social.

El Ingeniero Ricardo Zurita Castro, fue nombrado gerente de BanEcuador.
Por el directorio antes mencionado.

El viernes 11 de marzo del 2016, el Ex Presidente Correa emitió un nuevo decreto ejecutivo, donde estableció la forma y plazo en que el Ex Banco Nacional de Fomento transfiera sus activos, pasivos y patrimonios a BanEcuador.

¡Así, el 9 de mayo de 2016, BanEcuador, con su enfoque de desarrollo integral, abrió sus puertas al mundo!

Se marca un hito en la Historia: la economía popular, rural y urbana, que produce, comercializa y presta servicios, es atendida por BanEcuador, que detecta sus prioridades en territorio, para interactuar con ellos, y articularse a políticas y programas complementarios a los servicios financieros.

BanEcuador nos indica que su objeto social es dar un buen Servicios financieros. Siempre con atención oportuna, sentido de compromiso y la calidez que merecen todos los ecuatorianos.

Teniendo una visión de ser un banco líder y referente regional en servicios financieros inclusivos que aportan el desarrollo productivo tanto en lo urbano como en lo rural.

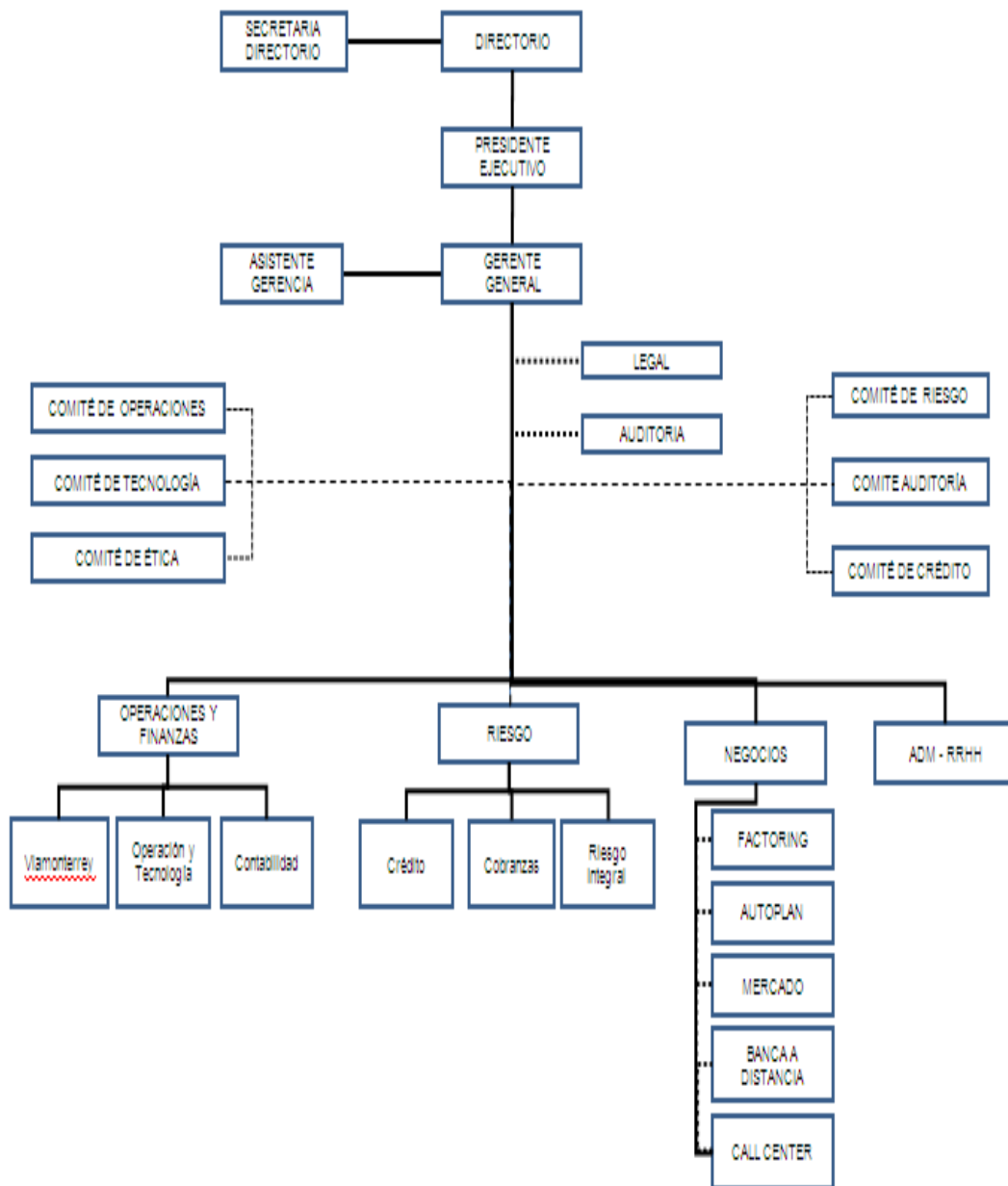
Su misión es brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión

y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbanos y rurales, fortaleciendo la asociatividad.

Estructura Organizativa.

La empresa está constituida por 11 empleados fuera de los principales directivos y gerente. La distribución de empleados en las diferentes áreas está constituida según muestra el grafico a continuación:

Gráfico 1 Organigrama de la empresa.



Fuente. BanEcuador.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Es un plan para realizar el proyecto de investigación. Detallamos cada uno de los procesos para la obtención de dicha información y su objetivo es el diseño de estudio para la mejora y solución del problema.

