



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA
RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Autor: Balladares Mendoza Liliam Mailin

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto principalmente a Dios por permitirme tener un día más de vida, a mi familia por su incondicional apoyo, a mi mamá que a pesar que esta fuera del país sé que estará feliz de saber que estoy cumpliendo con una de mis metas, a mi hija Amelia por ser mi motivación y fuerza para seguir adelante en todos mis proyectos y demostrarle que podemos cumplir nuestros objetivos pese a muchos obstáculos que se presenten en el camino, a mi amiga Luigia por estar en los momentos que más lo necesite, por ser esa amiga incondicional, ese hombro de apoyo que nunca falla, no me alcanzan las palabras para agradecer el apoyo que me brindaron a lo largo de este camino.

Balladares Mendoza Liliam Mailin

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por permitirme cumplir este sueño, amigos compañeros que encontré en este trayecto estudiantil, al ITB por darme la oportunidad de culminar mis estudios y brindarme los conocimientos necesarios para poder aplicarlos en la etapa laboral, a las personas que algún momento brindaron un consejo que quedo grabado en mi mente y me permitieron seguir adelante, gracias a cada uno de ustedes por el apoyo hasta el final.

Balladares Mendoza Liliam Mailin



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de innovación para optimizar los recursos de la red de cajeros automáticos”**, y el problema de Investigación: **¿Cómo contribuir a la cuantificación de los costos operativos para la optimización de recursos asignados a la red de cajeros automáticos, del Banco Indoamericano S.A., ubicados en la cadena de farmacias 911 del cantón de Guayaquil, en el año 2018?** Presentado por: Balladares Mendoza Liliam Mailin como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además constituir un importante tema de investigación

Egresada:

Balladares Mendoza Liliam Mailin

Tutor:

Econ. Carlos Luis Rivera F. PhD



Factura: 003-002-000115756



20181701004D02642



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20181701004D02642

Ante mí, NOTARIO(A) ROMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA de la NOTARÍA CUARTA , comparece(n) **LILIAM MAILIN BALLADARES MENDOZA** portador(a) de CÉDULA 0921013496 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en QUITO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACIÓN, 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. QUITO, a 8 DE AGOSTO DEL 2018, (13:38).



Liliam Balladares
LILIAM MAILIN BALLADARES MENDOZA
CÉDULA: 0921013496

NOTARIO(A) ROMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA
NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN QUITO





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Liliam Mailin Balladares Mendoza en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de innovación para optimizar los recursos de la red de cajeros automáticos, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, 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*.



Liliam Mailin Balladares Mendoza
C.I: 0921013496

Liliam Balladares

Firma



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Lilian Balladares

Número único de identificación: 0921013496

Nombres del ciudadano: BALLADARES MENDOZA LILIAM MAILIN

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 26 DE ENERO DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BALLADARES ORTEGA VICTOR

Nombres de la madre: MENDOZA BRAVO LILIAN ESPERANZA

Fecha de expedición: 12 DE OCTUBRE DE 2010

Información certificada a la fecha: 6 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: ROMULO JOSELITO PALLO GURSEMA - PICHINCHA-QUITO-NT 4 - PICHINCHA - QUITO

N° de certificado: 188-144-77683



188-144-77683

Ing. Jorge Troya Fuentes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

TEMA:

PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Autor: Balladares Mendoza Liliam Mailin

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

El Banco Indoamericano S.A ,presenta problemas al momento de implementar nuevos ATMs, es decir, no cuenta con los procesos de control bien implementados para realizar esta actividad y con ello no llevan un control de los costos que lleva estas instalaciones. El método de investigación utilizado en este proyecto, estudiando y observando sus problemas se fundamenta en la investigación explicativa, porque así conoceremos el problema y situación que deseamos resolver y la encuesta, la investigación correlacional que nos permite observar de cerca el problema de mis variables encontrando la conexión entre ellas, disminuyendo el aspecto negativo entre ambas. Se propone en este proyecto promover un plan de mejoras, un mecanismo que nos ayude a llevar un control de cada ATM instalado y con ellos mejorar procedimientos para los administrativos y operativos, y por último la contratación de más operadores, para que así la atención de problemas sea de manera eficaz y se ganen más TRX exitosas, lo cual genera comisiones al Banco.

Procesos

Control Interno

Contabilidad



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA
RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Autor: Balladares Mendoza Liliam Mailin

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Abstract

The Banco Indoamericano S.A, presents problems when implementing new ATMs, that is, it does not have the control processes well implemented to carry out this activity and thus do not keep track of the costs of these facilities. The research method used in this project, studying and observing their problems is based on explanatory research, because this way we will know the problem and situation that we want to solve and the survey, the correlational investigation that allows us to observe closely the problem of my variables finding the connection between them, decreasing the negative aspect between the two. It is proposed in this project to promote an improvement plan, a mechanism that helped us keep track of each installed ATM and with them improve procedures for administrative and operational, and finally the hiring of more operators, so that the attention of problems are effective and earn more successful TRXs, which generates commissions to the Bank.

Process

Internal Control

Accounting

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor	iv
Certificación de aceptación del cegescit.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas.....	x

CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto.....	12
Situación Conflicto.....	13
Delimitación del Problema	17
Formulación del problema	17
Variables de Investigación	17
Evaluación del Problema	18
Objetivos de la Investigación.....	19
Objetivos Generales.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Justificación e Interpretación.....	19

**CAPÍTULO II
MARCO TEÒRICO**

Antecedentes Históricos	22
Fundamentación Teórica	23
Antecedentes Referenciales	29
Marco Legal.....	32
Marco Conceptual	35
Definiciones de Variables	37

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

Presentación de la Empresa.....	38
Diseño de la Investigación	40
Tipos de Investigación	41
Técnicas e Instrumentos de Investigación	42

**CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Análisis e interpretación de resultados	50
Plan de Mejoras.....	62
Conclusión.....	63
Recomendación.....	64
Bibliografía.....	65
Anexos.....	70

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico#1	
Organigrama.....	40
Gráfico#2	
¿Se requiere de contrato previo al momento de instalas un nuevo ATM?.....	50
Gráfico#3	
¿Se realiza un check list de los ATMs Nuevos?.....	51
Gráfico#4	
¿El área comercial realiza un paneo del control del ATM?.....	52
Gráfico#5	
¿Se lleva un inventario de los ATMs nuevos?.....	53
Gráfico#6	
¿Se realiza un presupuesto previo a una nueva instalación de ATMs?.....	54
Gráfico#7	
¿Caja General realiza una revisión de los saldos de cada ATM ?.....	55
Gráfico#8	
¿Los operadores acuden de manera inmediata a los ATMs?.....	56
Gráfico#9	
¿Cree usted que necesita más operadores para agilizar los procesos?.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla#1	
Propuesta de innovación para optimizar los recursos de la red de cajeros automáticos.....	16
Tabla#2	
¿Se requiere de contrato previo al momento de instalas un nuevo ATM?.....	50
Tabla#3	
¿Se realiza un check list de los ATMs Nuevos?.....	51
Tabla#4	

¿El área comercial realiza un paneo del control del ATM?.....	52
Tabla#5	
¿Se lleva un inventario de los ATMs nuevos?.....	53
Tabla#6	
¿Se realiza un presupuesto previo a una nueva instalación de ATMs?.....	54
Tabla#7	
¿Caja General realiza una revisión de los saldos de cada ATM ?.....	55
Tabla#8	
¿Los operadores acuden de manera inmediata a los ATMs?.....	56
Tabla#9	
¿Cree usted que necesita más operadores para agilizar los procesos?.....	57
Tabla#10	
Inventario de RED de ATMs.....	58
Tabla#11	
Transacciones de ATMs.....	59
Tabla#12	
Check List ATMs.....	60
Tabla#13	
Presupuesto de ATMs.....	61
Tabla#14	
Plan Mejoras.....	62

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto:

El Banco Indoamericano S.A. ubicada su Matriz en la ciudad de Guayaquil en las calles Luis Urdaneta y Córdova, fue fundado el 20 Enero de 1925, ofreciendo un servicio de primera calidad a sus clientes.

El 24 Septiembre de 1941 una nueva escritura pública lo denomina Banco Indoamericano S.A, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del Banco es de S/.20'000.000, desde esta fecha el Banco empieza a conformar sus departamentos y busca incrementar sus canales de atención, para con ello facilitar las actividades económicas de sus usuarios.

En la compañía se implementa la atención de requerimientos por medio de los ATM (Cajeros Automáticos), para aquello se requiere la revisión de los costos que van a incurrir en esta actividad.

Se considera que la contabilidad tiene como objetivo registrar las transacciones hechas por la empresa en un periodo de tiempo, para controlar el estado financiero de la organización y así obtener información oportuna y veraz la cual nos facilita la toma de decisiones para realizar inversiones futuras. (Ayarivi, s.f.)

La contabilidad de costos es una herramienta que facilita predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar y analizar la información en relación a los costos de producción, administración, servicios y financieros que haya tenido la empresa en el desarrollo de sus actividades económicas.

En los costos de servicios tomamos en cuenta los gastos directos e indirectos, estos son esenciales para el buen desempeño de la labor a realizar por parte de la organización, una vez teniendo claro la diferencia entre ambos gastos podemos buscar la optimización de los recursos asignados para dicha tarea.

En el Banco Indoamericano S.A se requiere la implementación de dicha optimización en el área de Cajeros Automáticos (ATM), debido a que los costos de facturación se han ido incrementando en los últimos meses y se requiere reestructurar los sistemas a utilizar.

Situación Conflicto:

El Banco Indoamericano S.A en la actualidad presenta un incremento significativo en la facturación de los costos, por esto se requiere reestructurar sus sistemas para la optimización de recursos asignados para esta área:

1. Falta de organización en la instalación de equipos en nuevos locales, en este punto nos basamos en verificar que los cajeros automáticos cumplan con las políticas de seguridad establecidas, tanto Física como de Información, es decir: el área de Seguridad Física pueda monitorear el alarmado y desconexiones de los ATMs mediante sus cámara de seguridad, por otro lado el área de Seguridad de la Información es el encargado de validar las IP respectivas de cada cajeros y a su vez del bloqueo de los puertos USB , para evitar los fraudes informáticos.
2. Falta de revisión de equipos a instalar, con ello nos enfocamos en realizar una revisión exhaustiva de los cajeros automáticos, validando que sus partes se encuentren en perfecto estado, para así dar un servicio óptimo a los clientes, y evitar en un futuro reclamos o dar una mala imagen del Banco, para ellos requerimos realizar un check list al momento de poner en servicio un cajero automático, esto está a cargo de cada operador de la zona, ellos deben visualizar el correcto funcionamiento del mismo.

3. Falla operativa en relación a la atención de problemas de los ATMs, este punto es uno de los más conflictivos, ya que como primer filtro tenemos al área de Monitoreo, la cual es la encargada de validar cada problema que es presentado por los cajeros automáticos, en ciertos momentos esta tarea se ve dificultada debido a las actualizaciones que hacen en sistemas, lo cual entorpece esta función y ocasiona una pérdida masiva de la operatividad del ATMs, una vez que Monitoreo filtra los errores presentados, son notificados a cada operador de la zona, aquí el encargado va y realiza la respectiva revisión en sitio, cuando no puede solventar el problema solicitan atención dual con el proveedor.
4. Falencia en la proyección de efectivo para la adición de ATMs, este punto se relaciona a la revisión de los saldos de cada cajero automático, esta función está a cargo del Jefe del área de Caja General, el cual realiza diariamente la proyección de efectivo hasta las 12 p.m, ya que luego de esto se debe realizar el despacho del dinero al proveedor, para que al siguiente día sean cargados los ATMs a primera hora, si esto no es realizado de forma adecuado como pasa en la actualidad , ya que el encargado tiene 3 meses en el cargo ya antes mencionado , se han suscitado inconvenientes con la carga de los ATMs, ya que en fechas criticas tuvimos una pérdida masiva de transacciones por falta de efectivo.

