



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**DIGITALIZACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA.**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Autor(a)

Mejía Villegas Gabriela Leonor

Tutor(a)

Peñaherrera Melo Jacqueline Marisol

AMBATO -ECUADOR

2021

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

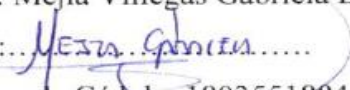
Yo, Mejía Villegas Gabriela Leonor, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre DIGITALIZACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamericana, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 6 días del mes de septiembre de 2021, firmo conforme:

Autor: Mejía Villegas Gabriela Leonor

Firma: .....

Número de Cédula: 1803551884

Dirección: Provincia Tungurahua, calle Julio Castillo y Tarquino Toro

Correo electrónico: gmejiav83@gmail.com

Teléfono: 0984560184

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “DIGITALIZACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA”, presentado por Gabriela Leonor Mejía Villegas para optar por el título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 06 de septiembre del 2021.

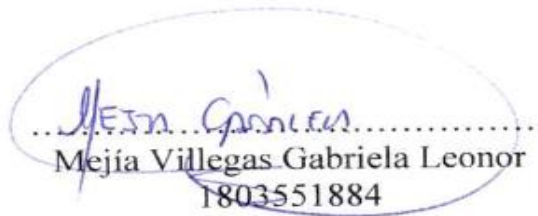
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jacqueline Peñaherra', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and includes a large initial 'J'.

ING.JACQUELINE MARISOL PEÑAHERRA MELO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 06 de septiembre del 2021.


.....
Mejía Villegas Gabriela Leonor
1803551884

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, sobre el Tema: DIGITALIZACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.


Ambato, 06 de septiembre del 2021.



firmado electrónicamente por:
JORGE EDUARDO
GARCIA GUERRERO

.....
ING.JORGE EDUARDO GARCIA GUERRERO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


.....
Ec. SANDRO OSCAR MUELA PROAÑO Mg.
VOCAL-EXAMINADOR


.....
ING.JACQUELINE MARISOL PEÑAHERRA MELO
VOCAL-DIRECTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado con mucho cariño en primer lugar a Dios por ser mi fortaleza mi luz, a mi hijo Samuel ese mi milagro y regalo que Dios me hizo, quien desde el vientre me acompañó todos los días de esta maestría en clases siendo mi motivación más importante.

La dedico a mis ángeles en el cielo, mi padre German y mi Abuelita Leonor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mis seres queridos, mi familia quienes me han apoyado en todas mis metas y sueños.

A mi esposo y mi madre por su ayuda incondicional en todo este proceso.

A mis queridos profesores que dejaron una huella en mi vida por todas sus enseñanzas y sus palabras de aliento.

A mi querida universidad por la acogida y a mi querida Ing. Jaqueline por ser una excelente guía en este proceso de titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
Planteamiento del problema	11
Formulación del problema	13
CAPÍTULO I.....	16
MARCO TEÓRICO	16
CONCEPTUALIZACIÓN	17
CAPÍTULO II	29
DISEÑO METODOLÓGICO	29
Operacionalización de variables.....	32
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos.....	34
Análisis e Interpretación de datos.....	37
CAPÍTULO III.....	49
PRODUCTO	49
OBJETIVOS.....	50
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	51
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA INNOVADORA	52
VALORACIÓN DE LA PROPUESTA	98
CONCLUSIONES.....	110
RECOMENDACIONES	111
Bibliografía	113
ANEXOS	119

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. Matriz FODA	12
CUADRO 2. Valores Primarios	23
CUADRO 3. Operacionalización de variable independiente.....	33
CUADRO 4. Operacionalización de variable dependiente.....	33
CUADRO 5. Frecuencia de consulta de documentos	37
CUADRO 6. Documentación consultada	38
CUADRO 7. Percepción de la digitalización.....	39
CUADRO 8. Tiempo de aprobación antes de la digitalización	40
CUADRO 9. Tiempo de aprobación con la digitalización	41
CUADRO 10 Optimización de recursos	42
CUADRO 11. Aprobación de crédito	43
CUADRO 12. Servicio otorgado	44
CUADRO 13. Lugar de trabajo	45
CUADRO 14 . Cargo	46
CUADRO 15 .Tiempo de labor	47
CUADRO 16. Cronograma de actividades dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda.	51
CUADRO 17. Proceso antes de la digitalización.....	99
CUADRO 18. Proceso con de la digitalización	101
CUADRO 19. Proceso de Crédito y recursos involucrados	104
CUADRO 20. Gastos	105
CUADRO 21. Sueldos desarrolladores.....	105
CUADRO 22. Adquisición de escáner.....	106
CUADRO 23. Gastos arriendo.....	106
CUADRO 24. Utilidad.....	107
CUADRO 25. Tiempos de respuesta del proceso crédito antes de la digitalización	107
CUADRO 26. Tiempos de respuesta del proceso de crédito con de la digitalización.....	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Diagrama efecto causa.....	14
GRÁFICO 2. Ranking de Cooperativas segmento 1	20
GRÁFICO 3 Pregunta 1.	38
GRÁFICO 4 Pregunta 2.	39
GRÁFICO 5 Pregunta 3.	40
GRÁFICO 6 Pregunta 4.	41
GRÁFICO 7 Pregunta 5.	42
GRÁFICO 8 Pregunta 6.	43
GRÁFICO 9 Pregunta 7.	44
GRÁFICO 10 Pregunta 8.	45
GRÁFICO 11 Pregunta 9.	46
GRÁFICO 12 Pregunta 10.	47
GRÁFICO 13 Pregunta 11.	48
GRÁFICO 14 Flujograma del proceso de crédito antes de la digitalización	53
GRÁFICO 15 Flujograma del proceso de crédito con la digitalización	54
GRAFICO 16. Digitalización.....	86

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ingreso de cedula de identidad.....	55
Ilustración 2 Ingreso datos personales	57
Ilustración 3. Ingreso número de teléfono	58
Ilustración 4. Ingreso referencias	59
Ilustración 5. Ingreso datos apoderado.....	60
Ilustración 6. Ingreso datos conyugue.....	61
Ilustración 7. Ingreso Actividad económica.....	62
Ilustración 8. Ingreso información financiera 1	63
Ilustración 9. Ingreso información financiera 2	64
Ilustración 10. Información financiera 3	65
Ilustración 11. Información financiera 4.....	66
Ilustración 12. Ingreso información financiera 5	67
Ilustración 13. Ingreso información financiera 6	68
Ilustración 14. Ingreso información financiera 7	69
Ilustración 15. Planteamiento.....	69
Ilustración 16. Planteamiento 1	70
Ilustración 17. Planteamiento 2.....	71
Ilustración 18. Planteamiento 3.....	72
Ilustración 19. Planteamiento 4.....	73
Ilustración 20. Planteamiento 5.....	74
Ilustración 21. Planteamiento 6.....	75
Ilustración 22. Ingreso de datos crédito	75
Ilustración 23. Ingreso de datos crédito1	76
Ilustración 24. Ingreso de datos crédito 2	76
Ilustración 25. Ingreso datos crédito 3	77
Ilustración 26. Ingreso datos crédito 4	78
Ilustración 27. Ingreso datos crédito 5	79
Ilustración 28. Ingreso garante.....	81
Ilustración 29. Seleccion de documentos para digitalización 1	82

Ilustración 30. Selección de documentos para digitalización 1	83
Ilustración 31. Selección de documentos para digitalización 2	83
Ilustración 32. Selección de documentos para digitalización 3	84
Ilustración 33. Digitalización 1	85
Ilustración 34. Digitalización 2	86
Ilustración 35. Digitalización 3	87
Ilustración 36. Digitalización 4	88
Ilustración 37. Digitalización 5	88
Ilustración 38. Digitalización 6	89
Ilustración 39. Digitalización 7	89
Ilustración 40. Digitalización 8	90
Ilustración 41. Digitalización 9	90
Ilustración 42. Digitalización 10	91
Ilustración 43. Digitalización 11	92
Ilustración 44. Digitalización 12	93
Ilustración 45. Digitalización 13	94
Ilustración 46. Digitalización 14	95
Ilustración 47. Verificación	96
Ilustración 48. Reemplazo de documento 1	97
Ilustración 49. Reemplazo documento 2	98

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA DIRECCIÓN DE
POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS
ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

TEMA: DIGITALIZACION EN EL PROCESO DE CREDITO DE
DIGITALIZACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA

AUTOR: GABRIELA LEONOR MEJIA VILLEGAS

TUTOR: ING JACQUELINA PEÑAHERRERA

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se lo realiza en una línea Asociativa productiva dentro del enfoque de la Economía Social y Solidaria, que permite el análisis del uso de la herramienta de digitalización dentro de la organización Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Se presenta esta necesidad de realizar dicha investigación por la modernización y el cambio tecnológico que se ha producido dentro de la organización, especialmente para conocer si la implementación de digitalización en el área de crédito cumple con los objetivos institucionales. Además, esta investigación permitirá conocer la perspectiva del cliente interno, para lo cual se ha tomado como referencia las encuestas realizadas al personal involucrado en el proceso de crédito tanto de la oficina matriz como de las oficinas operativas de la zona centro. Por otra parte, se establece indicadores como referencia para saber en qué estado de satisfacción y cumplimiento se encuentra en proceso.

DESCRIPTORES: Cooperativismo, Intermediación Financiera, Archivos, Digitalización

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA DIRECCIÓN DE
POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS
ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

THEME: DIGITALIZATION OF THE CREDIT PROCESS AT "SAN FRANCISCO" CREDIT UNION LTDA.

AUTHOR: GABRIELA LEONOR MEJIA VILLEGAS

TUTOR: ING JACQUELINA PEÑAHERRERA

ABSTRACT

This research work is carried out in a productive associative line within the approach of the Social and Solidarity Economy, which allows the analysis of the use of the digitization tool within the organization "San Francisco" Credit Union Ltda. This research is necessary due to the modernization and technological change that has occurred within the organization, especially to know if the implementation of digitization in the credit area meets the institutional objectives. In addition, this research will allow knowing the internal customer's perfection, for which the surveys made to the personnel involved in the credit process of both the head office and the operative offices of the central zone have been taken as a reference. On the other hand, indicators are established as a reference to know the state of satisfaction and compliance of the process.

Keywords: Archives, cooperation, digitization, financial Intermediation.

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad

El desarrollo de una empresa es un factor importante ya que de esto depende su sostenibilidad económica, por cuánto contribuye a un óptimo crecimiento, generar empleos, mejorando el bienestar de los miembros de la organización y aportando al crecimiento de la sociedad.

El mundo está atravesando el siglo de la información o mejor conocido como Tecnología de la Información en donde todas las organizaciones sin considerar cual sea su actividad tales como servicios, productos, comercialización, intermediación financiera etc. está sujetas a cambios tecnológicos, los mismo que tienen como objetivo mejorar tanto su productividad como la satisfacción de los clientes, con un producto o servicio de calidad, ágil y seguro.

El mejoramiento en los procesos de una organización ayuda a economizar recursos importantes como tiempo, personas e insumos, los mismos que podrían ser utilizados en nuevos proyectos dentro de la institución. El apoyo de toda la organización es importante para poder alcanzar los objetivos planteados en los nuevos proyectos establecidos en su plan estratégico.

La Cooperativa San Francisco Ltda. busca estar acorde a los nuevos requerimientos tecnológicos, así como ser competitiva, por ello el presente trabajo

de investigación tiene como objeto de estudio el proceso crediticio de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. enmarca en la línea Asociativa Productiva dentro de la Economía Popular y Solidaria quien forma parte del sistema financiero controlado por el SEPS a partir de la reforma legal según el registro oficial 444 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que fue aprobada por la Asamblea Nacional en el año 2011.

El nuevo proceso de digitalización busca archivar en formato digital y de manera adecuada los documentos para facilitar su búsqueda y recuperación de los mismos, para de esta forma la información sea conservada durante más tiempo y cumplir con lo que estipula la norma establecida de retención de documentos en LAS “NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO XII.- DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD
CAPÍTULO II.- NORMAS PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS EN SISTEMAS DE MICROFILMACIÓN, MAGNETO-ÓPTICOS U ÓPTICOS
SECCIÓN I.- DE LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES ARTICULO 1.- Las instituciones del sistema financiero mantendrán sus archivos contables, incluyendo los respaldos respectivos, por un periodo no menor a seis (6) años contados a partir del cierre del ejercicio.” (SEGUROS).

Una correcta digitalización facilita que los responsables del proceso tengan el conocimiento necesario para saber cómo, cuándo y dónde archivar los documentos, con la finalidad de localizarnos de una manera rápida en el momento necesario, con la finalidad evitar duplicidad de documentos.

Dentro del sistema financiero existe un aproximado de 640 Cooperativas de ahorro y crédito controladas por la SEPS, las que son clasificadas por su tamaño de acuerdo con su activos e indicadores. Cada una de ellas tienen establecido su metodología en cuenta al proceso crediticio, algunas mucho más avanzadas en términos de tecnología que otras, sin embargo, con la visión de ser la mejor en los servicios que otorgan.

La Cooperativa San Francisco cuenta con 57 años de prestación de servicios financieros, situándose en el segmento 1 y dentro del ranking de 10 mejores cooperativas del país. La institución posee sus manuales en los mismos que se detallan las funciones a realizar de cada las áreas o departamentos y la interrelación entre ellas. Lo detallado anteriormente es importante ya que determina que ninguna actividad es unilateral, todas se necesitan para llegar a la meta establecida, es decir que la organización trabaja de manera conjunta entre todas las áreas.

Es por lo que la institución cree conveniente implementar la herramienta de digitalización en el área de crédito con el fin agilizar el proceso, otorgando así un mejor servicio, esto a su vez contribuye a que la institución a tener un control documental.

Esto a su vez busca otorgar un soporte informático a través de un sistema digitalizado, administrable, que elimine los medios físicos que pueden sufrir dañados, puedan ser adulterados, extraviados etc., causando pérdidas a la institución, además busca facilitar el trabajo para el proceso de crédito y disminuir tiempos de respuesta.

Planteamiento del problema

Los datos informáticos o información de manera electrónica están ganando importancia dentro de las empresas y sus clientes/ socios, ya que por medio de ella se está remplazando tanto el uso de papel como la presencia de los documentos en los escritorios, esto ayuda a simplificar procesos, guarda la información de una forma más segura, además que los datos pueden ser consultados en el momento requerido. Por tal razón la organización deberá considerar adaptarse a una transformación llamada mundo digital.

Dentro del ámbito financiero en el Ecuador, la gran mayoría de instituciones han adaptado la digitalización como parte de sus procesos de gestión, convirtiendo a la tecnología de la información como un elemento importante para el desarrollo organizacional. Por otra parte, aquellas organizaciones que no han adoptado este proceso se ven en un retraso tanto en su gestión como en los servicio o productos que ofrecen.

Se puede detallar que los archivos de gestión en el proceso de credito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. en la actualidad consta en papel dentro de cada oficina, por lo que la información requerida tanto por el personal involucrado en el proceso de crédito o por las líneas de supervisión y control lo deben realizar de manera presencial, corriendo el riesgo de perdidas o deterioros de documentos. Por otra parte, en el proceso de análisis y aprobación de crédito existe un retraso cuando se necesita verificar el historial crediticio del socio.

Otro punto muy importante en el proceso de digitalización es el uso del papel, recurso que se vuelve innecesario para realizar cualquier trámite en el área de crédito, lo que ayuda a no tener documentos duplicados en los expedientes.

Considerando todo lo anterior se realiza un análisis mediante una matriz FODA para conocer la situación actual del área de crédito.

CUADRO 1. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco brida una diversidad de productos crediticios a sus socios y clientes. ❖ La institución cuenta con una plataforma electrónica para la digitalización. ❖ La institución brinda productos y servicios de calidad. ❖ Personal con experiencia en servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ampliar el servicio para que los socios realicen su tramites de una manera más ágil ❖ Crecimiento en la demanda de servicio digitales ❖ Los socios buscan servicios más ágiles y sin necesidad de presentar tanto papel
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La falta de capacitación adecuada en el proceso de digitalización ❖ Rotación del personal ❖ Almacenamiento de Expedientes de socios duplicados 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La experimenta en el tema de digitalización por parte de la competencia. ❖ Crecimiento de la competencia directa ❖ Avances en la Tecnología

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: investigación

Formulación del problema

¿Cómo incide la digitalización en el proceso de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.?

Hipótesis

La digitalización de documentos en el proceso de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. contribuirá a la optimizar el proceso y ahorro de recursos en la empresa.

Destinatarios del proyecto

En la actualidad el manejo de archivo y manejo de expediente en el proceso de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., se está volviendo un problema por el volumen de papeles que se encuentran en custodia, por lo cual el presente trabajo se delimitará al estudio de la digitalización de documentos en el proceso de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. para brindar una solución a la empresa a través de una herramienta tecnológica que ayuda al fácil acceso a la información sin necesidad del uso de papel. Estos datos se obtendrán mediante el levantamiento de información realizado durante el 2019-2020.

Se presenta el árbol de problema donde se da a conocer la problemática y sus causas y efectos.

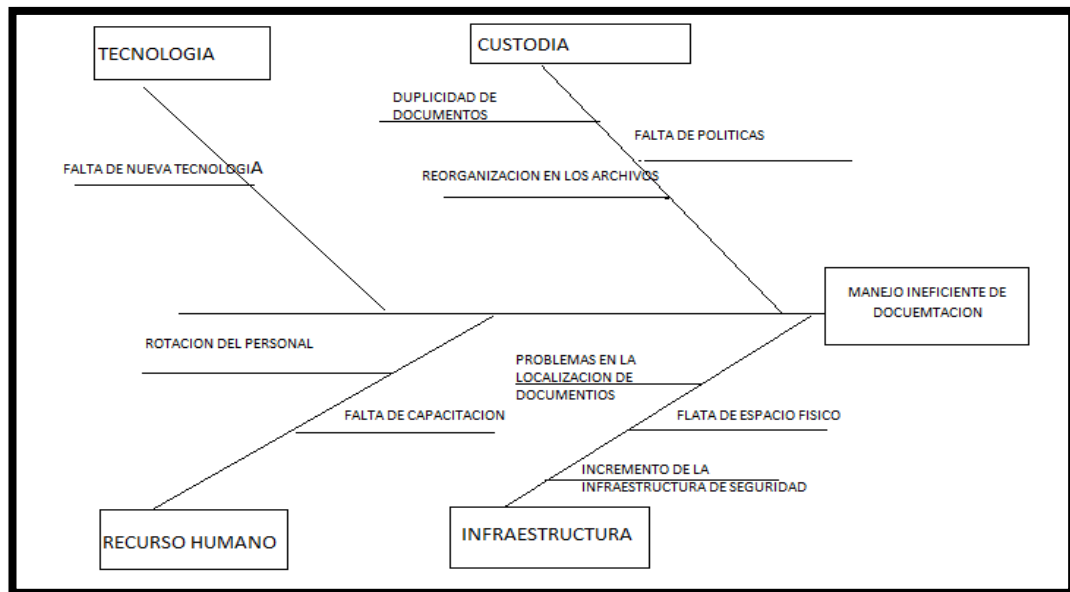


GRÁFICO 1. Diagrama efecto causa

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la metodología de digitalización en el área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Objetivos específicos

- Fundamentar la digitalización del proceso de crédito en las instituciones financieras.
- Diagnosticar el proceso de digitalización en el área de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.
- Plantear indicadores de gestión para el proceso de digitalización.

- Realizar propuesta de mejora de los procesos para poner en consideración de la institución.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación.

Es importante resaltar que toda institución o empresa está en constante cambio ya que los avances tecnológicos exigen ir a la par de ellos no solo por la innovación sino por mecanismos de control. El sector financiero está innovándose costanaramente por la conocida revolución digital ya que es la base de las necesidades y comportamientos de los clientes, quienes buscan la comodidad y seguridad al momento de adquirir un servicio financiero.

El objetivo es el desarrollo tecnológico y una mejora en los productos y servicios de una manera innovadora. Además, permite transformar los procesos a un diseño de cadena de valores y la mejora en cuanto a la gestión de información siendo está más dinámica.

Los documentos dentro de una organización cumplen un rol sumamente importante para la gestión de intermediación financiera que es el eje de su negocio, por tal razón se han desarrollado técnicas y herramientas para poder mantener la información en archivos de una manera que se puedan recuperar de forma inmediata, tomando en cuenta que los archivos físicos son vulnerables se establece un proceso de digitalización donde se guarda la imagen de papel en una base de datos, esto garantiza la conservación de la documentación.

El autor de la tesis “Creación de una empresa de virtualización y digitalización de documentos Virtualscan” Paúl Herrera considera que la digitalización de los archivos es una ventaja para obtener las informaciones de manera inmediata, además es una manera de ahorro de recursos para la empresa. (González, CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE VIRTUALIZACIÓN Y DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS VIRTUALSCAN, 2015).

María Escandón en su tesis de titulación “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la ciudad de Quito.” menciona que el manejo de archivos físico prueba el deterioro del papel, la pérdida de documentos, un tiempo de búsqueda alto y sobre todo el uso del espacio físico que puede ser empleado en otra función, por lo que la autora concierda que la digitalización de documentos es la solución a estos problemas. (Esparza, 2016)

Para transformar su servicio es necesario implementar herramientas digitales en el sector financiero, con el fin de satisfacer las necesidades de los socios y crear nuevos nichos de mercado, además el adaptarse a la innovación financiera es lo que hace la diferencia de una empresa líder o una más del montón, según la opinión de Hernán Jácome en su tesis “Análisis de la transformación digital de los servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la ciudad de Quito”. (García H. P., 2020)

CONCEPTUALIZACIÓN

El inicio del cooperativismo nace de la necesidad de la solidaridad de una agrupación de personas para poder llegar a obtener el bien común.

El Ecuador, el cooperativismo se remonta a la última década del siglo XIX con la creación de asociaciones gremiales de obreros, agricultores, artesanos, comerciantes, empleados del sector público, policías y militares. Como referencia podemos decir que el inicio del cooperativismo en el Ecuador puede ser dividido en tres etapas (Da Ros, 2007).

El autor (Miño, 2013) da a conocer que en 1844 aparecen las primeras prácticas de cooperativismo en el mundo, en el Ecuador aparece en el siglo XIX cuando en Quito y Guayaquil se crean varias organizaciones artesanales y de ayuda comunitario.

El modelo cooperativo tenía el ideal de ser un instrumento para promover la igualdad socioeconómica que predominaban en el agro. Esta situación fue el resultado de un ambiente progresista a nivel legal, a partir del posicionamiento de militantes del Partido Socialista en las altas esferas del poder político. Sin embargo, su incapacidad de dar proyecciones prácticas a la normativa determinó el crecimiento lento del cooperativismo de raigambre popular.
(ORTIZ VILLACÍS, 1975)

Según (Celis Minguet, 2003), el Cooperativismo es “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa”.

Tal como los explica (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012) Es importante dejar como constancia que en el Ecuador se resaltan las experiencias comunitarias que han

revalorizado las prácticas ancestrales de ayuda mutua, con la búsqueda del buen vivir sobre todos en los pueblos marginados, es así, que en el año 2011 se expide la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

El tema de la cooperación de ahorro y crédito recibe un tratamiento muy destacado en el marco jurídico de la Ley y se despliega con amplitud en el Reglamento General. Lo que significa que el apoyo financiero del Estado para el sector cooperativo en la visión gubernamental de Enríquez Gallo era central (Miño, 2013).

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012)

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012) en el Art. 1.-Definición.-Se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con

la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

En un sentido teórico es posible establecer que las formas de financiamiento pueden ser organizadas estructuralmente como (a) financiamiento indirecto caso en el que se requiere de la existencia de un intermediario financiero; y (b) el financiamiento directo, que implica la existencia de un mercado en el que los agentes se encuentran para transar capitales de manera directa, comúnmente denominado como mercado de capital. (Mishkin, 2008)

Ranking de Cooperativas Segmento 1, al 31 de Marzo 2020

<i>INSTITUCION</i>	<i>RANKING</i>	<i>ACTIVOS</i>
JUVENTUD ECUATORIANA Y PROGRESISTA LTDA.	1	\$ 2,284,962,388
JARDIN AZUAYO LTDA.	2	\$ 995,793,293
POLICIA NACIONAL LTDA.	3	\$ 867,607,844
COOPROGRESO LTDA.	4	\$ 618,874,162
29 DE OCTUBRE LTDA.	5	\$ 561,834,411
OSCUS LTDA.	6	\$ 448,096,520
ALIANZA DEL VALLE LTDA.	7	\$ 428,771,460
SAN FRANCISCO LTDA.	8	\$ 402,135,580
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA.	9	\$ 366,560,287
RIOBAMBA LTDA.	10	\$ 344,019,308

GRÁFICO 2. Ranking de Cooperativas segmento 1

Fuente: SEPS - Boletines Mensuales

Intermediación financiera

Siendo la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. parte del sistema financiero y siendo su giro de negocio la intermediación financiera se presenta conceptos importantes.

Para (DELFINO, RÉGIMEN LEGAL DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA) La normativa reguladora de la actividad financiera, parte de la descripción del fenómeno de la denominada “intermediación financiera” como pauta relevante para encasillar la actividad dentro o fuera de sus prescripciones.

Según el autor (Oconitrillo) El tema de BANCA, CREDITO y SISTEMAS FINANCIEROS, es un tema bastante amplio que da lugar a muchos enfoques, muchos posibles análisis sobre cada uno de los aspectos que involucra banca, crédito y sistema financiero.

La razón por la cual existe la intermediación financiera se debe a que en las transacciones financieras se evidencia asimetría de la información, la cual consiste en que una de las partes no demuestra suficiente esfuerzo, o no ofrece la información o garantías necesarias, en pro de preservar los intereses de la otra, y es por esto, que personas y compañías no se sentirían seguras si transarían servicios o activos financieros de manera directa. (GARCÍA DÍAS, CARDENAS SANCHEZ, & MOLINA RODRIGUEZ, 2011).

Crédito: Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. (BANCOS, s.f.)

La intermediación financiera es una actividad propia y exclusiva de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, entendida ella como la captación de recursos del público con el fin de colocarlos

en operaciones activas o de otorgamiento de créditos, gestión que por su naturaleza requiere previa autorización administrativa. Las actividades de financiación con recursos propios que hagan parte del objeto social de una sociedad, si bien involucran el otorgamiento de préstamos no pueden considerarse el ejercicio de una actividad de intermediación (Bancaria, 2008)

En el glosario de términos de la Superintendencia de Bancos define a la Intermediario Financiero como “Intermediario que actúa de manera habitual en el mercado financiero, receptando recursos través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión”. (BANCOS, s.f.)