3.1. Tipos de investigación

3.1.1. Investigación exploratoria

(Morales, 2009) Nos da a conocer que este tipo de investigación consiste dar una referencia de la problemática, su intención es formular el problema de investigación y formular las hipótesis sobre el problema a explorar.

3.1.2. Investigación descriptiva

(Dankhe, 1986) Nos indica que el propósito de esta investigación es detallar las situaciones conflicto de Cómo contribuir a mejorar el sistema de Cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama, es decir como se manifiesta determinado fenomeno. Buscamos especificra las propiedades promordiales de la banca. Desde el punto de vista científico, describir es medir.

3.1.3. Investigación Correlacional.

(Morales, 2009) Nos dice que el estudio correlacional nos ayuda a determinar la Variable independiente que es este problema es el sistema de COBIS en el area de caja y la Variable dependiente que es la satisfacción al usuario esto nos ayuda a analizar si la variables coinciden entre si con la problemática planteada.

3.2. La población y la muestra.

Proceso Estadístico



3.2.1. Concepto de población.

(Hernández, 2001) Nos da a conocer que la población es un conjunto de individuos con características en común. Para realizar una investigación tenemos que tomar en cuenta diferentes características importantes al seleccionar la población tales como homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad.

3.2.2. Concepto de muestra.

(Hernández, 2001) También nos dice que la muestra es un subconjunto de la población, cuyo estudio nos ayudara para obtener características de toda la población.

3.2.3. Tipo de muestra.

Cuantitativo: es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

Cualitativo: pretende generalizar los resultados a determinada población a través de técnicas estadísticas de muestreo. Por el contrario, la investigación cualitativa no insiste en la representación. Afronta sus problemas de validez externa a través de diversas estrategias, entre ellas las más comunes la permanencia prolongada en el campo (en antropología), "triangular" los resultados con los datos cuantitativos o la adopción del criterio de representatividad estructural: incluir en la muestra a miembros de los principales elementos de la estructura social en torno al fenómeno de estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos.

Utilizaremos una encuesta para que nos ayude a medir la satisfacción, ya que es el instrumento a través del cual se recoge la información sobre los aspectos en estudio.

El procesamiento de la encuesta se realiza con Microsoft Excel 2013. El análisis de estos datos es descriptivo, se tiene la frecuencia de respuesta. Las insatisfacciones de los clientes es la suma de las repuestas.

Características a medir

El diseño de la encuesta es evaluar la satisfacción de los clientes del BanEcuador, se realiza el proceso consultando la literatura para tener en cuenta las características que se miden:

Es un documento que sirve para recabar información.

Tiene preguntas ordenadas que pueden ser abiertas o cerradas.

Se aplican para conocer la opinión de las personas sobre algún tema o para recabar datos. Ver encuesta en el anexo 1, encuesta a clientes

En la encuesta se muestra la toda la información clara y precisa dándole a conocer a los clientes el objetivo de la misma, además puede también puede emitir sugerencias o recomendaciones.

Las preguntas propuesta en la encuesta es para que los clientes

1. Cuántas veces ha visitado la sucursal bancaria en el último mes.
2. En su última visita a la sucursal, usted
3. Preferiblemente, usted visita la sucursal bancaria.
4. Que tiempo le toco esperar en la fila para ser atendido:
5. Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para su turno.
6. Sus solicitudes fueron atendidas.
7. Nuestro personal mostro en todo momento predisposición a ayudar.
8. Dispuso de todo el material necesario para llevar a cabo su operación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

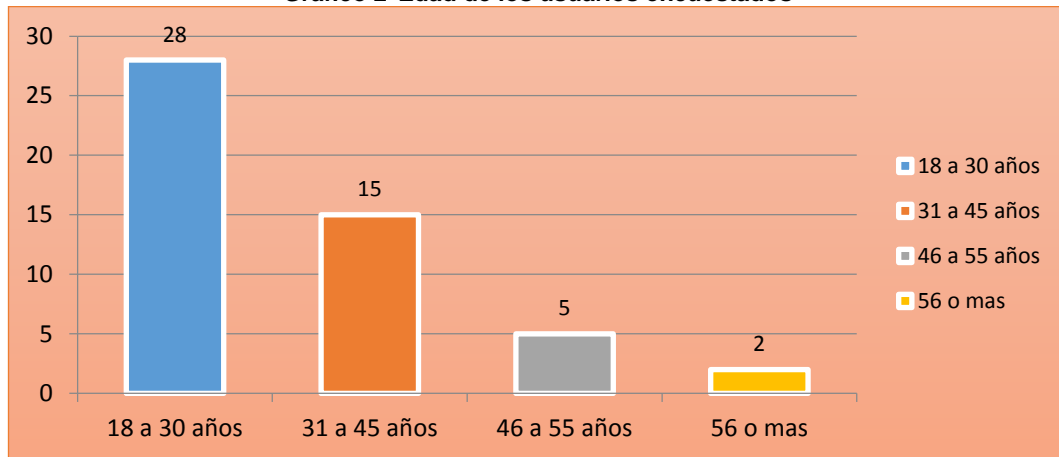
4.1. Análisis documental, Cuadros y gráficos.

Tabla 1 Edad de los usuarios encuestados.

Edad		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	28	56%
31 a 45 años	15	30%
46 a 55 años	5	10%
56 o mas	2	4%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora

Gráfico 2 Edad de los usuarios encuestados



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis de la edad de los usuarios encuestados del banco.