Basándonos en estos puntos podemos observar que si la organización no implementa medidas adecuado seguirán incrementándose estos rubros, lo cual ocasionara sobre facturación.

Diagrama de Ishikawa

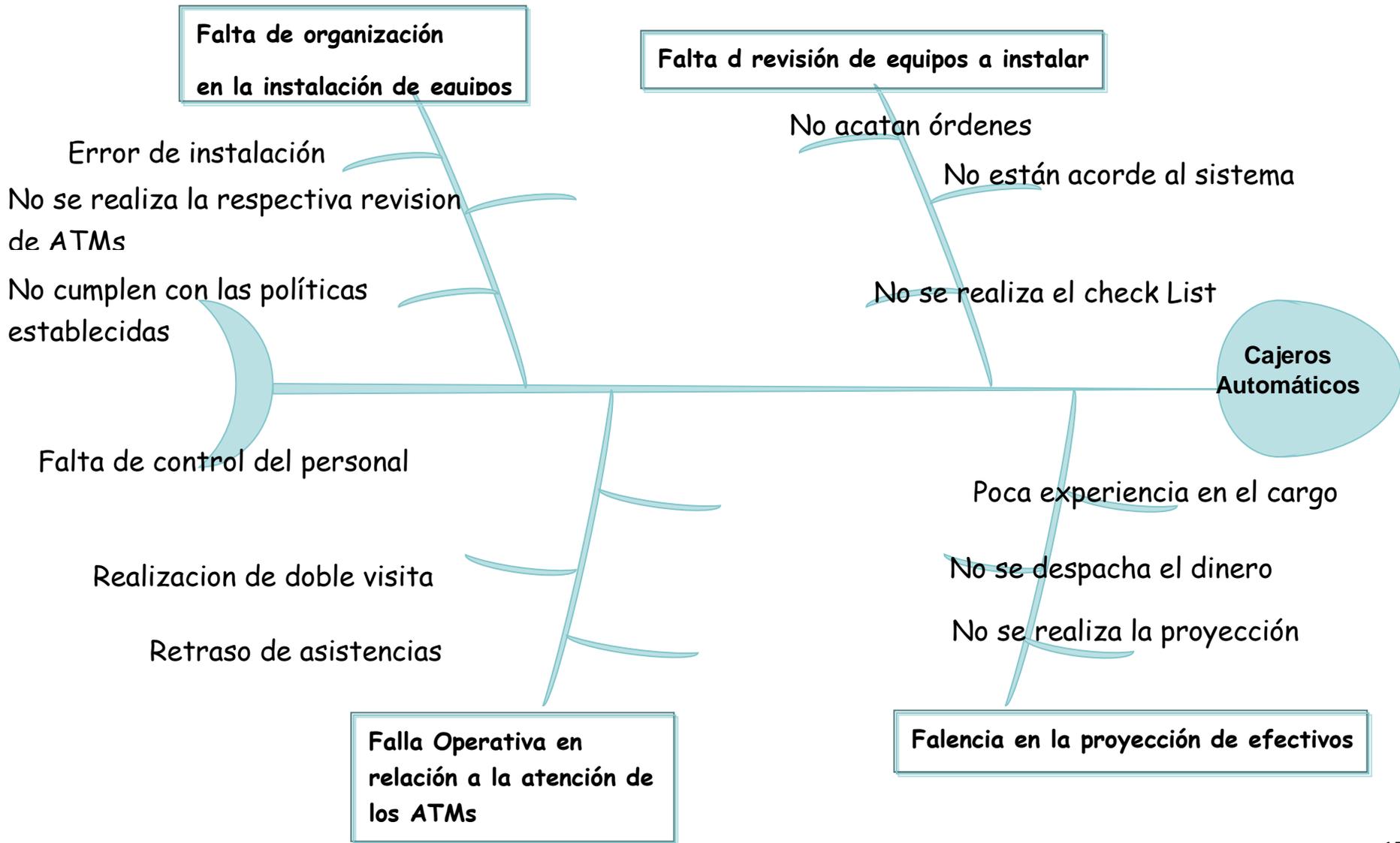


Tabla # 1

PROBLEMA

Propuesta de innovación para optimizar los recursos de la red de cajeros automáticos

CAUSA	EFEECTO
1. Falta de organización en la instalación de equipos en nuevos locales.	2. No acatan ordenes, no están conformes con el sistema de monitoreo.
1. Falta de revisión de equipos a instalar.	2. No se realiza la respectiva revisión del Check List antes de poner un ATM en producción.
1. Falla operativa en relación a la atención de problemas de los ATMs.	2. Falta de control del personal que atiende los ATMs, realizando así doble visita de revisión.
3. Falencia en la proyección de efectivo para la adición de ATMs.	4. Falta de conocimiento de la persona encargada.

Elaborado por: Liliam Balladares

Tema: Propuesta de innovación para optimizar los recursos de la red de cajeros automáticos del Banco indoamericano. S. A. durante 2018

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Luis Urdaneta y Córdova

Campo: Financiero

Área: Costo de servicios

Aspectos: Cuantificación de costos de operación del área de cajeros automáticos.

Año: 2018

5 Formulación del problema

¿Cómo contribuir a la cuantificación de los costos operativos para la optimización de recursos asignados a la red de cajeros automáticos, del Banco Indoamericano S.A., ubicados en la cadena de farmacias 911 del cantón de Guayaquil, en el año 2018?

6 Variable de investigación

Variable independiente: Cuantificación de Costos

Variable dependiente: Optimizar recursos

Evaluación del problema

El problema presentado cumple los siguientes aspectos:

Delimitado. - El problema se presenta de manera interna, por falta de procedimientos y lineamientos al momento de implementar un nuevo cajero automático, así como también la falta de asesoría financiera para reducción de costos.

Claro. – Incorporar procedimientos y nuevos lineamientos que permitan cuantificar los costos a utilizar.

Evidente. –Al momento de implementar estos nuevos procedimientos podremos observar cómo se cuantifican los costos y se reduce la utilización de los recursos otorgados por el Banco.

Concreto. – Debido a que estos cambios son necesarios para el proceso de la implementación y atención de cajeros automáticas, se brindara un mejor servicio a los clientes y a su vez reduciremos costos significativos para el Banco.

Relevante. -La información que se obtuvo por medio de la investigación a la parte operativa y financiera del Banco nos permiten solucionar los problemas con respecto a la cuantificación de costos y como debemos reducir la utilización de recursos y mejorar el servicio brindado.

Factible. -Este proyecto se lo ha realizado con bases sólidas, con la finalidad de contribuir con soluciones, buscando alternativas viables para el bienestar de la compañía, su personal y clientes.

7 Objetivos

Objetivo general

Realizar la cuantificación de los costos operativos para la optimización de recursos asignados a la red de cajeros automáticos del Banco Indoamericano S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría la teoría científica aspectos relacionados a la contabilidad en relación a los costos operativos y su optimización
- Determinar la situación actual de los costos operativos de los cajeros automáticos en la cadena 911.
- Presentación de informes de los costos operativos de la Red de Cajeros automáticos, y sus alternativas de optimización.

Justificación de la investigación

Dentro de las funciones que desempeña el Banco Indoamericano es encargarse de la red de ATMs (cajeros automáticos) de la cadena de farmacias 911, con ello el banco busca obtener rentabilidad, y a su vez esta cadena de farmacia se beneficia de este servicio.

La importancia de la investigación es optimizar los recursos asignados a esta área, para mantener un equilibrio financiero, ofreciendo equipos óptimos y personal responsable del buen funcionamiento de la máquina, y su vez tener la fidelidad del cliente y porque no incrementar la cartera de negocios.

La utilidad metodológica de este estudio es la investigación de los conceptos sobre la optimización de recursos y así poder validar los costos que se estén utilizando en esta cadena de farmacia.

Esta investigación es muy relevante en el ámbito social y económico, porque ayuda a la sociedad a actualizarse en el tema tecnológico al momento de utilizar un ATM.

1. **Conveniencia:** La presente investigación se basa en verificar cada paso a seguir al momento de implementar un cajero automático, para poder cuantificar los costos del mismo y así disminuir las incidencias o errores que estaba degradando el servicio brindado a nuestros clientes, se debe realizar una investigación exhaustiva para poder poner en práctica nuevas políticas que beneficien la parte financiera del Banco.
2. **Relevancia social** Al implementar nuevas políticas de mejoras en el Banco, se busca reducir costos y gastos del mismo, con los cuales se irá incrementando la instalación de ATMs a nivel nacional, los cuales brindan

servicios a los clientes, mismo que ahorran tiempo y facilitan la realización de pago, retiros, avances, entre otros servicios que presta un cajero automático, estas funciones brindadas por un cajero tienen un impacto masivo, ya que se muestra un avance tecnológico y se otorgan todas las seguridades informáticas para que las personas puedan realizar sus transacciones sin el miedo de ser timados o estafados.

3. Implicaciones prácticas: La cuantificación de los costos está relacionada con la reducción de gastos operativos, esto quiere decir, que buscamos optimizar los recursos asignados a esta área, con ello se mejorará la operatividad que se rige al momento de atender, incorporar o remodelar un cajero automático en una zona de alta y baja demanda de transacciones por parte de los usuarios.
4. Valor teórico: En este punto nos basamos en verificar todos los errores o faltas de procedimientos a seguir, una vez identificados podemos implementar nuevos procedimientos o políticas, las cuales solucionaran estos inconvenientes y se obtendrá una reducción de costos operativos, esta información se basa en desarrollar una cuantificación de costos, esto quiere decir, que el Banco obtenga más rentabilidad al momento de instalar un ATM, y se otorguen todas las seguridades para los clientes, esta investigación ayudara al desarrollo del Banco en el ámbito social, ya que se obtendrá la fidelización de los clientes al momento de utilizar este canal alternativo a ventanillas de las agencias, tomando en cuenta lo antes expuesto se pueden realizar proyectos o recomendaciones para abolir los errores que ocasionan un retraso en los procesos a seguir.
5. Utilidad metodológica: Con esta investigación buscamos recolectar todas las falencias en la parte operativa para implementar nuevos métodos de trabajo en las áreas relacionadas con cajeros automáticos, para que el personal encargado pueda reducir tiempo al momento de la atención de los

cajeros y se optimice los recursos a utilizar, con todo lo antes explicado el Banco buscar ser el líder en transaccionalidad y tener el mayor número de clientes que utilizan la red de ATMs.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO.

Antecedentes Históricos.

Para que vuelva a surgir el cajero automático hay que esperar que pase la guerra se dice que hubo este tipo de maquina en los años 60 en Tokyo, aunque se sabe muy poco de ella, también se dice que en otro centro financiero fue donde surgió el primer cajero automático que tuvo mucho éxito.

En el año 67 en una sucursal del banco fue instalado el primer cajero automático En aquella época no existían tarjetas de banda magnética se utilizaban unos cheques con material radiactivo para el cajero. El cliente introducía el cheque,

digitaba una calve de cuatro dígitos y el dispositivo le proporcionaba diez mil sucres.

En 1974 en el Banco Indoamericano S.A aparecieron los cajeros automáticos conectados a una red, en 2007 había 500 con un total de 700 en todo el país en la actualidad. El cajero medio realiza unas 300 transacciones diarias.

Por ellos se han ido implementado procesos que optimicen los recursos a utilizar y a su vez buscar una cuantificación de los costos para que el Banco Indoamericano S.A obtenga mayor rentabilidad en la red de cajeros automáticos. (BBVA, s.f.)