En el sitio web Economipedia nos dice que:

Su función es la de intermediación entre la gente que ahorra y la gente que necesita financiación, es decir, entre ofertantes y demandantes. Por tanto, se encargan de colocar el instrumento o servicio financiero emitido por una entidad financiera al inversor o al cliente final cobrando una comisión por el servicio prestado. (López J. F., s.f.)

Archivos

El archivo según (Vásquez, 1997), un documento de archivo es un “Soporte modificado por un texto a él adherido que surge como resultado de una actividad administrativa y tiene como fin impartir una orden, probar algo o meramente transmitir una información, útil para el trámite”.

En el esquema presentado por La Torre especifica los valores de los documentos. Ver cuadro 2:

Valores primarios	Administrativo: aquel que tienen los documentos para la administración que los ha producido, como testimonio de sus procedimientos y actividades
	Legal: Aquél que pueden tener los documentos para servir como testimonio ante la ley
	Fiscal: Aquél que tienen los documentos que pueden servir de testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias.
	Jurídico: Aquél del que se derivan derechos u obligaciones legales regulados por el derecho común
Valores secundarios	Contable: Aquél que tienen los documentos que pueden servir de explicación o justificación de operaciones destinadas al control presupuestario
	Informativo: Aquél que sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la Administración
	Histórico: Aquél que posee un documento como fuente primaria para la historia

CUADRO 2. Valores Primarios

Elaborado por: (La Torre, 2000, pág. 36)

Fuente: Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales.

Según (Silva Catela, 2002, págs. 195-221) cuando hablamos de archivo hacemos referencia a esos lugares oscuros, sucios, donde podemos encontrar papeles viejos y deteriorados, donde se resguarda información que son el reflejo de la actividad que realiza una organización.

Las (Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD G) adoptada por el Comité de Normas de descripción del Consejo, 1999) acotan que los archivos son una serie de datos, información, documentos reunidos ya sea por el uso habitual del productor o dentro del proceso de organización del archivo, ya que se refieren al mismo tema, actividad o transacción.

El proceso de creación, almacenamiento y utilización de los documentos electrónicos, que incluye su selección, clasificación, conservación, búsqueda, recuperación, reproducción y disseminación, a partir de dispositivos electrónicos (García A. , 2001).

Miguel Navarro habla sobre la: “Informatización de archivos es un término que se utiliza con mayor precisión para denotar la aplicación de las tecnologías de la información al desarrollo de las actividades administrativas y de gestión documental en los archivos, automatizando el mayor número de procesos y de tareas posible” (Navarro, 2001).

“En términos archivísticos, la memoria digital se refiere básicamente a la conservación de los documentos digitales, producidos principalmente por organizaciones. Esto ha implicado una relación bastante profunda entre la memoria y el archivo como conservador de la memoria nacional” (Borges, 1998).

Para Paloma Fernanda “Organizar un archivo en nuestros días no tendría por qué ser una tarea difícil. Tenemos a nuestro alcance nuevos sistemas para archivo y recuperación de los documentos y de la información que, en teoría, nos facilitan enormemente este proceso” (Fernandez Gil).

Es fundamental destacar el papel de los archivos que, en primer lugar, como unidades de información, son lugares propicios para el resguardo y la apropiación social de la memoria, y, por ende, espacios de construcción de identidad y formación ciudadana, esto es de apropiación del conocimiento socio-cultural. En segundo lugar, sirven de apoyo a la apropiación social del conocimiento científico-tecnológico, mediante la implementación de archivos científicos que ofrecen fuentes primarias de

vital importancia para la producción, gestión y difusión de nuevos conocimientos, sobre todo en nuevos ambientes como el virtual y digital (Agudelo & Alejandro, 2012).

“La información constituye uno de los elementos más importantes de la sociedad del conocimiento; sus contribuciones no se limitan a sectores específicos, y por ello constituye factor estratégico para la vida en sociedad”. (Agudelo & Alejandro, 2012)

Recursos

Se habla además de recursos como parte importante de la investigación ya que son estos los indicadores a medir, para ellos se detalla el concepto de recursos.

“Recurso; todo lo que permite a una empresa concebir e implantar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia”. (Barney J. B., 1991)

Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización.” (Chiavenato , 1999).

“Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia” (López & Guerras , 2002).

“Todo lo que permite a una empresa concebir e implantar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia” (Barney J.).

Digitalización

Siendo el tema principal de estudio se presenta conceptos básicos tal como nos los explica la autoría de tesis (SCORDO, 2018) que la:

Digitalización e innovación son las palabras de moda en cualquier negocio. El sector bancario no vive ajeno a las tendencias que marcan esta nueva era, que ya muchos se atreven a señalar como el inicio de la Cuarta Revolución Industrial. El despliegue de las finanzas digitales es evidente y la banca tradicional presencia como nuevos actores empiezan a entrar en su terreno sin la mínima duda.

La digitalización es un proceso donde se busca automatizar los documentos los cuales guardados en un servidor llamado nube, con esto las personas involucradas podrá visualizar la información en el momento requerido. La facilidad que otorga la digitalización es tener una data de toda la información pasa y presente del socio de la institución.

La digitalización de documentos implica pasar documentación física a formato digital. Son muchas las empresas que almacenan gran cantidad de documentación que ocupa demasiado espacio y es difícil de consultar. Aunque este proceso pueda resultar tedioso, una vez realizado puede suponer una ventaja competitiva al hacer que la información sea accesible (htt).

Para la autora de tesis Kerly Moreira la digitalización ayuda a la eliminación del uso papel dentro de una institución. (BANES, 2011).

“La digitalización es un proceso mediante el cual, algo real es pasado a datos digitales para que pueda ser manejado por una computadora modelándolo, modificándolo, y aprovechándolo para otros propósitos distintos de su cometido o función originales”. (htt3).

Según la autora (LLORENTE, 2001) las razones importantes para la digitalización son: “Mejora las condiciones de accesibilidad, ya que un documento digital puede estar disponible para varios usuarios simultáneos en cualquier parte del mundo y en cualquier horario, y preserva las obras originales de los de la manipulación física”.

Renee Armando Santos Vargas (VARGAS, s.f.) en su artículo define a los documentos como “es la representación de los hechos vitales de un individuo o de una colectividad, representación hecha perceptible por cualquier medio expresivo para el intelecto y sobre cualquier medio”

Mediante este proceso los documentos del área en la que implemente la digitalización tendrán un proceso de transformación, procesamiento y almacenamiento. Este proceso busca aumentar la productividad, agilizar los procesos, reducir costos operativos, mejorara la satisfacción al cliente. (González, CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE VIRTUALIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VIRTUALSCAN, 2015).

(Legislación para Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación de Colombia, 2008) nos dice que:

La representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos. Un documento digital tiene información codificada en bits y para leer, visualizar o grabar la

información se precisa de un dispositivo que transmita o grabe información codificada en bits. Al 20 representarse digitalmente, los datos de entrada son convertidos en dígitos (0,1) inteligibles para la máquina.

“La digitalización tiene como objetivo dar a conocer la importancia y necesidad que tiene la transformación digital de la banca y establecer las claves para que dicha transformación tenga éxito y permita la supervivencia del sector” (Gutiérrez Alcántara, 2019).

Román Gubern opina que “Este impacto tecnológico y social no puede dejar de tener consecuencias. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están generando efectos emocionales en la población” (GUBERN, 2000).

Nos movemos en una realidad que es analógica. La imagen analógica es una copia de la realidad, la imagen digital es un código donde la realidad se traduce desvirtuándola de sus características básicas, imposible de descifrar sin conocer el lenguaje (Paredes Badajoz, 2006).

Según (Torres, Cano, Melero, España, & Moreno, 2010, págs. 51-54) Independientemente de la tecnología usada, la digitalización implica una toma de datos del objeto y un procesamiento informático de los mismos. No obstante, la tecnología condicionará el esfuerzo de procesamiento y la bondad de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma y tipo de investigación

La metodología que se va a utilizar en el presente trabajo de investigación titulado refleja la problemática de la institución, además se presentara la población sujeta a estudio y las técnicas utilizadas en la recolecciones y análisis de datos.

Se puede afirmar que en todo trabajo de investigación sea cual sea el método científico utilizado el mismo debe ser sistemático, organizado y objetivo. El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad.

Para esto se hace referencia las características los dos métodos científicos para identificar sus diferencias. Por una parte, se refiere a la investigación cuantitativa como objetiva, está orientada a los resultados, su comunicación es vertical y despersonalizada. En tanto que se puede decir que la investigación cualitativa es subjetiva, explicativa, inductiva y descriptiva está orientada al proceso su comunicación es horizontal entre el investigador y los investigados.

Métodos de Investigación

Con estos antecedentes se puede determinar que para el trabajo de investigación que se realiza, se empleará el método de investigación cualitativo,

tomando en cuenta la fenomenología, la observación y lo subjetivo, los datos prolíficos y auténticos, aunque no generalizables que ayuda analizar los datos recopilados, además que permite tener contacto directo con los investigados, ayudando a que la información obtenida se verídica de una manera más ágil. Se debe hacer referencia que la investigación cualitativa se basa en una hipótesis, la cual parte de una pregunta de investigación.

Además, se consideró la presente investigación es de carácter cualitativo precisamente porque se persigue la descripción y caracterización del problema de estudio, a través de la aplicación de los instrumentos y técnicas de recolección de datos y del análisis de los datos obtenidos de manera numérica, a su vez aporta con datos actuales e históricos que será información que se pueda comparar para llegar a una conclusión óptima para el proceso de estudio.

Este método permite analizar el proceso global, así como obtener resultados en referencia al tema de estudio, que es conocer como incide la digitalización en el proceso de crédito.

Fuentes de Información

Por medio de esta fuente se obtendrá la información de manera directa del objeto de estudio, ya que son los que genera la información como por ejemplo personas que trabajan en la organización y documentos de soporte. Para se tomará la información que proporcione la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. específicamente el área de crédito y operaciones.

Fuentes Secundarias

Se refiere a cuando una institución, empresa o persona, utiliza para su estudio datos estadísticos no recogidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria y luego las publica o difunde, esa nueva publicación será una fuente secundaria. (Ocampo, 2020).

Para obtener información se tomará datos que posee la institución de manera documental que haga referencia a la digitalización.

Fuentes Terciarias

Una fuente terciaria consolida y organiza las fuentes primarias y secundarias juntas en una sola fuente para facilitar el acceso rápido a la información. Las fuentes terciarias son buenos puntos de partida para proyectos de investigación porque a menudo extraen el significado esencial o los aspectos más importantes de grandes cantidades de información en un formato conveniente. (Investigadores, 2020).

Matriz de operacionalización de variables

Mediante esta matriz se pretende conocer en detalle que tipo de valores cualitativo se utilizará para realizar el estudio de las variables, además permite observar la totalidad el proyecto ya que es un mapa y refleja la relación que existe entre el problema, los objetivos, marco teórico, marco metodológico.

Además, esta herramienta ayuda a conocer si tiene conexión el problema con los objetivos, la hipótesis y las variables

Operacionalización de variables

Por medio de la operacionalización de variable se puede definir las diferentes clasificaciones de las variables que se obtiene de la hipótesis planteada, además permite conocer la realidad del objetivo de la investigación por medio de las variables planteadas y la obtención de datos para ser analizados e interpretados.

Hipótesis

La digitalización de documentos en el proceso de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito san Francisco Ltda. contribuirá a la optimizar el proceso y ahorro de recursos en la empresa.

Variable independiente: Esta variable permite probar la hipótesis planteada además por ser de carácter experimental se puede cambiar o manipular según las necesidades de investigador, lo que se rescata de esta variable es que su valor no depende de otra variable.

Variable dependiente: Esta variable depende de los resultados obtenidos en la variable independiente.

4.2 Variable independiente

Digitalización de documentos. Ver cuadro 3.

CUADRO 3. Operacionalización de variable independiente

Operacionalización de variables				
Área de crédito y Departamento de Operaciones				
Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
Digitalización. - es el proceso de tecnológico de capturar y almacenar documentos en forma de imágenes.	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en el proceso crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción cliente interno y externo. Tiempo de respuestas 	¿Cómo considera usted al proceso de digitalización por parte de la institución?	Encuesta
			¿Cómo considera usted el tiempo de espera para la aprobación de crédito con la implementación de la digitalización?	
			¿Considera que con la digitalización mejora el servicio otorgado a los socios?	

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación

4.2 Variable dependiente

Optimizar el proceso y ahorro de recursos en el proceso de crédito. Ver cuadro 4.

CUADRO 4. Operacionalización de variable dependiente

Operacionalización de variables				
Área de crédito y Departamento de Operaciones				
Categoría	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
Optimización de recursos. - mejor aprovechamiento de los recursos disponibles de una empresa	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de recursos utilizados en el proceso de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Número de créditos colocados. 	¿Qué tan seguida consulta usted los fieles de documentos de los socios?	Encuesta
			¿Qué documentos son los más consultados por usted en los archivos de los socios?	

			¿Qué tiempo se utilizaba para ser aprobados los créditos antes de la digitalización?
			¿En qué tiempo son aprobados el crédito con el proceso de digitalización?
			¿Considera que se ha logrado la optimización recursos con este proceso de digitalización?
		• Numero de recursos utilizados	¿Su lugar de trabajo es oficina matriz, agencia o sucursal?
			¿Qué cargo ocupa en la institución?
			¿Qué tiempo labora en la institución?

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

Se trata de la elaboración de un diagnóstico tomando en cuenta como indicadores los objetivos y toda la información que el departamento de crédito proporciona para desarrollar esta investigación.

Diseño y elaboración de instrumentos para recolección de datos

En toda investigación es necesario plantear las técnicas e instrumentos que se utilizaran en la recolección de datos. Las técnicas y herramientas de recolección de datos son las diferentes fuentes o formas con las que se obtiene la información.

Técnicas.

- **Observación directa:** Mediante esta técnica el investigador tiene contacto directo con el fenómeno de estudio, para esto se realizará el levantamiento de información de tiempos, recueros e insumos utilizados antes y después del proceso de digitalización en el área de crédito.
- **Encuestas:** Para llevar a cabo esta técnica se elaboró una lista de preguntas con referencia al proceso, la cual será aplicada al personal directamente involucrado los cuales pertenecen al área de crédito y el departamento de operaciones, de manera que proporcione información detallada y verídica sobre la implementación del proceso de digitalización.

Instrumento

- **Cuestionario:** El anexo que se plantea para la investigación es un cuestionario basado en una lista de preguntas relacionadas con la investigación, las cuales se plantearán como preguntas cerradas para tener una información precisa. Este cuestionario será aplicado al personal de la

oficina matriz y zona centro, así como también al personal operativo determinado con quienes se tendrá el acercamiento directo.

Población y muestra

- **Población:** La población es el conjunto o el total de elementos que serán objeto de estudio, por lo tanto, tomaremos como referencia a los datos del año 2019 de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. que refleja 113 Gestores de crédito que realizan el proceso de colocación.
- **Muestra:** La muestra es la parte de la población a la que se realizara el estudio, se toma al azar por convenies para facilitar la investigación, una vez obtenidos los datos globales mediante el número de Gestores de las oficinas Matriz, Izamba, Sur, Mayorista, Mocha, Tisaleo, Cevallos y Quero para realizar las encuestas dándonos un total de 27 gestores. Además, se realizará la encuesta a 5 operativos que son parte del proceso, obteniendo un total de muestra de 32 funcionarios

Investigación descriptiva

Para el presente trabajo se realizará una investigación descriptiva por cuanto se pretende detallar la descripción o características del problema u objeto de estudio mediante la herramienta de recolección de datos.

Análisis e Interpretación de datos

Por medio del análisis de datos podemos dividir la información mediante el tipo de herramienta designada para ello, sea cualitativa o cuantitativa, en este caso se eligió el método cualitativo.

Es necesario realizar la recolección de datos con información básica que sirve para ser examinada con la finalidad de responder a las interrogantes elaboradas por el investigador, siendo la interpretación de datos además la explicación de significado que se da a la información empírica recabada

Cuestionario

Pregunta 1.- ¿Qué tan seguida consulta usted los files de documentos de los socios?

CUADRO 5. Frecuencia de consulta de documentos

Frecuentemente	25
Regularmente	7
Ocasionalmente	0
Nunca	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

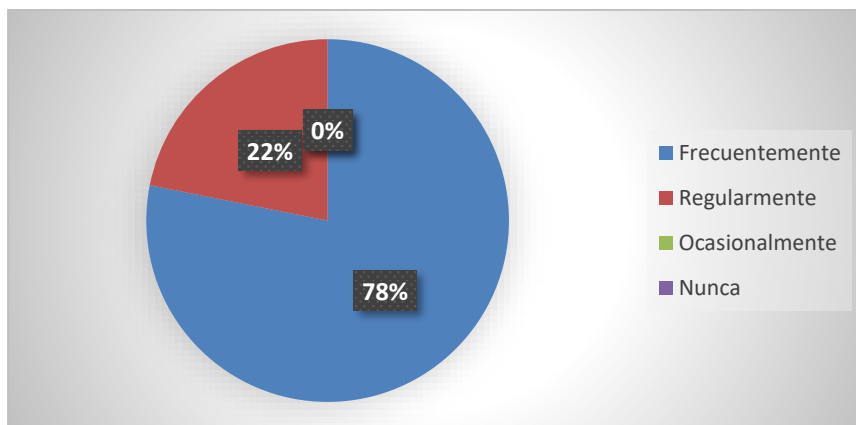


GRÁFICO 3 Pregunta 1.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Con la respuesta obtenida a esta pregunta se puede detectar que los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco del área de crédito usan sus archivos con frecuencia para consultar documentación de los socios, es por ello por lo que se genera la necesidad de tener un archivo digital del área de crédito que facilite el trabajo de los funcionarios.

Pregunta 2.- ¿Qué documentos son los más consultados por usted en los archivos de los socios?

CUADRO 6. Documentación consultada

Personales	9
Patrimoniales	23
Ninguno	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

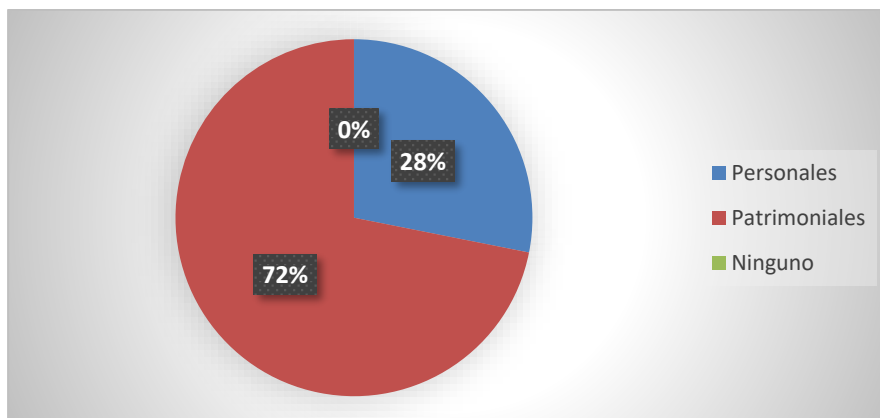


GRÁFICO 4 Pregunta 2.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Es indispensable reconocer que existe una necesidad para solucionar la búsqueda de documentos del socio para tramites de crédito en la institución sobre todo en las renovaciones, así lo mencionan los encuestados que verifican en los archivos físicos la existencia y valides de los documentos patrimoniales, en caso de ser necesarios poder utilizar los mismos o basados en las políticas actualizarlos.

Pregunta 3.- ¿Cómo considera usted al proceso de digitalización por parte de la institución?

CUADRO 7. Percepción de la digitalización

Acertado	12
Poco acertado	19
Nada acertado	1

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

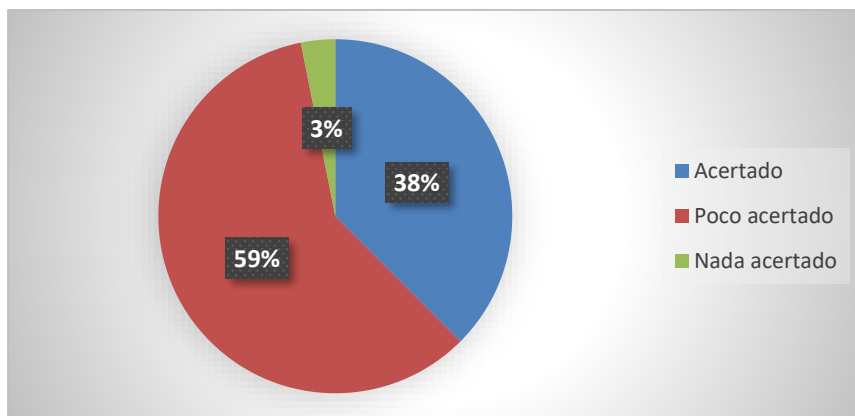


GRÁFICO 5 Pregunta 3.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Los encuestados tienen la siguiente perspectiva sobre el proceso de digitalización implementados por la institución, para la mayor parte no fue un buen proceso ya que esta función la realizan los gestores y perciben que se el tiempo que les lleva este proceso que puede ser utilizado en temas de negocios.

Pregunta 4.- ¿Qué tiempo se utilizaba para ser aprobados los créditos antes de la digitalización

CUADRO 8. Tiempo de aprobación antes de la digitalización

De 1 a 3 días	7
De 4 a 8 días	23
De 9 a 15 días	2
De 16 a 20 días	0
Más días	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

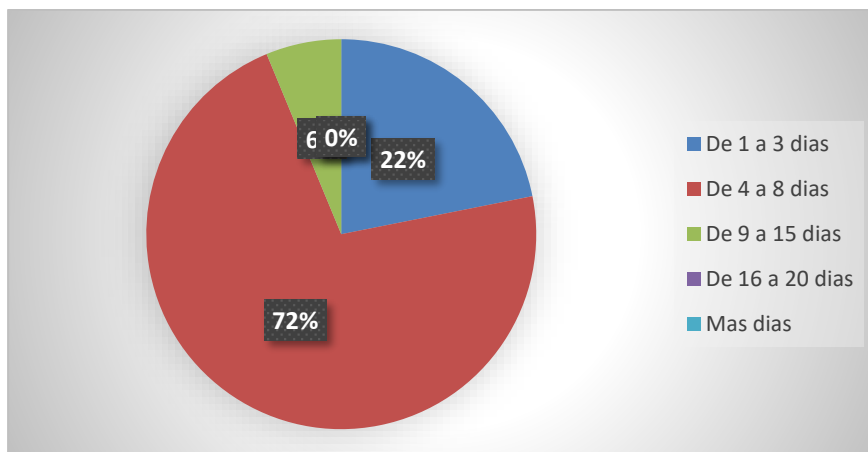


GRÁFICO 6 Pregunta 4.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Al analizar las respuestas obtenidas a esta pregunta se pudo determinar que el tiempo que un socio debe esperar para que su crédito sea aprobado es hasta 8 días en promedio es decir que el tiempo de respuesta no es el apropiado ya que mencionan los gestores que dicho crédito es ofrecido para máximo 72 horas lo que muy poco se logra cumplir.

Pregunta 5.- ¿En qué tiempo son aprobados el crédito con el proceso de digitalización?

CUADRO 9. Tiempo de aprobación con la digitalización

De 1 a 3 días	23
De 4 a 8 días	9
De 9 a 15 días	0
De 16 a 20 días	0
Más días	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

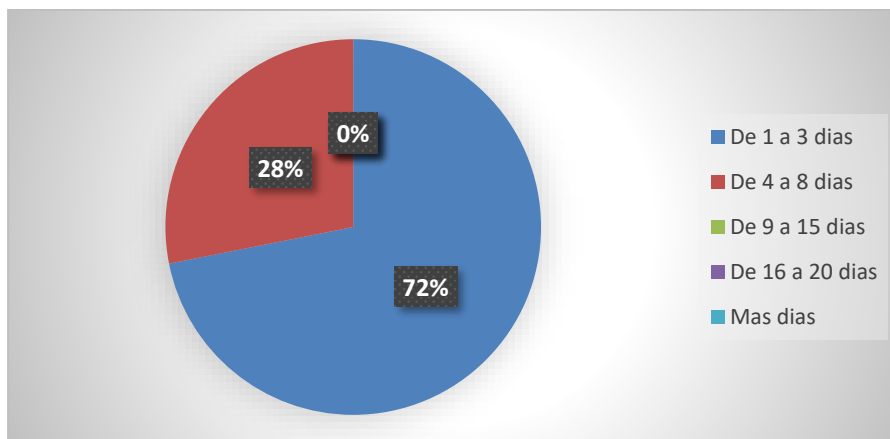


GRÁFICO 7 Pregunta 5.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco respondieron de la siguiente manera a la pregunta de reducción de tiempos con la implementación de la digitalización en el proceso de crédito, ellos han podido entregar créditos en el tiempo de un máximo de 3 días cumpliendo todas las etapas que conlleva el proceso, es decir que a pesar de que los gestores deben incluir un poco más de tiempo en su actividad el resultado es favorable.

Pregunta 6.- ¿Considera que se ha logrado la optimización recursos con este proceso de digitalización?

CUADRO 10 Optimización de recursos

En gran manera	22
En mediana manera	8
Casi nada	2
Nada	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

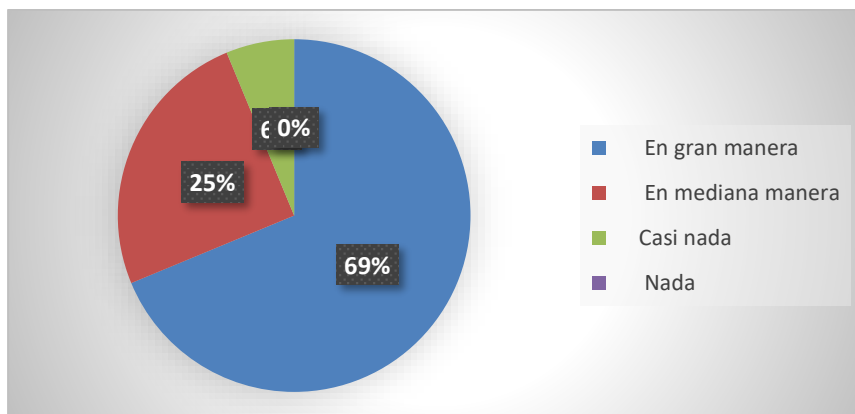


GRÁFICO 8 Pregunta 6.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Los involucrados en el proceso de crédito han podido determinar que la digitalización ha servido para un ahorro de recursos en cuanto a tiempo de dinero, para que las carpetas no viajan de un lugar a otro sin correr el riesgo que estas se extravíen, además el personal que antes era utilizado para las funciones de digitar la información ahora cumple actividades estratégicas.