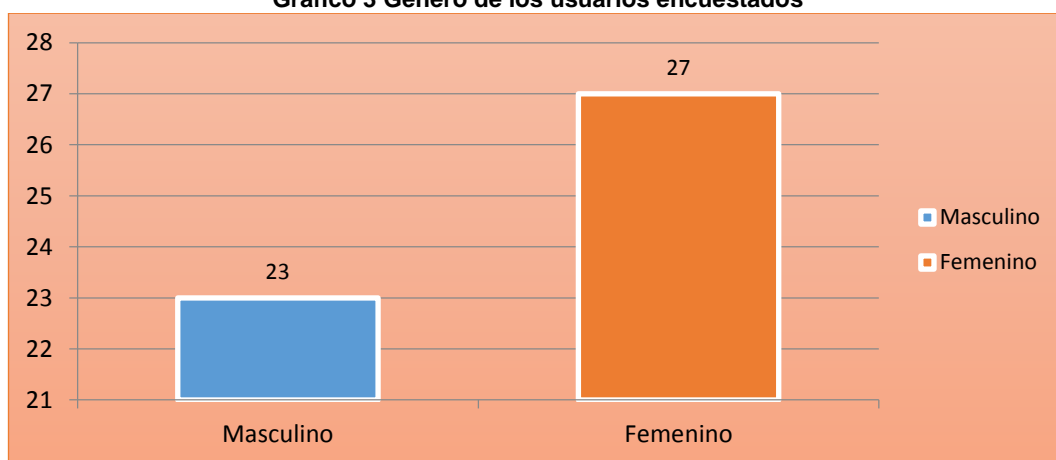
Los resultados indican que un 56% que equivale a 28 usuarios encuestados tienen la edad de 18 a 30 años, seguido por un 30% que equivale a 15 usuarios están en la edad de 31 a 45 años, un 10% que equivale a 5 usuarios están entre 46 a 55 años y un 4% que es 2 usuarios tienen más de 56 años.

Tabla 2 Genero de los usuarios encuestados

Genero		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	23	46%
Femenino	27	54%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 3 Genero de los usuarios encuestados



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis del género de los usuarios encuestados del banco.

Es esta pregunta se obtuvo como resultado que un 46% que equivale a 23 usuarios son masculinos, mientras que un 54% que equivale a 27 usuarios encuestados es femenino.

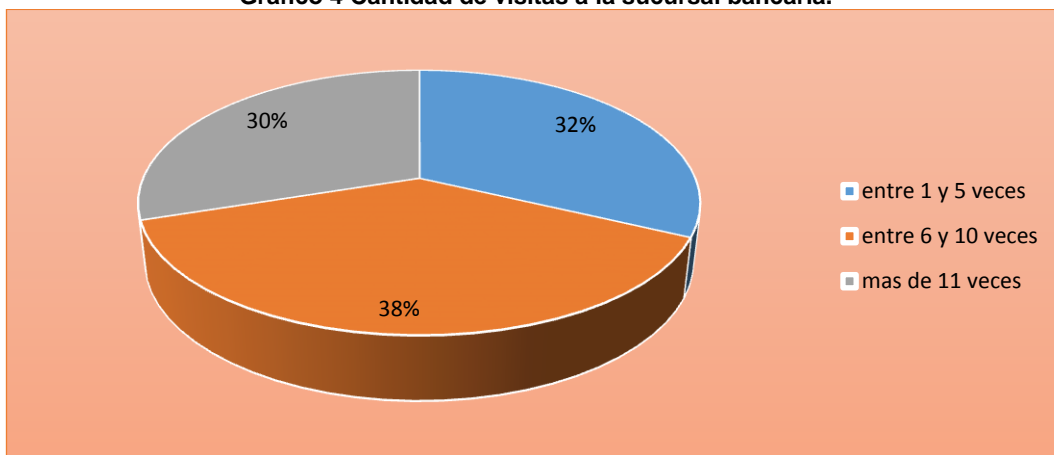
Tabla 3 Cantidad de visitas a la sucursal bancaria.

¿Cuántas veces ha visitado la sucursal bancaria en el último mes?		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
entre 1 y 5 veces	16	32%

entre 6 y 10 veces	19	38%
más de 11 veces	15	30%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 4 Cantidad de visitas a la sucursal bancaria.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre cuántas veces ha visitado la sucursal bancaria en el último mes.

Los resultados indican que un 32% que equivale a 16 usuarios que han visitado entre 1 y 5 veces, seguido por un 38% que equivale a 19 usuarios visitaron entre 6 y 10 veces y un 30% que equivale a 15 usuarios visitaron más de 11 veces la sucursal bancaria.

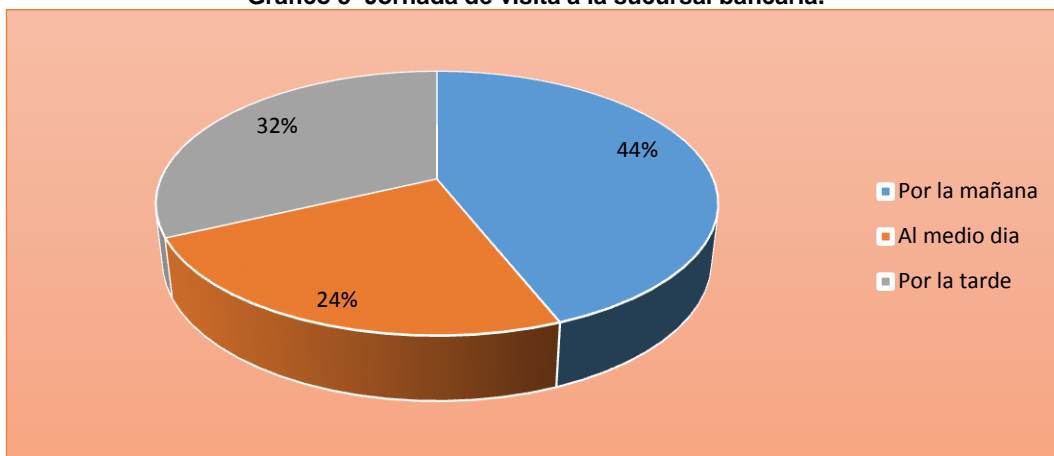
Tabla 4 Jornada de visita a la sucursal bancaria.