Fundamentación Teórica.

Contabilidad Financiera

La contabilidad financiera tiene como objetivo preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos. Esta información está sujeta a una regulación externa a la empresa (del estado, de organizaciones profesionales, etc.). (Gestiopolis, s.f.)

La contabilidad financiera nos permite medir el rendimiento del patrimonio o riqueza, resultados o rentas periódicas de la empresa, mediante un registro de transacciones realizadas en su actividad económica y financiera, se hace la elaboración de la cuentas anuales, apegadas a principios contables y normas de valoración uniformes, lo que

permiten que sean interpretadas y comparadas por los agentes económicos interesados en conocer el funcionamiento de la organización. (Gestiopolis, s.f.)

Es una ciencia que sirve para medir el desarrollo del patrimonio, calculado con base a su volumen para obtener la productividad futura a través de la combinación de activos y pasivos que manejan las organizaciones, así como la precisión del resultado de cada ejercicio económico, expresado por la diferencia entre los ingresos obtenidos y los gastos incurridos en el mismo. (Gestiopolis, s.f.)

Es la técnica con la cual se registran, clasifican y resumen las operaciones hechas y los eventos económicos, naturales y de otro tipo, identificados y contados que afectan a la organización, estableciendo controles que permitan comunicar información cuantitativa dada en unidades monetarias, analizada e interpretada, para la toma de decisiones en relación con dicha organización económica. (Gestiopolis, s.f.)

Es una técnica que se usa para trabajar de forma sistemática y estructuradamente información cuantitativa dada en unidades monetarias de las transacciones que hace una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados la tomar decisiones. (Gestiopolis, s.f.)

La contabilidad financiera recopila, registra, clasifica, e informar las transacciones que pueden cuantificarse en dinero y que realiza una organización económica. Los contadores son los encargados de reflejar la historia económica de una empresa. Los estados financieros permiten tomar decisiones a los directivos e informar datos requeridos por accionistas u organismos reguladores. La persona responsables de la contabilidad financiera de una empresa realiza las siguientes actividades: el registro sistemático y cronológico de las operaciones y la entrega de informes sobre los movimientos financieros a quien corresponda. Con esto se puede permite determinar cuál es el activo y cuál es el pasivo de una organización, conociendo sus ganancias o pérdidas. La contabilidad financiera también es necesaria para realizar una correcta liquidación de los impuestos. (Definicion.de, s.f.)

La contabilidad financiera, es conocida también como contabilidad externa o contabilidad general, es la rama de la contabilidad que tiene como objetivo registrar e indicar las transacciones que pueden calcularse en dinero, o que son realizadas por un ente económico. La función principal de la contabilidad financiera, es realizar un histórico de todas las transacciones que realiza una organización a lo largo de su existencia; o sea tener un registro de la vida económica de la organización. (Empredpyme, s.f.)

Costo de servicios

La contabilidad de costos es la técnica utilizada para recopilar, anotar y reportar información de los costos y, con base en dicha información, tomar decisiones de la mejor manera y apropiada vinculadas con la planeación y el control de los mismos. En términos similares, la contabilidad de costos es un procedimiento empleado por la organización para recopilar, anotar, controlar, analizar e interpretar la información vinculada con los costos de producción, distribución, administración y financiamiento de la entidad. La contabilidad de costos es dirigida para la gerencia porque da información precisa a los gerentes de la empresa para la planeación y el control, así como para el adecuado costeo de sus productos y servicios. Por lo tanto, la contabilidad de costos ayuda a los gerentes a tomar decisiones dentro de la empresa. (gestiopolis, s.f.).

La contabilidad de costos proporciona información que clasifica, asigna, acumula y controla los costos de actividades, procesos y productos, para facilitar la toma de decisiones, la planeación y el control administrativo.

La manipulación de los costos de producción para la determinación del costo unitario de los productos fabricados es lo suficientemente extensa como para justificar un subsistema dentro del sistema contable general. Este sistema encargado de todos los detalles referentes a los costos de producción, es precisamente la contabilidad de costos.

La contabilidad general cubre todas las transacciones financieras de la empresa con miras a la preparación de los estados financieros que son principalmente: El Balance General y

El estado de rentas y Gastos o Estado de Ganancias y Pérdidas. Las cifras referentes al costo de los inventarios en el Balance General y costo de los productos vendidos en el Estado de Rentas y Gastos se obtienen mediante la contabilidad de costos. (Monografias)

El costo de servicio (o costo de servir), es un concepto que contribuye a la búsqueda del rendimiento en las empresas. Esto se basa en que al proveer un bien o servicio a un cliente, se consumen recursos de la organización, esto puede variar de un cliente en cliente, por lo tanto, no todos ellos proporcionan el mismo rendimiento a una organización. El objetivo consiste en identificar los costos incurridos al momento de dar un servicio a cada cliente.

Con base en lo anterior, al considerar una misma estructura de costos por cliente, ésta no permite identificar aquellos clientes que consumen la rentabilidad de otros. Por lo tanto, un crecimiento en ventas no necesariamente genera mayor rentabilidad de la organización.

Con la metodología del costo de servicio, al conocer la relación ingreso–costos por cliente, se puede establecer una categorización adecuada de consumidores y así, ofrecerles un nivel de servicio en función de la rentabilidad que proporcionan a la empresa.

En ese sentido, el costo de servir (con apoyo de la determinación de costo de las actividades operativas, administrativas y comerciales) se enfoca a la segmentación de clientes y su atención especializada. Así, los que requieren mayor servicio como por ejemplo: las frecuencias de visitas, las ventanas de tiempo de atención para la recepción de los bienes y días crédito (entre otros), es de esperarse que consuman mayores recursos a la empresa que otros. Por lo tanto, la capacidad de ventas debe justificar dichos niveles de atención a fin de no obtener pérdidas.

Cuando las empresas utilizan el costo de servicio, cada una de ellas determina una categorización o segmentación de clientes con base a criterios de atención que establecen. Sin embargo, es importante considerar que las compañías requieren de realizar inversiones en activos o capital por cada cliente atendido. (Logistica, 2000)

Cuantificación de costos de operación del área de cajeros automáticos

Para planificar la instalación de los ATMs , los costos que deben ser estudiados son los costos unitarios de equipos,, costos unitarios de capital, costos del sistema en su conjunto y los costos de vida que incluyen los costos de mantenimiento, los costos de operación y el costos de actualización periódica y reubicación de los mismos.

Los datos del costo para una instalación de los ATMs y sus operaciones, son difíciles de evaluar. Ejemplo, puede haber una reducción de costos mediante la buena integración de componentes de los ATMs, al usar los datos del costo unitario se debe tener precaución.

Se cometería un error al sumar los costos unitarios sin tomar en cuenta posibles ahorros de costos que podrían ser proporcionados por la integración y / o un buen diseño del sistema. Los productos electrónicos, tienen una amplia variedad de precios a nivel mundial. Se pueden obtener descuentos significativos en los proyectos de adquisición a gran escala y a través de compras en grupo.

Varios otros factores pueden tener una influencia importante:

1. La ubicación en acceso al sitio y el terreno puede ser difícil o fácil
2. El coste de las obras de ingeniería civil - será un factor en muchas de las instalaciones de los ATMs.
3. Enlaces de comunicación - podrían estar ya en su lugar o ser un requisito especial.
4. La disponibilidad de software y hardware adecuado y las habilidades de instalación para el lanzamiento de nuevos sistemas - puede variar considerablemente.

Cuando la inversión en tecnología ATMs ya existe implementación de nuevas características en un sistema de control de tráfico existente podría ser más barato que instalar todo un nuevo sistema.

Adquisición de equipamiento - por ejemplo, la compra de 500 cámaras tendrían un costo unitario inferior que cinco cámaras.

Se requiere una vigilancia cuidadosa de los costos de vida necesarios para acumular información sobre los costes reales de mantenimiento y operaciones de los ATMs.

Estos le darán a aquellas planificaciones o implementaciones ATMs una indicación del costo total de una determinada implementación ATMs.

Los costos de operación y de mantenimiento precisos son notoriamente difíciles de obtener debido a que tienen que separarse de los gastos generales de funcionamiento de una organización.

Los costos de mantenimiento pueden ser muy altos para los ATMs, en comparación con, por ejemplo, recontadoras y PC. El equipamiento puede ser sensible y está a menudo expuesto.

Los costes de reubicación (incluyendo una provisión por requerimiento del cliente, se deberían prever y planear en el presupuesto inicial).

Los costos de instalación pueden variar entre regiones, dependiendo tanto del terreno y la disponibilidad de habilidades para trabajar y gestionar el proyecto.

El tiempo y el esfuerzo involucrado en el desarrollo de software, pruebas e instalación pueden ser sustanciales y los costos pueden ser difíciles de predecir. Hay una ventaja en el uso de productos bien establecidos.

Del mismo modo la tarea de desarrollar bases de datos para los ATMs es una labor muy intensa. Una base de datos pre-existentes permitirían ahorrar costes

durante el desarrollo - pero sólo si la calidad de los datos es adecuada para el propósito.

Esto significa que los datos tienen que ser exactos, y estar actualizados y codificados con el suficiente detalle.

La reparación de una base de datos que se genera con datos obsoletos, imprecisos y poco fiables puede ser más cara que empezar con desde el principio con el desarrollo de una nueva. (Wordl Road Association)

Antecedentes referenciales.

(Luis E. L., 2009) Análisis De La Ubicación De Cajeros Automáticos Del Banco Internacional Con Propuesta De Reubicación Y Mejoramiento Del Servicio.

Esta tesis de grado tiene como propósito la mejora del servicio a los usuarios que utilizan los cajeros automáticos y aumentar la competencia en el mercado, para ello ha sido necesario utilizar las herramientas de Ing. Industrial referente a la Gestión Empresarial, como es la mercadotecnia y cadenas de valores, con visión a mejorar el servicio en los ATM del Banco Internacional. Las principales fuentes de estudio se basan en el reglamento interno del Banco y textos especializados en el área de Gestión Empresarial, además de la observación de los procesos, actividad realizada por el autor de este documento.

El trabajo lo dividiremos en dos partes: se basa en el análisis de cuantificación, soluciones y economía y la segunda es identificar el problema efectos y causas.

Critica.

El Banco Internacional busca expandir sus servicios de cajeros automáticos y brindar el mejor servicio a sus clientes, para ello valida sus procesos internos y verifica la falta de un sistema contable y administrativo al momento de crearlos contratos comerciales.

Tome en referencia el problema de la falta procesos internos, que tengo en el Banco, el cual es uno de los problemas presentes, pero el más palpable es el derrocamiento de recursos.

(Diana, 2011) Preferencias en el uso de Productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero.

El presente proyecto busca validar el crecimiento que han tenido las instituciones financieras en el mercado, como ha sido su impacto en los consumidores.

Debido a su crecimiento por el servicio prestado, tuvieron la obligación de implementar su sistema organizacional, con capacitación e implementación de procesos financieros. Publicado por la Universidad Técnica Particular de Loja.

Crítica.

El propósito de este documento, es conocer la percepción buena o mala que tiene el cliente sobre los servicios o productos que ofrecen las instituciones bancarias, para ello, se enfocara la banca privada, específicamente el caso del Banco Internacional.

En base a estas percepciones se buscará definir un perfil bancario, ofreciendo procesos contables y financieros acorde a los productos y recursos a utilizar.

(Luis T. , 2011) Análisis, diseño y propuesta de un modelo de medición de la productividad en el departamento de cajas del Banco General Rumiñahui.

La presente investigación a través de la revisión de políticas y procedimientos del Banco General Rumiñahui e indagaciones realizadas, logran recopilar aspectos importantes de la organización para proponer reestructuraciones del proceso de medición sobre la calidad, productividad y estados financieros. Publicado por la Universidad de Guayaquil.