Pregunta 7.- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para la aprobación de crédito con la implementación de la digitalización?

CUADRO 11. Aprobación de crédito

Muy rápido	5
Rápido	24
Regular	2
Lento	1
Muy lento	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

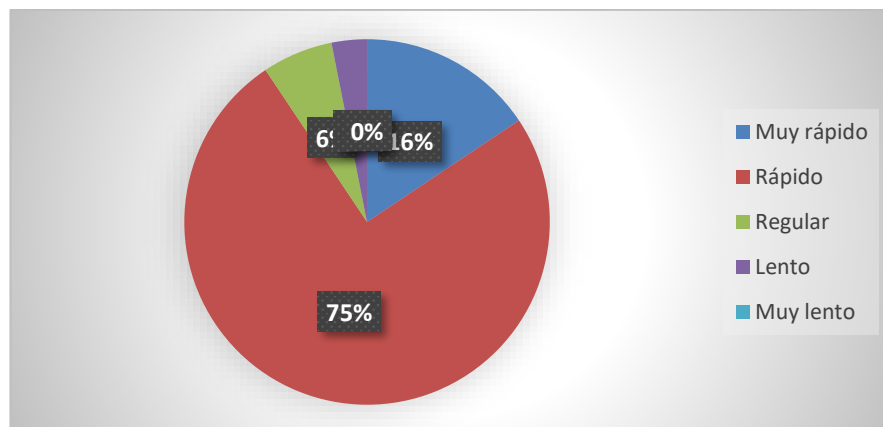


GRÁFICO 9 Pregunta 7.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Una vez que el proceso de digitalización ha sido implementado en su totalidad el personal de la institución considera que el cambio ha sido significativo por cuanto no es necesario tener ya el file del socio para que el nivel de aprobación verifique información, dando facilidades a que el proceso fluya y la respuesta sea pronta.

Pregunta 8- ¿Considera que con la digitalización mejora el servicio otorgado a los socios?

CUADRO 12. Servicio otorgado

De gran manera	22
De mediana manera	7
Casi nada	3
No hay mejora	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

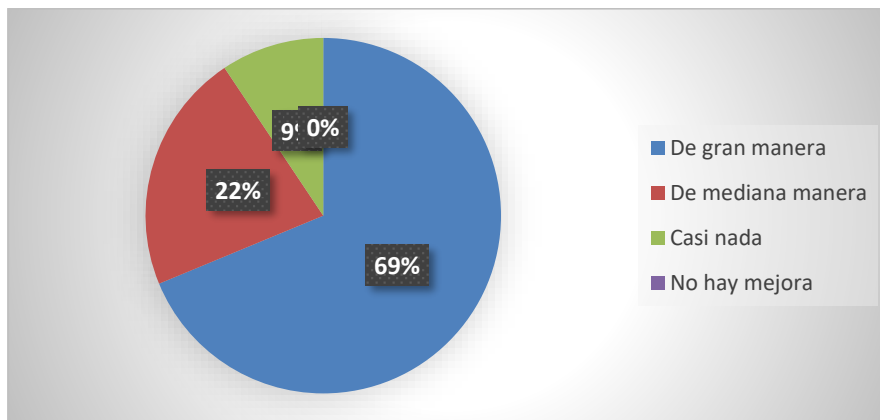


GRÁFICO 10 Pregunta 8.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: El personal encuestado ha podido observar que la calidad de servicio que se ofrece al socio con la herramienta de digitalización ha mejorado de gran manera, por cuanto se cumple con lo ofertado por el gestor en el momento de la negociación. El no solicitar documentos que pueden ser duplicados y la demora en su búsqueda ha servido para que el gestor pueda mejorar su servicio ya que existen operaciones que se tramitan con los mismos documentos de la operación anterior.

Pregunta 9- ¿Su lugar de trabajo es oficina matriz, agencia o sucursal?

CUADRO 13. Lugar de trabajo

Matriz	7
Agencia	25
Sucursal	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

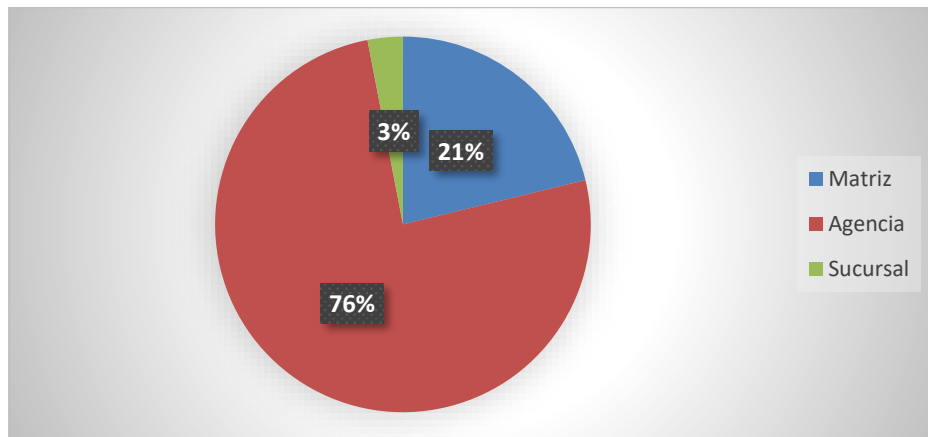


GRÁFICO 11 Pregunta 9.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Sobre la encuesta realizada, se tomó como referencia tanto personal de la oficina matriz como de las diferentes agencias de la zona centro, con la finalidad de corroborar la perspectiva que tiene nos solo en la oficina donde se realizó el plan piloto sino saber si este tuvo algún inconveniente en la gestión que realiza el personal en otras oficinas.

Pregunta 10. ¿Qué cargo ocupa en la institución?

CUADRO 14 . Cargo

Gestor	27
Operativo	5
Gerente de oficina	0

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

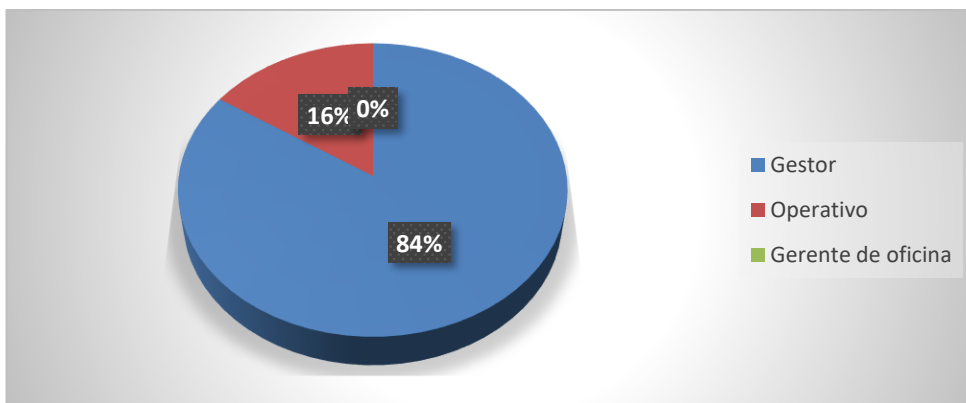


GRÁFICO 12 Pregunta 10.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Para conocer con exactitud la experiencia del cambio en este proceso se realizó la encuesta a personal que labora en diferentes áreas pero que están involucrados en el proceso de crédito, con la finalidad de conocer cómo han llevado este cambio debido a la implementación de la digitalización de documentos de solicitud de crédito.

Pregunta 11. ¿Qué tiempo labora en la institución?

CUADRO 15 .Tiempo de labor

De 1 a 3 años	4
De 4 a 6 años	7
De 7 a 9 años	3
Más de 10 años	18

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

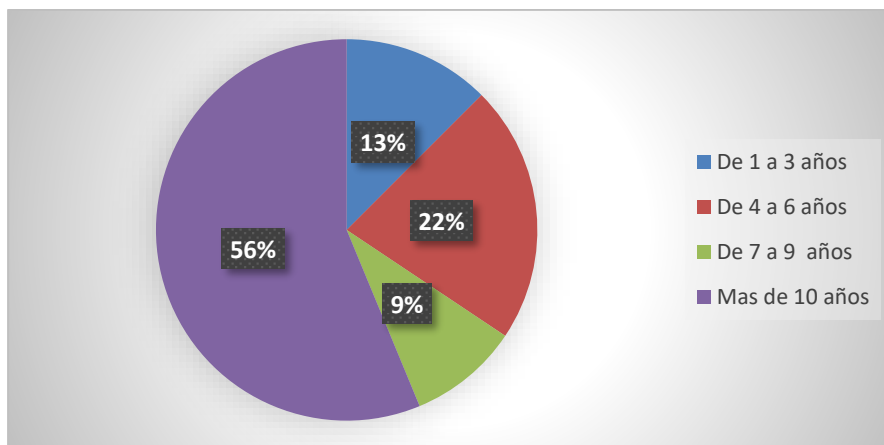


GRÁFICO 13 Pregunta 11.

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Mediante esta pregunta podemos identificar que la mayoría de los colaboradores vinculados con el proceso de crédito han sido parte de esta transición, el incrementar esta herramienta en la organización debió generar una presión al cambio. Lo importante es que con esto se puede ver un antes y un después en sus actividades diarias y el tiempo que los lleva realizarlas.

Conclusión. – Una vez realizar las encuestas al personal de la institución determinado por conveniencia lo cual facilitó el uso de la herramienta dentro de la institución, se puede conocer que la necesidad de un cambio al proceso era imprescindible. El poder disminuir tiempos y recursos es parte de la visión de la institución, pero el mejorar el servicio es el trabajo que el personal involucrado busca cada día.

CAPÍTULO III

PRODUCTO

Nombre de la propuesta

Proceso de colocación con la Digitalización en Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. en el área de crédito.

Definición del tipo de producto

El presente trabajo tiene enfoca en identificar la necesidad real de del proceso de digitalización en crédito, y la transformación y el uso de la tecnología.

La propuesta tiene como finalidad evaluar el proceso de implementación de la herramienta de digitalización en el área de Crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., así como costo de los recursos utilizados y los tiempos de respuesta mediante un análisis comparativo del proceso antes y luego de la digitalización, teniendo en cuenta la eliminación de barreras geográficas y el aprovechamiento de nuevos métodos de trabajo.

La digitalización como menciona la autora Elvia Williams (Map, 2021, pág. 17) permite “mejora las condiciones de accesibilidad, ya que un documento digital

puede estar disponible para varios usuarios simultáneos y preserva las obras originales de los de la manipulación física”

Con lo mencionado anteriormente es importante tomar en cuenta los datos de las encuestas realizadas y conocer además como se ha desarrollado la digitalización durante el periodo establecido para estudio, con esto permitirá evaluar si la herramienta es idónea para el proceso, mostrando sus beneficios en cuanto a costos, la efectividad de los empleados y la flexibilidad de horarios.

La herramienta demostrará su facilidad y el uso de documentos y el cumplimiento de su función u objetivo, para ser tomada como un plan piloto para replicar en las diferentes áreas de la organización, como solución a la problemática existente en tema de archivos documentales.

OBJETIVOS

Objetivo General

La optimización de tiempo y recursos con la digitalización en la colocación de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Objetivos específicos

- Establecer indicadores en el proceso de crédito que permitan medir el grado de éxito obtenido con la digitalización
- Establecer matrices de evaluación del proceso donde se describa las etapas antes de la digitalización y luego de la misma para su análisis.
- Renovar el proceso de crédito con la digitalización.

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

El análisis al proceso de digitalización en el área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. se basa en el realizar una evaluación de recursos que interviene en el proceso tales como tiempos utilizados para el proceso de crédito, uso insumos y costos antes de la digitalización y posterior a ella.

Estos datos son obtenidos de una evaluación de todas las etapas que se deben realizar para el otorgamiento de un crédito, es decir desde el planteamiento hasta la concesión y liquidación del crédito.

Este análisis deberá responde a las siguientes preguntas: ¿Qué es?, Que permite mejorara? y Como deber ser?

Para ello se realizará un trabajo de estudio dentro de la institución para conocer cómo se desarrolló el proceso de digitalización a lo que se establece el siguiente cronograma de actividades. Ver cuadro 16.

CUADRO 16. Cronograma de actividades dentro de la Cooperativa San Francisco Ltda.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR DENTRO DE LA INSTITUCION	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Establecer los recursos que se pretende estudiar	X			
Revisión de los datos antes de la digitalización		X		
Revisión de los datos con de la digitalización			X	
Presentación de resultados del análisis				X

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA INNOVADORA

Durante la investigación se analizará el proceso de la digitalización mediante un flujo grama y el instructivo del proceso para conocer cuáles han sido las mejoras tanto en el sistema como en la práctica. El establecer las etapas del proceso permitirá analizar si existe actividades que se pueden simplificar.

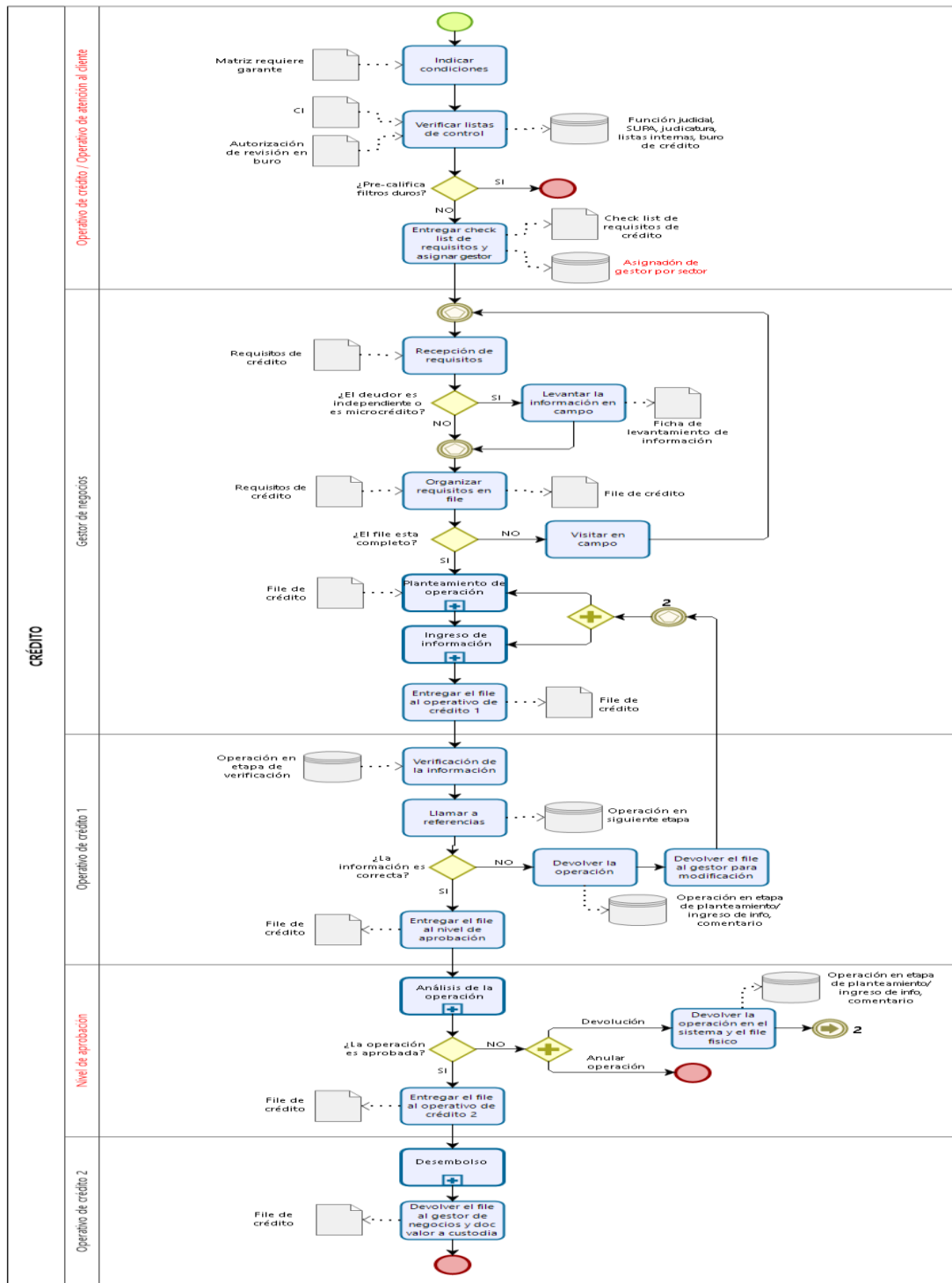
Además, permitirá conocer si existe cuellos de botella, medir los tiempos de respuesta en cuanto a consultas, búsqueda y verificación de archivos digitales. El tiempo de respuesta en el otorgamiento de crédito y los números de operaciones concedidas. Esto servirá para establecer metas en cuanto a su productividad e incorporar nuevas estrategias para llegar a cumplir las mismas.

Es de gran importancia conocer el tiempo de lleva las actividades de los gestores tanto en campo como en oficina, con ello se podría mejorar la herramienta o a su vez generar la necesidad de incorporar nuevas formas de manejo de la información.

Además, se pondrá en evidencia si este proyecto tiene algún impacto ambiental.

Un flujograma es una serie de figuras o gráficos que representan un proceso o actividades mediante símbolos. Se presenta a continuación dos flujogramas que representan el proceso de crédito en las dos fases antes mencionadas.

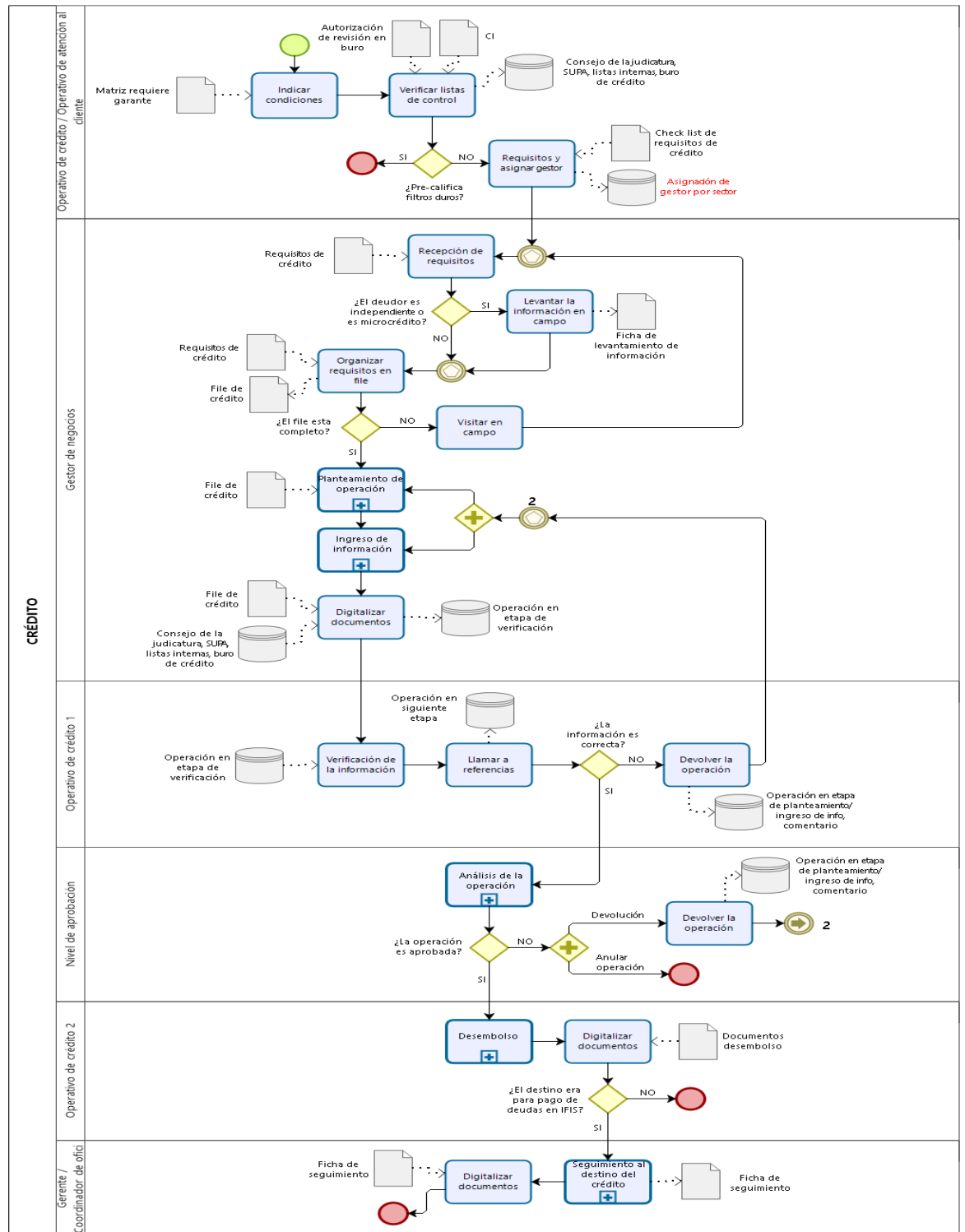
GRÁFICO 14 Flujograma del proceso de crédito antes de la digitalización



Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

GRÁFICO 15 Flujograma del proceso de crédito con la digitalización



Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Analizando estos dos procesos se puede comprobar que no cambia su estructura, únicamente se agregan etapas al proceso, lo que en la continuación podremos verificar paso a paso con el detalle del instructivo de la digitalización para crédito.

Un instructivo es un texto donde se recopilan las actividades y pasos para que algo funcione. Este puede incluir gráficos, fotos, etc.

Instructivo del proceso de digitalización para el área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Actualización de información

Ingresar Financiamiento / Personas – Clientes – Personas

Se selecciona en “Tipo de documento” CEDULA y se digita el número de cédula del socio deudor. Ver ilustración 1.

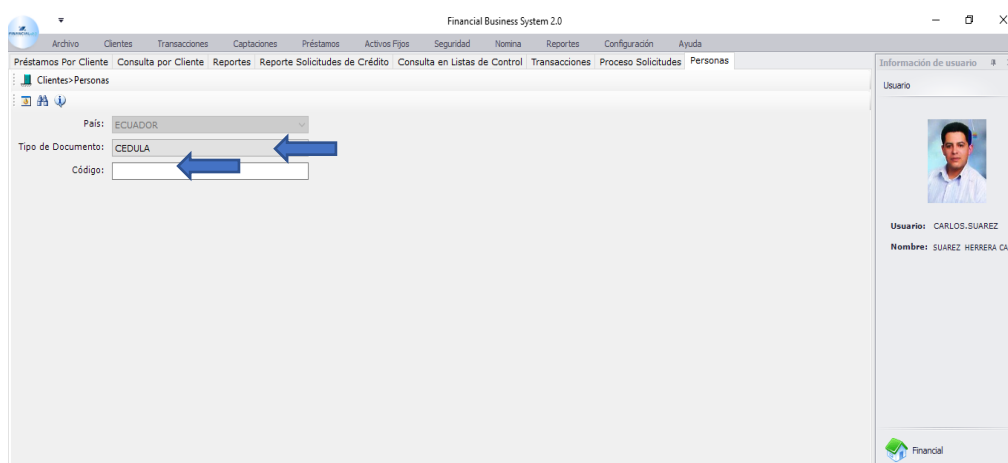


Ilustración 1. Ingreso de cedula de identidad

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingresar la información del socio en base a la documentación de respaldo (cedula de identidad, solicitud de crédito, levantamiento de información).

1. Hacer clic en “Ubicaciones” y seleccionamos de la lista desplegable la ubicación facilitada por el socio, en caso de no encontrarse la ubicación exacta, seleccionar la más cercana; para el caso de “Lugar de nacimiento” y “Ubicación Residencia”

Tomando en cuenta ingresar:

Calle principal, calle secundaria, barrio, número de casa, CODIGO POSTAL y con claridad la REFERENCIA DEL DOMICILIO

(información que debe coincidir con la ingresada en el ítem 3.

Página para consultar código postal: <https://www.codigopostal.gob.ec/#>

Nota.

En caso de ser una zona donde no posee una calle principal ni secundaria, sino más bien un caserío, debe detallarse la información completa y clara en la calle principal.


2. Seleccionar el número de cargas en la opción “Cargas Familiares”, (tomadas como hijos, hijas), en caso de no tener cargas seleccionar 0 (cero).
3. En “Referencia del domicilio” especificar la dirección exacta con referencias. Ejem. Ambato, Barrio el Carmen, frente a la iglesia central junto a la cancha, casa de 2 pisos color durazno.


4. Seleccionar de la lista desplegable en “actividades” la actividad económica principal detallada en la solicitud de crédito y en la ficha de levantamiento de información (en caso de tener), ayudarse con palabras clave. Ejem. Cuyes, pesca, compra y venta, compra, venta. Ver ilustración 2.

Ilustración 2 Ingreso datos personales

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Hacer clic en (guardar) 

Seleccionar la opción (Teléfonos)  e ingresar números de teléfonos del socio, y colocar el visto en recibe notificación. Ver ilustración 3.

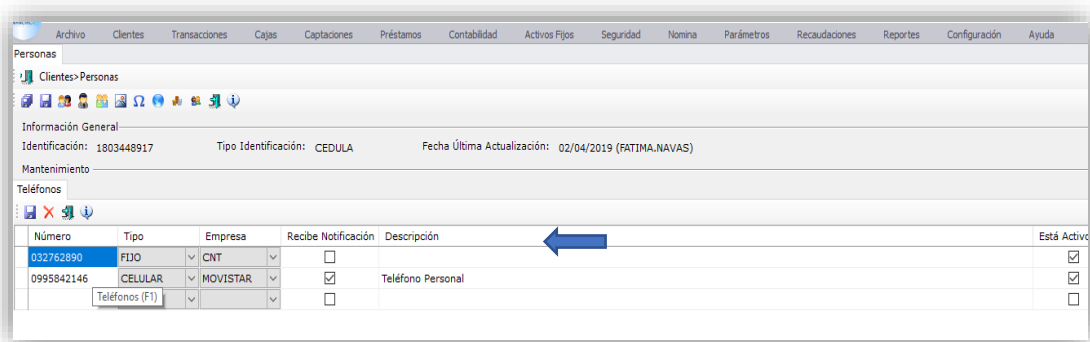


Ilustración 3. Ingreso número de teléfono

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Seleccionar la opción (referencias)  e ingresar el o los números de

referencias personales y comerciales (nombre, lugar de trabajo, parentesco, tipo de teléfono, número telefónico, dirección); En caso de ser referencia personal colocar el Check en “es personal”.