Preferiblemente, usted visita la sucursal bancaria.		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje

Por la mañana	22	44%
Al medio día	12	24%
Por la tarde	16	32%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 5 Jornada de visita a la sucursal bancaria.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis de que jornada preferiblemente, usted visita la sucursal bancaria.

Los resultados indican que un 44% que equivale a 22 usuarios encuestados prefieren visitar por la mañana, seguido por un 24% que equivale a 12 usuarios van al medio día y un 32% que son 16 usuarios prefieren visitar por la tarde a la entidad bancaria.

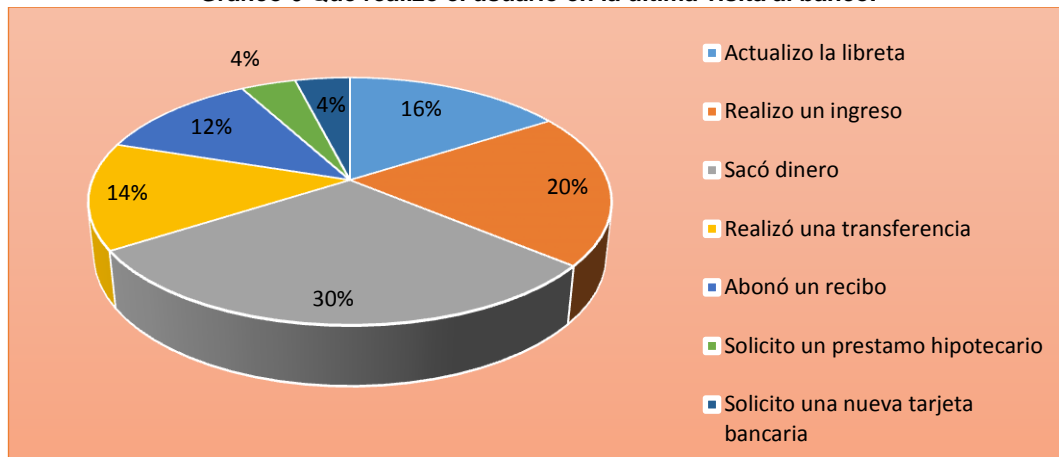
Tabla 5 Que realizo el usuario en la última visita al banco.

En su última visita a la sucursal, usted:		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje

Actualizo la libreta	8	16%
Realizo un ingreso	10	20%
Sacó dinero	15	30%
Realizó una transferencia	7	14%
Abonó un recibo	6	12%
Solicito un préstamo hipotecario	2	4%
Solicito una nueva tarjeta bancaria	2	4%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 6 Que realizo el usuario en la última visita al banco.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre que realizo el usuario en su última visita a la sucursal, usted.

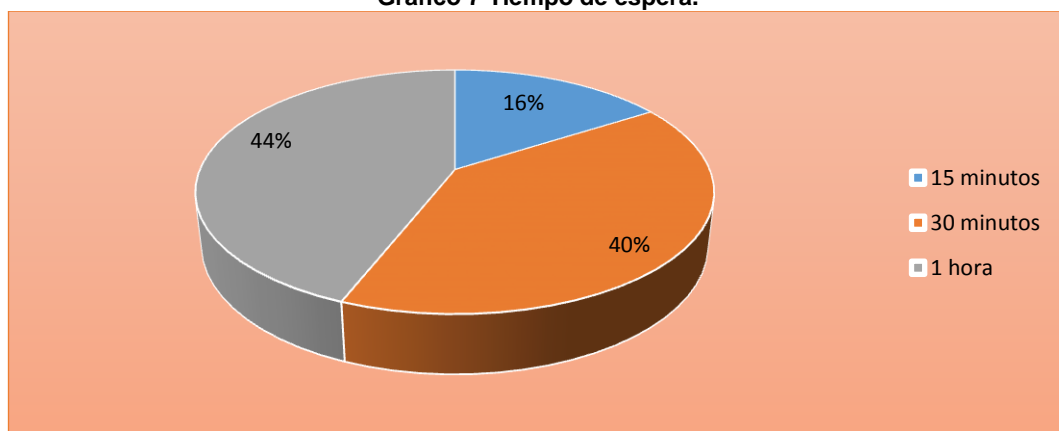
Es esta pregunta se obtuvo como resultado que un 16% actualizo la libreta, mientras que un 20% realizo un ingreso, seguido por un 30% sacó dinero, un 14% realizo una transferencia, un 12% abono un recibo, un 4% solicito un préstamo hipotecario y un 4% solicito una nueva tarjeta bancaria.

Tabla 6 Tiempo de espera

Que tiempo le toco esperar en la fila para ser atendido:		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
15 minutos	8	16%
30 minutos	20	40%
1 hora	22	44%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 7 Tiempo de espera.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre qué tiempo le toco esperar en la fila para ser atendido.