Crítica.

El proceso de realizar un modelo de Control Interno para poner fin al problema encontrado, es la primera iniciativa que se tomó en cuenta para realizar esta investigación, ya que se utilizó las herramientas de encuesta y entrevista, para poder conocer la opinión y el malestar del personal en la compañía.

Con este proceso de control interno podemos, elaborar nuestro propio modelo de normas a seguir, ya que tienen la misma aspiración de imponerse y extenderse a nivel nacional, en el tema del servicio que se desea brindar.

(Rosa, 2011) Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras del sistema financiero regulado ecuatoriano, año 2011.

Dicha tesis está enfocada en determinar cada producto y servicio que ofrecen los Bancos, y así poder realizar una comparación de los mismos y orientar a las empresas a tomar la mejor decisión al momento de realizar un préstamo o adquirir unos beneficios de estas instituciones, para con ellos tener un equilibrio económico y contable en la institución. Publicado por la Universidad Católica de Loja.

Critica.

En esta tesis se busca mantener un equilibrio económico en las empresas al momento de adquirir un préstamo en las instituciones financiera y con ello poder cuantificar costos y tener la liquidez suficiente para poder desarrollar las actividades a las que se dedican.

(Carina, 2012) Implementar un Coeficiente de Liquidez Doméstica en el sistema financiero ecuatoriano periodo 2008-2011

El Coeficiente de Liquidez Doméstica es un índice mínimo requerido en función de la liquidez total que poseen las instituciones financieras ecuatorianas; dicho coeficiente fue estipulado mediante Resolución No. 180-2009 por el Directorio del Banco Central del Ecuador (DBCE). A partir de la vigencia del CLD, se han realizado regulaciones, en donde el principal cambio, es el porcentaje mínimo

requerido que inicialmente fue de 45% y, en la actualidad alcanza el 60%. Uno de los principales antecedentes para que se determine dicha Resolución, fue el incentivar a la banca privada a repatriar la liquidez externa con el fin, de que dicho capital sea fuente de financiamiento para emprendimientos productivos en el mercado nacional con la otorgación de créditos, estimulando así la producción nacional, o en términos de inversión pública. Publicado por la Universidad Santiago de Guayaquil.

Crítica.

Bajo este escenario, el estudio analiza la evolución del CLD, y cómo éste ha afectado el comportamiento de los bancos privados en sus líneas de negocio (colocaciones y captaciones), en diferentes indicadores financieros y variables macroeconómicas como la balanza de pagos, así como en las cuentas monetarias de los bancos privados.

Marco Legal:

(Art.52. Constitución de la República del Ecuador, 2008) “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”(Pág.39).

(Art.53. Constitución de la República del Ecuador, 2008) “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados..”(Pág.39).

(Art.54. Constitución de la República del Ecuador, 2008) “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas..”(Pág.39-40).

(Art.4. Derechos del Consumidor del Ecuador) “Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.”(Pág.3).

(Art.5. Derechos del Consumidor del Ecuador) “Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

(Objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir) “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo

9.1. Promover la paz sostenible, y garantizar servicios eficientes de seguridad integral.

9.2. Profundizar el proceso de integración con América Latina, el Caribe y los países vecinos, como espacio de convergencia política y complementariedad económica, logística, estratégica, social, ambiental, turística, cultural y de cooperación; afianzando la capacidad negociadora de la región y fortaleciendo el desarrollo de las zonas fronterizas y la libre movilidad de las personas.

9.3. Crear y fortalecer los vínculos políticos, sociales, económicos, turísticos, ambientales, académicos y culturales, y las líneas de cooperación para la investigación, innovación y transferencia tecnológica con socios estratégicos de Ecuador.

9.4. Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural.

9.5. Fomentar la cooperación vecinal y regional, el control efectivo de los espacios acuáticos, terrestres, aéreos, así como la defensa de los intereses marítimos, manteniendo la integridad territorial y a la defensa de la soberanía del Estado.

9.6. Proteger y promover los derechos de las personas en situación de movilidad humana en el territorio nacional y en el exterior.

Marco Conceptual:

Registro.- cuando decimos registro se refiere a la notas que se llevan de manera manual o digital, con esto registramos las cosas o acontecimientos que se encuentran de forma permanente.

Orden. – Es la ubicación que se le da a una cosa, forma o documento, para brindar el funcionamiento correcto de algo en especial, el orden de las cosas, que se les ha dado un lugar en particular, cosas o las personas, para llevar un control y orden adecuado, es una facultad y una característica muy importante en el ámbito laboral y social.

Control. – El control es una cualidad y a la vez es una de las principales características en el área Administrativa, dentro de una organización, es el desarrollo, verificación y desempeño en las distintas áreas de la empresa o entidad, por medio del control podemos dar seguimiento para el cumplimiento de todos los objetivos propuestos.

Reportes. – (Enciclopedia, 2014). Es un “documento de una constitución de una sociedad o asociación redactado por escrito y que contiene cierto número de cláusulas obligatorias que fijan los objetivos así como las normas de funcionamiento de la sociedad o asociación”.

Cooperativa. – (cicopa.coop, 2008) Una cooperativa es una “asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Resolución. – (Pérez Porto & Merino, Definición.De, 2012) Se conoce como resolución “al acto y consecuencia de resolver, otro concepto está asociado al decreto o fallo de una autoridad, es una acción procesal que surge en el marco de un tribunal y que resuelve las peticiones de las partes involucradas”.

Monitoreo.- (Tecnología-Definista, 2014) Se “define como la acción o efecto de monitorear, también para describir a un proceso mediante el cual se reúne,

observa, estudia y emplea información para luego realizar un seguimiento a un programa o hecho en particular, recolecta imágenes y videos”.

Definiciones de Variables:

Variable Independiente: Ausencia de procedimientos para la implementación de ATMs nuevos y la cuantificación de los costos en relación a los recursos a utilizar.

La falta de procedimientos detecta falas en la recepción de contratos realizados a los clientes, por parte del área Comercial del Banco, lo que ocasiona que los ATMs no entren en producción en el momento adecuado y ocurran fallas repetitivas que ocasionan doble gasto al Banco.

El proceso idóneo en el departamento contable, por la falta de organización y coordinación con el departamento de logística ocasiona un mal manejo de cuentas y de pagos.

Variable Dependiente: Efecto en los estados financieros de la empresa.

Estados Financieros, al haber incrementos de los gastos al momento de sacar a producción un ATM, se ocasionan rubros nuevos, lo cual crea un desequilibrio en el presupuesto establecido,

Al reportar estos balances con error se verán afectados los trabajadores ya que no percibirán el valor correcto, correspondiente a la participación de utilidades. El efecto que se obtendrá en los estados financieros, es que no habrá un buen registro contable en el momento oportuno, ocasionando que los balances puedan estar erróneos o incompletos y por tal motivo no se podrá disminuir los costos y la utilización de recursos otorgados por el Banco.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa:

Esta Institución empieza sus actividades el 10 de diciembre del año 1925, se lo denominó S.A Banco Europeo, un Banco extranjero de S/.3'000.000, con este valor se inició de capital.

En el año de 1942 el continente Europeo es parte de la Segunda Guerra Mundial e intenta radicar el Banco, el cual mantenía funciones con capital y administración Español. El 15 de agosto hubo cambios estatales y la denominación por Banco Nacional del Ecuador.

El 25 de septiembre de 1941, una nueva escritura pública lo denomina Banco Indoamericano S.A, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del Banco es de S/.22'000.000.

El 10 de mayo 1984, los accionistas de Financiera del Sur S.A., compra la mayoría de acciones del Banco Indoamericano. El Economista Daniel Carrera Drouet, en

aquel tiempo Presidente Ejecutivo de Financiera del sur, es nombrado Presidente Ejecutivo del Banco.

Desde esa fecha, la nueva administración del Banco da un enfoque moderno de Banca, adquiere los equipos de tecnología más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa Banco Indoamericano.

En el año 1991 tomando en cuenta las recientes reformas a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto se da la fusión entre el Banco Indoamericano S.A. y la Financiera del Sur S.A.

En el año 1994 El Banco Indoamericano da lugar a su programa de planeación estratégica. Está enfocado en la mejora continua de sus servicios al cliente y el desarrollo como institución líder en el sistema Bancario Nacional.

El 29 de marzo de 1995, la Junta de Accionistas del Banco aprueba un convenio con las compañías subsidiarias: American Bank, Administradora de Fondos BIA, Casa de Valores y Multivalores BIA e Indo Cía. de Seguros y Reaseguros. Este convenio tiene el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el Banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias.

En abril del 2006, el Banco Indoamericano llegó a mejorar su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Para obtener esta calificación se realizaron os revisiones trimestrales por parte de la Calificadora de Riesgo, confirman la calificación AAA-, esta es la más alta calificación otorgada para los Bancos privados a nivel Nacional. Esta es la calificación máxima de la Banca Ecuatoriana concedida por su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su la reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado bursátil.

En el año 2007 el Banco Indoamericano apertura su primera oficina de representación en Madrid – España.

En el año 2008 el Banco se incorpora en Panamá, un Banco Panameño con operaciones que se realizan en Ecuador, también en este año Banco Indoamericano lanza su Proyecto Banco Amigo, consiste en realizar alianzas con personas emprendedoras de pequeños negocios en todo el Ecuador con el fin de que todos los ecuatorianos podamos contar con los servicios financieros.

En el año 2010 Banco Indoamericano fue premiado por su Proyecto Banco Amigo, este premio fue otorgado por el Banco de Desarrollo Interamericano BDI y fue catalogado como uno de los mejores proyectos de Bancarización de América Latina.

En el año 2011 el Banco Indoamericano le otorgaron la calificación de riesgo más alta en la banca ecuatoriana AAA, esto quiere decir que el banco cuenta con una situación financiera muy fuerte y sobresaliente.

Misión.

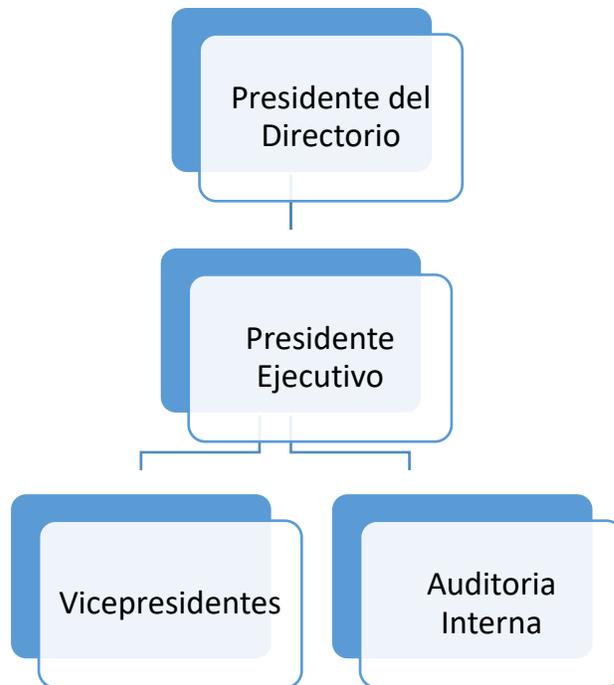
Estar siempre un paso adelante para que nuestros clientes también lo puedan estar, sabiendo que lo mejor está por venir, y poder cumplir sus sueños.

Visión.

Ser líderes en servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, estar en cada etapa de sus vidas, siempre un paso adelante.

Gráfico # 1

Organigrama



Elaborado por: Liliam Balladares

Diseño de la Investigación:

El diseño de investigación es la forma de dar un concepto de un problema de investigación y de esta manera podemos estructurar una guía para experimentar, analizar y recopilar datos.