Ingresar también referencias financieras con la lista desplegable del nombre de la entidad financiera, el tipo de cuenta y el número de cuenta.

Nota.

En caso de la nueva solicitud de crédito no mantenga el campo de REFERENCIAS COMERCIALES; NO se deberá ingresar las mismas.

Hacer clic en (guardar)  . Ver ilustración 4.

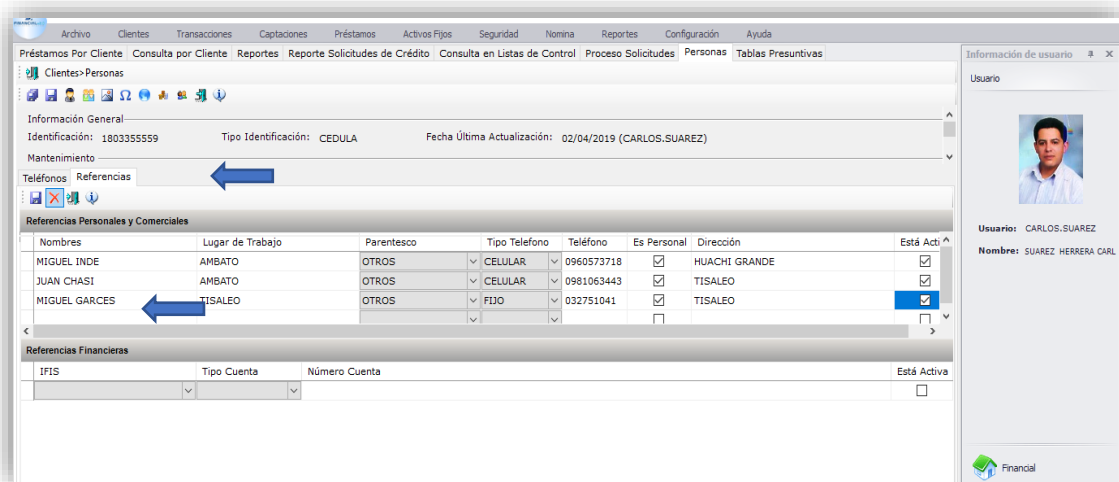


Ilustración 4. Ingreso referencias

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Nota.

En caso de tener un apoderado (operación con un poder general) seguir de la siguiente manera:

Hacer clic en la opción “Apoderados” y actuar de la siguiente manera, y finalmente hacer clic en la opción “guardar”. Ver ilustración 5.

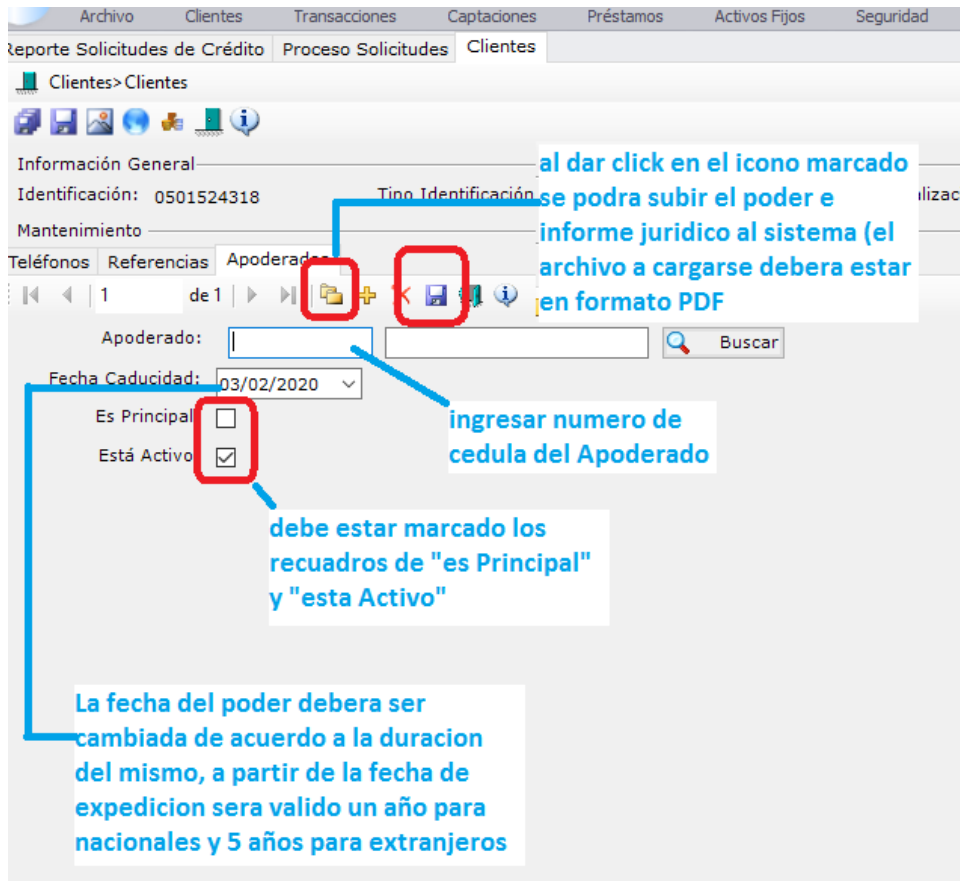



Ilustración 5. Ingreso datos apoderado

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se deberá enlazar al conyugue en caso de que su estado civil sea “casado” o

“unión libre”, hacer clic en la opción (conyugue)  en caso de digitar el número de cédula del cónyuge y no refleje ninguna información, se deberá crear toda la información, sin embargo, se puede continuar con la actualización de las pantallas restantes. Ver ilustración 6.

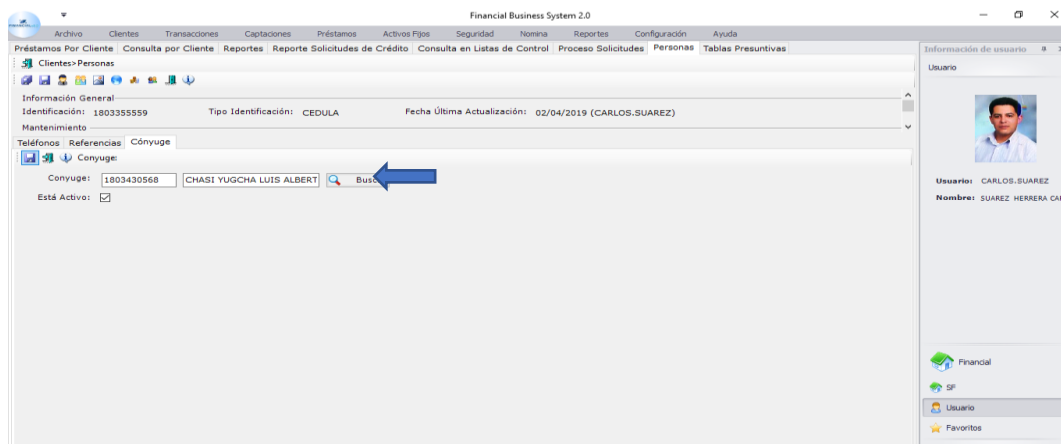



Ilustración 6. Ingreso datos conyugue

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingresar la actividad económica del socio en la opción , en caso de ser empleado que labore bajo relación de dependencia colocar el Check en “EN RELACION DE DEPENDENCIA”

Nota.

- 1 En el “Ingreso mensual” colocar el total de la suma de todos los ingresos que el socio perciba (ingreso bruto)

Ejemplo. Si el socio recibe un sueldo fijo y a parte ingresos adicionales sumar el sueldo neto que percibe más los ingresos brutos. Ver ilustración 7.

Financial Business System 2.0

Reportes | Reporte Solicitudes de Crédito | Consulta en Listas de Control | Proceso Solicitudes | Tablas Presuntivas | Personas | Consulta Buro de Crédito | Consulta de Garantías por Cliente

Cientes > Personas

INDE | QUINATO | MARIA AMERICA

Estado Civil: Casado | Género: Femenino Masculino

Actividad Económica

Actividad Económica: CULTIVO DE BAYAS GROSELLAS, GROSELLI | Actividades

División Política Ubicación: AMBATO | Ubicaciones

Nombre/Lugar Trabajo: CULTIVO DE PRODUCTOS AGRICOLAS MORA Y FRESA | LEO BARRIO EL CARMEN SECTOR SAN FRANCISCO

Descripción Ocupación: CULTIVO DE PRODUCTOS AGRICOLAS MORA Y FRESA

Cargo: AGRICULTORA

Teléfono Trabajo: 0

Organización: | Organizaciones

Ingreso Mensual: | Fecha: 01/01/2007

Es Principal | Está Activa | En Relación de Dependencia | Tiene Trabajo Anterior

Usuario: CARLOS.SUAREZ | Nombre: SUAREZ HERRERA CARL

Financial | SF | Usuario | Favoritos

Ilustración 7. Ingreso Actividad económica

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se deberá ingresar toda la información económica financiera, en base la solicitud de crédito y de ser el caso el levantamiento de información, escoger el icono de

NUEVO 

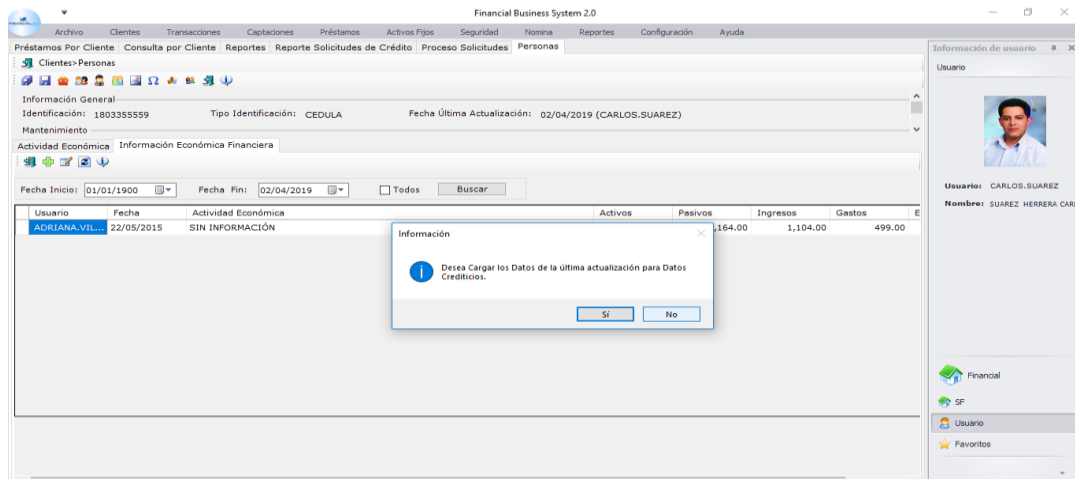
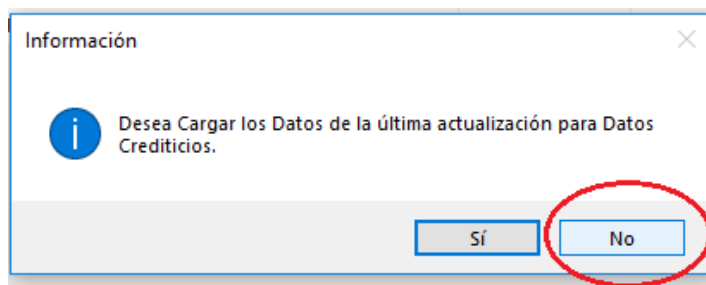


Ilustración 8. Ingreso información financiera 1

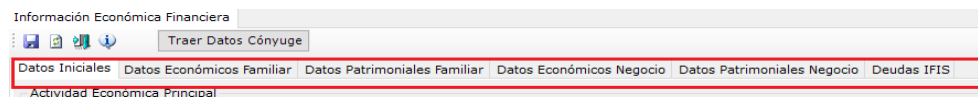
Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

En la ventana información se deberá dar clic en la opción “NO”



Completar todas las pestañas que solicita el sistema



Nota.

En caso de tener ya registrada la actividad económica del conyugue se puede traer los datos con clic en la opción “TRAER DATOS CÓNYPUGE”

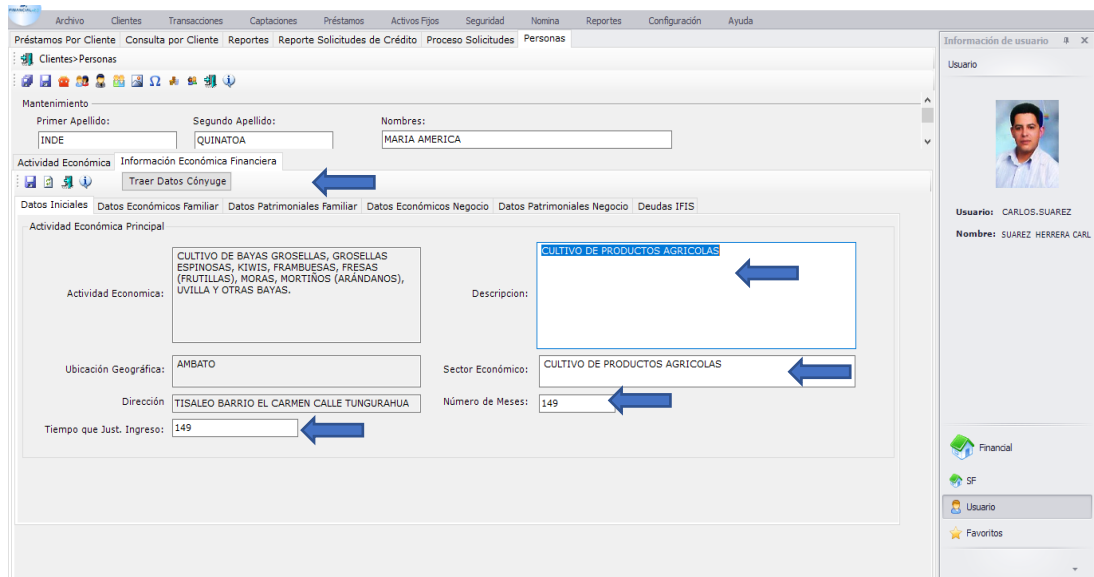


Ilustración 9. Ingreso información financiera 2

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Al ingresar al icono de información económica se despliega la siguiente pantalla:
Ingresamos a la pestaña de datos económicos familiar e ingresamos los ingresos y gastos de acuerdo con la solicitud física del crédito revisando que el total de ingresos y gastos sean los mismos de los que están registrados en la solicitud física, en caso de que el ingreso sea de un negocio propio el dato se lo deja para la pestaña de datos económicos negocio caso contrario se procede a guardar.

Nota 1.

En caso de conservarse la información del conyuge antes ingresada (para evitar repetir el ingreso de información, es necesario hacer clic en la opción TRAER DATOS CÓNYPUGE, esta opción copia automáticamente toda la información ingresada del conyuge en este ítem)

Préstamos Por Cliente Consulta por Cliente Reportes Reporte Solicitudes de Crédito Proceso Solicitudes Personas Tablas Presuntivas

Cientes > Personas

Mantenimiento

Primer Apellido: INDE Segundo Apellido: QUINATOA Nombres: MARIA AMERICA

Actividad Económica Información Económica Financiera

Traer Datos Cónyuge

Datos Iniciales Datos Económicos Familiar Datos Patrimoniales Familiar Datos Económicos Negocio Datos Patrimoniales Negocio Deudas IFIS

Ingreso	Monto	Descripción
Ingresos Conyuge	743.86	
Ingresos del Exterior	0.00	
Ingresos Pensiones	0.00	
Otros	0.00	
Sueldo y Salario	0.00	
Total Ingreso Familiar: 743.86		

Gasto	Monto	Descripción
Alimentación	150.00	
Arriendo	0.00	
Educación	40.00	
Otros	40.00	
Pagos Mensual IFIS	825.00	
Salud	0.00	
Servicios Básicos	30.00	
Transporte	80.00	
Total Gasto Familiar: 1165.00		

Información de usuario

Usuario

Usuario: CARLOS SUAREZ
Nombre: SUAREZ HERRERA CARL

Financial

SF

Usuario

Favoritos

Ilustración 10. Información financiera 3

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Al guardar los datos económicos familiar procedemos a la siguiente pestaña con los datos patrimoniales familiar y de igual manera procedemos a ingresar los datos solicitados revisando que el activo y pasivo familiar sea igual al de la solicitud física de crédito y clic en guardar.

Nota 1.

En caso de tener 2 o más (terrenos); dos o más (casas, edificios, departamentos); dos o más (autos, motos, motonetas); ingresar la sumatoria de cada grupo donde corresponda.

Nota 2.

En caso de conservarse la información del conyuge antes ingresada (para evitar repetir el ingreso de información, es necesario hacer clic en la opción TRAER

DATOS CÓNYUGE, esta opción copia automáticamente toda la información ingresada del conyugue en este ítem)

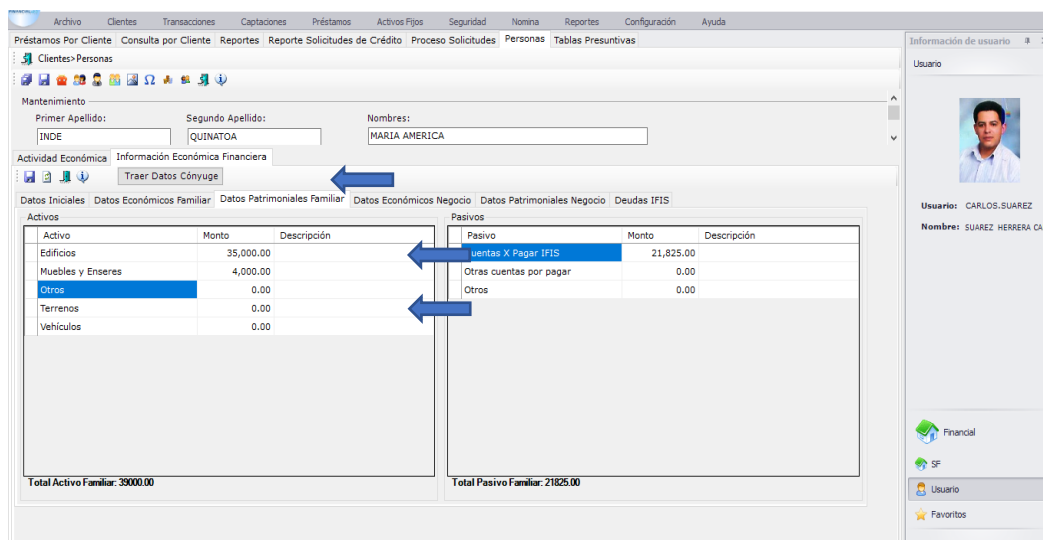


Ilustración 11. Información financiera 4

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Procedemos a la siguiente pestaña datos económicos negocio y procedemos a llenar los datos solicitados, revisamos que el total del ingreso y gastos del negocio sea igual al de la solicitud física de crédito y guardamos (en caso de tener negocio propio) caso contrario se salta las dos últimas pestañas.

Nota.

En caso de conservarse la información del conyugue antes ingresada (para evitar repetir el ingreso de información, es necesario hacer clic en la opción CARGAR seguido de la opción TRAER DATOS DE CÓNYUGE, esta opción copia automáticamente toda la información ingresada del conyugue en este ítem)

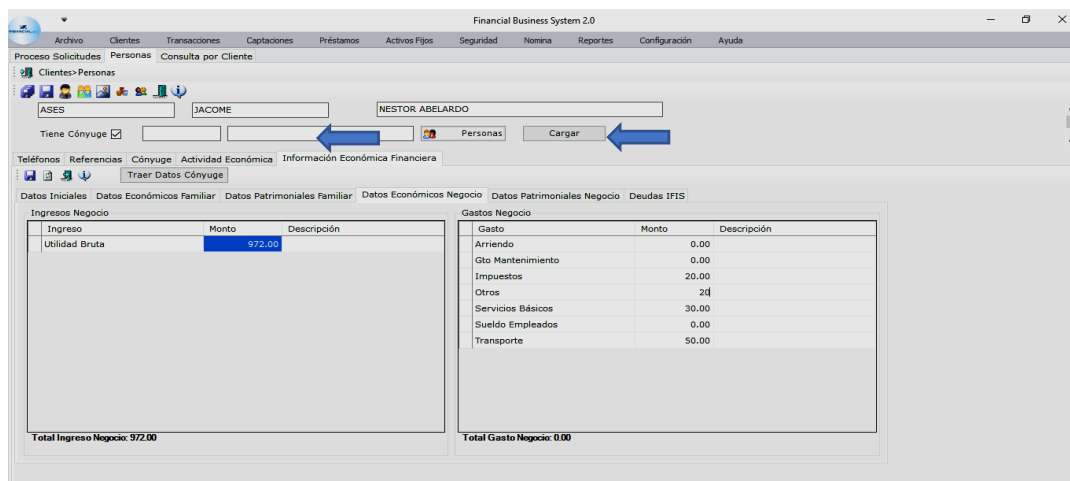


Ilustración 12. Ingreso información financiera 5

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingresar a la pestaña de datos patrimoniales negocio y procedemos a ingresar los datos revisando que el activo y pasivo total del negocio sea el mismo del que se muestra en la solicitud física de crédito.

Nota.

En caso de conservarse la información del conyugue antes ingresada (para evitar repetir el ingreso de información, es necesario hacer clic en la opción TRAER DATOS CÓNYUGE, esta opción copia automáticamente toda la información ingresada del conyugue en este ítem)

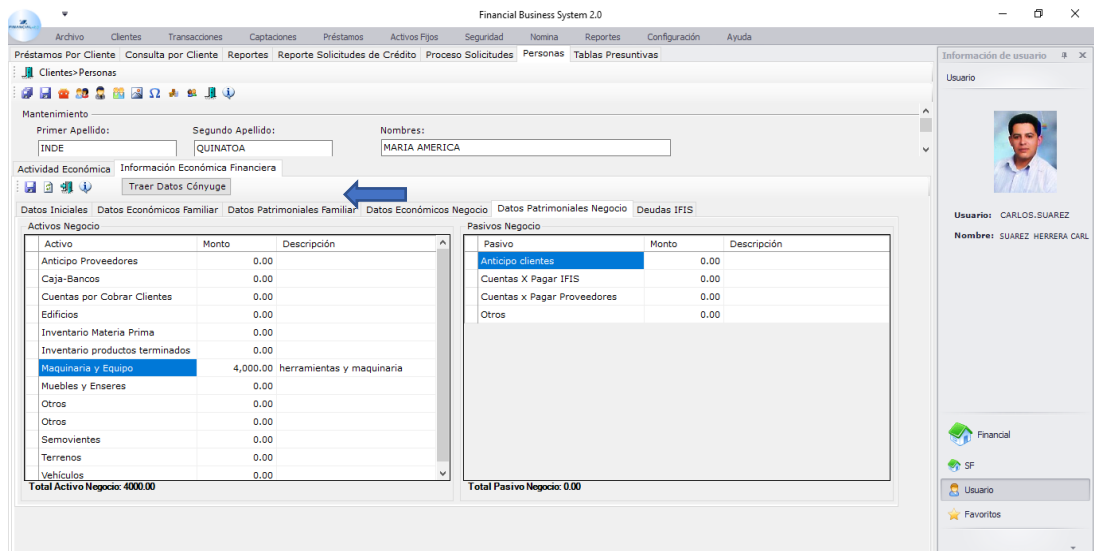


Ilustración 13. Ingreso información financiera 6

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingresamos a la pestaña de deudas IFIS e ingresamos el nombre a la institución a la que adeuda el saldo actualizado de la deuda y el valor de las cuotas que se pagan mensualmente; y procedemos a guardar.

Nota 1.

En caso de con la operación solicitada, el deudor desea cancelar una o varias deudas no señaladas en esta sección, el gestor ingresará el saldo total de la deuda más NO la cuota mensual y el gestor hará constar en el comentario de cambio de etapa a “VERIFICACIÓN” del crédito la cancelación de las operaciones descritas bajo seguimiento y responsabilidad del gestor de negocios.

Nota 2.

En caso de conservarse la información del conyugue antes ingresada (para evitar repetir el ingreso de información, es necesario hacer clic en la opción TRAER

DATOS CÓNNYUGE, esta opción copia automáticamente toda la información ingresada del conyugue en este ítem)

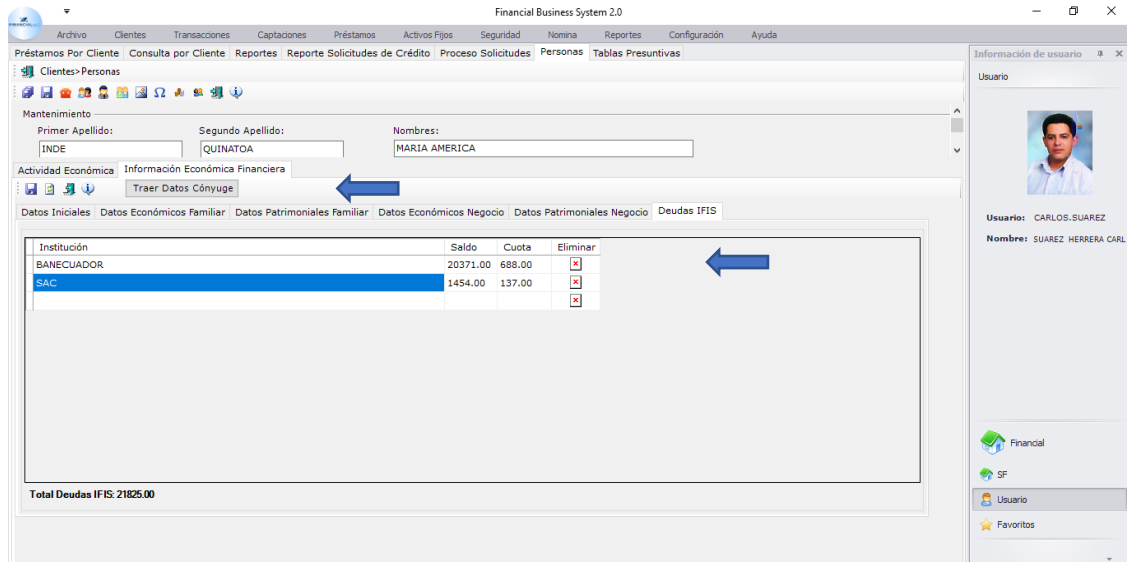



Ilustración 14. Ingreso información financiera 7

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

En caso de que no se esté seguro de haber guardado algún dato se puede ubicar en

el icono (guardar todo)  y terminamos el proceso de actualización de datos.