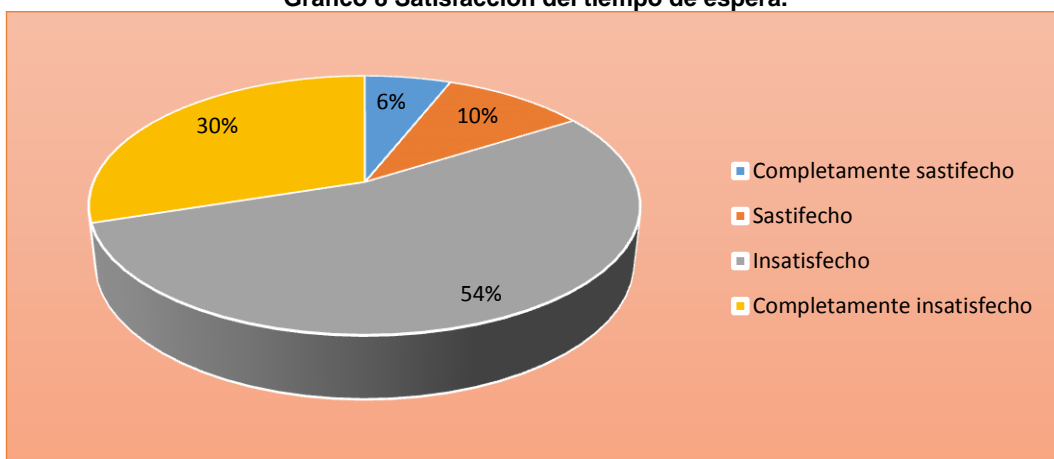
Los resultados evidencian que un total de 8 usuarios que representa a un 16% han esperado 15 minutos para ser atendidos, seguido por 20 usuarios que representa a un 40% han esperado 30 minutos y 22 usuarios que representa un 44% han espera 1 hora para ser atendidos en la sucursal bancaria.

Tabla 7 Satisfacción del tiempo de espera.

Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para su turno.		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente satisfecho	3	6%
Satisfecho	5	10%
Insatisfecho	27	54%
Completamente insatisfecho	15	30%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 8 Satisfacción del tiempo de espera.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre el grado de satisfacción con el tiempo de espera para su turno.

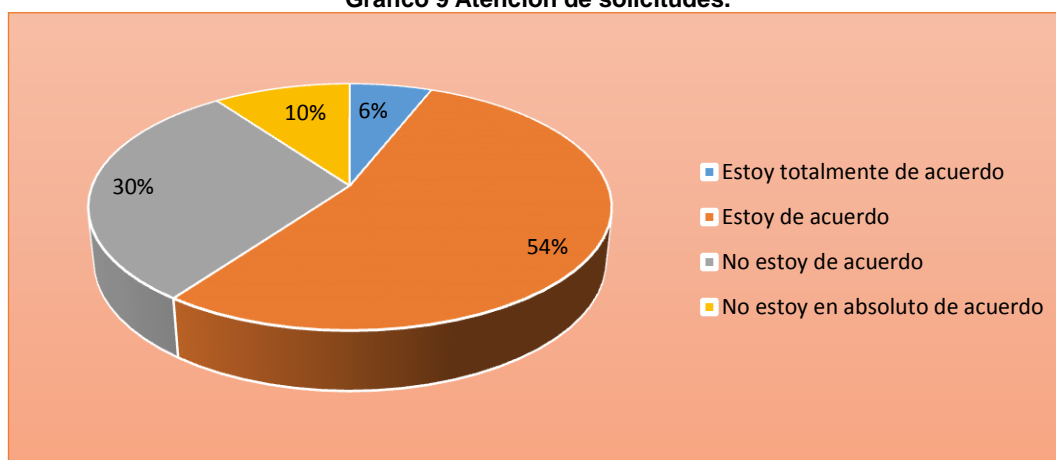
Los resultados indican que un 6% que equivale a 3 usuarios están completamente satisfechos, seguido por un 10% que equivale a 5 usuarios se encuentran satisfechos, un 54% que equivale a 27 usuarios están insatisfechos y un 30% que equivale a 15 se encuentran completamente insatisfechos con el tiempo de espera para su turno.

Tabla 8 Atención de solicitudes.

Sus solicitudes fueron atendidas.		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estoy totalmente de acuerdo	3	6%
Estoy de acuerdo	27	54%
No estoy de acuerdo	15	30%
No estoy en absoluto de acuerdo	5	10%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 9 Atención de solicitudes.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre si sus solicitudes fueron atendidas.

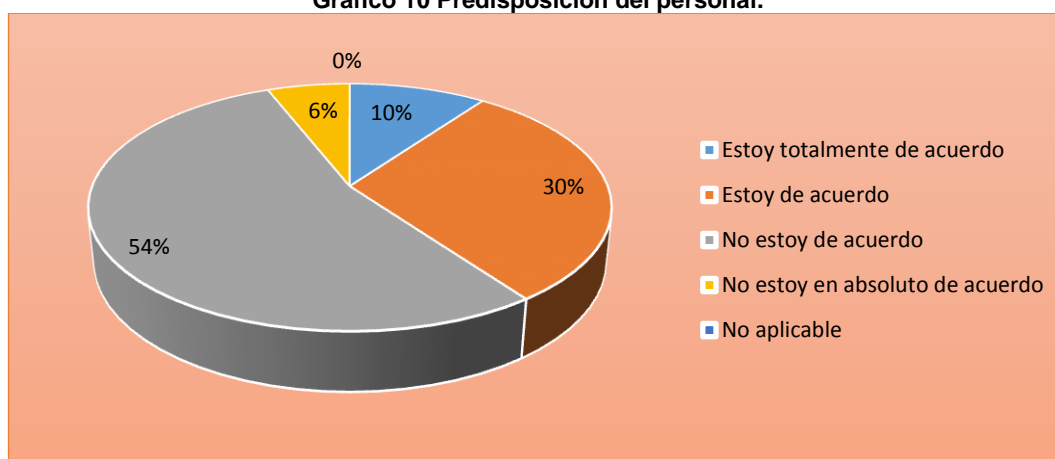
Es esta pregunta se obtuvo como resultado que un 6% estoy totalmente de acuerdo, mientras que un 54% estoy de acuerdo, seguido por un 30% no estoy de acuerdo y un 10% no estoy en absoluto de acuerdo como fueron atendidas mis solicitudes.

Tabla 9 Predisposición del personal.

Nuestro personal mostro en todo momento predisposición a ayudar.		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estoy totalmente de acuerdo	5	10%
Estoy de acuerdo	15	30%
No estoy de acuerdo	27	54%
No estoy en absoluto de acuerdo	3	6%
No aplicable	0	0%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 10 Predisposición del personal.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre si nuestro personal mostro en todo momento predisposición a ayudar.

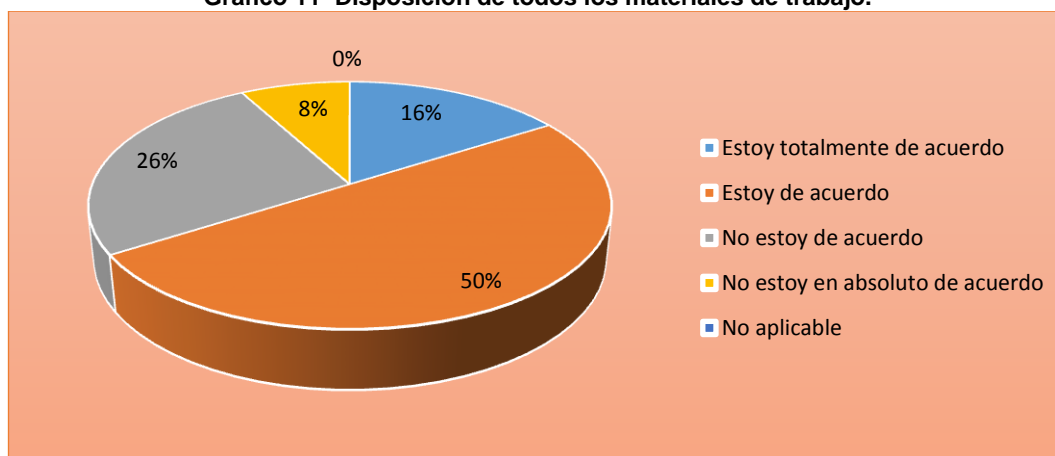
Los resultados evidencian que un total de 5 usuarios que representa a un 10% están totalmente de acuerdo, seguido por 15 usuarios que representa a un 30% están de acuerdo, 27 usuarios que representa a un 54% no están de acuerdo y 3 usuarios que representa un 6% no están en absoluto de acuerdo en cómo el personal mostro predisposición.

Tabla 10 Disposición de todos los materiales de trabajo.

Dispuso de todo el material necesario para llevar a cabo su operación.		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estoy totalmente de acuerdo	8	16%
Estoy de acuerdo	25	50%
No estoy de acuerdo	13	26%
No estoy en absoluto de acuerdo	4	8%
No aplicable	0	0%
TOTAL.	50	100%

Fuente. Elaborado por la autora.

Gráfico 11 Disposición de todos los materiales de trabajo.



Fuente. Elaborado por la autora.

Análisis sobre si se dispuso de todo el material necesario para llevar a cabo su operación.

Es esta pregunta se obtuvo como resultado que un 16% estoy totalmente de acuerdo, mientras que un 50% está de acuerdo, seguido por un 26% no está de acuerdo y un 8% no está en absoluto de acuerdo.

4.2. Desarrollo De Preguntas.

El plan de mejora parte de definir las oportunidades de mejora, las metas que permiten alcanzar que se realizaran en cada capítulo, como se llevara a cabo. Otros factores por definir que utilizaremos en el diseño de la propuesta. Esto se aplicara como lo explicamos en el capítulo tres.

Tabla 11 Diagnostico.

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
¿Cómo contribuir a mejorar el sistema de cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017?	Es relevante porque tiene como propósito dar la solución práctica que le proporcionara al BanEcuador Agencia Catarama mejorar el sistema de cobis en el area de caja y reducir las quejas de los usuarios	Mediante la aplicación de técnicas que van a encontrar en el capítulo 3 que se ejecutan en el desarrollo del plan de mejora de Cómo contribuir a mejorar el sistema de cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama	Este plan de mejora se implementara en el mes de marzo del 2018.	Los más beneficiados de este plan de mejora serán los usuarios del BanEcuador Agencia Catarama.	Se efectuara en la Agencia de BanEcuador del canton Catarama que se encuentra ubicado las calles, avenida. Carlos Tola y Alfonso Bustamante.

Fuente. Elaborado por la autora.

Logros de plan de mejora

- ✓ Reducción del tiempo de espera.
- ✓ Mejorará el índice de atención al cliente.
- ✓ Reducción de quejas por parte de los usuarios.
- ✓ La facturación electrónica se genera de manera automática y
- ✓ Los formularios automáticos.

Conclusiones

En la actualidad en el BanEcuador Agencia Catarama se ha presentado una situación en el área de caja que ha dado lugar a esta investigación debido a que se ha evidenciado que el sistema de COBIS no presenta un buen funcionamiento lo cual produce malestares en los usuarios.

La insatisfacción de los usuarios en la mayoría de casos es por motivo del tiempo que les toca esperar cuando se cae el sistema.

Al realizar el estudio de la presente investigación se ha evidenciado la importancia del buen funcionamiento de este sistema también que el personal tenga conocimiento de estrategias de atención al cliente.

La propuesta de mejora ofrece corregir, disminuir toda esta situación de conflicto presentada en el área de caja del BanEcuador Agencia Catarama diseñando un plan de capacitación.

Recomendaciones

Para obtener buenos resultados en el campo de trabajo del área de caja del BanEcuador Agencia Catarama se recomienda:

Mejora el sistema de COBIS en su totalidad de los procesos actuales establecidos.

Adoptar las políticas y normas de pruebas que determinen la satisfacción del usuario. enfatizar en solicitar experiencia en atención al usuario.

Supervisar el sistema de COBIS, realizarle el respectivo seguimiento para verificación de cumplimiento de objetivos y desempeño, con el fin de corregir falencias dentro de los primeros meses de modo que no se agudicen los inconvenientes para obtener buenos resultados y lograr cumplir objetivos.

Bibliografía

Dankhe. (1986). *Tecnicas de Estudio*. Obtenido de Tecnicas de Estudio:
<http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion22.htm>

Elgueta, B. S. (2012). MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES BANCARIOS.

Gesell, S. (2002). *EL ORDEN ECONÓMICO NATURAL*.

Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*.

HERRERA, J. L. (2013). *+PRODUCTIVIDAD*.

Morales, N. (2009). *Tipod de Investigacion* .

NACIONAL, H. C. (2005). *LEY ORGANICA DE SERVICIO CIVIL Y CARRERA ADMINISTRATIVA, CODIFICACION*.

PLANIFICACIÓN, C. N. (2017-2021). *Plan Nacional para el buen vivir*.

Tiempo, E. (2 de julio de 2014). Top de lo que más molesta a los usuarios de los bancos. *EL TIEMPO*, pág. 8.

Zauzich, I. (2016). *el problema actual del core bancario*.

Anexos

Anexo 1.

Formato de Encuesta.

Nota.- Por favor, dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y será utilizada únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Información de carácter general.

Edad	
Alternativas	Frecuencia
18 a 30 años	
31 a 45 años	
46 a 55 años	
56 o mas	

Genero	
Alternativas	Frecuencia
Masculino	
Femenino	

Percepción del ámbito trabajo.

¿Cuántas veces ha visitado la sucursal bancaria en el último mes?	
Alternativas	Frecuencia
entre 1 y 5 veces	
entre 6 y 10 veces	
más de 11 veces	

En su última visita a la sucursal, usted:	
Alternativas	Frecuencia
Actualizo la libreta	
Realizo un ingreso	
Sacó dinero	
Realizó una transferencia	
Abonó un recibo	
Solicito un préstamo hipotecario	
Solicito una nueva tarjeta bancaria	

Preferiblemente, usted visita la sucursal bancaria.	
Alternativas	Frecuencia
Por la mañana	
Al medio día	
Por la tarde	

Que tiempo le toco esperar en la fila para ser atendido:	
Alternativas	Frecuencia
15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

Indique su grado de satisfacción con el tiempo de espera para su turno.	
Alternativas	Frecuencia
Completamente satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Completamente insatisfecho	

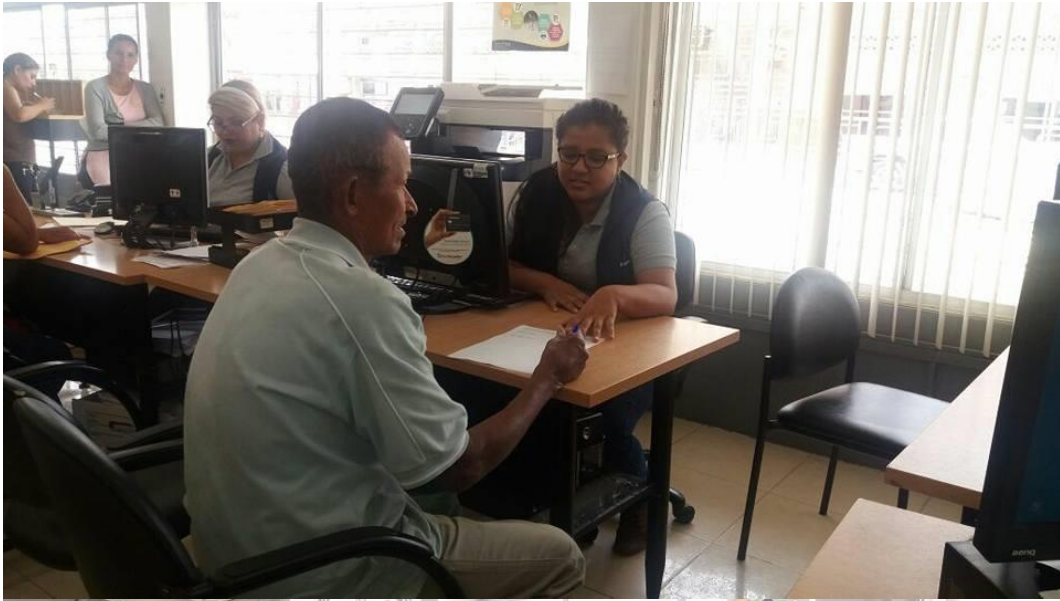
Sus solicitudes fueron atendidas.	
Alternativas	Frecuencia
Estoy totalmente de acuerdo	
Estoy de acuerdo	
No estoy de acuerdo	
No estoy en absoluto de acuerdo	

Nuestro personal mostro en todo momento predisposición a ayudar.	
Alternativas	Frecuencia
Estoy totalmente de acuerdo	
Estoy de acuerdo	
No estoy de acuerdo	
No estoy en absoluto de acuerdo	
No aplicable	

Dispuso de todo el material necesario para llevar a cabo su operación.	
Alternativas	Frecuencia
Estoy totalmente de acuerdo	
Estoy de acuerdo	
No estoy de acuerdo	
No estoy en absoluto de acuerdo	
No aplicable	

Anexo 2.







Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **¿Cómo contribuir a mejorar el sistema de cobis en el area de caja para reducir las quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017?**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a mejorar el sistema de cobis en el area de caja, lo que genera quejas de los usuarios de BanEcuador Agencia Catarama periodo 2017.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:


Mieles Alcívar Silvia Mariana

Tutor:


Ph. D. Ángel Orellana Carrasco.



Factura: 002-002-000018909

20170901040D00972



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901040D00972

Ante mí, NOTARIO(A) LUIS AVILA STAGG de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA , comparece(n) SILVIA MARIANA MIELES ALCIVAR portador(a) de CÉDULA 1205553504 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en CATARAMA - URDANETA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 18 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (10:57).

SILVIA MARIANA MIELES ALCIVAR
CÉDULA: 1205553504



NOTARIO(A) LUIS AVILA STAGG

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN

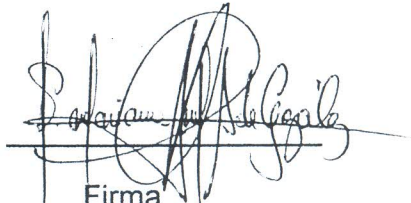


Yo, Mieles Alcívar Silvia Mariana en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejorar el sistema de COBIS en el área de caja de BanEcuador Agencia Catarama en el año 2017, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mieles Alcívar Silvia Mariana

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 120555350-4

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 MINISTERIO DEL INTERIOR
 CIUDADANÍA 12055350-4
 MIELES ALCIVAR SILVIA MARIANA
 LOS RIOS/URDANETA/CATARAMA
 16 ENERO 1983
 003- 0202 00718 F
 LOS RIOS/ URDANETA
 CATARAMA 1983



ECUATORIANA***** V1343V1222
 CASADO WALTER U GONZALEZ BAJANA
 SECUNDARIA ESTUDIANTE
 EDUARDO CAMILO MIELES LUCING
 MARIANA DE JESUS ALCIVAR PONCE
 BABATIYO 26/10/2009
 26/10/2009
 REN 1999313

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017
 CNE
 008 JUNTA N.º
 008 - 319 NÚMERO
 120553504 CÉDULA
 MIELES ALCIVAR SILVIA MARIANA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 LOS RIOS PROVINCIA
 URDANETA CANTÓN
 CATARAMA PARROQUIA
 CIRCUNSCRIPCIÓN:
 ZONA:


CNE
ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA
 ELECCIONES 2017
 GARANTIZAMOS SU DECISIÓN
 CIUDADANA (O):
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017
 ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS
 Tomaso Merelo
 PRESIDENTE DE LA JRV
 IMP:13M MJ



DOY FE: Que la presente de 01 fojas útiles es fotocopia del original que me fue exhibido
 Guayaquil 18/1/2017
 Ab. Mgs. Luis Carlos Avila Stagg
 NOTARIO



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1205553504

Nombres del ciudadano: MIELES ALCIVAR SILVIA MARIANA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/URDANETA/CATARAMA

Fecha de nacimiento: 16 DE ENERO DE 1983

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: WALTER U GONZALEZ BAJAÑA

Fecha de Matrimonio: 25 DE NOVIEMBRE DE 2002

Nombres del padre: FAUSTO CAMILO MIELES LUCONG

Nombres de la madre: MARIANA DE JESUS ALCIVAR PONCE

Fecha de expedición: 26 DE OCTUBRE DE 2009

Información certificada a la fecha: 18 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: DIANA MARIA PINO MANTILLA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 40 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Este certificado: 174-070-62507



174-070-62507

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



und Analysis Result

ysed Document: TESIS MIELES ALCIVAR SILVIA MARIANA 0001.docx (D32269296)
mitted: 11/9/2017 8:53:00 PM
mitted By: silviamieles@hotmail.com
ificance: 16 %

ources included in the report:

S DEFINITIVA SURY SANCHEZ HERNANDEZ ASS24.docx (D31387340)
ortamiento del Consumidor en BanEcuador B.P. Agencia Méndez.pdf (D30533734)
://prezi.com/egtxpc0pqcsx/sistema-cobis/
/www.cucsur.udg.mx/SGC/?q=glosario-tecnico

ances where selected sources appear:

El propósito c
de esta para
BanEcuador c
entre los car
esta propo
justifica por
esta manera
esto de la rep

Inicio