En efecto, diremos que es un plan, estructura y estrategia de la investigación.

- Plan: se entiende como un esquema general o programa de la investigación.
- Estructura: paradigma llamado también modelo de las operaciones viables.
- Estrategia: métodos para recopilar y analizar los datos, para dar una respuesta a la pregunta de estudio.

El diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados. Así, el diseño de una investigación se

entiende como el plan de actuación que permitirá al investigador recoger los datos para solucionar el problema de su investigación. Para elaborar este plan, el investigador deberá tomar una serie de decisiones. (Arnau, 1995)

Investigación Científica.

La investigación científica se la realiza en proceso ordenado y sistemático de búsqueda en el cual, mediante el uso riguroso de un conjunto de métodos y criterios, se busca el estudio, análisis o indagación en torno a un asunto o tema, con el objetivo de aumentar, ampliar o desarrollar el conocimiento que se tiene de este. (Significados, 2007)

La investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora. Ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además, Contribuye al progreso de la lectura crítica. (Monografías, 2000)

Investigación Cualitativa.

La investigación cualitativa este método es usado principalmente en ciencias sociales. Se considerar que es una técnica cualitativa todo aquello distinto a la encuesta. Pueden ser entrevistas grupos de discusión o técnicas de observación. La investigación cuantitativa da valores numéricos a las declaraciones u observaciones, con el fin de hacer estudios estadísticos posibles, relaciones entre las variables, mientras que, la investigación cualitativa recoge los comentarios completos de las personas, para interpretar y analizar el significado que se producen en determinada cultura o ideología.

La investigación cuantitativa generaliza los resultados a una población determinada a través de técnicas de muestreo. La diferencia entra la investigación cualitativa y cuantitativa es que esta no insiste en la representación. Da la cara a 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. (Wikipedia, 2012)

Investigación Cuantitativa.

La investigación cuantitativa recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa usa herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para tener resultados. Su propósito trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor. (SIS International Research, 2011)

Existen varios tipos de investigación:

Investigación Exploratoria.

Las investigaciones exploratorias tienen como objetivo dar un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer.

La investigación de tipo exploratoria permite familiarizarnos con el tema que vamos a tratar ya que al momento lo desconocíamos.

El resultado de este tipo de investigación nos da a conocer de manera superficial el tema que vamos a tratar, este paso es indispensable para cualquier tipo de investigación que vayamos a realizar.

Con este tipo de investigación se obtiene en primera instancia información necesaria para luego empezar la investigación más exhaustiva, o dejar planteada una hipótesis. (Universia, 2014)

Investigación Descriptiva.

La investigación descriptiva es utilizada para explicar la situación actual a eventos, comunidades, grupos y personas que se estén tratando al momento para luego ser analizadas.

Lo que se busca con este tipo de investigación es plantear los hechos importantes al tema que se va a investigar.

Este tipo de investigación no solo sirve para recopilar datos y procesarlos si no para que el investigador pueda definir de la mejor manera su análisis y el procedimiento a implementar.

Los puntos principales a seguir en este tipo de investigación son examinar las características del tema de investigación, formular una hipótesis y definirlo, también se selecciona con que técnicas se hará la recolección de los datos y las fuentes a consultar. (Universia, 2014)

Investigación Explicativa.

La investigación explicativa ya no solo sirve para describir el problema que se está, ya busca hacer una explicación de la causa que originó la situación.

En otras palabras, es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio; a fin de ampliar el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el “¿cómo?” de la investigación descriptiva.

Esta investigación está buscando determinar las causas de diferentes tipos de estudios estableciendo explicaciones y conclusiones para aportar datos específicos de la investigación. (Universia, 2014)

Investigación de Campo.

La investigación de campo es la encargada de recopilar datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recopilación de datos dedicado a entender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural.

Decimos que es una investigación de campo porque se trata de estar en el lugar de los hechos y ser partícipes del diario vivir de las personas que se está investigando.

En la investigación de campo se utilizan dos términos específicos para la recopilación de datos, tenemos la observación que se la utiliza en la sociología y la etnografía que se utiliza en la antropología. En La investigación de campo se el investigador realiza muchos métodos para recolectar información como; participar observar, realizan entrevista a las personas a su alrededor, analizan documentos relacionados con el estudio. (Universia, 2014)

Población.

Por población es un conjunto de personas, establecidos en un lugar determinado, que ocupan un territorio, ligado por vínculos de reproducción, políticos, etnias o religión. Una población, se define por la continuidad del tiempo y si esto conlleva a tener vínculos reproductivos tales como padres o hijos y así garantizan la sucesión de generaciones.

Hay poblaciones que a lo largo del tiempo definen límites y frontera ya que asumen su propia autonomía y estabilidad. (Wikipedia, 2012)

Podemos decir que hay dos tipos de población:

Absoluta: es la que se calcula utilizando la tasa de natalidad y mortalidad según el número de personas que habitan el lugar.

Relativa: se toma como referencia un espacio determinado para medir la densidad de la población. (Significados, 2008)

Tipos de Población.

Población Absoluta

Es el tipo de población la cual se analiza mediante censo esto quiere decir que se hace un conteo casa a casa para determinar el número de habitantes que tiene un país completo, por ello la población absoluta es la población total de un país en toda su expansión. (Tiposde.com, 2009)

Población Relativa

La población relativa determina la densidad del número de habitante en un espacio, es decir, una región de un país dividido por kilómetros cuadrados. La población relativa llega a determinarse al contar todos los habitantes de un espacio o demarcación de un país pero por kilómetros. Al sumarse todas las poblaciones relativas entonces llega a determinarse la población absoluta de un país. (Tiposde.com, 2009)

Población Inactiva

La población inactiva se la denomina así ya que es aquella población que no está involucrada en el ámbito laboral, este tipo de población está marcado por los menores de edad que no se les permite tener un empleo formal en donde pertenezcan a una nómina ya que es ilícito y las personas de la 3era edad ya que en su mayoría tuvieron empleo y estos sería jubilados, las edades más comunes son los menores de 16 años y los mayores de 65. (Tiposde.com, 2009)

Población Activa

La población activa también llamada población ocupada es aquella población que se encuentra laborando y pertenece a una nómina de empleados, se los conoce así porque son remunerados por su trabajo, esto es muy indiferente a que sean mayores o menores de edad ya que existen muchos adultos que pertenecen a la tasa de desempleo. (Tiposde.com, 2009)

Población Ciudadana

Esta población decimos que es aquella que posee derechos civiles, políticos y sociales en un país ya sea extranjeros residentes o ciudadanos nacidos en ese país. Esta población se conforma por los ciudadanos que están de forma legal en un país. (Tiposde.com, 2009)

Población Rural

Esta población es la que se encuentra alejada de la ciudad en los campos o lugares donde hay fauna y flora muy grande, las personas que habitan este lugar se dedican por lo general a la agricultura, apicultura, ganadería, pesca y toda actividad que tenga que ver con los recursos que se encuentran alrededor de ellos. (Tiposde.com, 2009)

Población Urbana

La población urbana, es aquella población que está conformada por un gran número de habitantes que residen en ciudades o regiones de un país. (Tiposde.com, 2009)

Población Dispersa

La población dispersa es aquella que se encuentra muy distante entre sí o escasean en números de habitantes también le dicen población marginada esto quiere decir que es olvidada por las autoridades competentes. (Tiposde.com, 2009)

Muestra.

Se llama muestra a la parte que se toma de un total para realizar análisis y estudios que permitan determinar un problema. (Arnau, 1995)

Se dice que la muestra son pequeñas partes de un conjunto que representan a la población, existen varios tipos de muestra según el que se elija podrá determinar la exactitud del estudio de la población.

La muestra llega a ser muy indispensable para el investigador, ya que con esto se evita entrevistar a toda una población, para optimizar los recursos intangibles como el tiempo y esfuerzo, ya que no se realiza el total si no por partes. (Equipo de Redacción de Concepto.de., 2017)

Tipos de Muestra.

Muestra Aleatoria: consiste en una selección al azar y todos los participantes tienen las mismas oportunidades. (Significados, 2008)

Muestra Estratificada: para la investigación se necesita que la variable este dividida en subgrupos, cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población". (Significados, 2008)

Muestra Sistemática: se toma la muestra de manera ordenada y directa, los elementos de la población tiene que estar ordenados. (Tiposde.com, 2009)

Muestreo Probabilístico: Esta basa en el "principio de equiprobabilidad, porque existe una probabilidad para cada elemento en el universo, esto quiere decir que todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. (DefinicionMX., 2017)

Muestreo No Probabilístico: es aquel que se utiliza de forma empírica ya que intervienen criterios y opiniones de la persona que está haciendo la investigación, por ello no se hace bajo las normas de selección probabilísticas. (Universia, 2014)

Muestreo Intencional: Este tipo de muestra no es seleccionada al azar se caracteriza por “un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos, pretende seleccionar unidades de análisis que cumplan los requisitos de la población de objeto de estudio.

Para efectos de la presente investigación, la muestra será no probabilística intencional por así convenir a los intereses de la investigación. (Significados, 2008)

Técnicas e instrumento de la investigación

Observación

Decimos que la observación es la recepción activa de información a partir del sentido de la vista. Esta actividad la realiza el ser vivo para detectar rasgos de cosas utilizando los sentidos. El término también puede referirse a cualquier dato recogido durante esta actividad. El primer paso del método empírico, requisito de la investigación científica, es realizar observaciones de la naturaleza. (Wikipedia, 2018)

Como técnica de investigación la observación es el método mas antiguo para recolectar información. Esta técnica tiene amplia acogida científica, diferentes profesiones utilizan esta técnica con el fin de analizar a la persona como miembros de grupo o en sus actividades. El propósito de la organización es múltiple: permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuanto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace. (EcuRed, 2018)

La Observación como técnica recoge información que esta basada en acumular e interpretar en comportamiento de personas y hechos de un objeto tal como las realiza normalmente. En este proceso se busca contemplar en forma cuidadosa y sistemática como se desarrolla dichas características en un contexto determinado, sin intervenir sobre ellas o manipularlas. También se conoce como observación a la nota escrita que explica, aclara o corrige un dato, error o información que puede confundir o hacer dudar. Por lo

general, esta aclaratoria se encuentra en libros, textos o escritos. (Conceptodefinicion.de, 2018)

Observación científica

La Observación Científica está acompañada de guías y cuestionarios para realizar el análisis de un objeto o sujeto en una situación, hechos o fenómenos según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito determinado de recopilar los datos en una forma sistemática.

Captura sistemática de información sobre acciones y reacciones conductuales mediante el uso de instrumentos específicos o impresiones profesionales. Es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (EuroRed, 2018)

Guía de observación

La guía de observación, es un documento que a través de columnas ayudan a organizar los datos recopilados que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. (Definicion.de, 2008)

Una guía de observación facilita la investigación ya que ayuda a entender la raíz del problema o la situación a estudiar, mediante puntos importantes que son observados para realizar la evaluación.

Cumple dos propósitos fundamentales, el primero le recuerda a las personas los puntos clave y la relación que puedan llegar a tener con otros temas y el segundo es que sirve como una base para realizar una reflexión sobre el papel que tomó el observador, ya sea si tuvo aportaciones o su trabajo afecto en algo las observaciones. (El Mundo Infinito, 2018)

Encuesta

Las encuestas es la encargada de recopilar datos que serán utilizados para la obtención de información de diversos tema que proporcionan las personas, el propósito de la encuesta es saber las necesidades de las personas con el fin de satisfacerla.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común distribuir las utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URLs. (QuestionPro, 2018)

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entre algunas instituciones, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. (Wikipedia, 2016)

Tipos de encuesta

Encuesta por Correo: Consiste en enviar un cuestionario a través del servicio postal para que después de ser respondido, sea regresado al remitente.