Planteamiento de crédito

Ingresar a Financial / Préstamos – Crédito – Solicitudes – Proceso solicitudes

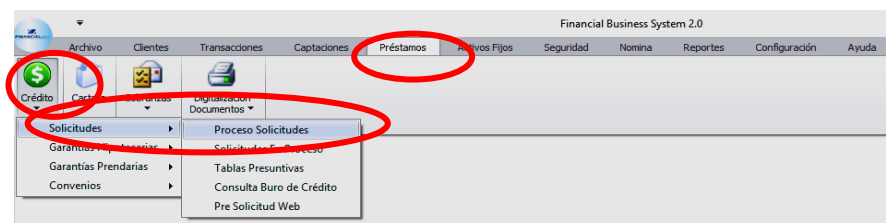


Ilustración 15. Planteamiento

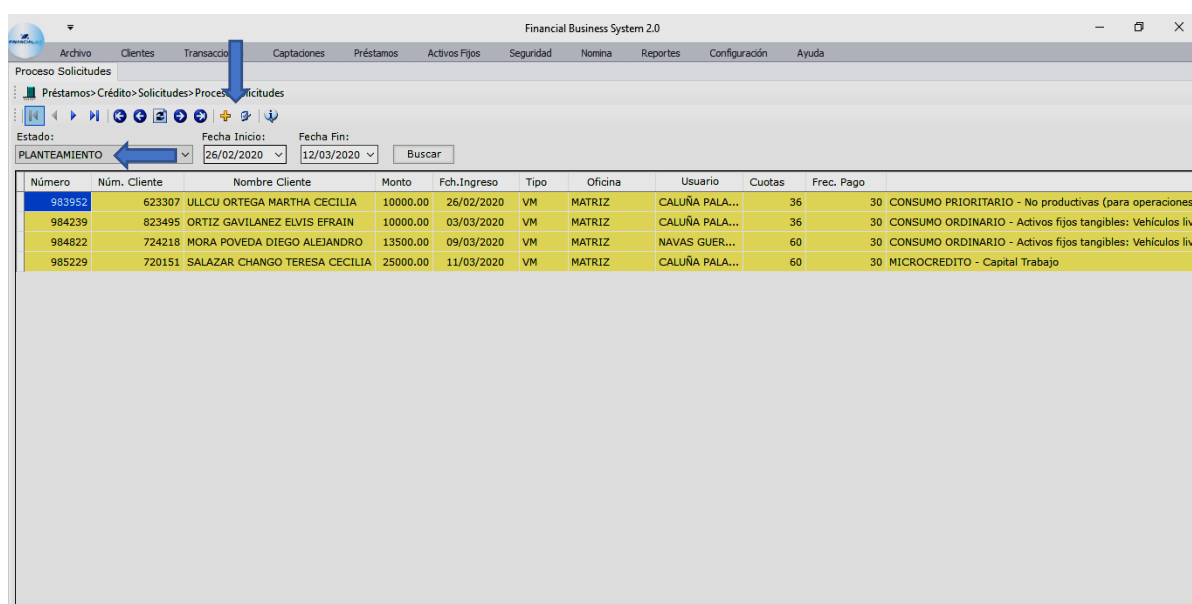
Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Hacemos clic en proceso solicitudes y se nos despliega la siguiente pantalla:

Seleccionamos estado “PLANTEAMIENTO” y procedemos a hacer clic en el

icono (nuevo)  . Ver ilustración 9.



Número	Núm. Cliente	Nombre Cliente	Monto	Fch.Ingreso	Tipo	Oficina	Usuario	Cuotas	Frec. Pago	
983952	623307	ULLCU ORTEGA MARTHA CECILIA	10000.00	26/02/2020	VM	MATRIZ	CALUÑA PALA...	36	30	CONSUMO PRIORITARIO - No productivas (para operaciones
984239	823495	ORTIZ GAVILANEZ ELVIS EFRAIN	10000.00	03/03/2020	VM	MATRIZ	CALUÑA PALA...	36	30	CONSUMO ORDINARIO - Activos fijos tangibles: Vehículos liv
984822	724218	MORA POVEDA DIEGO ALEJANDRO	13500.00	09/03/2020	VM	MATRIZ	NAVAS GUER...	60	30	CONSUMO ORDINARIO - Activos fijos tangibles: Vehículos liv
985229	720151	SALAZAR CHANGO TERESA CECILIA	25000.00	11/03/2020	VM	MATRIZ	CALUÑA PALA...	60	30	MICROCREDITO - Capital Trabajo

Ilustración 16. Planteamiento 1

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se despliega la pantalla a continuación y se procede al ingreso de datos del crédito del deudor (número de cuenta, producto del prestamos, tipo de préstamo, detalle destino, destino financiero, destino crédito, monto, división política, datos de generación de tabla de pagos) los datos de tabla de pagos van según lo que el deudor pueda pagar; los datos tienen que ser los mismo que está en la solicitud física.

Nota.

Seleccionar la ubicación del socio en "DIVISIÓN POLITICA" hacer clic en "UBICACIONES" y seleccionar la ubicación exacta, en caso de no obtener la ubicación exacta en la lista desplegable seleccionar la ubicación más cercana.

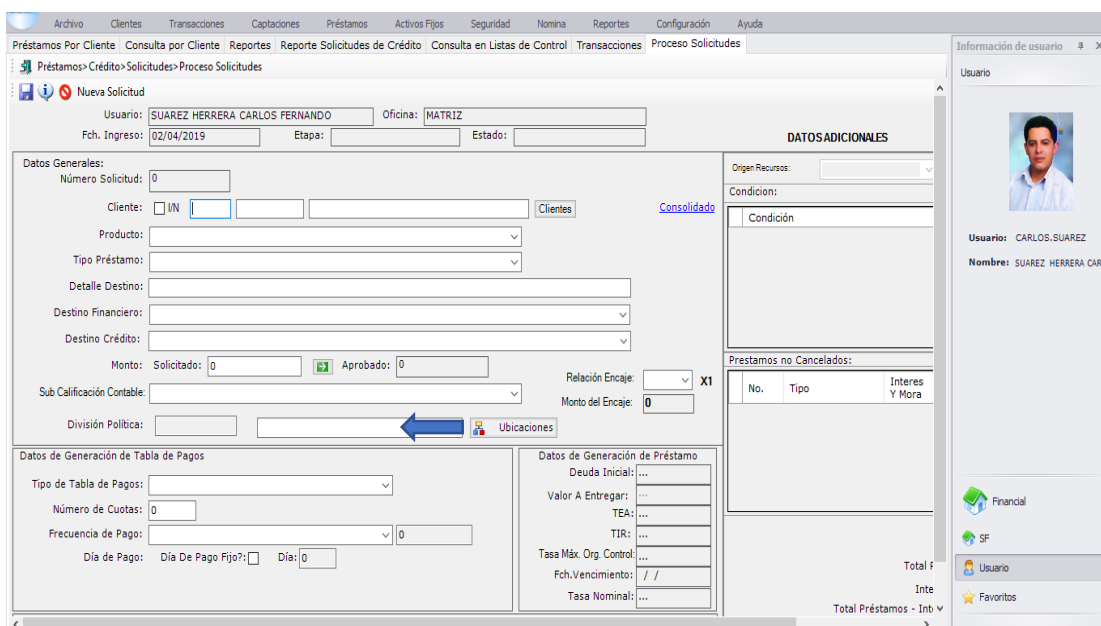


Ilustración 17. Planteamiento 2

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

En caso de ser un crédito "NOVADO" no nuevo se procederá hacer clic en la parte superior derecha de la pantalla.

Cuando hacemos clic en la parte superior de la pantalla automáticamente se despliega abajo otro dato que nos da a conocer el número de créditos a precancelar y también el monto actual. Debemos dar clic para que se cobre automáticamente.

DATOS ADICIONALES

Origen Recursos: RECURSOS PROPIOS ▾

Condición:

Condición	OK
RENOVACION	<input checked="" type="checkbox"/>

Prestamos no Cancelados:

No.	Tipo	Interes y Mora	A Cancelar	OK

Ilustración 18. Planteamiento 3

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.


Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Al terminar de ingresar los datos hacer clic en (guardar)



Nota.

NO se requeriría de los datos BCE si, el destino de la operación no requiere ficha de levantamiento de información; si la operación se trata de un deudor que trabaja bajo dependencia cuyo único ingreso es su sueldo y el destino del crédito es MICROCRÉDITO debe ingresar los datos BCE.

Seleccionar el icono (datos BCE) , seleccionar de la lista desplegable la actividad económica haciendo clic en “ACTIVIDADES” y en “Mecanismo Instrumentación Crédito” seleccionar “operación directa”, y hacer clic en

(guardar)



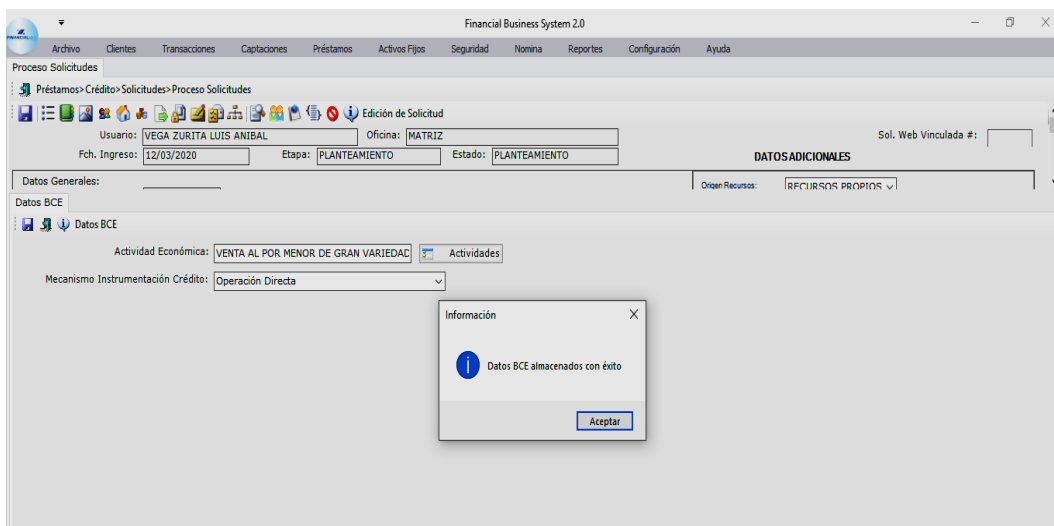


Ilustración 19. Planteamiento 4


Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Nota.

En caso de que la operación requiera garante, hacer clic en la opción (garantías

personales) , y se digita en número de cuenta o número de cedula del

garante, se detalla la condición del garante y hacer clic en (guardar) .

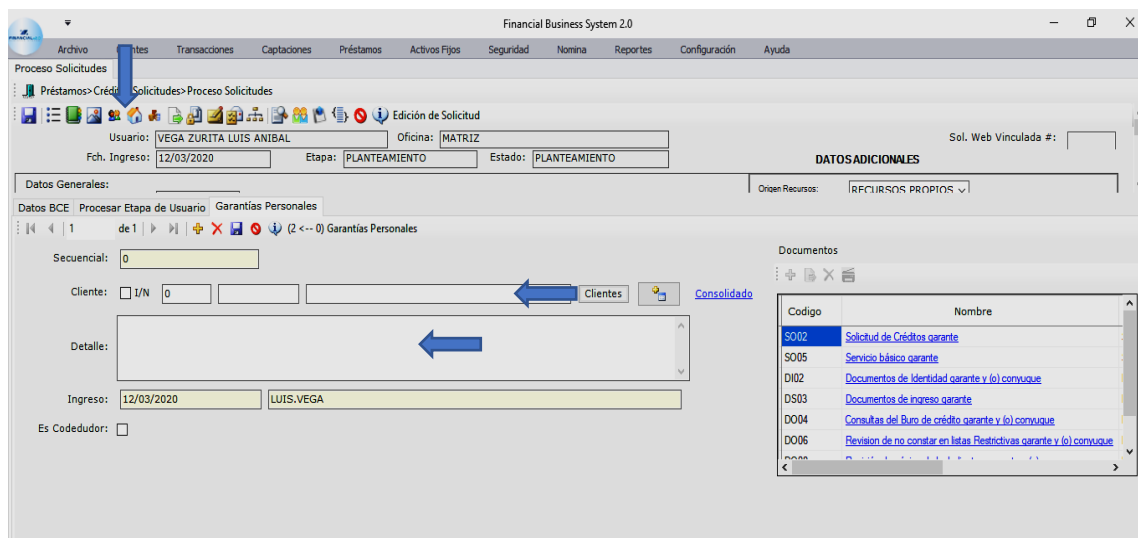




Ilustración 20. Planteamiento 5

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Una vez finalizado el proceso de Planteamiento proceder al icono (procesar etapa de usuario)  se despliega la siguiente pantalla donde se coloca un comentario por parte de cada gestor de negocios para conocimiento del operativo de crédito (etapa de verificación de datos) y analista de crédito (etapa de aprobación), Check en “Puede continuar” y Check en “Finalizado” y clic en (guardar) .

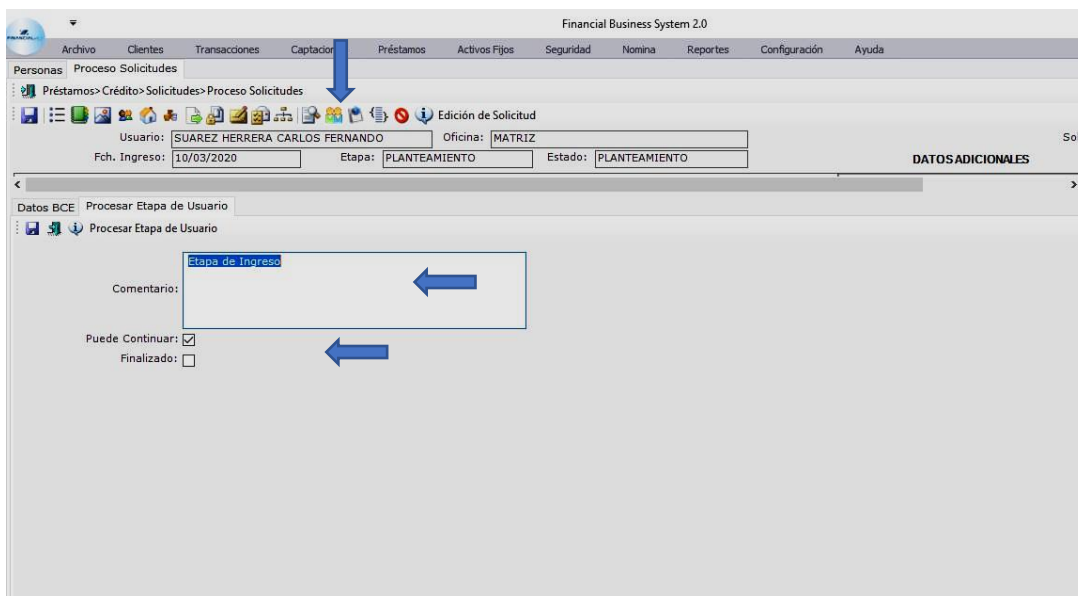


Ilustración 21. Planteamiento 6

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingreso de datos

Ingresar a Financial / Préstamos – Crédito – Solicitudes – Proceso solicitudes

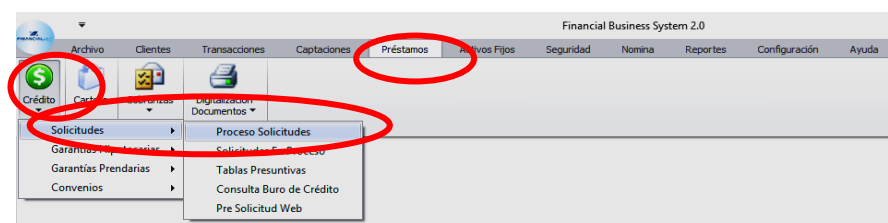


Ilustración 22. Ingreso de datos crédito

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Hacemos clic en proceso solicitudes y se nos despliega la siguiente pantalla:

Seleccionamos estado “INGRESO DE DATOS” y procedemos a hacer clic en la operación que se va a ingresar los datos.

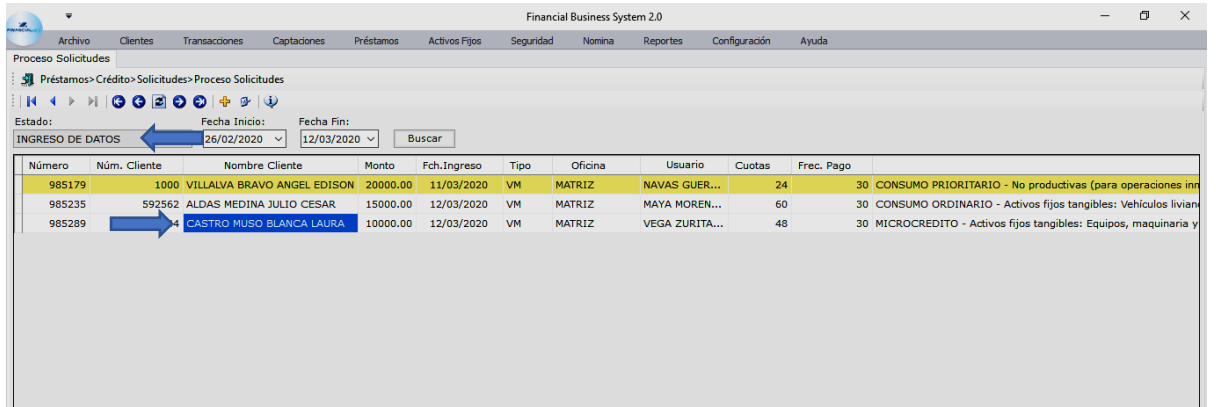


Ilustración 23. Ingreso de datos crédito1

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se nos despliega la siguiente pantalla y hacemos clic en el icono (datos crediticios deudor)

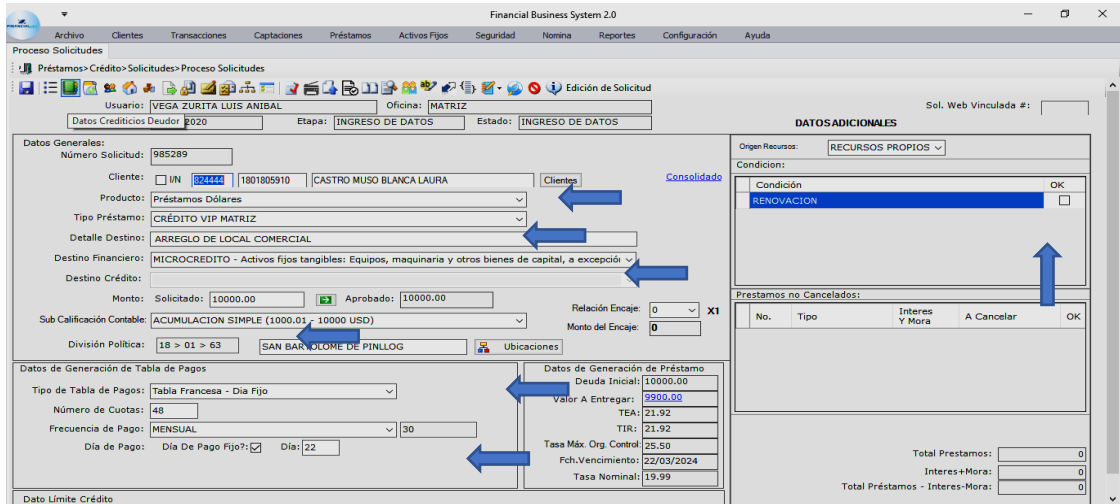



Ilustración 24. Ingreso de datos crédito 2

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Nota.

Para las operaciones Microcrédito, los datos de la ficha de levantamiento de

información es necesario ingresar en la opción (registros auxiliares) 

Los datos ingresados deben ser iguales a los de la ficha de levantamiento de información (definición de costos de producción y servicio) (análisis de ventas empresa comerciales)

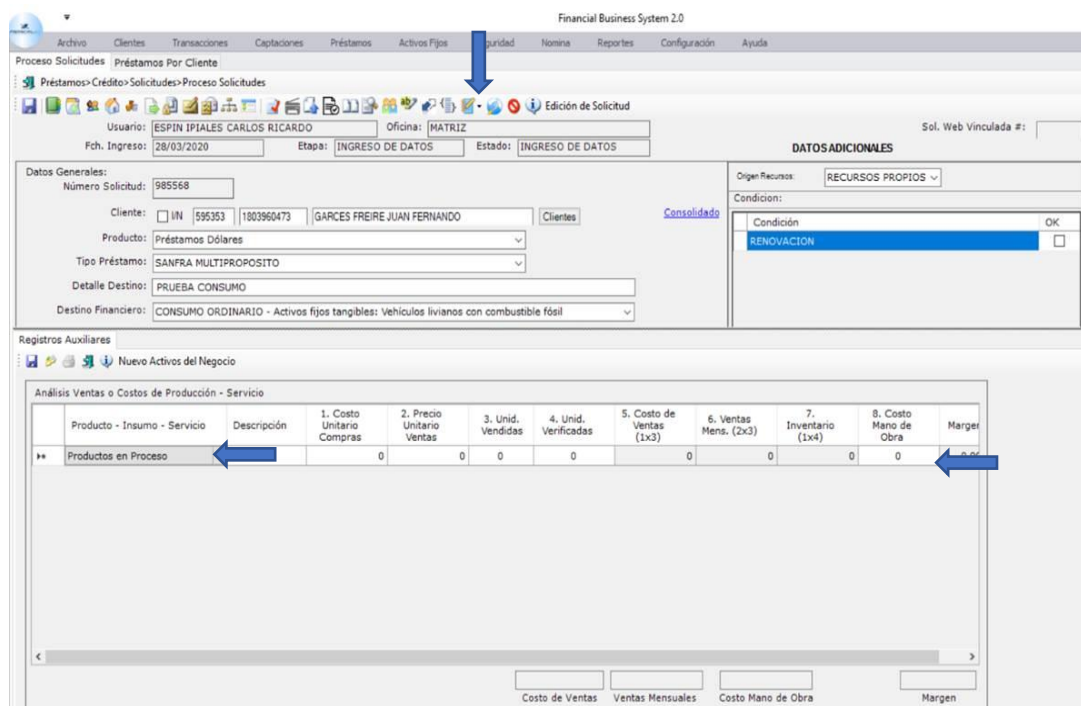


Ilustración 25. Ingreso datos crédito 3

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se nos despliega la siguiente pantalla, revisamos que los datos desplegados sean los mismos que se encuentran en la solicitud física e ingresamos los datos que faltan (origen ingresos, calificación BURO), en este caso al guardar los datos el sistema nos generó error entonces procedemos a la actualización de datos tanto

del deudor como del cónyuge, caso contrario se procede a revisar el balance que sea el mismo que se encuentra en la solicitud física.

The screenshot displays the 'Financial Business System 2.0' interface. The main window is titled 'Proceso Solicitudes' and contains a navigation menu with options like 'Archivo', 'Clientes', 'Transacciones', etc. The current view is 'Datos Crediticios Deudor (Persona Natural)'. The form includes the following fields and values:

- Cliente:** 824444, 1801805910, CASTRO MISO BLANCA LAURA
- Actividad Económica:** VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETCÉTERA.
- Descripción Actividad Económica:** VENTA DE VIVERES
- Número de Meses Actividad Econ.:** 121
- Sector Económico:** VENTA DE VIVERES
- Tipo de Vivienda:** PROPIA NO HIPOTECADA
- Nombre Arrendador Vivienda:** (empty)
- Número de Meses en Vivienda:** 180
- Origen Ingresos:** (dropdown menu with a blue arrow pointing to it)
- Calificación Buro:** (dropdown menu with a blue arrow pointing to it)
- Nro. Trabajadores:** 0
- Estado Civil:** Casado
- Tiempo Justifica Ingreso:** 121

Ilustración 26. Ingreso datos crédito 4

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Procedemos nuevamente a los datos crediticios del deudor y hacer clic en guardar la información.

Al guardar la información ingresamos a balances damos clic en la opción

“Balances”

Financial Business System 2.0

Archivo Clientes Transacciones Captaciones Préstamos Activos Fijos Seguridad Nomina Reportes Configuración Ayuda

Proceso Solicitudes

Préstamos > Crédito > Solicitudes > Proceso Solicitudes

Usuario: VEGA ZURITA LUIS ANIBAL Oficina: MATRIZ

Fch. Ingreso: 12/03/2020 Etapa: INGRESO DE DATOS Estado: INGRESO DE DATOS

DATOS ADICIONALES

Datos Crediticios Deudor

Datos Crediticios Deudor (Persona Natural)

Datos Iniciales Datos Económicos Familiar Datos Patrimoniales Familiar Datos Económicos Negocio Datos Patrimoniales Negocio Deudas IFIS Balances

Ciudad: 824444 1801805910 CASTRO MUSO BLANCA LAURA

Actividad Económica: VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTICULOS DE FERRERERIA, COSMETICOS, ETCETERA.