(QuestionPro, 2018)

Encuesta vía telefónica: Consiste en realizar el cuestionario a través de una llamada telefónica, en la que el encuestador debe ir capturando las respuestas del encuestado. (QuestionPro, 2018)

Encuesta personal: Consiste en realizar el cuestionario cara a cara, debe existir una interacción entre encuestador y encuestado, normalmente el encuestador toma nota de las respuestas aunque en ocasiones solo entrega el cuestionario y es el encuestado quien lo llena. (QuestionPro, 2018)

Encuesta online: Consiste en realizar el cuestionario utilizando el internet como medio de distribución, las encuestas online se caracterizan principalmente por ser económicas y tener un mayor índice de respuesta. (QuestionPro, 2018)

Encuesta Descriptiva: Estas encuestas buscan crear un registro sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado, es decir, en el momento en el que se realiza la encuesta. (QuestionPro, 2018)

Encuesta Analítica: A diferencia de las descriptivas, su objetivo no es documentar un problema sino explicar y describirlo para poder encontrar la mejor solución. (QuestionPro, 2018)

Modelo de encuesta a aplicarse.

1.- ¿Se requiere de contrato previo al momento de instalas un nuevo ATM?

Sí___

No___

2.- ¿Se realiza un check list de los ATMs Nuevos?

Sí___

No___

3.- ¿El área comercial realiza un paneo del entorno donde estará el nuevo ATM?

Sí___ No___

4.- ¿Considera que se debe reutilizar los ATMs que están en Bodega?

Sí___ No___

5.- ¿Se realiza un presupuesto previo a una nueva instalación de ATMs?

Sí___ No___

6.- ¿Caja General realiza una revisión de los saldos de cada ATM , para así enviar una carga ?

Sí___ No___

7.- ¿Los operadores acuden de manera inmediata a la atención de los ATMs?

Sí___ No___

8.- ¿Cree usted que necesita más operadores para agilizar los procesos?

Sí___ No___

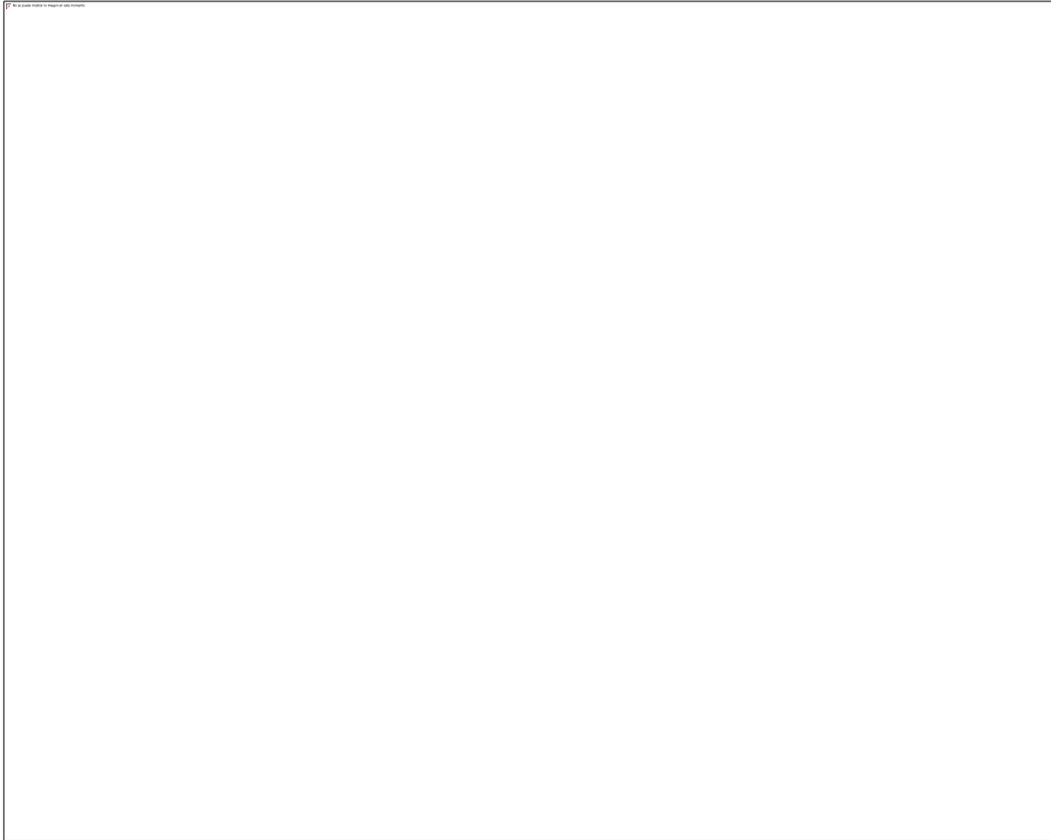
CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del resultado de las encuestas dirigidas trabajadores del área operativa de la Institución Bancaria.:

1.- ¿Se requiere de contrato previo al momento de instalas un nuevo ATM?

Tabla #2

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for a table. It contains no data or text.

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

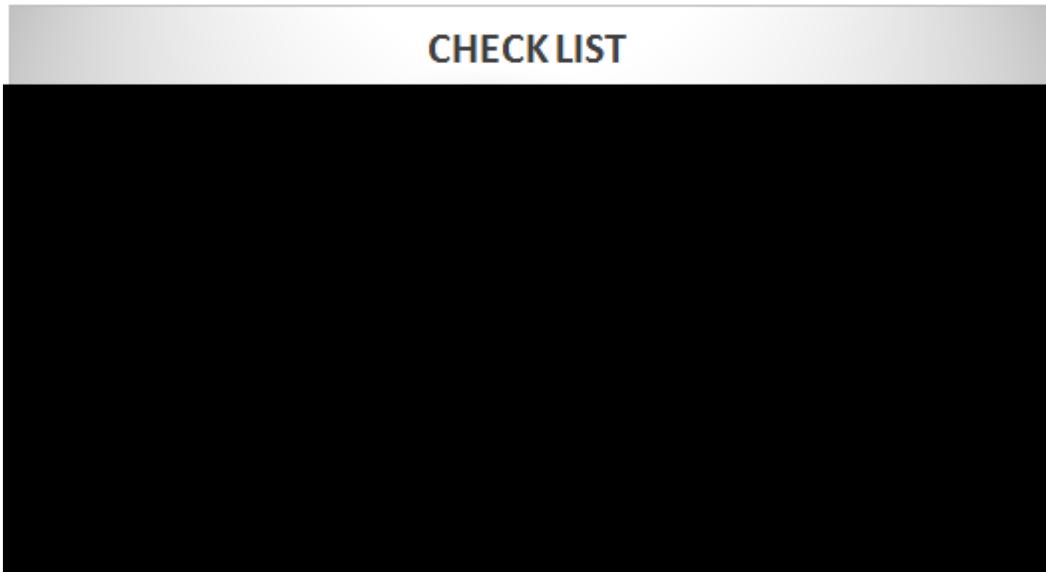
El 100% de los empleados encuestados coincidieron en que si se realiza un contrato previo con el local en donde se ubicará o instalará el nuevo ATM.

2.- ¿Se realiza un check list de los ATMs Nuevos?

Tabla # 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Gráfico #3



Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis

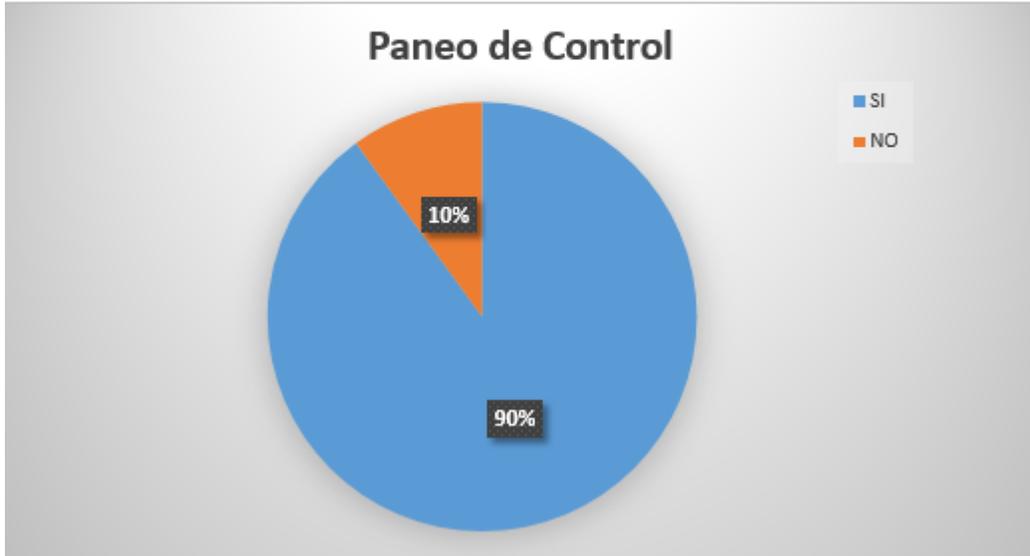
En este gráfico podemos apreciar que el 40% de los encuestados afirman que si se realiza un check list previo a poner en producción un ATM, el 60% dice que no ya que aducen que las constantes asistencias con los técnicos es por este evento.

3.- ¿El área comercial realiza un paneo del entorno donde estará el nuevo ATM?

Tabla # 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Gráfico #4



Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

El 90% de los empleados Bancarios realizan un paneo de control antes de instalar un nuevo ATM , el 10 % aprueban la instalación sin la respectiva evaluación.

4.- ¿Se lleva un inventario de los ATMs nuevos?

Tabla #5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Gráfico #5



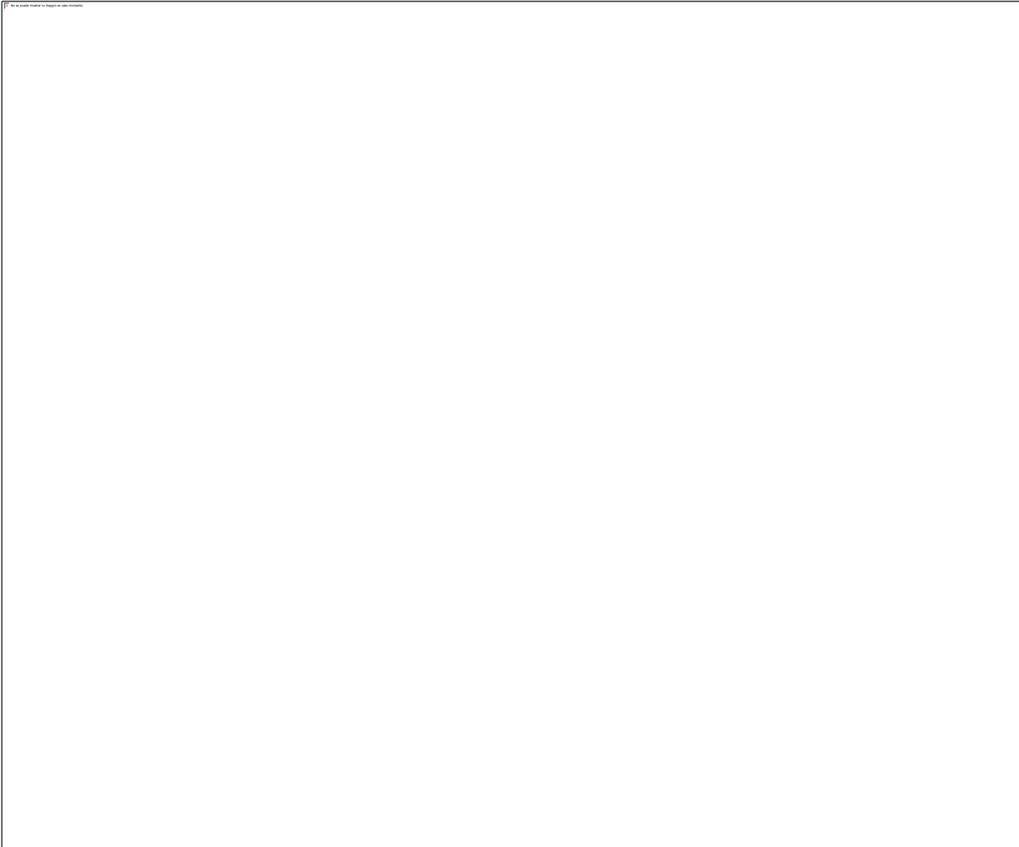
Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

El 70% de los empleados llevan un control de todos los ATMs que ingresan o salen de circulación mientras que el 30% no tiene conocimiento de esto.