Descripción Actividad Económica: VENTA DE VIVERES

Número de Meses Actividad Econ.: 121

Sector Económico: VENTA DE VIVERES

Tipo de Vivienda: PROPIA NO HIPOTECADA

Nombre Arrendador Vivienda:

Número de Meses en Vivienda: 180

Origen Ingresos: INDEPENDIENTE RUC

Calificación Buro: Analista con información

Nro. Trabajadores: 0

Estado Civil: Casado

Tiempo Justifica Ingreso: 121

Ilustración 27. Ingreso datos crédito 5

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se despliega la siguiente información:

Financial Business System 2.0


Acciones Captaciones Préstamos Activos Fijos Seguridad Nomina Reportes Configuración Ayuda

te Solicitudes de Crédito

nceso Solicitudes

or

f 2 Page Width Find Next



BALANCE GENERAL

1 ACTIVO FIJO		139152.00
FAMILIAR	12 ACTIVO FIJO	135000.00
	120108 Muebles y Enseres	5000.00
	120109 Edificios	130000.00
NEGOCIO	11 ACTIVO CORRIENTE	1152.00
	110101 Caja-Bancos	200.00
	110302 Inventario productos terminados	952.00
	12 ACTIVO FIJO	3000.00
	120101 Maquinaria y Equipo	3000.00
2 PASIVO		3273.00
FAMILIAR		3273.00
	2202 Cuentas X Pagar IFIS	3273.00
PATRIMONIO FAMILIAR Y DEL NEGOCIO		135879.00

ESTADO DE RESULTADOS

4 GASTOS		1054.00
FAMILIAR		934.00
	4401 Educacion	150.00
	4402 Alimentacion	250.00
	4405 Servicios Básicos	40.00
	4406 Transporte	30.00
	4501 Pagos Mensual IFIS	464.00
NEGOCIO		120.00
	4302 Servicios Básicos	30.00
	4304 Impuestos	20.00
	4306 Transporte	50.00
	4309 Otros	20.00
5 INGRESOS		1540.79
FAMILIAR		568.79
	5404 Ingresos Conyuge	568.79
NEGOCIO		972.00
	5101 Utilidad Bruta	972.00
EXCEDENTE		486.79

CUENTAS POR PAGAR IFIS

INSTITUCIÓN	SALDO	CUOTA
MUSHUC RUNA	209.00	212.00
INTERANDINA	1128.00	114.00
CONECCEL	28.00	28.00
REVOLUCION DE LA MODA	1709.00	97.00
ETA FASHION	199.00	13.00
Total:	3273.00	464.00

INDICADORES

Cobertura Patrimonial	2.41 %
-----------------------	--------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA 12/03/2020

Utilidad Neta / Ventas	0.00 %
Capital de Trabajo (Activo Corriente - Pasivo corto plazo)	1151.00
Liquidez de Trabajo (Activo Corriente / Pasivo corto plazo)	0

En caso de que los datos concuerden con los datos de la solicitud física proceder al icono de (documentos generales) y seleccionar los documentos que se necesitan para la operación de crédito y guardar para la digitalización de documentos, caso contrario se regresa a revisar los datos ingresados en el activo, pasivo, gastos, ingresos y cuentas por pagar IFIS del deudor.

Aparecen los documentos obligatorios, hacer clic en nuevo e ingresar los documentos adicionales que están incluidos en el file del socio (operación ingresada en el planteamiento).

Nota.

En caso de ser un crédito con garantía personal, se deberá seleccionar los documentos para el garante, de la misma forma como se procede con el deudor, debe realizarse con el garante.

Préstamos Por Cliente: Proceso Solicitudes

Préstamos > Crédito > Solicitudes > Proceso Solicitudes

Edición de Solicitud

Usuario: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA Oficina: MATRIZ

Documentos Digitales: 7/2018 Etapa: DIGITALIZACION Estado: Digitalizado

Datos Generales:

Documentos Generales:

Documentos:


Código	Nombre	Tipo Documento	¿Existe?	Es Reutilizable
SO01	Solicitud de Créditos deudor	SOLICITUD DE CRÉDITO SOLICITANTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SO03	Autorización para la revisión de centrales de riesgo de...	SOLICITUD DE CRÉDITO SOLICITANTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DI01	Copia Cédula de Identidad deudor	DOCUMENTOS DE IDENTIDAD SOLICITANTE Y CONYUGE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DI09	Copia simple de Servicio básico deudor	DOCUMENTOS DE IDENTIDAD SOLICITANTE Y CONYUGE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DS19	Ficha de levantamiento de información deudor	DOCUMENTOS QUE SUSTENTEN INGRESOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DO02	Consultas del Buro de crédito deudor	DOCUMENTOS DE ORIGINACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DO06	Revisión de no constar en listas Restrictivas deudor	DOCUMENTOS DE ORIGINACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DO10	Revisión de pag de la Judicatura deudor	DOCUMENTOS DE ORIGINACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ilustración 28. Ingreso garante

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Seleccionar los documentos, marcar los documentos adicionales, clic en aceptar y

clic en guardar .

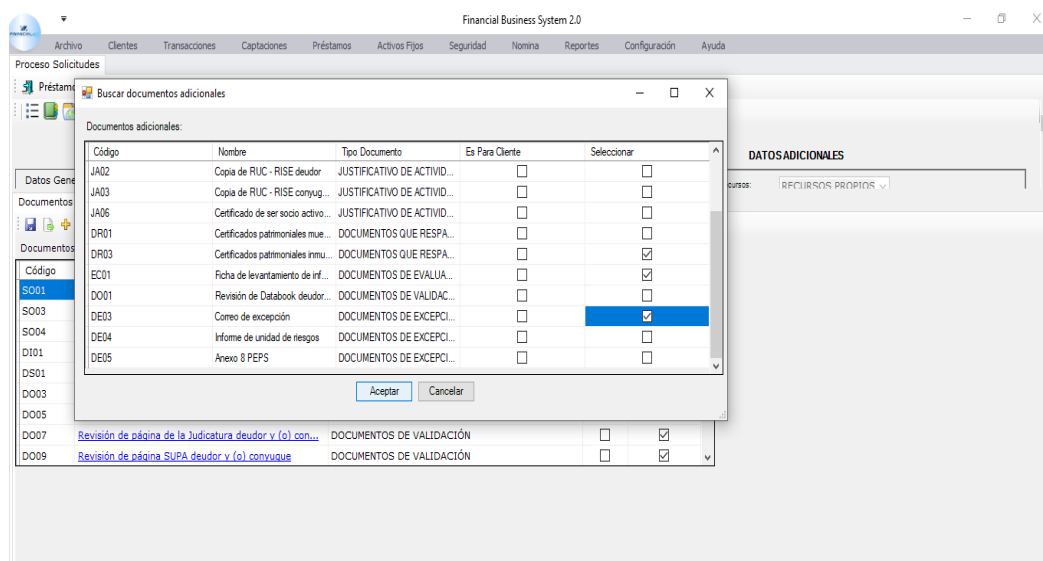


Ilustración 29. Selección de documentos para digitalización 1

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Carga de documentos reutilizables

Nota.

Si se va a reutilizar los documentos cargados en la digitalización de créditos

anteriores.

Dar clic en la opción .

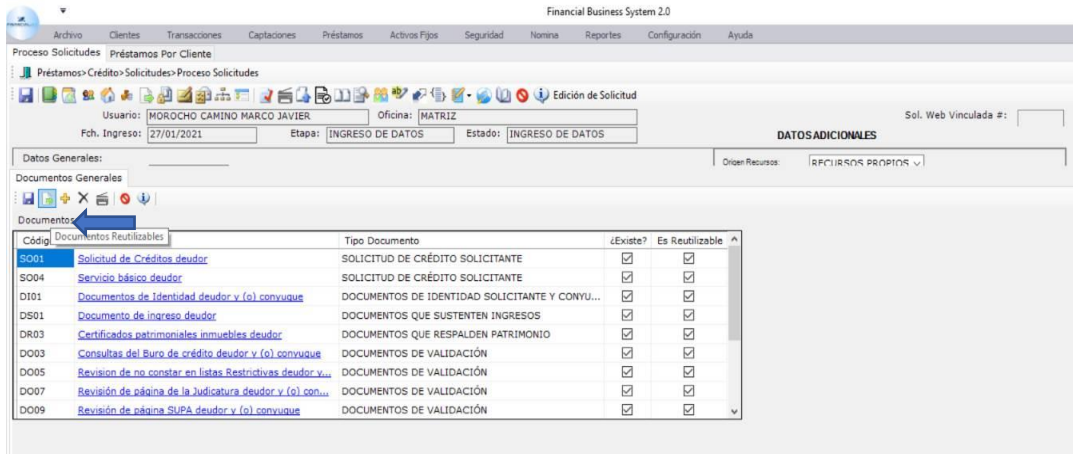


Ilustración 30. Selección de documentos para digitalización 1

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Al desplegarse la pantalla, se selecciona con Check en cada uno de los documentos que se va a reutilizar en el crédito planteado, clic en “Aceptar”

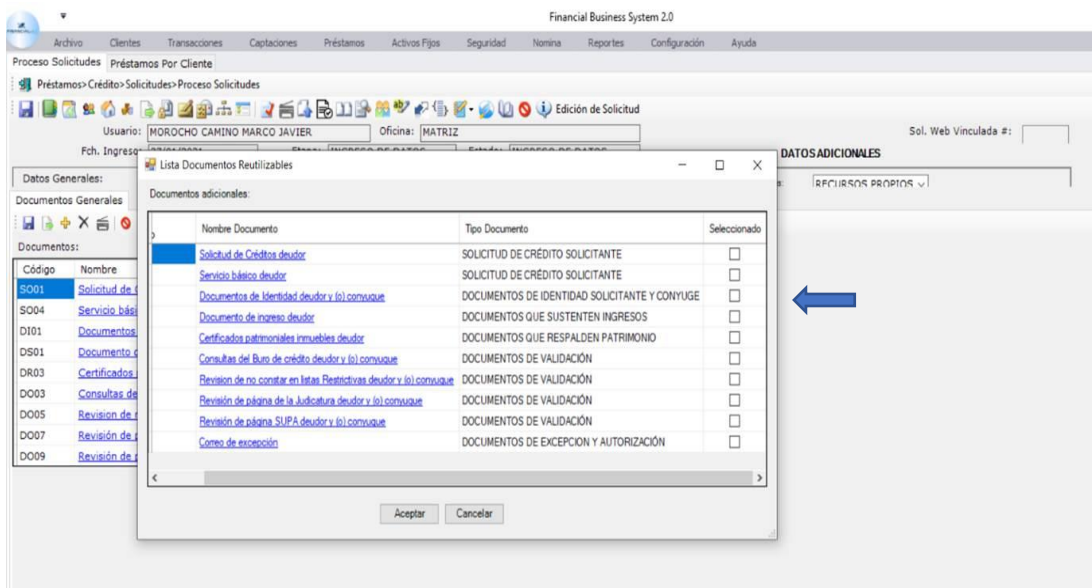



Ilustración 31. Selección de documentos para digitalización 2

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Automáticamente los documentos reciclados se actualizarán en el crédito nuevo.

Se continua con los pasos establecidos a continuación, tanto para documentos nuevos como reutilizables.

Para realizar la verificación, se debe dar clic en el botón 

Marcar todos los documentos como verificado.

Aquí se deben seleccionar todos los documentos que ya han sido entregados por el


cliente. Una vez realizada la selección, dar clic en el botón guardar  . Ver

ilustración 32.

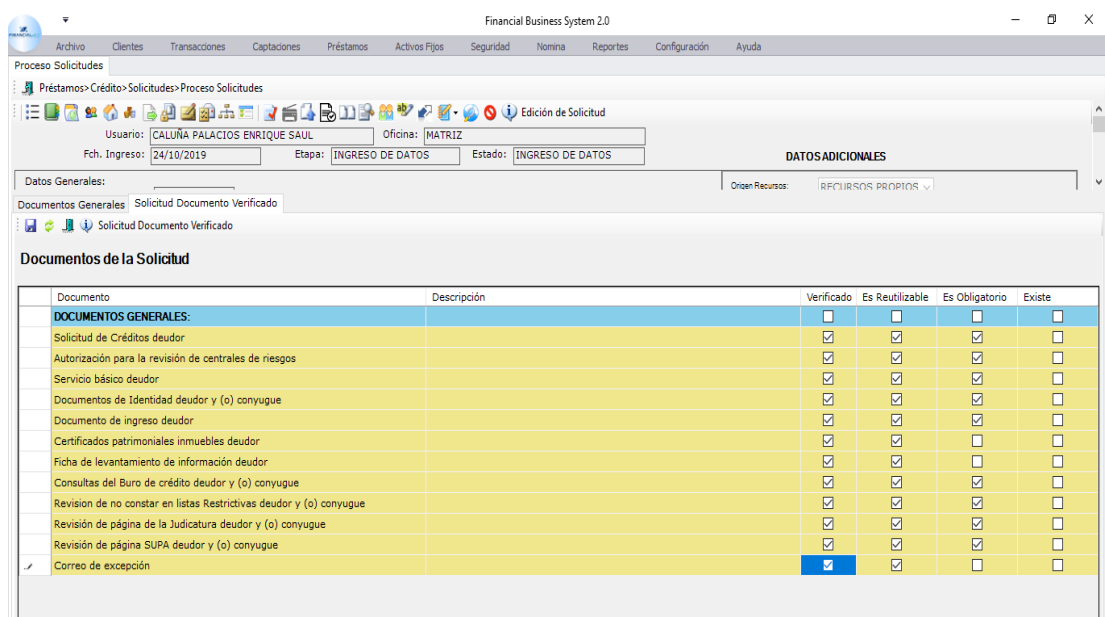



Ilustración 32. Selección de documentos para digitalización 3

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingresar a la opción digitalizar  Se despliega toda la lista de documentos a digitalizar.

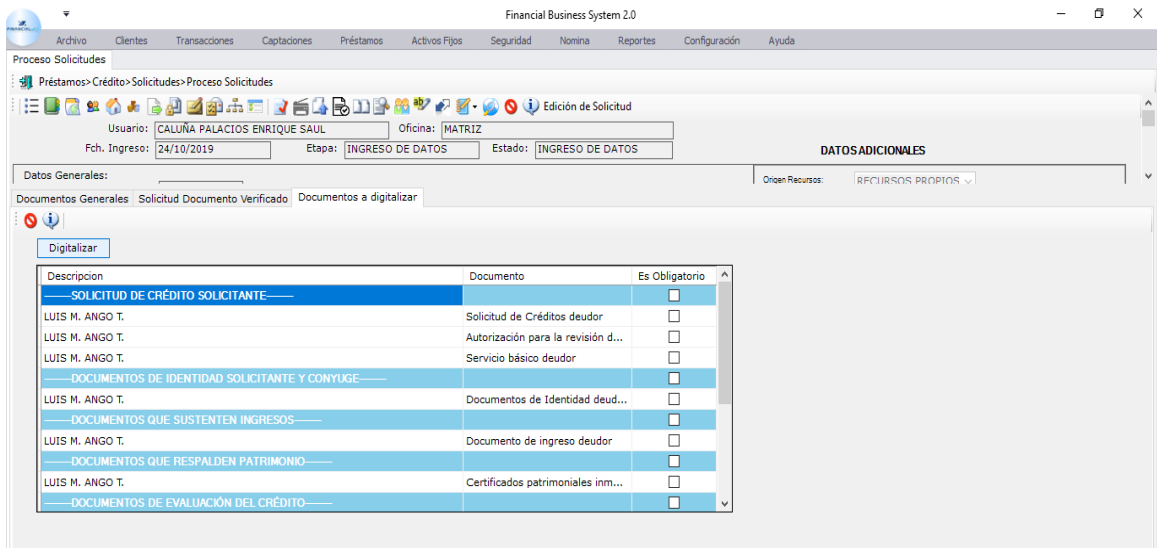


Ilustración 33. Digitalización 1

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Ingresar las hojas en el escáner como se observa en la fotografía.

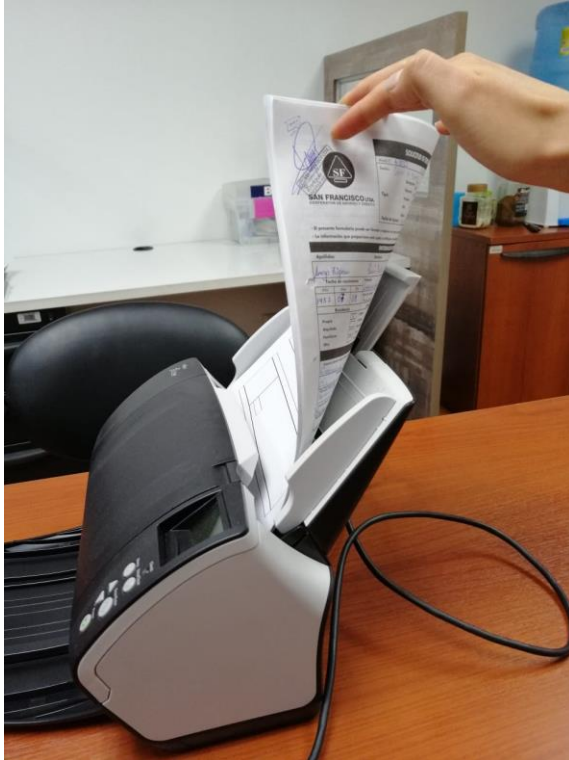


GRAFICO 16. Digitalización

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Hacer clic en digitalizar Digitalizar

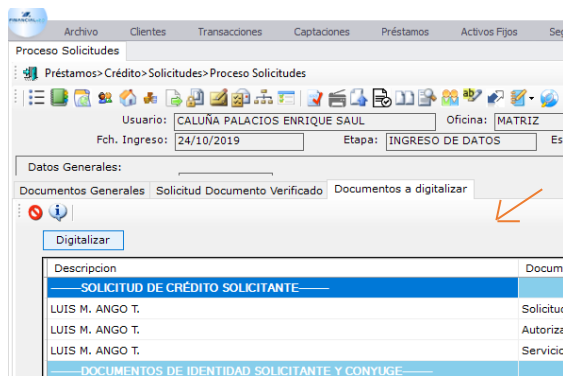
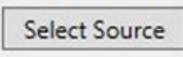
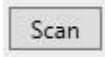



Ilustración 34. Digitalización 2

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Seleccionar select source  seguido de scan  y finalmente en iniciar 

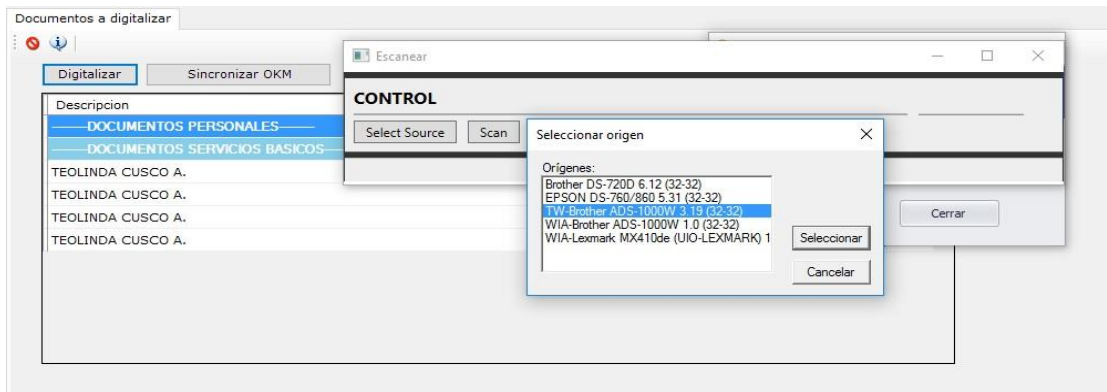


Ilustración 35. Digitalización 3

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Subir imágenes al gestor documental 

Aparecen todas las imágenes digitalizadas en la primera imagen hacer clic derecho abrir (eliminar las imágenes o rotar según sea el caso) cerrar.

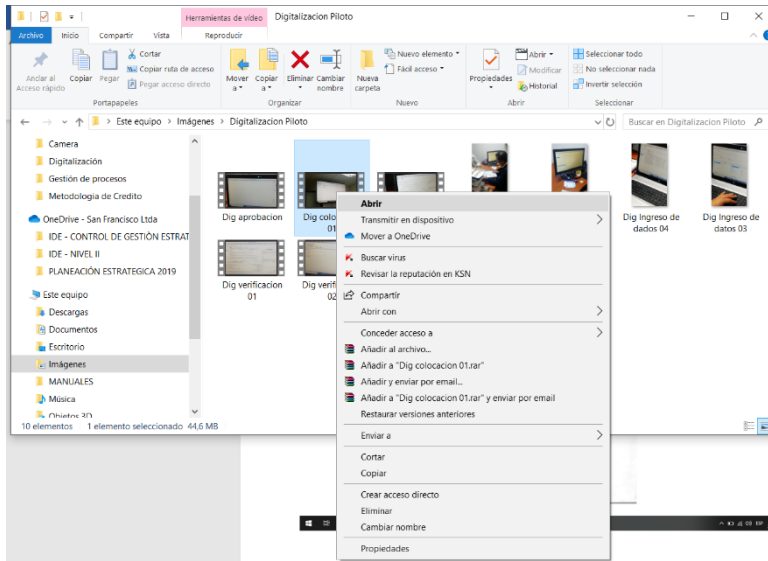


Ilustración 36. Digitalización 4

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Elegir la opción borrar y aceptar.

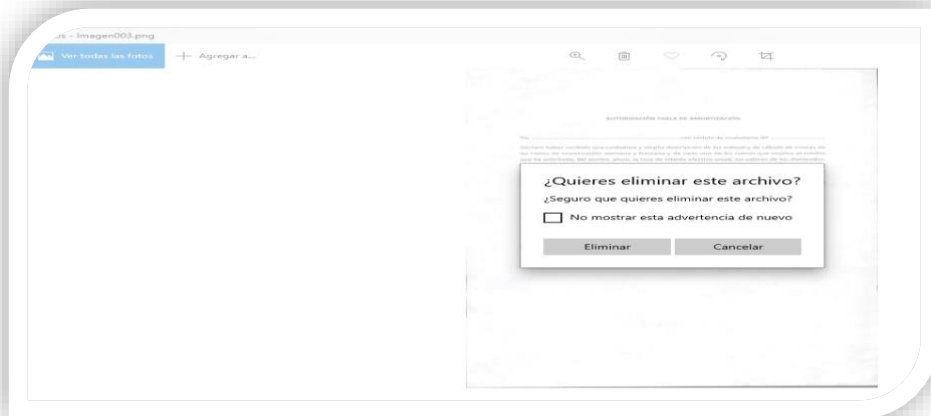


Ilustración 37. Digitalización 5

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Elegir la carpeta donde se tienen las imágenes de las listas de control, elegir todos los documentos, presionar ctrl C; aperturar la carpeta de los documentos digitalizados y presionar ctrl V.

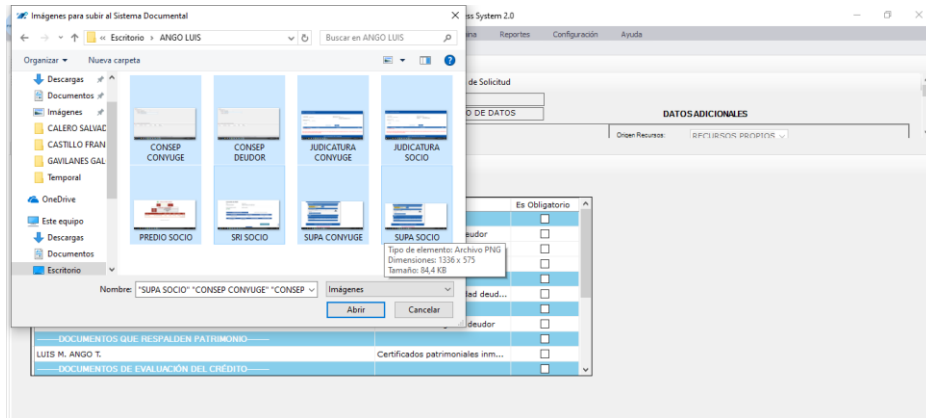


Ilustración 38. Digitalización 6

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Hacer clic en abrir.

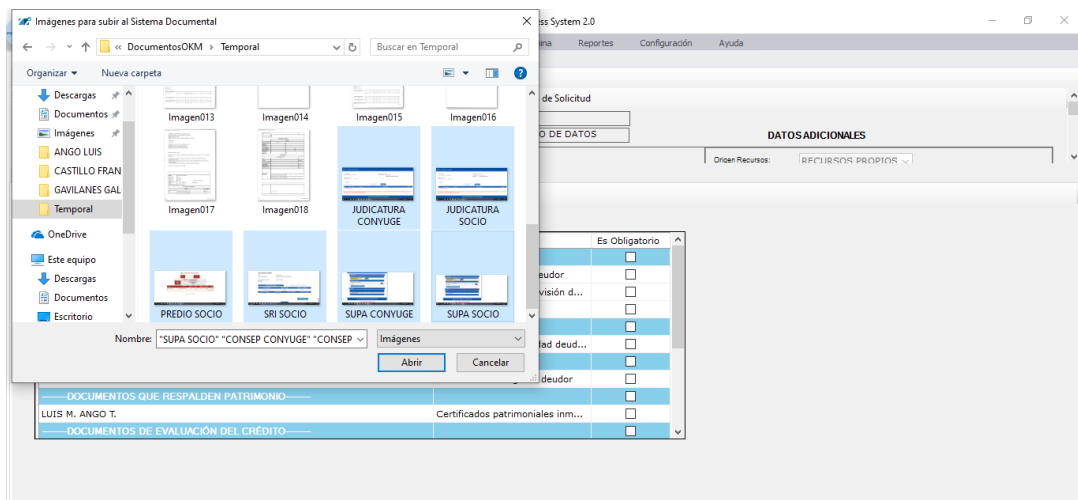
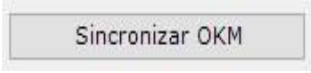


Ilustración 39. Digitalización 7

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Hacer clic en  y presionar SI

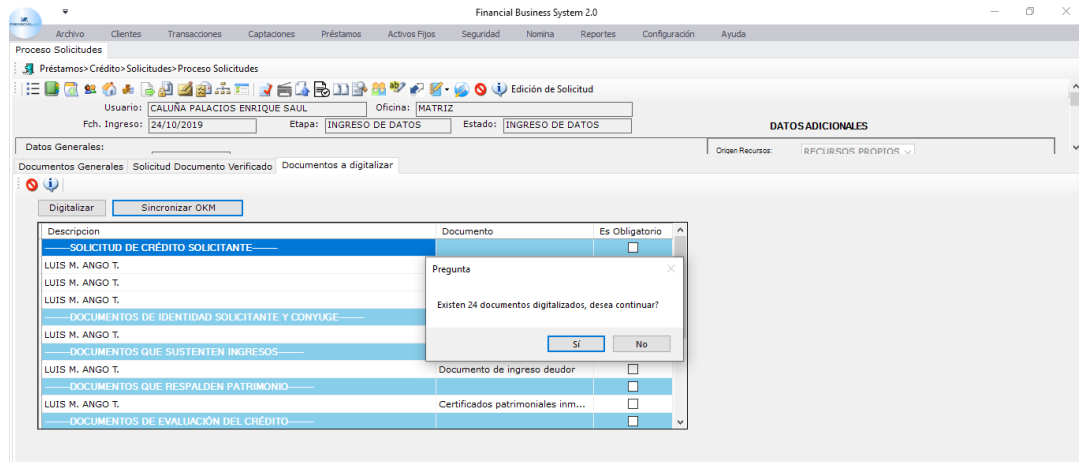


Ilustración 40. Digitalización 8

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Esperar unos minutos y presionar Aceptar.

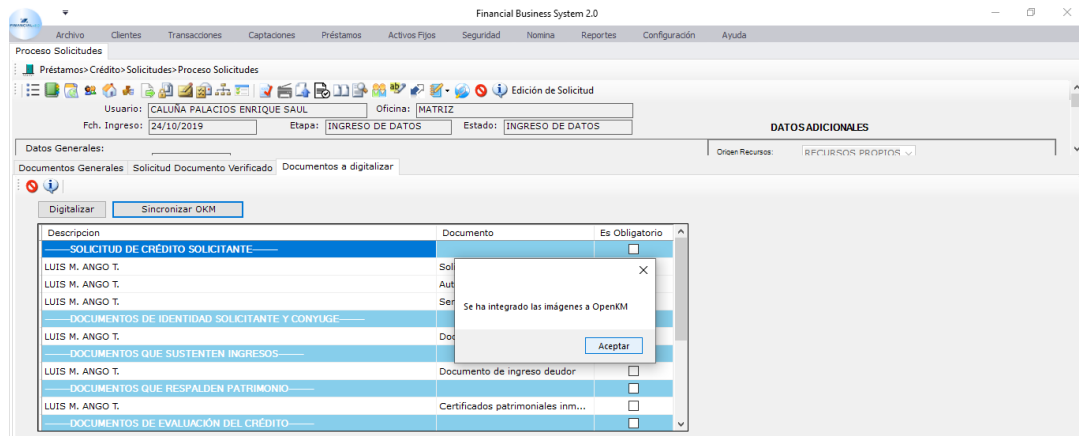


Ilustración 41. Digitalización 9

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Elegir la opción codificar documentos , se desplegará la siguiente pantalla:

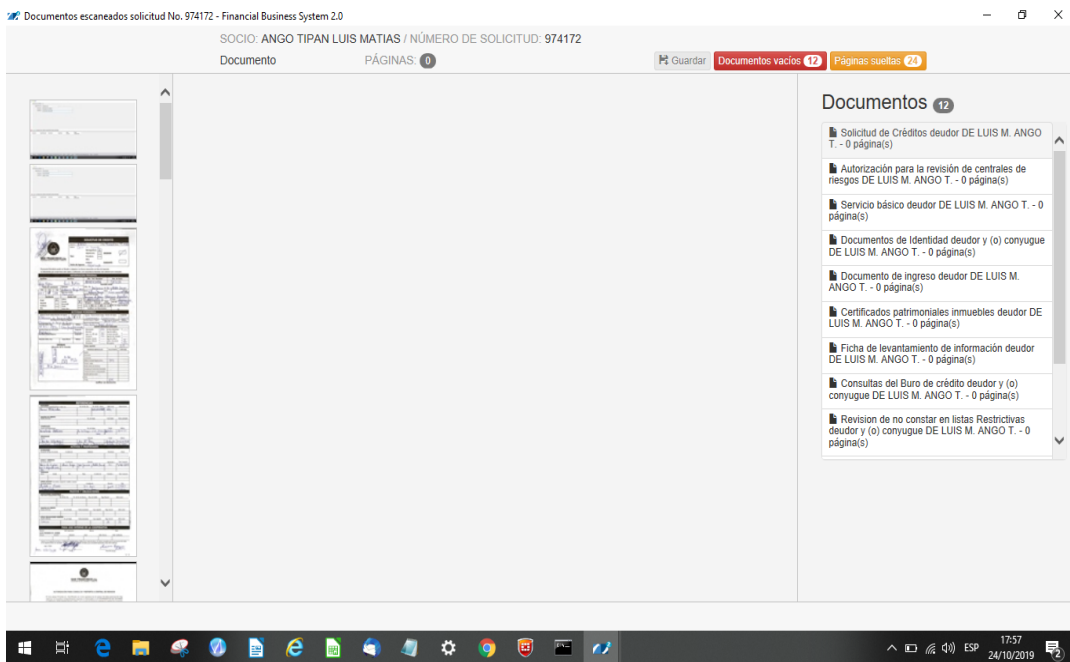


Ilustración 42. Digitalización 10

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

A continuación, en cada opción de la sección derecha hacer clic y unir con los

documentos de la sección izquierda y hacer clic en .

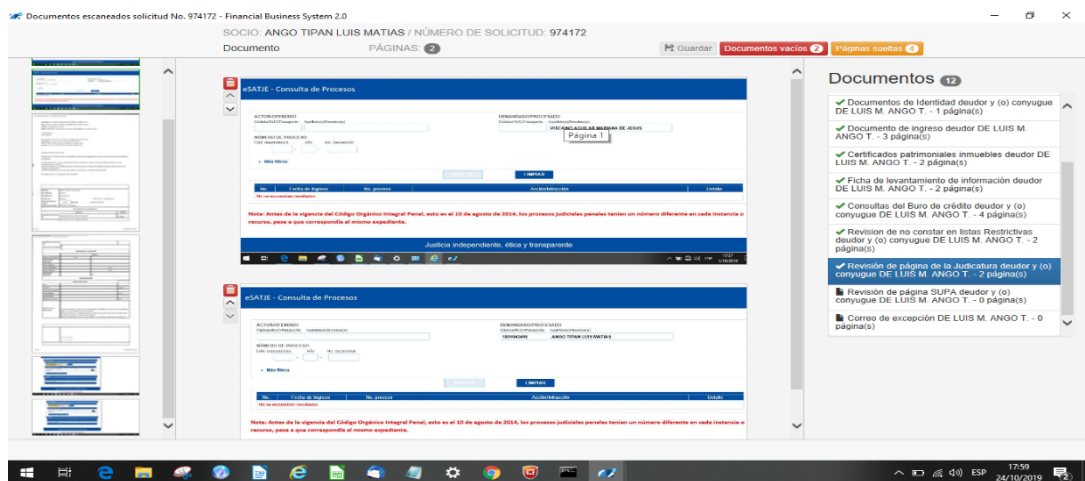


Ilustración 43. Digitalización 11

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Al concluir con todos los documentos, se habilitará la opción en color verde, hacer clic.



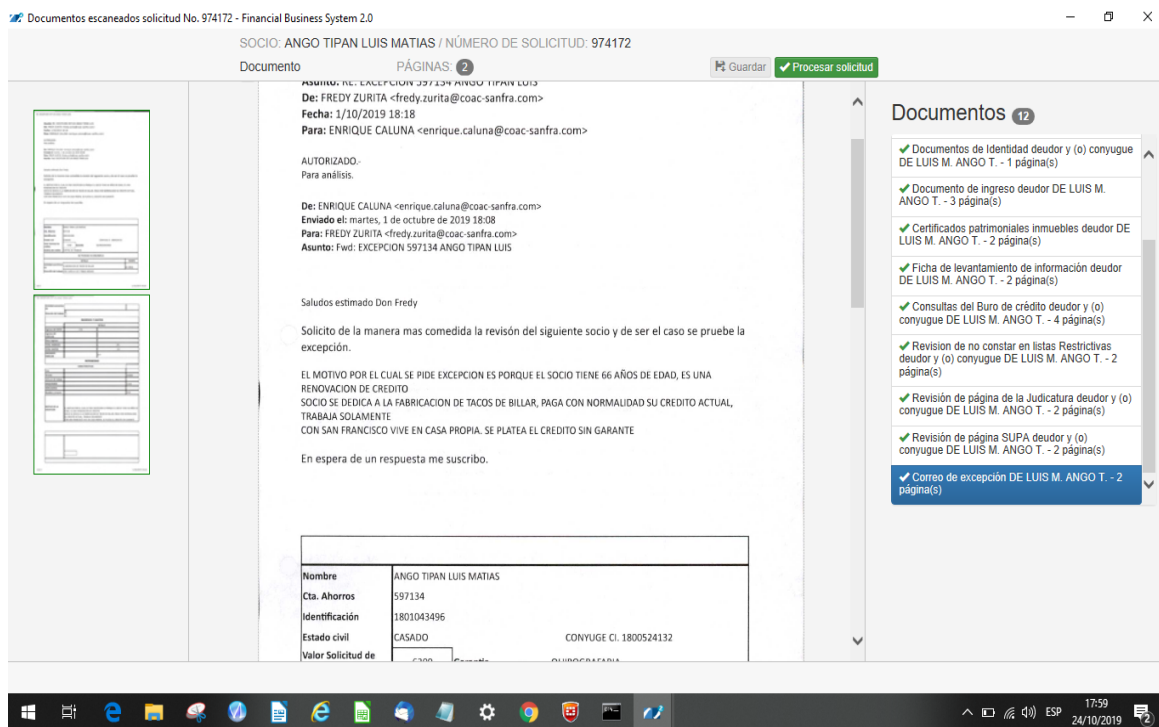


Ilustración 44. Digitalización 12


Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.


Esperar unos minutos...



Después de que se subió uno a uno los documentos, procesamos la solicitud hasta que aparezca el mensaje documentos PDF creados correctamente, hacer clic en cerrar.

Elegir la opción verificar , se desplegará la siguiente pantalla. Hacer clic en refrescar hasta visualizar todos los cuadros de la sección verificado, dar clic en el

botón 

Elegir la opción consolidado  hasta que se despliegue la siguiente pantalla, hacer clic en consolidado.

Nota.

Si NO se realiza el paso descrito NO se consolida la información y se borra la información digitalizada.

Procedemos a la opción Consolidado. Ver ilustración 45.

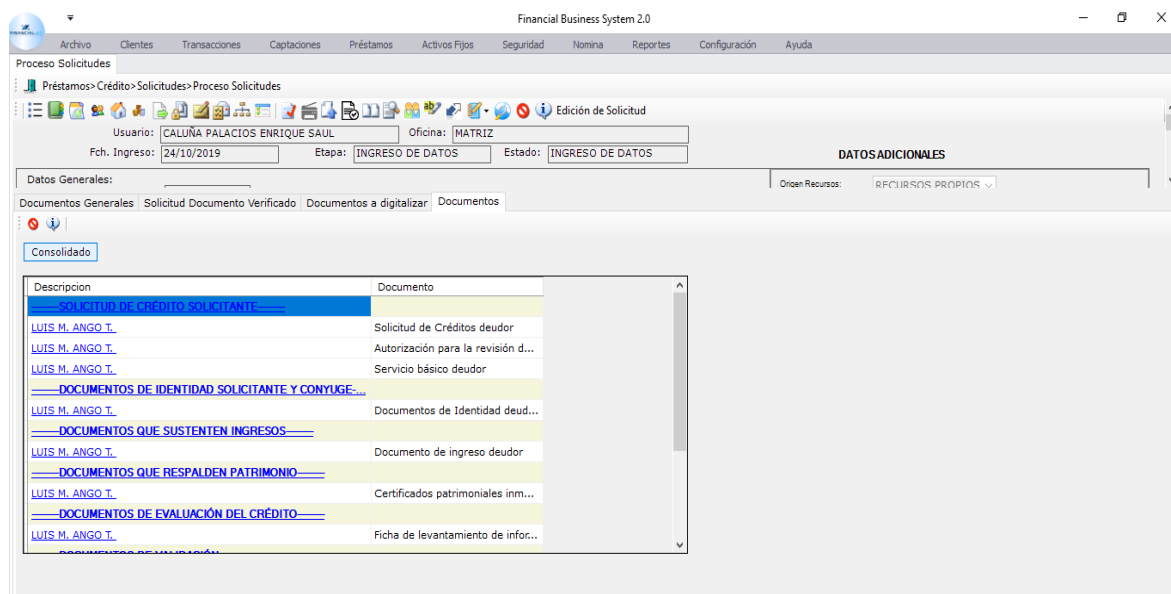


Ilustración 45. Digitalización 13

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se desplegará el consolidado, para revisar que todos los documentos estén incluidos en el PDF.

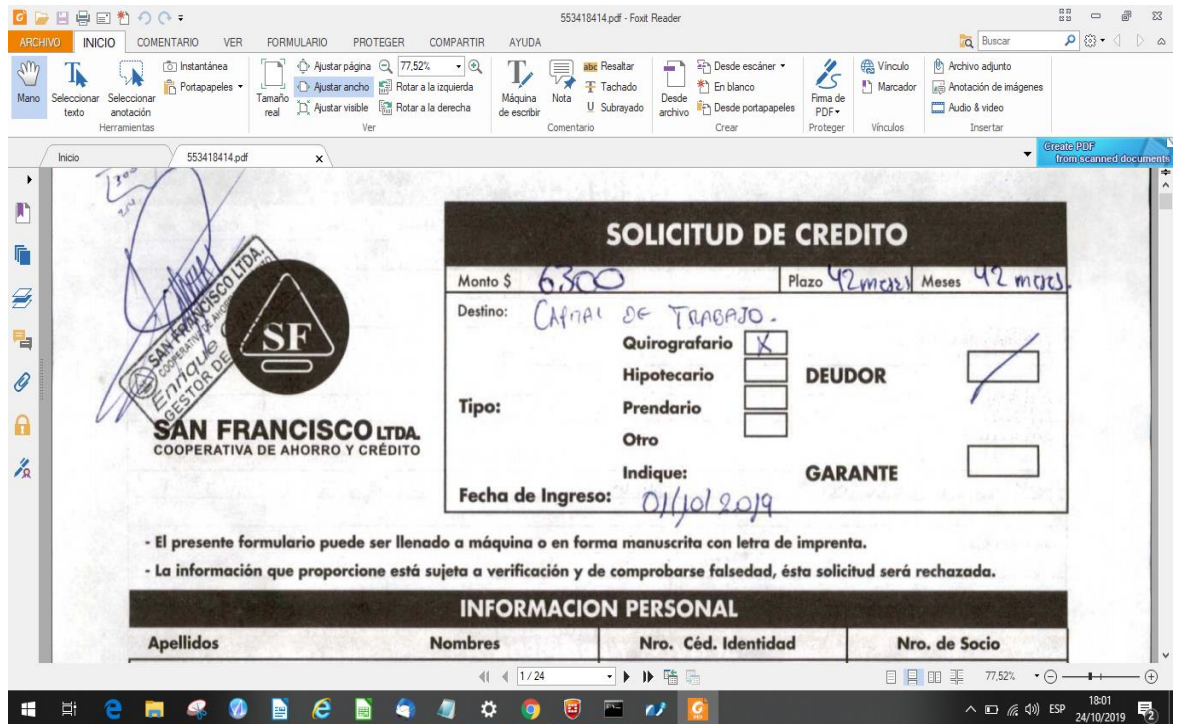



Ilustración 46. Digitalización 14

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Elegir la opción verificar  , se desplegará la siguiente pantalla. Hacer clic en refrescar hasta visualizar todos los cuadros de la sección verificado, dar clic en el

botón 

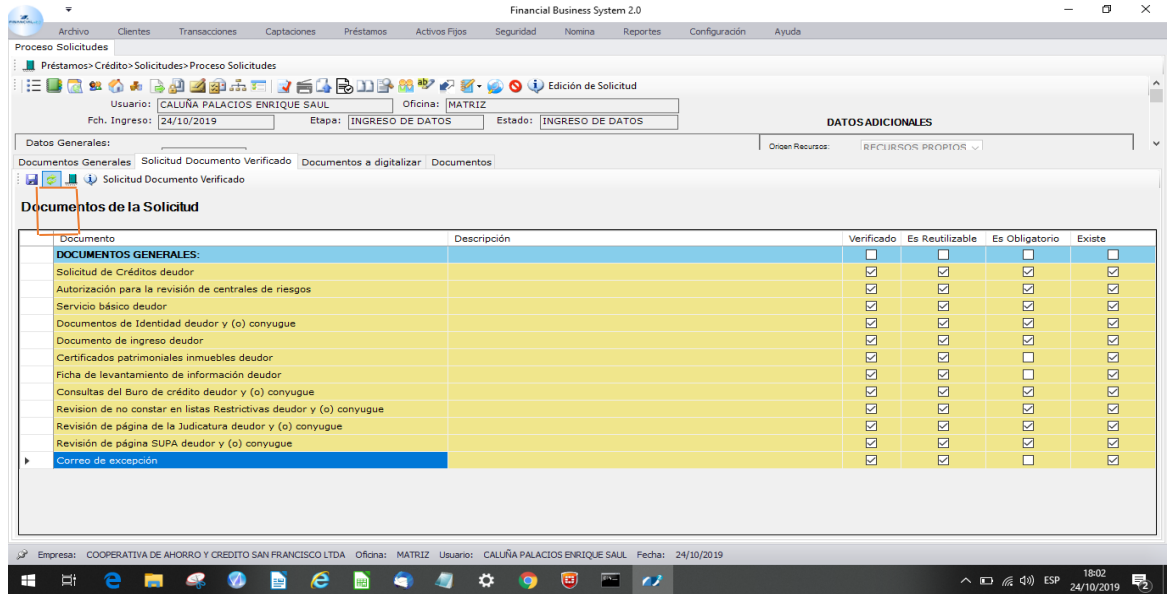

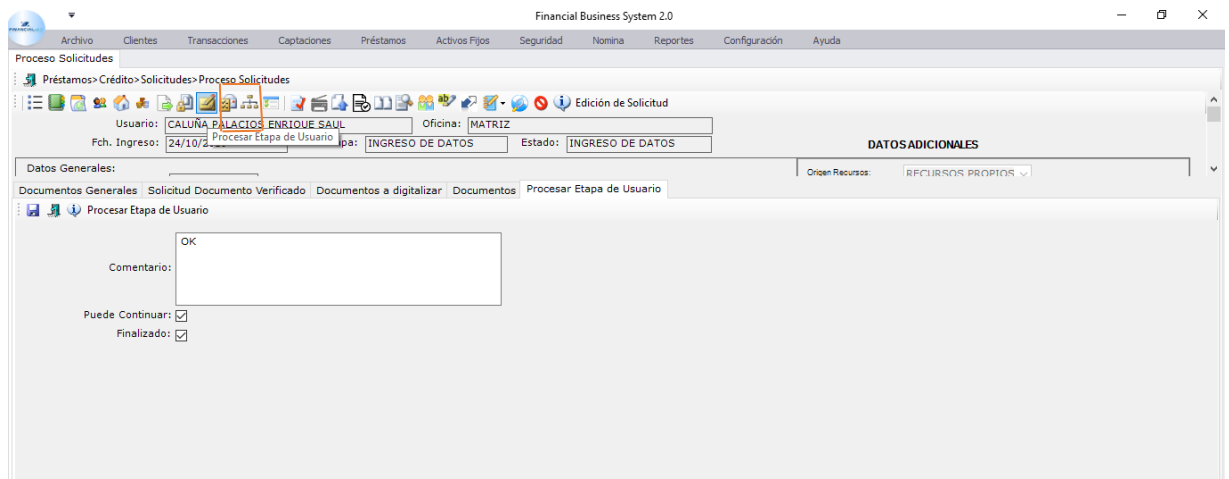


Ilustración 47. Verificación

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Elegir la opción procesar etapa de usuario , ingresar comentarios hacer clic en finalizado y guardar.



-Rectificación de documentos por re-proceso

Nota.

Cuando la operación es devuelta y se requiere reemplazar uno de los documentos, se realiza lo siguiente:

Elegir la opción documentos digitales

Préstamos Por Cliente - Proceso Solicitudes

Préstamos > Crédito > Solicitudes > Proceso Solicitudes

Edición de Solicitud

Usuario: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA Oficina: MATRIZ

Fch. Ingreso: 02/02/2018 Etapa: DIGITALIZACION Estado: Digitalizado

Datos Generales:

Número Solicitud: 921108

Cliente: IN 510094 1803115870 BEJARANO MONTEDEOCA JAIRO ANDRES Clientes Consolidado

Producto: Préstamos Dólares

Tipo Préstamo: ORDINARIO

Detalle Destino: TEST

Destino Financiero: CONSUMO ORDINARIO - Activos fijos tangibles: Vehículos livianos con combustible fósil

Destino Crédito: Compra de vehículo

Monto Solicitado: 5000.00 Aprobado: 5000.00

Sub Calificación Contable: CONSUMO ORDINARIO

Relación Encaje: 0 X1

Monto del Encaje: 0

División Política: 18 > 01 > 50 AMBATO Ubicaciones

Datos de Generación de Tabla de Pagos

Tipo de Tabla de Pagos: Tabla Alemana - Dia Fijo

Datos de Generación de Préstamo

Deuda Inicial: 5000.00

Valor a Entregar: 5000.00

DATOS ADICIONALES

Origen Recursos: RECURSOS PROPIOS


Condición: OK


No.	Tipo	Interes Y Mora	A Cancelar	OK

Ilustración 48. Remplazo de documento 1

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Paso 22. Elegir el documento que se va a reemplazar, presionar digitalizar 

Elegir la opción 

Seguido de 

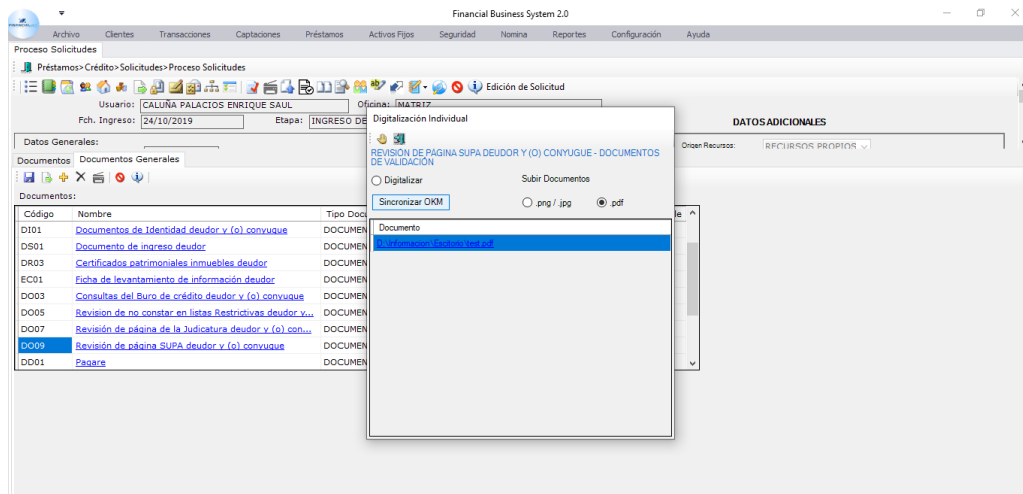


Ilustración 49. Reemplazo documento 2

Elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Se desplegará un aviso hacer clic en aceptar seguido de cerrar.

-No hacer clic en guardar.

Verificar los documentos como se hizo anteriormente con la opción consolidado



seguido de procesar etapa de usuario



VALORACIÓN DE LA PROPUESTA

Mediante el método cualitativo escogido para el presente trabajo se realiza la valoración de la propuesta llevada a cabo por el método práctico, por cuanto el proceso se puede comparar y analizar en sus diferentes etapas mediante un historial que la institución facilitará para su estudio de un antes y un después de la implementación de la herramienta, además permite el estudio de los indicadores establecidos como son tiempos, costos y velocidad en la aprobación.

Esta herramienta permite además tener mayor espacio dentro de la institución, facilita el acceso a la documentación, conserva la información de una manera segura, permita la adaptabilidad de nuevos productos y procesos, ayuda a realizar consultas simultáneas, mayor productividad y contribuye a la ecología.

Se analiza el proceso de crédito inicial donde consta las siguientes etapas como el planteamiento, la verificación y la aprobación, donde se realizaba el traslado de los files de crédito de las agencias a la fábrica de crédito en matriz, esto provocaba una demora en tiempo de respuesta al socio, así como un costo adicional.

Una vez que se puso en marcha el proceso de digitalización se evidencia que las etapas son las mismas, agregado un paso en el proceso de planteamiento que la digitalización, el mismo que lo realizan los gestores de negocios con esto se pueden eliminar el traslado de files de créditos

A continuación, se presenta un resumen detallado del proceso por etapas con sus tiempos en minutos del proceso de crédito de principio a fin, antes de la digitalización y con la digitalización para poder realizar un comparativo efectivo.

CUADRO 17. Proceso antes de la digitalización

PROCESO INICIAL	
TIEMPOS DE COLOCACIÓN	
ETAPA. Planteamiento e ingreso	
RESPONSABLE. Gestor de negocios	
Verificar listas de control	20,17 Min
Verificar central de riesgos	5,03 Min
Registrar información	30,00 Min
Plantear crédito	15,62 Min
Proceso de solicitudes	1,57 Min

Procesar información conyugue de garante	3,87 Min
Procesar información garante	4,68 Min
Procesar información deudora	5,50 Min
Ingreso de información deudor y garante	2,43 Min
TOTAL	73,25 Min

PROCESO INICIAL

TIEMPOS DE COLOCACIÓN	
ETAPA. Verificación	
RESPONSABLE. Operativo de crédito	
Verificar información deudora	6,65 min
Llamar a referencia	4,15 min
Verificar información garante	2,15 min
Ingresar comentarios	1,25 min
TOTAL	14,20 min

PROCESO INICIAL

TIEMPOS DE COLOCACIÓN	
ETAPA. Aprobación	
RESPONSABLE. Analista de crédito	
Revisión información deudor	1,27 min
Verificar información de validación de deudor	2,20 min
Verificar balance comparativo deudor	0,40 min
Validar solicitud deudora	1,23 min
Revisión información garante	1,47 min
Verificar información de validación de garante	2,43 min
Verificar balance comparativo garante	2,00 min
Validar solicitud garante	1,12 min
Llamar gestor por dudas	4,25 min

Llamar al socio para verificación de información	5,50 min
Aprobar crédito	0,28 min
TOTAL	22,15 min

PROCESO SIN GESTIÓN DOCUMENTAL	1,83 horas
---------------------------------------	-------------------

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Es decir que el tiempo que toma desde que inicia el proceso de crédito desde su planteamiento con el gestor, y pasando por todas las áreas involucradas hasta que el analista aprueba el crédito tiene una demora de 1,83 horas antes de la implementación de la digitalización.

Se detalla a continuación los datos luego de la implantación de la digitalización donde se ha podido obtener los siguientes tiempos de respuesta.

CUADRO 18. Proceso con de la digitalización

PROCESO ACTUAL

TIEMPOS DE COLOCACIÓN	
ETAPA. Planteamiento e ingreso	
RESPONSABLE. Gestor de negocios	
Verificar listas de control	20,17 Min
Verificar central de riesgos	5,03 Min
Registrar información	30,00 Min
Plantear crédito	15,62 Min
Proceso de solicitudes	1,57 Min
Procesar información conyugue de garante	3,87 Min
Procesar información garante	4,68 Min
Procesar información deudora	5,50 Min

Ingreso de información deudor y garante	2,43 Min
Digitalización	14,50 Min
Preparar documentos deudores	1,37 Min
Preparar documentos garantes	1,42 Min
Digitalizar	1,42 Min
Sincronización del sistema	0,92 Min
Organizar y ubicar documentos	5,88 Min
Procesar	1,37 Min
Verificar información y cerrar digitalización	2,13 Min
TOTAL	87,75 Min

PROCESO ACTUAL

TIEMPOS DE COLOCACIÓN	
ETAPA. Verificación	
RESPONSABLE. Operativo de crédito	
Verificar información deudora	6,78 min
Llamar a referencia	3,02 min
Verificar información garante	3,32 min
Ingresar comentarios	1,07 min
TOTAL	14,18 min

PROCESO ACTUAL

TIEMPOS DE COLOCACIÓN	
ETAPA. Aprobación	
RESPONSABLE. Analista de crédito	
Revisión información consolidada deudor	1,90 min
Consolidado deudor	1,22 min
Validar solicitud deudora	1,33 min
Revisión gestión documental	3,35 min
Verificar comentarios	1,30 min
Llamar gestor por dudas	5,82 min

Aprobar crédito	0,27 min
TOTAL	15,18 min

PROCESO CON GESTIÓN DOCUMENTAL	1,95 horas
---------------------------------------	-------------------

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Para este proceso se puede verificar que una vez que se ha implementado la digitalización el tiempo utilizado para que el crédito este aprobado es de 1,95 horas. Si se realiza la comparación de etapas existe un incremento de 12 minutos en cuanto al tiempos utilizados para procesar una solicitud de crédito ya que se agrada una etapa.

Además, se presenta un estudio de los costos de los recursos a los que la organización incurre para completar el proceso de crédito antes de la implementación de la digitación donde constan todas las áreas involucradas

CUADRO 19. Proceso de Crédito y recursos involucrados

PROCESO DE CREDITO																										
OBJETIVO GENERAL: Verificar gastos en el proceso actual en la Fábrica de Créditos																										
PRODUCTO	META	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACION	RESPONSABLES INVOLUCRADOS	CRONOGRAMA																				RECURSOS	
					SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					FINANCIEROS	
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
CREDITO	2 CARPETAS DIARIAS POR GESTOR	Receptar, verificar, analizar y proponer de manera transparente la solicitud de crédito	MANUAL GENERAL DE CREDITO	GESTOR DE NEGOCIOS: 8 OFICINAS 47 GESTORES																	COMBUSTIBLES VEHICULOS DE 8 OFICINAS: \$ 400.00 USD DIARIO, \$ 80.00 SEMANALES, \$1600.00 MENSUALES					
		Realizar un adecuado levantamiento de la operación																								
		Ingresar la información de manera real y sin errores en el sistema Institucional																								
		Envío de documentación física a Oficina Matriz en los horarios establecidos																								
	22 CARPETAS DIARIAS POR OPERATIVO DE CREDITO	Realizar verificaciones telefónicas a deudores y garantes		7 OPERATIVOS DE CREDITO	SUELDO POR OPERATIVO 600.00 USD MAS BENEFICIOS Y HORAS EXTRAS \$ 820.00 POR CADA UNO \$ 5740.00 DOLARES MENSUALES	TIEMPO INGRESO																				
		Revisar y garantizar que la documentación presentada sea fiable en base a un check list				SI GARANTE					CON 1 GARANTE					CON 2 GARANTES						MAS DE 2 GARANTES				
						5 MIN	10 MIN	10 MIN	15 MIN	20 MIN	15 MIN	20 MIN	25 MIN	25 MIN	30 MIN											
		Ingresar la información en el sistema																								

Elaborado por: Gabriela Meja

Fuente: Investigación directa

Se puede hacer referencia que luego de la implementación de la herramienta se obtuvo un ahorro en costos en el tema de traslado de carpetas a la fábrica de crédito por un valor de \$1600 al mes, y el ahorro de dos sueldos de operativos de crédito que es un valor de \$ 1640, garantizando esto que la organización realizo un cambio productivo en cuanto a ahorros.

CUADRO 20. Gastos

GASTOS OPERATIVOS ANTES DE DIGITALIZACION	\$7.340	TOTAL AL AÑO \$88080
GASTOS OPERATIVOS CON LA DIGITALIZACION	\$4.100	TOTAL AL AÑO \$49200
DIFERENCIA		\$38.880

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Se considera además como gastos del proyecto el sueldo de dos desarrolladores por el tiempo que duro la implementación de la herramienta que fueron 5 meses.

CUADRO 21. Sueldos desarrolladores

DOS DESARROLLADORES POR 5 MESES	\$2.000 POR MES
TOTAL	\$10.000

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Además, se adquiere 1 escáner por agencia marca FUJITSU

CUADRO 22. Adquisición de escáner

32 ESCÁNER	VALOR UNITARIO \$400
TOTAL	\$12.800

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Para el archivo de los documentos pasivos del área de crédito se rentó una bodega en el sector del mayorista.

CUADRO 23. Gastos arriendo

ARRIENDO MENSUAL	\$500
TOTAL	\$6.000

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Con los datos obtenido se puede llegar al valor real de ahorro que dejó la implementación de la herramienta.

CUADRO 24. Utilidad

GATOS DEL PROYECTO	\$22.800
AHORRO DEL PROYECTO	\$38.880
UTILIDAD	\$16.800

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Investigación directa

Para lo que se llega a la conclusión que luego de la inversión realizada para el proyecto luego de los gastos, la institución tiene un valor a favor de \$16.800.

Por otra parte, se evidencia los tiempos en días que transcurre una solicitud para que esté lista para el desembolso, antes y luego de la digitalización. Este indicador ayudara a verificar si existe un recorte en tiempo de respuesta.

CUADRO 25. Tiempos de respuesta del proceso crédito antes de la digitalización

No	SECUENCIAL	NUMEROSOLICITUD	TIPO DE CREDITO	FECHASISTEMAINGRESO	ETAPA
1	392984	949178	CONSUMO PRIORITARIO	02/01/2019	PLANTEAMIENTO
	392984	949178	CONSUMO PRIORITARIO	04/01/2019	INGRESO DE DATOS
	392984	949178	CONSUMO PRIORITARIO	04/01/2019	APROBACION
	392984	949178	CONSUMO PRIORITARIO	04/01/2019	APROBACION
2	395473	951644	MICROCREDITO	04/02/2019	PLANTEAMIENTO
	395473	951644	MICROCREDITO	06/02/2019	INGRESO DE DATOS
	395473	951644	MICROCREDITO	11/02/2019	APROBACION
	395473	951644	MICROCREDITO	12/02/2019	APROBACION
3	398065	954216	CONSUMO PRIORITARIO	08/03/2019	PLANTEAMIENTO
	398065	954216	CONSUMO PRIORITARIO	01/03/2019	INGRESO DE DATOS
	398065	954216	CONSUMO PRIORITARIO	08/03/2019	APROBACION
	398065	954216	CONSUMO PRIORITARIO	08/03/2019	APROBACION

	398065	954216	CONSUMO PRIORITARIO	08/03/2019	INGRESO DE DATOS
4	398067	954218	MICROCREDITO	07/03/2019	PLANTEAMIENTO
	398067	954218	MICROCREDITO	07/03/2019	APROBACION
	398067	954218	MICROCREDITO	07/03/2019	INGRESO DE DATOS
	398067	954218	MICROCREDITO	07/03/2019	APROBACION
	398067	954218	MICROCREDITO	07/03/2019	APROBACION
6	399750	955885	MICROCREDITO	04/04/2019	PLANTEAMIENTO
	399750	955885	MICROCREDITO	25/03/2019	INGRESO DE DATOS
	399750	955885	MICROCREDITO	04/04/2019	APROBACION
	399750	955885	MICROCREDITO	04/04/2019	APROBACION
	399750	955885	MICROCREDITO	04/04/2019	DESEMBOLSO
	399750	955885	MICROCREDITO	04/04/2019	INGRESO DE DATOS
7	403052	959163	MICROCREDITO	08/05/2019	PLANTEAMIENTO
	403052	959163	MICROCREDITO	09/05/2019	APROBACION
	403052	959163	MICROCREDITO	06/05/2019	INGRESO DE DATOS
	403052	959163	MICROCREDITO	08/05/2019	INGRESO DE DATOS
	403052	959163	MICROCREDITO	09/05/2019	VERIFICACION
8	403638	959747	CONSUMO PRIORITARIO	10/05/2019	INGRESO DE DATOS
	403638	959747	CONSUMO PRIORITARIO	13/05/2019	VERIFICACION
	403638	959747	CONSUMO PRIORITARIO	14/05/2019	APROBACION
	403638	959747	CONSUMO PRIORITARIO	09/05/2019	PLANTEAMIENTO
9	406665	961747	MICROCREDITO	05/06/2019	APROBACION
	406665	961747	MICROCREDITO	05/06/2019	VERIFICACION
	406665	961747	MICROCREDITO	04/06/2019	INGRESO DE DATOS
	406665	961747	MICROCREDITO	04/06/2019	PLANTEAMIENTO
10	410947	965009	MICROCREDITO	15/07/2019	APROBACION
	410947	965009	MICROCREDITO	10/07/2019	PLANTEAMIENTO
	410947	965009	MICROCREDITO	12/07/2019	INGRESO DE DATOS
	410947	965009	MICROCREDITO	15/07/2019	VERIFICACION

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

CUADRO 26. Tiempos de respuesta del proceso de crédito con de la digitalización

No	SECUENCIAL	NUMEROSOLICITUD	TIPO DE CREDITO	FECHASISTEMAINGRESO	ETAPA
1	418592	972597	MICROCREDITO	02/10/2019	APROBACION
	418592	972597	MICROCREDITO	02/10/2019	VERIFICACION
	418592	972597	MICROCREDITO	01/10/2019	PLANTEAMIENTO
	418592	972597	MICROCREDITO	01/10/2019	INGRESO DE DATOS
2	418746	972749	MICROCREDITO	18/10/2019	VERIFICACION

	418746	972749	MICROCREDITO	18/10/2019	PLANTEAMIENTO
	418746	972749	MICROCREDITO	18/10/2019	INGRESO DE DATOS
3	420892	974768	CONSUMO PRIORITARIO	08/11/2019	PLANTEAMIENTO
	420892	974768	CONSUMO PRIORITARIO	08/11/2019	INGRESO DE DATOS
	420892	974768	CONSUMO PRIORITARIO	08/11/2019	VERIFICACION
	420892	974768	CONSUMO PRIORITARIO	08/11/2019	APROBACION
	420892	974768	CONSUMO PRIORITARIO	08/11/2019	APROBACION
4	423451	977237	MICROCREDITO	03/12/2019	PLANTEAMIENTO
	423451	977237	MICROCREDITO	03/12/2019	INGRESO DE DATOS
	423451	977237	MICROCREDITO	03/12/2019	VERIFICACION
5	423790	977573	CONSUMO PRIORITARIO	05/12/2019	APROBACION
	423790	977573	CONSUMO PRIORITARIO	05/12/2019	INGRESO DE DATOS
	423790	977573	CONSUMO PRIORITARIO	05/12/2019	PLANTEAMIENTO
6	425531	979252	CONSUMO PRIORITARIO	03/01/2020	APROBACION
	425531	979252	CONSUMO PRIORITARIO	03/01/2020	PLANTEAMIENTO
7	425532	979253	MICROCREDITO	30/12/2019	PLANTEAMIENTO
	425532	979253	MICROCREDITO	30/12/2019	INGRESO DE DATOS
	425532	979253	MICROCREDITO	30/12/2019	VERIFICACION
	425532	979253	MICROCREDITO	30/12/2019	APROBACION

Elaborado por: Gabriela Mejía

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Con el estudio del proceso de etapas de crédito se puede verificar que antes de la digitalización los tiempos de respuesta son de uno a tres días para que el crédito esté listo para su liquidación o desembolso. Una vez implementada esta herramienta los tiempos se acortan a 24 horas agilitando el proceso crédito, cumpliendo la cadena de etapas y mejorando su servicio y atención al cliente. Esto en medición de tiempos.

En el año 2019 se otorga un total de 25.32 créditos a nivel nacional, para el 2020 a pesar de que el mundo atraviesa por una pandemia, la institución otorga 19.754 crédito con la ayuda de esta herramienta

Por otra parte, es importante conocer que la institución generará un impacto ambiental con un ahorro de 110.000 hojas al año (5 hojas por, 22.000 promedio de

crédito otorgados al año) que se utiliza para el desembolso, este ayudará a cuidar la tala de 9 árboles al año, tomando como referencia que de cada árbol se genera 12 mil hojas. El objetivo con esto es llegar al cero uso de papel en el proceso y contribuir al cuidado del ambiente a más de tener un proceso ágil, el poder hacer consultas en páginas públicas como SRI, GAD, Registro civil entre otras, colabora para obtener imágenes de los documentos necesario y estos sean cargados al sistema de manera virtual sin necesidad de tenerlos en físico.

Con los indicadores estudiados se puede llegar a verificar que la herramienta adoptada por la institución ha cumplido su objetivo principal el ahorro de recursos en general, con lo permite llegar cumplir su meta prevista. Además, se puede tomar como un modelo a seguir para las diferentes áreas.

La digitalización es parte de la modernización de una empresa, si ella quiere ser competitiva debe estar a la par de sus competidores, afrontar nuevos cambios y retos para otorgar un servicio más ágil y oportuno.

CONCLUSIONES

- Esta herramienta ha permitido que la institución compruebe su efectividad en cuenta ahorros de gastos, y tiempos utilizados para este proceso, para ello es importante que esta herramienta sea replicada en las demás áreas para lograr que toda la organización tenga un sistema unificado de trabajo.
- Con el desarrollo de la nueva etapa en el proceso de crédito se constata que el tiempo de respuesta para la aprobación de crédito es menor a la que se tomaba antes de la digitalización, adicional se establece que el personal del

área de crédito ha disminuido el uso de papel y la duplicidad de documentación, con el fin de poder lograr en un tiempo determinado el cero uso de papel dentro de la organización como parte del cuidado ambiental.

- La digitalización en el área de crédito genera diferentes oportunidades para la institución en cuanto al servicio otorgado como en la creación de nuevos productos financieros que pueden ser virtuales, como créditos en línea, aperturas de cuenta en línea entre otros, ya que el dejar de utilizar documentos físicos permite al gestor procesar y verificar datos otorgados por los socios mediante mecanismos electrónicos.
- La digitalización permitirá a la empresa poder buscar empresas especializadas y con los permisos ambientales necesarios para la destrucción de archivos pasivos, con esto será una organización que colabore con el cuidado del ambiente.

RECOMENDACIONES

- Luego del estudio realizado sobre implementación hecha se recomienda un análisis al proceso y sus etapas dos veces por año, para conocer el flujo de actividades y saber si se puede o no eliminar etapas en algunos tipos de productos de créditos.
- Además, que la institución mantenga reuniones con los involucrados en el proceso de manera constante para conocer cuáles son las problemáticas que surgen en el proceso y con esto tratar de eliminar los cuellos de botellas.

- Por último, es importante evaluar el tema del impacto ambiental durante el proceso de digitalización tanto en el área de crédito como plan piloto como en las demás áreas dentro de la institución, siendo este enfoque parte de la responsabilidad social que toda empresa debe generar.

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/digitalizacion-de-documentos>
- (s.f.). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/digitalizacion.php>
- (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/recursos/>
- Agudelo, M., & Alejandro, S. (2012). Apropiación social del conocimiento: Una nueva dimensión de los archivos. Medellín, Colombia: Revista Interamericana de Bibliotecología, .
- Aguilar, A. (2004). *Capacitacion y desarrollo del personal*. Mexico: LIMUSA S.A.
- Amanda, V. P. (2017). Asistencia técnica, la solución de las crisis de identidad de las cooperativas agrarias. *Dialnet*, 62-76.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Órgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro oficial N^º 444.
- Astudillo, M. (2013). Fundamentos de economía. *Revista Problemas del Desarrollo*, 1-2.
- Bancaria, S. (2008). *INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, FINANCIACIÓN DE PRÉSTAMOS CON BANCOS*, S. D. (s.f.). *Glosario de Términos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- BanEcuador. (2020). *Servicios no financieros*. Obtenido de BanEcuador: <https://www.banecuador.fin.ec/servicios-no-financieros/>
- BANES, K. M. (2011). IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Barney, J. B. (1991). "Firm resources and sustained competitive advantage". *Journal of Management*.
- Barney, J. (s.f.). *Firm resources and sustained competitive advantage*.
- Batista, R. (s/f). *Asesoría Financiera*. Obtenido de Gestion.org: <https://www.gestion.org/que-es-la-asesoria-financiera/>
- Belezaca Fernández, M. I., & Tacuri Lucero, N. M. (2013). *Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Bermudez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *Scielo*, 25.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- Borges, J. L. (1998). *El Libro de Arena*. Madrid: Alianza .
- Brayam, M. (s/f). *Intermediación Financiera*. Obtenido de Intermediación Financiera: <https://elmaslargoviaje.wordpress.com/2013/03/06/como-funciona-la-intermediacion-financiera/>
- Bujan, A. (19 de Junio de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de Servicios Financieros: <https://www.encyclopediafinanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm>
- Caracciolo, M. (1998). *Modalidades de asistencia técnica*. Buenos Aires: LATIN GRAFICA.
- Cardenas Torres, E. Y. (2012). *Creación de una cooperativa de ahorro y crédito a través de los banco comunales de la provincia del Carchi que son financiados con recursos del gobierno provincial*. Universidad Central del Ecuador.
- Cárdenas Torres, E. Y., & Torres Rosero, J. I. (2012). *Creación de una cooperativa de ahorro y crédito a través de los banco comunales de la provincia del Carchi que son financiados con recursos del gobierno provincial*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Carrasco Carrasco, M. (1996). Economía Social, concepto e importancia. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, 131.
- Celis Minguet, A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Caracas. Vadell Hermanos Editores.
- Chiavenato , I. (1999). *Administración de los Recursos Humano*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria*. Ediciones Abya-Yala.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento Cooperativo en el Ecuador. Visión Histórica, Situación Actual y Perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* , 249-284.
- DELFINO, E. B. (s.f.). *REGIMEN LEGAL DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA*.
- DELFINO, E. B. (s.f.). *RÉGIMEN LEGAL DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA*. Obtenido de <https://www.pj.gov.py/ebook/monografias/extranjero/economico/Eduardo-Ferreira-Delfino-Regimen-Legal.pdf>
- Ecuador, A. C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial N° 449.
- El Comercio. (2019). Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años. *Actualidad*, pág. 1.

- Esparza, M. J. (Julio de 2016). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la ciudad de Quito. Quito, Ecuador.
- Fernandez Gil, P. (s.f.). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. (1997): Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.
- GAD Municipal de San Miguel . (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*.
- GARCÍA DÍAS, C. M., CARDENAS SANCHEZ, G. A., & MOLINA RODRIGUEZ, C. H. (2011). ANÁLISIS DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA EN EL ESCENARIO DE LAS CRISIS. Quindío, Colombia: UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA.
- García Reyes, K., Prado Vite , E., Salazar Cantuñi, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 32. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392832.html>
- García, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información.
- García, H. P. (febrero de 2020). ANÁLISIS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO UNO DE LA CIUDAD DE QUITO. Quito, Ecuador.
- García, K. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia. *Revista Espacios*, 6.
- Gestion.Org. (2019). *¿Que es la asesoría financiera?* Obtenido de ¿Que es la asesoría financiera?: <https://www.gestion.org/3-antivirus-gratis-protegerse-de-los-virus/>
- González, L. H. (2015). CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE VIRTUALIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VIRTUALSCAN. GUAYAQUIL, ECUADOR.
- González, L. H. (2015). CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE VIRTUALIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VIRTUALSCAN. GUAYAQUIL- ECUADOR .
- Grupo Mancheno. (2020). *Las 12 cooperativas de ahorro y crédito más prestigiosas de Ecuador*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de Grupo Mancheno: <https://grupomancheno.com/las-12-cooperativas-de-ahorro-y-credito-mas-prestigiosas-de-ecuador-segun-datos-seps-2017/#:~:text=Las%20cooperativas%20de%20ahorro%20y,Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20la%20Econom%C3%ADa>
- GUBERN, R. (2000). *El eros electrónico*. Mexico: Santillan.
- Guridi, L. (2014). *La dimensión económica del desarrollo humano local*. Marra, S.L.

- Gutiérrez Alcántara, R. P. (2019). *Digitalización bancaria y optimización de transacciones financieras de los clientes del Banco de Crédito–Habich, San Martín de Porres 2019*. Peru.
- Investigadores, P. (23 de Marzo de 2020). *TECNICAS DE INVESTIGACION*. Obtenido de <https://tecnicasdeinvestigacion.com/fuentes-de-informacion-primaria-y-secundaria-y-terciaria/>
- King, R., & Levine, R. (1993). *Finance and Growth: Schumpeter Mightbe Right*. The Quarterly Journal of Economics.
- La Torre, J. (2000). Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales. La Habana Cuba.
- Legislación para Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación de Colombia*. (2008). Obtenido de <https://legislaciondellibro.wordpress.com/about/>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2012).
- LLORENTE, A. M. (2001). DIGITALIZACION Y PRESERVACION DIGITAL.
- López , N., & Guerras , M. (2002). "La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones". Madrid: Civitas.
- López, J. F. (s.f.). *Intermediarios financieros*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/intermediarios-financieros.html>
- Map, E. L. (2021). *PROPUESTA PARA LA DIGITALIZACIÓN DEL FONDO DOCUMENTAL DEL DR. BELISARIO PORRAS*. Obtenido de https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1789/0281_Williams.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariño, M., Arregui, S. R., Guerrero , R. M., Mora, A., & Pérez, X. (2014). *Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera*. San José: Cooperativas de las Américas.
- Miño, W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador . Quito: Ministerio de Inclusion Economica y Social.
- Mishkin, F. (2008). Moneda, banca y mercados financieros. Octava edición. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Navarro, M. Á. (2001). Los archivos de documentos electrónicos. *Elprofesional de la información*, 41-45.
- Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD G) adoptada por el Comité de Normas de descripción del Consejo. (1999). Estocolmo, Suecia.: 2da Edición.

- Ocampo, D. S. (4 de agosto de 2020). *investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/fuentes-de-informacion-primarias-y-secundarias-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Oconitrillo, L. L. (s.f.). INTERMEDIACION FINANCIERA. Costa Rica.
- Organización de las Naciones Unidas. (30 de 09 de 2012). *Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina*. Obtenido de Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina: <http://www.fao.org/in-action/agronoticias/detail/es/c/510609/>
- ORTIZ VILLACÍS, M. (1975). El cooperativismo un mito de la democracia representativa, 2ª Edición,. Quito-Ecuador: Universidad Central.
- Paredes Badajoz, T. (2006). La digitalización de la realidad en las nuevas generaciones del siglo XXI. *Comunicar*, 171-175.
- Planificación, C. N. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito: SENPLADES.
- Rosillon, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *SCIELO*, 4.
- SCORDO, P. (2018). "El impacto de la Digitalización en el Sector Bancario Argentino de renta alta".
- SEGUROS, S. D. (s.f.). LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XII_cap_II.pdf
- Silva Catela, L. (2002). *El mundo de los archivos*.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Obtenido de Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS): <http://www.seps.gob.ec/es/web/guest/interna?conoce-la-eps>
- Superintendencia de Bancos. (s/f). *Educación Financiera*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial 444.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Conoce que es la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Conoce que es la Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20popular%20y%20solidaria%20es%20la>

%20forma%20de%20organizaci%C3%B3n,satisfacer%20necesidades%20y%20generar%20ingresos.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s/f). *Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
<http://www.seps.gob.ec/es/web/guest/interna?conoce-la-eps>

Tacuri Lucero, N. M. (2013). *Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda*. Universidad de Cuenca.

Torres, J. c., Cano, P., Melero, J., España, M., & Moreno, J. (2010). *Aplicaciones de la digitalización 3D del patrimonio*. *Virtual Archaeology Review*, 1(1), .

UNESCO. (2020). *Asistencia técnica*. Obtenido de UNESCO:
<https://es.unesco.org/creativity/node/1035>

Unidas, O. d. (2016). <http://www.fao.org>. Obtenido de <http://www.fao.org>:
<http://www.fao.org/3/a-i5977s.pdf>

Urranaga, R., Hiraoka, T., & Risso, A. (2020). *Fundamentos de economía pública*. Lima: Universidad del Pacífico.

Vargas Pieta, A. (2017). Asistencia técnica, la solución de las crisis de identidad de las cooperativas agrarias. *Dialnet*, 23, 62-76.

VARGAS, R. A. (s.f.). *ARCHIVISTICA, INFORMACION Y CONOCIMIENTO*. Obtenido de <http://www.asocarchi.cl/DOCS7108.pdf>

Vásquez, M. (1997). *Introducción a la archivología*. Archivo General de la Nación. Colombia.

Vergara Guerreiro, M. A. (2017). *La creación de redes de integración económica como fuente de crecimiento y desarrollo de las organizaciones*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

1.- ¿Qué tan seguida consulta usted los fieles de documentos de los socios?

Frecuentemente

Regularmente

Ocasionalmente

Nunca

2.- ¿Qué documentos son los más consultados por usted en los archivos de los socios?

Personales

Patrimoniales

Ninguno

3.- ¿Cómo considera usted al proceso de digitalización por parte de la institución?

Acertado

Poco acertado

Nada acertado

4.- ¿Qué tiempo se utilizaba para ser aprobados los créditos antes de la digitalización?

De 1 a 3 días

De 4 a 8 días

De 9 a 15 días

De 16 a 20 días

Mas días

5.- ¿En qué tiempo son aprobados el crédito con el proceso de digitalización?

De 1 a 3 días

De 4 a 8 días

De 9 a 15 días

De 16 a 20 días

Mas días

6.- ¿Considera que se ha logrado la optimización recursos con este proceso de digitalización?

En gran manera

En mediana manera

Casi nada

Nada

7.- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para la aprobación de crédito con la implementación de la digitalización?

Muy rápido

Rápido

Regular

Lento

Muy lento

8.- ¿Considera que con la digitalización mejora el servicio otorgado a los socios?

De gran manera

De mediana manera

Casi nada

No hay mejora

9.- ¿Su lugar de trabajo es oficina matriz, agencia o sucursal?

Matriz

Agencia

Sucursal

10- ¿Qué cargo ocupa en la institución?

Operativo

Gestor

Gerente de oficina

11- ¿Qué tiempo labora en la institución?

De 1 a 3 años

De 4 a 6 años

De 7 a 9 años

Mas de 10 años