5.- ¿Se realiza un presupuesto previo a una nueva instalación de ATMs?

Tabla #6

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for a table. The box is currently blank.

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

El 50% de los operadores estuvieron de acuerdo en revisar un presupuesto previo a una instalación para validar los costos y ver la rentabilidad del ATM, mientras que el otro 50% querían realizar la instalación de manera empírica.

6-¿Caja General realiza una revisión de los saldos de cada ATM, para así enviar una carga ?

Tabla #7



Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

Todos los trabajadores del área operativa tienen conocimiento de la elaboración del reporte de saldos

7.- ¿Los operadores acuden de manera inmediata a la atención de los ATMs?

Tabla #8.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for a table. The box is currently blank.

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

El 20% de los operativos aseguran que los operadores dan una atención optima y eficaz a los ATMs, mientras que el otro 80% niegan esta afirmación y con ellos se pierden TRXs exitosas y las comisiones de cada movimiento.

8.- ¿Cree usted que necesita más operadores para agilizar los procesos?

Tabla #9

A large, empty rectangular box with a thin black border, representing a table that has not been populated with data.

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Análisis.

El 90 % del personal del Banco considera que si se debe incorporar más operadores para mejorar la atenciones de los ATMs, el 10 % no ya que atribuyen que los clientes deben esperar a que los ATMs estén listos.

Tabla #10 Inventario de la Red de ATMs

Ord.	Nombre	Regional	Zona	Ingresos mensual
1	911 Urdesa	Centro	Guayaquil	\$262,336.00
2	911 Alcivar	Centro	Guayaquil	\$181,469.00
3	911 Centenario	Centro	Guayaquil	\$147,130.00
4	911 Alborada	Centro	Guayaquil	\$167,361.00
5	911 Garzota	Centro	Guayaquil	\$95,415.00
6	911 Carmita	Centro	Guayaquil	\$92,693.00
7	911 Puerto Azul	Centro	Guayaquil	\$71,416.00
8	911 Gomez Rendón	Centro	Guayaquil	\$310,545.00
9	911 Lisboa	Centro	Guayaquil	\$286,345.00
10	911 Barcia	Centro	Guayaquil	\$274,873.00
11	911 Martha de Roldos	Centro	Guayaquil	\$331,983.00
12	911 9 de Octubre	Centro	Guayaquil	\$156,728.00
13	911 Galaxia	Centro	Guayaquil	\$3,074,010.69
14	911 Sauces 2	Centro	Guayaquil	\$230,686.00
15	911 Sauces 5	Centro	Guayaquil	\$78,410.00
16	911 Sauces 3	Centro	Guayaquil	\$186,185.00
17	911 Sauces 9	Centro	Guayaquil	\$316,912.00
18	911 Orellana	Centro	Guayaquil	\$207,522.00
19	911 25 de Julio	Centro	Guayaquil	\$91,285.00
20	911 Cayetano	Centro	Guayaquil	\$165,843.00
21	911 Sur	Centro	Guayaquil	\$109,040.00
22	911 Entre Rios	Centro	Guayaquil	\$145,632.00
23	911 Sambo City	Centro	Guayaquil	\$34,504.00
24	911 Sauces 6	Centro	Guayaquil	\$97,610.00

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Tabla #11

Transacciones-Adiciones promedio mes :

Oficina	Cantidad	Adiciones por Mes	Retiros por Mes	
		Valor	No	Valor
911 Urdesa	3	\$185,760.00	930	\$ 3,103,923.56
911 Alcivar	2	\$ 56,970.00	1420	\$ 7,042,650.63
911 Centenario	5	\$299,890.00	1331	\$ 52,680.00
911 Alborada	6	\$137,090.00	1007	\$ 235,810.00
911 Garzota	3	\$ 24,600.00	335	\$ 190,373.00
911 Carmita	4	\$ 24,900.00	315	\$ 221,735.00
911 Puerto Azul	5	\$139,650.00	1494	\$ 3,839,600.45
911 Gomez Rendón	2	\$ 24,940.00	1192	\$ 262,336.00
911 Lisboa	2	\$185,760.00	1427	\$ 181,469.00
911 Barcia	2	\$ 24,980.00	1201	\$ 147,130.00
911 Martha de Roldos	3	\$185,800.00	891	\$ 167,361.00
911 9 de Octubre	5	\$ 25,020.00	885	\$ 95,415.00
911 Galaxia	4	\$185,840.00	639	\$ 92,693.00
911 Saucos 2	4	\$185,760.00	763	\$ 71,416.00
911 Saucos 5	2	\$185,760.00	753	\$ 310,545.00
911 Saucos 3	5	\$185,760.00	509	\$ 286,345.00
911 Saucos 9	6	\$ 56,970.00	203	\$ 274,873.00
911 Orellana	6	\$185,760.00	1201	\$ 331,983.00
911 25 de Julio	3	\$ 57,010.00	1427	\$ 156,728.00
911 Cayetano	2	\$185,800.00	438	\$ 3,074,010.69
911 Sur	3	\$ 57,050.00	532	\$ 99,627.00
911 Entre Rios	3	\$ 57,350.00	998	\$ 357,237.00
911 Sambo City	4	\$ 57,650.00	1006	\$ 274,513.00
911 Saucos 6	2	\$ 57,390.00	1000	\$ 217,747.00

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Tabla #12 Check List de un ATM

PRUEBA DE VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS ESTANDAR DE TRABAJO					
	SUBPROCESO SOP-8.2.2.03 REALIZAR ATENCIÓN DE ATM	SI	NO	A veces	Observaciones
1	Identificar el evento que será atendido en el atm	x			Echelon
2	Recibir insumos para abastecer ATM			X	
3	Realizar acompañamiento para labor			X	
4	Identificar si atención requiere apertura de la bóveda del atm	x			
5	Identificar apertura de bóveda de atm	x			
6	Realizar la apertura de la bóveda de atm			X	
7	Obtener información del sistema del ATM			X	
8	Identificar atención a realizar			X	
9	Realizar cuadro físico de ATM			X	
10	Realizar adición de insumo en ATM			X	
11	Realizar atención del Cajero por problemas			X	
12	Verificar si existen novedades en la atención			X	
13	Reportar novedades presentadas			X	
14	Identificar necesidad de cerrar bóveda de ATM			X	
15	Extraer tiras auditoras			X	
16	Ingresar al sistema del ATM			X	
17	Cerrar bóveda del cajero			X	
	SUBPROCESO SOP-8.2.2.06 ATENDER ALERTAS Y ALARMAS EN ATMS				
1	Verificar alerta presentada	x			Echelon o Quiron
2	Identificar si novedad requiere ser reportada	x			
3	Ingresar ticket para atención en el ATM	x			Quiron , mediante la bitacora o llamadas a los operadores
4	Notificar novedad presentada	x			
5	Analizar novedad reportada			X	
6	Determinar acción a realizar			X	
7	Comunicar acción realizada			X	
	SUBPROCESO SOP-8.2.2.08 REALIZAR TRANS ADM EN ATM				
1	Identificar atm	x			
2	Ingresar tarjeta administrativa			X	
3	Registrar información			X	
4	Inhabilitar atm			X	
5	Realiza transacciones administrativas			X	
6	Habilitar atm			X	
7	Verificar transacción administrativa	x			

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Tabla #13

Presupuesto de la instalación de un ATM

	Valor
Partes	
Instalación de A/A	\$ 3,520.00
Asistencia Diebold	\$ 260.00
Anuncios en el local	129,75
Configuración del ATM	\$ 2,657.00
Movilización Operador	\$ 50.00
Carga con TEVCOL	\$ 155.00
Instalación tomas eléctricas	\$ 365.00
Otros gastos	\$ 1,526.00
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 8,533.00

Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam

Plan de Mejoras:

Para la cuantificación de costos en el área de cajeros automáticos, se propone implementar nuevos procesos en los cuales se valide cada punto donde se vaya a realizar una instalación, así mismo realizar un check list de las maquinas que se van a poner en producción, se rectifiquen los contratos en los cuales siempre prevalezca los beneficios que recibirá el Banco al implementar un ATM.

De igual manera es indispensable realizar un ajuste en los presupuestos que se llevan a cabo por parte del área comercial, ya que en ellos no se refleja la cuantificación de los costos y así no estamos usando de la mejor manera los recursos asignados.

Tabla #14						
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Porqué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Implementación de un Check List de cada ATM	Presidente Ejecutivo	Bajo la contratación de un Sistema de acuerdo al ATM a implementar.	Falta de control adecuado	Banco Indoamericano S.A	De acuerdo a la necesidad y de acuerdo a las especificaciones del Banco	Esta valorado aproximadamente en \$1.420,00
Reutilización de ATMs	Presidente Ejecutivo	Validar los ATMs que estan en bodega, y reparar las partes que sean necesarias	Para disminuir los gastos operativos	Banco Indoamericano S.A	De acuerdo a la necesidad y de acuerdo a las especificaciones del Banco	Esta valorado aproximadamente en \$250,00
Contratación de más operadores	Presidente Ejecutivo	Realizar un reclutamiento interno.	Para dar un servicio óptimo a nuestros clientes y asi no perder TRX exitosas	Banco Indoamericano S.A	De acuerdo a la necesidad y de acuerdo a las especificaciones del Banco	Esta contratación esta valorada RMU de \$420.00 más beneficios sociales.
Elaborado por: Balladares Mendoza Liliam						

Conclusión:

El Banco Indoamericano S.A, debido a las diferentes situaciones presentadas, como el incumplimiento de procedimientos, falta de revisiones y gestiones respectivas por parte del área Comercial, Operaciones y causando graves perjuicios económicos, así como inestabilidad con los clientes, a los cuales la institución no les cumple o cubre sus necesidades.

Según este método de investigación que utilizamos, nuestras variables están correlacionadas ya que la puesta en práctica de la primera va a depender de los resultados de nuestra segunda variable, en este caso el problema aún se sigue presentando en algunas áreas del Banco, lo cual procede fuga de recursos y más incremento del presupuesto

En las encuestas realizadas al personal comercial y operativo del Banco, se muestra la falta de conocimiento y responsabilidad al momento de poner en producción un ATM, lo cual genera malestar e inconsistencia en las políticas establecidas por el Banco.

Recomendación:

Una vez realizada la implementación del Check List para cada ATM, la reutilización de cajeros en bodegas y la contratación de más operadores, se podrán cubrir las falencias que actualmente está causando el inadecuado uso de los recursos asignados a esta área del Banco y así poder realizar su respectiva optimización, es necesario que se apliquen los resultados de la presente investigación para solucionar los problemas encontrados.

1. Implementar de manera inmediata el Check List para cada ATM.
2. Que se considere la reutilización de los cajeros en bodega.
3. Contratación de más operadores para la buena distribución de tareas y aprovechar el máximo de los recursos.
4. Controlar que se haga uso del Check List ya que con esto se puede llevar un mejor control y de no ser así sancionar al personal que no lo realice.
5. Poner en práctica los puntos antes mencionados para aprovechar de la mejor manera de los recursos que se asignan.

Bibliografía.

- Acosta, X. (2016). *Análisis de la eficacia de los incentivos tributarios establecidos en el código orgánico de la producción, comercio e inversión para las pequeñas empresas del sector de alimentos del cantón Quito*. Sangolquí: Escuela Superior Politecnica del Ejército.
- Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, A. (6 de Noviembre de 2015). *Portal web Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador ANT*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2018, de Resolución N.-072 DIR-2015-ANT: <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2015/file/3233-resolucion-no-072-dir-2015-ant-titularidad-de-las-unidades-vehiculares-de-carga-pesada-a-nombre-de-la-operadora>
- Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, A. (25 de Julio de 2016). *Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador ANT*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2018, de Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador Medida Cautelar No. 17554-2015-0046: <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/14-servicios/plan-renova/18-requisitos-para-chatarrazacion#.Wm02n6jibIU>
- Arnau. (1995). *Metodos de investigacion*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>
- Ayarivi, D. (s.f.). Obtenido de <http://es.calameo.com/read/00276789157fca16c5ddb>
- Báez & Pérez de Tudela, J. (2009). *investigación Cualitativa*. Madrid: Esic " pag 36/37".
- BBVA. (s.f.). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/historia-de-los-cajeros-automaticos/>
- Campbell, D. Y. (23 de Mayo de 1973). *Investigacion Descriptiva*. En D. y. Campbell, *Diseños Experimentales y Cuasi-Experimentales de Investigacion* (pág. 17). Buenos Aires "Argentina". Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/METO2F.pdf>
- Carina, S. (2012). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6089>
- Carrasquedo Velázquez, K. S. (2 de Enero de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis.muestreo:www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/
- Conceptodefinición.de. (8 de Marzo de 2011). *Conceptodefinición.de*. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de [conceptodefinición.de: http://conceptodefinicion.de/observacion/](http://conceptodefinicion.de/observacion/)
- Conceptodefinicion.de*. (2018). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/observacion/>
- Definicion.de*. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/contabilidad-financiera/>
- Definicion.de*. (2008). Obtenido de <https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- DefinicionMX. (8 de Mayo de 2017). *Definicion.MX*. Recuperado el 17 de ENERO de 2018, de *Investigación de Campo*: <https://definicion.mx/sobre/investigacióndecampo>

Diana, A. G. (2011). Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5532/1/TESIS_DAGUIRRE_SANDRANGO.pdf

EcuRed. (2018). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n>

El Mundo Infinito. (2018). Obtenido de <https://elmundoinfinito.com/guia-observacion/>

Empredpyme. (s.f.). Obtenido de <https://www.empredpyme.net/contabilidad-financiera.html>

Empredpyme. (s.f.). Obtenido de <https://www.empredpyme.net/contabilidad-financiera.html>

Equipo de Redacción de Concepto.de. (8 de Diciembre de 2017). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <http://concepto.de/que-es-entrevista/>

Equipo de Redacción de Concepto.de. (2017). *Concepto de Investigación Científica*. ARGENTINA: Concepto.de. Recuperado el 20 de 01 de 2018, de <http://concepto.de/investigacion-cientifica/>

EuroRed. (2018). Obtenido de https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica

Freeman. (2000). *Logística*. Obtenido de Logística: <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/67229-analisis-del-costo-servicio-al-cliente-estrategia-competitiva->

García Cué, J. (2 de Mayo de 2002). *Conceptos de Estadística*. Obtenido de <http://colposfesgaleon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>

García-Allen, J. (30 de Mayo de 2017). *psicología y mente.net*. Obtenido de [psicologia y mente.net: https://psicologia y mente.net/organizaciones/tipos-de-entrevista-trabajo-caracteristicas](https://psicologia y mente.net/organizaciones/tipos-de-entrevista-trabajo-caracteristicas)

gestiopolis. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/contabilidad-de-costos/>

Gestiopolis. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-contabilidad-financiera/>

Gestiopolis. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-contabilidad-financiera/>

Gestiopolis. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-contabilidad-financiera/>

Gutierrez, M. (11 de Junio de 2016). *prezi.com*. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de [prezi.com: https://prezi.com/hq3iiodmmiur/guia-de-observacion/](https://prezi.com/hq3iiodmmiur/guia-de-observacion/)

Ibáñez, J. (2007). *Mailxmail.com*. Recuperado el 20 de 01 de 2018, de [Aiteco.com: https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa](https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa)

Joven Club de Computación. (14 de Diciembre de 2010). *EcuRed.com*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de [EcuRed.com: https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica](https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica)

La Ley Orgánica de Salud Art.6, L. 8. (2006). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Quito: Registro Oficial. Obtenido de Ministerio de Salud Pública del Ecuador: http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf

- Leyton, A. (19 de Mayo de 2012). *Clases y Tipos de Investigación Científica*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de Investigacionestodo.wordpress.com:
<https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- Luis, E. L. (2009). Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4229/1/3852%20.ESCALANTE%20LUNA%20LUIS%20ALBERTO.pdf>
- Luis, T. (2011). Obtenido de
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/750/1/Tesis%20AndresToroR-Nuestro%20Banco.pdf>
- Marquez Sanchez, M. O. (2006). *Que es la entrevista*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Matamoros Zea, D., & Tigua Núñez, N. (2014). *Diseño de Procesos para la Empresa de Transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones ACUÑA S.A TRANSAUCUÑA*. Guayaquil: UPS.
- Monografias*. (s.f.). Obtenido de Monografias: <http://www.monografias.com/trabajos93/modulo-contabilidad-costos/modulo-contabilidad-costos.shtml>
- Monografias*. (2000). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml#concep>
- Morales Garzón, G. G. (2008). *Propuesta de un sistema de procedimientos administrativos financieros para una compañía de transporte pesado COTRAPECSA S. A*. SANGOLQUI: ESPE.
- Pérez Porto & Merino, J. M. (15 de Enero de 2014). *Definicion.de*. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de Definicion de Guía de Observación: (<https://definicion.de/guia-de-observacion/>)
- QuestionPro*. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Ramírez González, A. (25 de OCTUBRE de 2012). *Metodología de Investigación Científica*. Obtenido de METODOLOGIA DE INVESTIGACION CIENTIFICA:
file:///C:/Users/Andrea/AppData/Local/Temp/Rar\$Dla0.220/METODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf
- Robles, F. (7 de Mayo de 2011). *Lifeder.com*. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de 15 tipos de Investigación Científica : <https://www.lifeder.com/tipos-investigacion-cientifica/>
- Rodríguez, M. L. (7 de Marzo de 2012). *Metodologías de la Investigación*. Obtenido de metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com:
<https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2012/03/07/introduccion-general-a-la-metodologia-de-la-investigacion/#comments>
- Rosa, L. (2011). Obtenido de
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5527/1/TESIS%20DE%20GRADO%20PREVIO%20TITULO%20INGENIEROS%20EN%20ADMIN%20BANCA%20Y%20FINANZAS.pdf>

- Rosero Enriquez, N. P. (2014). *Manual del control interno para el manejo de los recursos financieros de la compañía de transporte pesado YANCA de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi*. Tulcan: UTN.
- Shuttleworth, M. (7 de 03 de 2008). *Explorable.com*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de Diseño de la Investigación Cuantitativa: <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cuantitativa>
- Significados*. (2007). Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>
- Significados*. (2008). Obtenido de <https://www.significados.com/poblacion/>
- Siqueira, C. (4 de Septiembre de 2017). *Universia.net*. Recuperado el 15 de enero de 2018, de Universia.net: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- SIS International Research*. (2011). Obtenido de <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>
- Stanat, R. (2002). *SIS INTERNATIONAL RESEARCH, INC.* Obtenido de SIS INTERNATIONAL RESEARCH: <https://www.sisinternational.com/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). Mexico: Limusa. Recuperado el 17 de Enero de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=BhymmEqkJwC&printsec=frontcover&dq=QUE+E+S+INVESTIGACION+CIENTIFICA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLx4mmutvYAhULyVMKHQOaAKUQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa. Recuperado el 17 de Enero de 2018, de <https://books.google.com.ec>
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la Investigación Científica 4ta edicicon*. Mexico: Limusa S.A.
- Tiposde.com*. (2009). Obtenido de https://www.tiposde.com/poblacion.html#Poblacion_Absoluta
- Ucha, F. (2 de Diciembre de 2009). *Definiciónabc.com"Observacion"*. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de Definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/general/observacion.php>
- Universia*. (2014). Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Villegas Cañizarez, D. (2016). *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADOS CENTINELA DE LOS ANDES UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA*. QUITO: UCE.
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 24 de Enero de 2018, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Wikipedia*. (2012). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cualitativa

Wikipedia. (20 de Marzo de 2016). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>

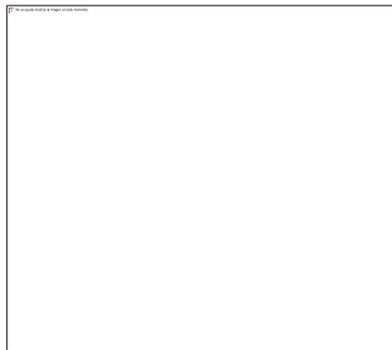
Wikipedia. (29 de enero de 2018). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n>

Wordl Road Association. (s.f.). Obtenido de Wordl Road Association: <https://rno-its.piarc.org/es/planificacion-e-implementacion-valuacion-de-proyectos-evaluacion-de-proyectos-its/cuantificacion-de-costos>

Yuni & Urbano, J. A. (2006). *Metodologia de la Investigacion* (2da Edicion ed.). Argentina: Brujas. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=XWIkBfrJ9SoC&pg=PA39&dq=observacion+cientifica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixp-eV3f7YAhWIuIMKHee4AA4Q6AEILjAC#v=onepage&q=observacion%20cientifica&f=false>

Anexos:

Anexo 1. Logo de la compañía



Anexo 2. Fotos



Asistencia de un ATM.



Anexo 3. Encuesta

1.- ¿Se requiere de contrato previo al momento de instalas un nuevo ATM?

Sí No

2.- ¿Se realiza un check list de los ATMs Nuevos?

Sí No

3.- ¿El área comercial realiza un paneo del entorno donde estará el nuevo ATM?

Sí No

4.- ¿Considera que se debe reutilizar los ATMs que están en Bodega?

Sí No

5.- ¿Se realiza un presupuesto previo a una nueva instalación de ATMs?

Sí No

6.- ¿Caja General realiza una revisión de los saldos de cada ATM , para así enviar una carga ?

Sí___

No_X__

7.- ¿Los operadores acuden de manera inmediata a la atención de los ATMs?

Sí___

No_X__

8.- ¿Cree usted que necesita más operadores para agilizar los procesos?

Sí __X_

No___



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de innovación para optimizar los recursos de la red de cajeros automáticos”**, y el problema de Investigación: **¿Cómo contribuir a la cuantificación de los costos operativos para la optimización de recursos asignados a la red de cajeros automáticos, del Banco Indoamericano S.A., ubicados en la cadena de farmacias 911 del cantón de Guayaquil, en el año 2018?** Presentado por: Balladares Mendoza Liliam Mailin como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además constituir un importante tema de investigación

Liliam Balladares
Egresada:

Balladares Mendoza Liliam Mailin

Tutor:

Carlos Luis Rivera F.
Econ. Carlos Luis Rivera F. PhD

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Wuiss Alberto Akatep



Wuiss Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT