



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y
FINANCIERA**

**ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES
EN LOS PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA EN LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A EN LA
PARROQUIA DE CONCEPCIÓN, CIUDAD DE QUITO EN EL
AÑO 2019**

**Trabajo de Titulación previo la obtención del
título de Tecnólogo en Administración
Bancaria y Financiera**

Autor: Jason Stalin Martínez Pizarro

Tutor: Ing. Fausto Soria

Quito, Junio 2019

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 22 de mayo del 2019

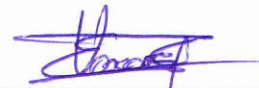
El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **MARTINEZ PIZARRO JASON STALIN**, de la carrera de Administración Bancaria y Financiera, cuyo tema de investigación fue: **ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES EN LOS PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A EN LA PARROQUIA DE LA CONCEPCIÓN, CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



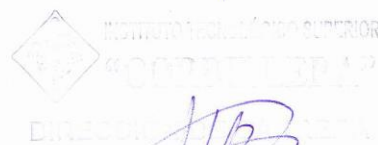
SORIA ANDAGANA FAUSTO LUIS
Tutor de Proyectos



SALAS JIMENEZ FRANCISCO
Delegado Unidad de Titulación



VASCONEZ ROMERO EDUARDO EDMUNDO
Lector de Proyectos



BURGA JADAN MARIA FERNANDA
Directora de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pag.Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15-163 y
Yacuambí (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

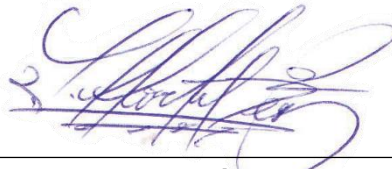
Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambí Oe2-36 y
Bracamoros
Telf.: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Jason Stalin Martínez Pizarro** con C.I 172246609-9, declaro que la investigación realizada es de totalmente original, veraz y de mi autoría, citando todas las fuentes que me han servido para llevar a cabo mi trabajo, respetando todas las normas vigentes que protegen y respaldan como derecho de autor. Los comentarios, las ideas y resultados de la investigación realizada son de mi absoluta responsabilidad.



Jason Stalin Martínez Pizarro
C.I 172246609-9

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Jason Stalin Martínez Pizarro portador de la cédula de ciudadanía N° 172246609-9 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, confiero licencia gratuita, exclusiva de uso no comercial del trabajo denominado **ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES EN LOS PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A EN LA PARROQUIA DE CONCEPCIÓN, CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019**, para fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Jason Stalin Martínez
Pizarro C.C: 172246609-9
Quito, Junio del 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a mi familia, quien con su apoyo incondicional me ha permitido avanzar y alcanzar cada meta y objetivo propuesto en mi proyecto de vida. Quienes hasta ahora son y serán un motor de vida para continuar siendo esa persona de bien, quienes con sus valores y humildad me han enseñado a conseguir cada cosa con esfuerzo y sacrificio. GRACIAS MAMÁ & PAPÁ.

Le dedico este trabajo a mi hermano mayor David, ya que con su sabiduría de hermano mayor y experiencia me ha encaminado a tomar las mejores decisiones en mi vida, quien eh conllevado una vida más que de hermano como un amigo y confidente. Siempre serás mi guía a donde quiero llegar y superar porque tú me lo has demostrado el verdadero significado “Que nada es imposible si nos lo proponemos.”. GRACIAS HERMANO MAYOR.

A quien debe hacer un hincapié y se lo dedico también mi trabajo de titulación es a mi cuñada Verónica y a mi sobrino Ismael, quienes intervienen en mi vida, día tras día, con sus sabios consejos y alegrías cada vez que los veo. GRACIAS POR EXISTIR.

De antemano agradezco y dedico al Ing. Santiago Mena por darme la oportunidad de pertenecer a su prestigiosa empresa Distribuidora Dixeltecsa S.A y también a la Ing. Solimar Rivadeneira (Gerente General) quien fue un pilar principal para conlleva mi trabajo de titulación. GRACIAS EQUIPO SOPTEC.

Jason M. P.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida y continuar con el sendero de mi vida, alcanzando cada meta y objetivo puesto en mente.

Agradezco a mi Mamá y mi Papá quienes me brindan el techo de su hogar para poder vivir y los alimentos que día a día llevan al hogar para poder degustar de ello.

A mi trabajo por brindarme ese apoyo de poder estudiar en la jornada nocturna del instituto.

A mis compañeras y amigos incondicionales que estuvieron ahí para continuar y alcanzar nuestra meta de graduarnos, con quienes se compartió muchas experiencias en el transcurso de toda la carrera.

Por sus sabios conocimientos y experiencias de todo el equipo docente, quienes conforman al Instituto Tecnológico Superior Cordillera agradezco por su apoyo incondicional para continuar y culminar mi carrera.

Jason M. P.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
1. Antecedentes	1
1.1. Contexto.....	1
1.1.1. Macro	2
1.1.2. Meso	3
1.1.3. Micro	3
1.2. Justificación.....	4
1.3. Definición Del Problema Central (Matriz T)	5
CAPÍTULO II.....	8
2. Análisis de involucrados	8
2.1. Mapeo de Involucrados.....	8
2.2. Matriz de Involucrados.....	9
CAPÍTULO III	10
3. Problemas y objetivos	10
3.1. Árbol de Problemas.....	10
3.1.1. Problema Central.....	10
3.1.2. Resumen Narrativo (Causa – Efecto).....	10
3.2. Árbol de Objetivos	13
3.2.1. Propósito	13

3.2.2. Resumen Narrativo (Medios – Fin).....	13
CAPÍTULO IV	16
4. Análisis de Alternativas	16
4.1. Matriz de Análisis de Alternativas	16
4.2. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	17
4.3. Diagrama de Estrategias	18
4.4. Matriz de Marco Lógico.....	19
CAPITULO V	22
5. Propuesta	22
5.1. Antecedentes.....	22
5.1.1. Aspecto Político.....	23
5.1.2. Aspecto Tecnológico.....	23
5.1.3. Microambiente	23
5.1.4. Fuerzas de Porter.....	24
5.2. Descripción	25
5.3. Formulación del Proceso de Socialización de la Propuesta	28
CAPÍTULO VI.....	29
6. Aspectos Administrativos	29
6.1. Recursos.....	29
6.1.1. Recursos Humanos	29
6.1.2. Recursos Técnicos y Tecnológicos	29
6.1.3. Recursos Financieros	29
6.2. Presupuesto.....	30
6.3. Cronograma	31
CAPÍTULO VII	32
7. Conclusiones y Recomendaciones	32
7.1. Conclusiones	32
7.2. Recomendaciones	33
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Mapeo de Involucrados.....	8
Figura N° 2: Árbol de Problemas	12
Figura N° 3: Árbol de objetivos	15
Figura N° 4: Diagrama de Estrategias.	18
Figura N° 5: Método del ciclo de DEMING	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Fuerzas T	7
Tabla 2: Matriz de Involucrados.....	9
Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas	16
Tabla 4: Matriz de Impacto de los objetivos	17
Tabla 5: Matriz de Marco Lógico	20
Tabla 6: Presupuesto anual.....	30
Tabla 7: Cronograma de Actividades.....	31

ÍNDICE ANEXOS

ANEXO 1: Conciliación Bancaria	36
ANEXO 2: Acreditación de Saldo Virtual	39
ANEXO 3: Fotos – Implementación	40

RESUMEN

Las recargas electrónicas es un producto de consumo masivo y como tal, genera un importante movimiento de flujo de dinero mensual con un corto margen de ganancia, por lo que se vuelve imprescindible para la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A (comercializadora de recargas electrónicas) implementar y automatizar el control de los dos procesos más importantes y críticos dentro de su giro de negocio: 1) Conciliación bancaria masiva y 2) Acreditación de compras de saldo virtual de los clientes de la plataforma transaccional, procesos que están directamente ligados uno al otro y que generan miles de movimientos al día.

Este trabajo se enfoca en garantizar un servicio óptimo, ágil y dinámico de acreditación de compras de saldo virtual en los clientes que debe ir coordinadamente con la conciliación bancaria que permita para validar (o en su defecto corregir) todos y cada uno de los movimientos generados.

El presente proyecto tiene como finalidad en la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, desarrollar estrategias a corto plazo para el mejoramiento continuo en todas sus etapas de acreditación y conciliación de saldo en los clientes, implementando y mejorando diversos procesos de organización.

Cabe señalar que la comercialización de Recargas Electrónicas, así como todas las bondades que ofrece una plataforma transaccional son cada vez mayores con los avances de la tecnología de la información, por lo que es de suma importancia enfocarse en el funcionamiento eficiente y efectivo de su cadena de valor para que la empresa esté preparada para el crecimiento esperado en el corto y mediano plazo.

ABSTRACT

The electronic refills is a product of mass consumption and as such, generates a significant movement of monthly cash flow with a short profit margin, so it becomes essential for the company DISTRIBUIDORA DICELTECSA SA (electronic refueling retailer) to implement and automate Control of the two most important and critical processes within your business: 1) Massive bank reconciliation and 2) Accreditation of purchases of virtual balance of the clients of the transactional platform, processes that are directly linked to each other and that generate thousands of movements a day.

This work focuses on guaranteeing an optimal, agile and dynamic service of accreditation of purchases of virtual balance in the clients that must go in coordination with the bank reconciliation that allows to validate (or in its defect correct) each and every one of the movements generated.

This project has as purpose in the company DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, develop short-term strategies for the continuous improvement in all its stages of accreditation and reconciliation of balance in customers, implementing and improving various processes of organization.

It should be noted that the commercialization of Electronic Recharges, as well as all the benefits offered by a transactional platform are increasing with the advances in information technology, so it is of utmost importance to focus on the efficient and effective operation of your chain of value so that the company is prepared for the expected growth in the short and medium term.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo controlará y coordinará a los procesos críticos que radican en la conciliación bancaria y en la acreditación de compra de saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional “Mi Negocio Efectivo”. Las telecomunicaciones van mejorando e innovando su cobertura a medida que la tecnología avanza y sigue creciendo, la empresa Distribuidora Diceltecsa S.A ha ido acoplándose a cada cambio y modificación que esta tecnología ha ido desarrollando.

La ejecución de análisis por medio del cálculo en Excel, enlazando el estado de cuenta con el ingreso al sistema operativo, permitirá identificar: el conteo de movimientos, la verificación de créditos y débitos, control de cierres en reversos y también la volatilidad de ingresos a cada banco, teniendo un mejor control interno sobre el estado de cuenta de cada banco. Para ello permitirá controlar también, la utilización adecuada de cada depósito realizado por parte de los clientes en la acreditación de saldo virtual.

El desempeño principal y función de la empresa Distribuidora Diceltecsa S.A es la venta de recargas electrónicas, por lo que se considera su producto estrella. Esta venta de forma masiva a llevado a que la demanda de créditos en los estados de cuenta, incremente cada vez más y a su vez la acreditación de saldo virtual aumente. Por lo que de manera periódica y continua el lidiar con esta conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual a la empresa Distribuidora Diceltecsa S.A se ha convertido una tarea primordial e importante en el día tras día de sus actividades. Dadas las circunstancias y el tiempo que interviene en realizar cada una de estas actividades se implementara el control adecuado para cada actividad, solucionando este conflicto diario para la empresa, el mismo que le permitirá alcanzar su misión como empresa.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

1.1. Contexto

La empresa Distribuidora Dichelteca S.A gira en torno a las Telecomunicaciones, ya que en base a ello puede exhibir su producto estrella en todo el Ecuador, que es la venta de recargas electrónicas complementado a ello el servicio de recaudación como son: pagos de agua, luz, teléfono, etc...

Para la empresa Distribuidora Dichelteca S.A el proceso de conciliación bancaria se ha convertido un proceso repetitivo el hacer día tras día su verificación y control, por lo que se ha determinado para la empresa un proceso crítico en las actividades que se realiza de forma cotidiana, no obstante a ello la acreditación de saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO por medio de depósitos en efectivo en las cuentas bancarias con las que trabaja la empresa.

La acreditación de saldo virtual, a medida que la empresa ha ido incrementado el volumen de clientes, la demanda de solicitudes de acreditación cada vez es mayor, lo que conlleva a una insatisfacción por parte de los clientes, la falta de atención al cliente, ya que no se puede dar cobertura de manera ágil y pronta por parte de los operarios de acreditación el atender por llamada cada petición de compra de saldo virtual.

1.1.1. Macro

La telecomunicación en su tendencia de líneas prepago, predominando reglas y políticas diferentes de acuerdo a cada operadora que brindan dicho servicio, estableciendo ofertas y promociones para tener una mayor captación de clientes y consumos. Segmentando estas licitaciones por país, fecha o temporada para una mejor atención y el consumo como tal, sea mayor.

A finales del 2014 los usuarios de cada operadora alcanzaron alrededor de siete millones ocupar una línea telefónica para uso personal o comercial, aumentando la comercialización de los teléfonos celular con respecto al inicio del presente año. Conllevando y aumentando al consumo masivo de saldo virtual en las líneas prepago, concentrando la venta de teléfonos celulares a 100 habitantes aproximadamente, de acuerdo a las promociones disponibles por cada operadora se determina que ciertos usuarios se benefician por el saldo gratuito o la disponibilidad de datos móviles, basándose a ciertos tarifarios para que apliquen dichos beneficios. Esta comercialización de recargas electrónicas, se la realiza en puntos de venta disponibles, brindando el beneficio de la operadora por dichas ofertas disponibles. En el día a día los usuarios pueden hacer la consulta de su saldo por plataformas virtuales o por medio de mensajes de texto, enviado la estructura de saldo correcta, acorde a cada operadora.

La conciliación bancaria en el Ecuador ha ido convirtiéndose un eje principal para llevar a cabo el control interno con las cuentas bancarias. La conciliación bancaria es utilizada en pequeñas, medianas y grandes empresas en el Ecuador, con el fin de verificar los ingresos que tiene la empresa, conociendo la productividad y rentabilidad que se ha ido teniendo, verificando en cada ingreso la sumatoria total de sus ventas o relaciones similares, cabe mencionar que cada empresa tendrá una metodología distinta el poder comparar, todo dependerá acorde al giro del negocio. La conciliación bancaria en el Ecuador se inició con la apertura del primer banco en el año 1870 aproximadamente, controlando los

créditos a los gobiernos centrales y depósitos o ingresos por parte de los gobiernos centrales manteniendo un control en cada movimiento.

1.1.2. Meso

La conciliación bancaria es de vital importancia para las pequeñas, medias y grandes empresas ya que en base a ello permite determinar ciertos aspectos, como son: verificación de movimientos, comparación de ingresos y egresos, volatilidad de la cuenta con los ingresos y egresos que existen frecuentemente y la valorización de la empresa, previo análisis de ingresos y gastos.

La conciliación bancaria es una comparación entre el estado de cuenta de un banco determinado con el sistema operativo que funcione o trabaje una empresa determinada, considerándose un proceso importante, ya que en base a ello, la comparación entre valores (ingresos y egresos) permite determinar el estado situacional de la empresa acorde al giro de negocio que se desempeñe.

Según, Laskurain (2017) en primer lugar, al realizar un seguimiento de todas las transacciones podemos detectar las facturas que se hayan podido perder y solicitarlas de nuevo si fuera necesario. En segundo lugar, nos permite ver si se han realizado cargos por error. En tercer lugar, gracias a la conciliación bancaria es posible anticiparnos a los acontecimientos y prevenir pérdidas. Por último, nos ofrece una buena visión del estado contable de la empresa para tomar medidas correctoras. (Parr. 8)

1.1.3. Micro

Todas las áreas que intervienen en esta nueva transición, que es la conciliación bancaria y la acreditación de saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO tiende al manejo de información de

forma masiva, lo cual toda esa información se convierte muy susceptible, ya que en base a ello se determinan ciertos aspectos como son: pago de sueldo colaboradores; pago proveedores; gastos administrativos, etc...

Dadas las circunstancias se plantea la conciliación bancaria por medio del cálculo en Excel, desarrollada para fines administrativos, comparando el estado de cuenta con el ingreso al sistema operativo. Identificando varios puntos para una mejor valorización y proyecciones de gastos. Facilitando también la acreditación de saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO, administrada por la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A.

1.2. Justificación

Para la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, el control de acreditaciones y la conciliación bancaria, actualmente no mantiene un control cuantificable y medible. Por lo que ha conllevado a convertirse en un proceso crítico internamente. Donde día tras día la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A realiza su conciliación bancaria, por razón a la demanda de depósitos que realiza cada uno de sus clientes, no obstante a la acreditación de saldo virtual en su plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO.

La ejecución de análisis por medio del cálculo en Excel, comparando el estado de cuenta con el ingreso al sistema operativo, permitirá identificar: el conteo de movimientos, la verificación de créditos y débitos, control de cierres en reversos y también la volatilidad de ingresos a cada banco, teniendo un mejor control interno sobre el estado de cuenta de cada banco. Para ello permitirá controlar también, la utilización adecuada de cada depósito realizado por parte de los clientes en la acreditación de saldo virtual.

El actual trabajo tiene como finalidad el Controlar la Conciliación Bancaria Masiva y Acreditación de Compras de Saldo Virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO, logrando mejorar la satisfacción de sus clientes internos como externos, puesto a que un control interno de calidad mejorará notoriamente el desempeño de la empresa y también la organización interna, apoyando cada departamento de: operaciones, administración, logística y sistemas. Para conllevar el control efectivo de cada proceso que se realice internamente en la empresa, teniendo como resultando un cliente satisfecho y aún más comprometido con la empresa.

La empresa Distribuidora Dixeltecsa S.A, a fin con la atención al cliente, brindándole una solución y garantía al servicio que cada cliente busca implementar en su negocio. Adaptándose a la necesidad y cambio que los clientes presentan, la empresa Distribuidora Dixeltecsa S.A cumple con a cabalidad y satisfacción, la necesidad de cada uno de ellos.

1.3. Definición Del Problema Central (Matriz T)

Para llevar a cabo el análisis de la “Matriz de Fuerzas T”, se tomó en cuenta los siguientes aspectos, tales son:

Situación Actual: Inexistencia de control en los procesos críticos de conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual en la plataforma MI NEGOCIO EFECTIVO

Situación Mejorada: control en los procesos de conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual, de manera óptima y eficiente con cada cliente de la plataforma transaccional de recargas MI NEGOCIO EFECTIVO.

Situación Empeorada: distorsión de información, provocando retrasos en el proceso de conciliación bancaria o caída directa por parte del banco sin dar paso a la visualización de sus movimientos.

Fuerzas Impulsadoras

Primero: llevar a cabo el control en los procesos críticos anteriormente mencionados y así poner en ejecución esta propuesta de trabajo.

Segundo: brindar un soporte al departamento administrativo y financiero para la verificación de la conciliación bancaria y de igual manera para el control de auditoria.

Tercero: diseñar un modelo de conciliación bancaria para un mejor entendimiento y comprensión para quienes sirvan y haga uso del mismo.

Fuerzas Bloqueadoras

Primero: desconocimiento por parte de los colaboradores intervinientes y falta de apoyo por parte de directivos.

Segundo: reprocesos repetitivos en la conciliación bancaria, provocando un mal manejo de las cuentas bancarias.

Tercero: falta de compromiso por parte del personal interviniente al cambio de esta nueva transición.

Tabla 1: Matriz de Fuerzas T

ANÁLISIS DE FUERZAS "T"					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Distorsión de información, provocando retrasos en el proceso de conciliación bancaria o caída directa por parte del banco sin dar paso a la visualización de sus movimientos.	Inexistencia de control en los procesos críticos de conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual en la plataforma MI NEGOCIO EFECTIVO				Control en los procesos de conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual, de manera óptima y eficiente con cada cliente de la plataforma transaccional de recargas MI NEGOCIO EFECTIVO.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Llevar a cabo el control en los procesos críticos anteriormente mencionados y así poner en ejecución esta propuesta de trabajo	3	5	4	2	Desconocimiento por parte de los colaboradores intervinientes y falta de apoyo por parte de directivos
Brindar un soporte al departamento administrativo y financiero para la verificación de la conciliación bancaria y de igual manera para el control de auditoria	2	4	4	2	Reprocesos repetitivos en la conciliación bancaria, provocando un mal manejo de las cuentas bancarias
Diseñar un modelo de conciliación bancaria para un mejor entendimiento y comprensión para quienes sirvan y haga uso del mismo	4	5	3	2	Falta de compromiso por parte del personal interviniente al cambio de esta nueva transición

Escala;

1 = Bajo, 2 = Medio Bajo, 3 = Medio, 4 = Medio Alto, 5 = Alto

I = Intensidad (Nivel de impacto de la problemática actual)

PC = Potencial de Cambio (Cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza)

Elaborado por: Jason Martínez

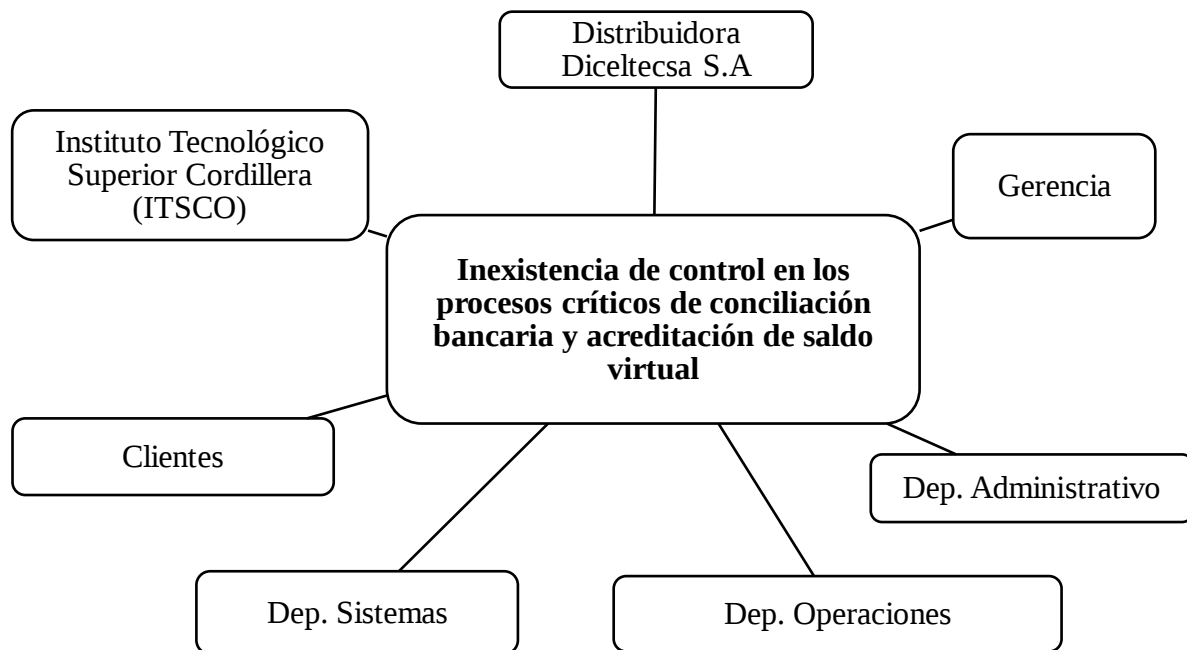
Fuente: Investigación de campo

CAPÍTULO II

2. Análisis de involucrados

2.1. Mapeo de Involucrados

FIGURA N° 1: Mapeo de Involucrados



Elaborado por: Jason Martínez

Fuente: Investigación de campo

2.2. Matriz de Involucrados

Involucrados internos / externos	Interés en el Problema	Problemas Percibidos	Capacidades – Recursos y Mandatos	Interés del Trabajo	Conflicto y/o Cooperación
Gerencia	Proyecciones eficientes y eficaces de ventas y compras, considerando la volatilidad de cada banco (ingresos y egresos)	Coordinación por parte de los colaboradores para una mejor intervención en cada proceso (conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual)	Recurso humano, capacitaciones de manera continua según reglamento interno	Incremento de ventas y utilidad para la empresa	Gastos Sueldos, para la empresa
Dep. Administrativo	Reducir el tiempo de conciliación bancaria, controlando internamente ingresos y egresos que se realizan en cada cuenta bancaria	Cansancio mental y aumento de tiempos muertos en la conciliación bancaria que se realiza diariamente	Organización interna, reestructuración de funciones	Optimizar el tiempo de manera oportuna y cumplir cada actividad programada	Coordinación de actividades en los colaboradores para el cumplimiento de funciones
Dep. Operaciones	Mejoramiento de acreditación de saldo virtual, en los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO	Verificación de depósitos imprecisos, dejando sin saldo virtual a los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO	Reglamento interno, recurso humano	Disminución de peticiones para la compra de saldo virtual por llamada	Molestias por parte de los clientes en la acreditación de saldo virtual
Clientes	Brindar un servicio más eficiente y rápido en la acreditación de saldo virtual, previo a su depósito.	Molestias en la acreditación de saldo virtual, interviniendo el principal factor - tiempo	Satisfacción con el servicio de la plataforma transaccional, recurso tecnológico	Confianza de los clientes con la empresa al momento de trabajar	Adaptación a nuevos lineamientos de acreditación de saldo virtual
Instituto Tecnológico Superior Cordillera (ITSCO)	Apoyo en la elaboración del trabajo de titulación	Desconocimiento para la elaboración del trabajo de investigación por parte del estudiante	Guía por parte del tutor, para la elaboración del trabajo de titulación	Implementación de conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera	Desistir al trabajo de titulación por incumplimiento de actividades

Tabla 2: Matriz de Involucrados

Elaborado por: Jason Martínez

CAPÍTULO III

3. Problemas y objetivos

3.1. Árbol de Problemas

Acorde al árbol de problemas, se puede enfocar de mejor manera a la situación del problema central de la conciliación bancaria y la acreditación del saldo virtual en la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A. Analizando sus causas principales y el contexto que conlleva a su efecto principal.

3.1.1. Problema Central

Inexistencia de control en los procesos críticos de conciliación bancaria y acreditación de saldo virtual.

3.1.2. Resumen Narrativo (Causa – Efecto)

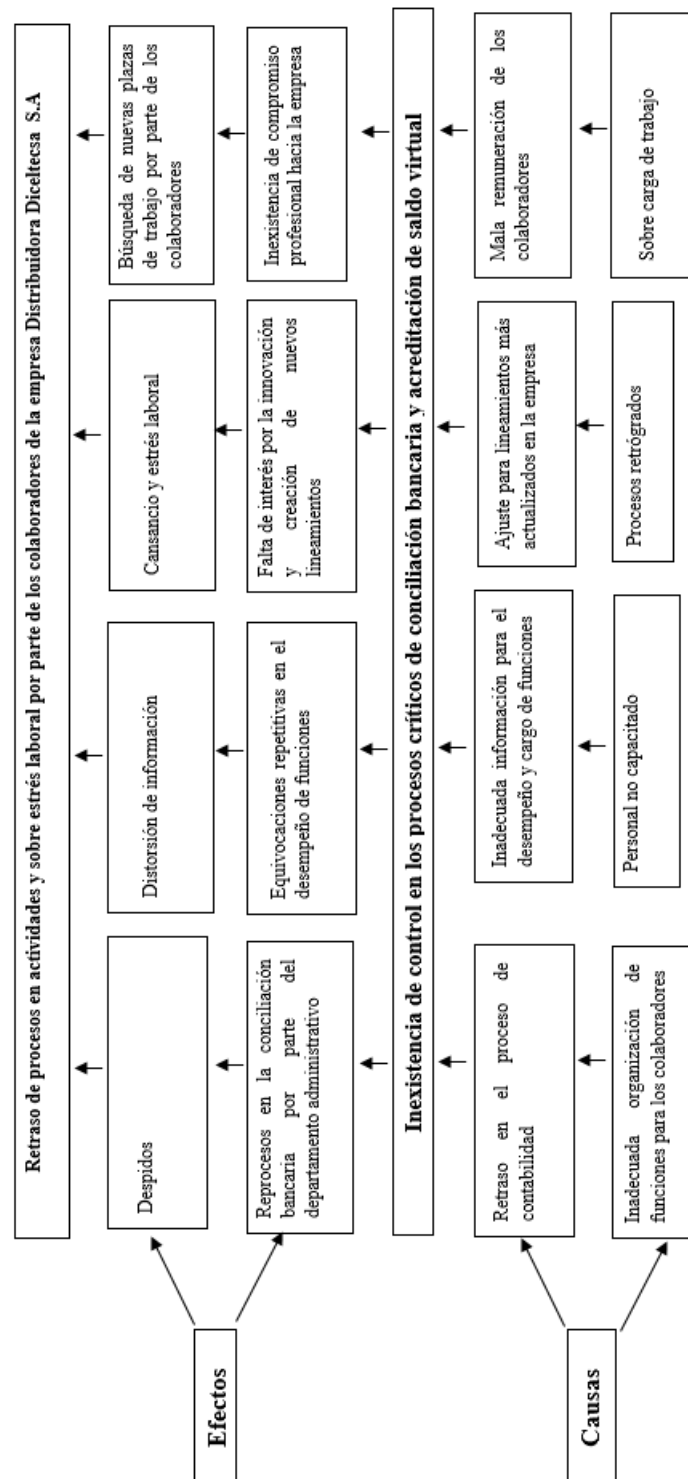
El inadecuado control a los procesos críticos, tales son la conciliación bancaria y la acreditación de saldo virtual que se presentan día tras día en la empresa, ocasiona desgaste mental y también retraso en funciones y actividades que se deberían desarrollar a tiempo o a su vez cumplir otras actividades. Por lo que se determinó los siguientes puntos:

- a) Reprocesos en el proceso de contabilidad por la inadecuada organización de funciones en los colaboradores. Ocasionando reprocesos en la conciliación bancaria por parte del

- b) departamento administrativo provocando en los colaboradores la separación de la empresa.
- c) Inadecuada canalización de información para el desempeño y cargo de funciones por la falta de personal capacitado. Existiendo en la empresa equivocaciones repetitivas y también la distorsión de información.
- d) Por parte de la empresa, el ajustarse hacia nuevos lineamientos actualizados es totalmente nula, siendo su factor principal los procesos retrógrados. Consecuentemente una falta de interés por la innovación y creación de nuevos lineamientos, sumados al cansancio y estrés laboral.
- e) Mala remuneración hacia los colaboradores por la carga de trabajo, opacando el compromiso y crecimiento profesional para la empresa, conllevando por parte de los colaboradores a la búsqueda de nuevas plazas de trabajo.

Ahora bien, la búsqueda de los nuevos perfiles conllevará cierto tiempo de capacitaciones y explicaciones sobre cada sistema operativo y entender el giro del negocio de una manera apropiada. Cabe mencionar que los clientes son muy susceptibles y especuladores a cada cambio que se realiza en este giro de negocio, como en cualquier otro, provocando la disminución de clientes actuales y que la competencia sea mucho mayor. Afectando internamente a la empresa el aumento de trabajo bajo presión para quienes intervienen en este nuevo lineamiento a aplicarse, provocado sobre estrés y también enfermedades contraproducentes.

FIGURA N° 2: Árbol de Problemas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jason Martínez

3.2. Árbol de Objetivos

3.2.1. Propósito

Control adecuado en la conciliación bancaria y en la acreditación de saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO.

3.2.2. Resumen Narrativo (Medios – Fin)

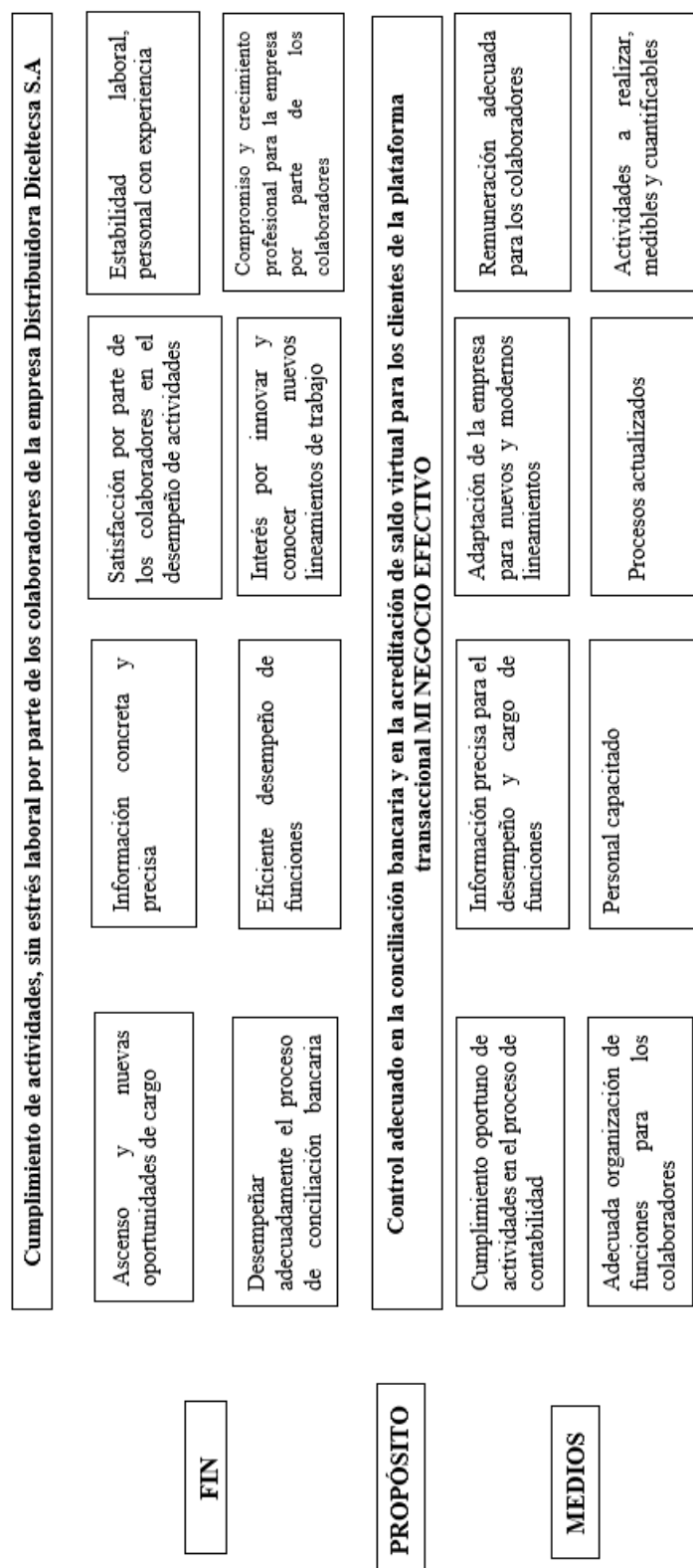
La conciliación bancaria y la acreditación de saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO, administrada por la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, es de vital importancia ya que estos procesos van de la mano, lo cual, se ha determinado los siguientes aspectos para su implementación:

- a) Desempeñar adecuadamente el proceso de conciliación bancaria por parte del departamento administrativo, cumpliendo de manera oportuna con las todas las actividades en el proceso de contabilidad, incentivado al colaborador por el tiempo de su trabajo, siendo los nuevos perfiles de ascensos o de nuevas oportunidades de cargo.
- b) Información precisa para el desempeño y cargo de funciones hacia los colaboradores, aportando con nuevas actividades productivas en las funciones desempeñadas de manera eficiente, siendo esta información concreta y precisa.

-
- c) Adaptación de la empresa para nuevos y modernos lineamientos con un personal totalmente capacitado, interesados por innovar y conocer nuevos lineamientos de trabajo, sintiéndose satisfechos por todos los colaboradores en el desempeño de actividades nuevas.
 - d) Remuneración adecuada para los colaboradores, considerando el pago por las horas extras en horarios extendidos, provocando en los colaboradores el compromiso y crecimiento profesional para la empresa teniendo una estabilidad laboral por la experiencia adquirida.

El cumplimiento de actividades extracurriculares y el crecimiento de la empresa con adecuadas instalaciones e infraestructura modernizada. Sobresaltando el trabajo eficiente y eficaz a la largo de esta transición, llenando de confianza y oportunidades para nuevos proyectos a futuro. Satisfaciendo una de las primordiales necesidades de cada cliente, el tiempo de acreditación de saldo virtual, conllevando a la fidelidad de cada cliente y a su vez el incremento de clientes. La adaptación y coordinación por parte de los colaboradores, serán reflejadas en el cumplimiento y el trabajo eficiente que desempeñan cada uno de ellos. Convirtiéndose audaces y pioneros en el desempeño de actividades, sintiéndose augustos con el trabajo que realizan.

FIGURA N° 3: Árbol de Objetivos



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jason Martínez

CAPÍTULO IV

4. Análisis de Alternativas

4.1. Matriz de Análisis de Alternativas

Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas

Matriz de Análisis de Alternativas							
Objetivos	Impacto Sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Corregir funciones de los colaboradores	5	5	4	5	2	21	Alta
Mejorar el desempeño de funciones	5	4	2	5	5	21	Alta
Innovar y conocer nuevos lineamientos de trabajo	5	5	5	5	5	25	Alta
Incentivar por el trabajo a tiempo	4	3	3	5	5	20	Alta
Cumplir con el proceso de contabilidad	5	4	3	5	4	21	Alta
Proporcionar la información necesaria para el desempeño y cargo de funciones	5	5	2	5	5	22	Alta
Acoplar a la empresa para nuevos y modernos lineamientos	5	5	5	5	5	25	Alta
Retribuir a los colaboradores de manera adecuada	5	4	4	5	5	24	Alta
Total	39	35	28	40	36	178	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jason Martínez

4.2. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

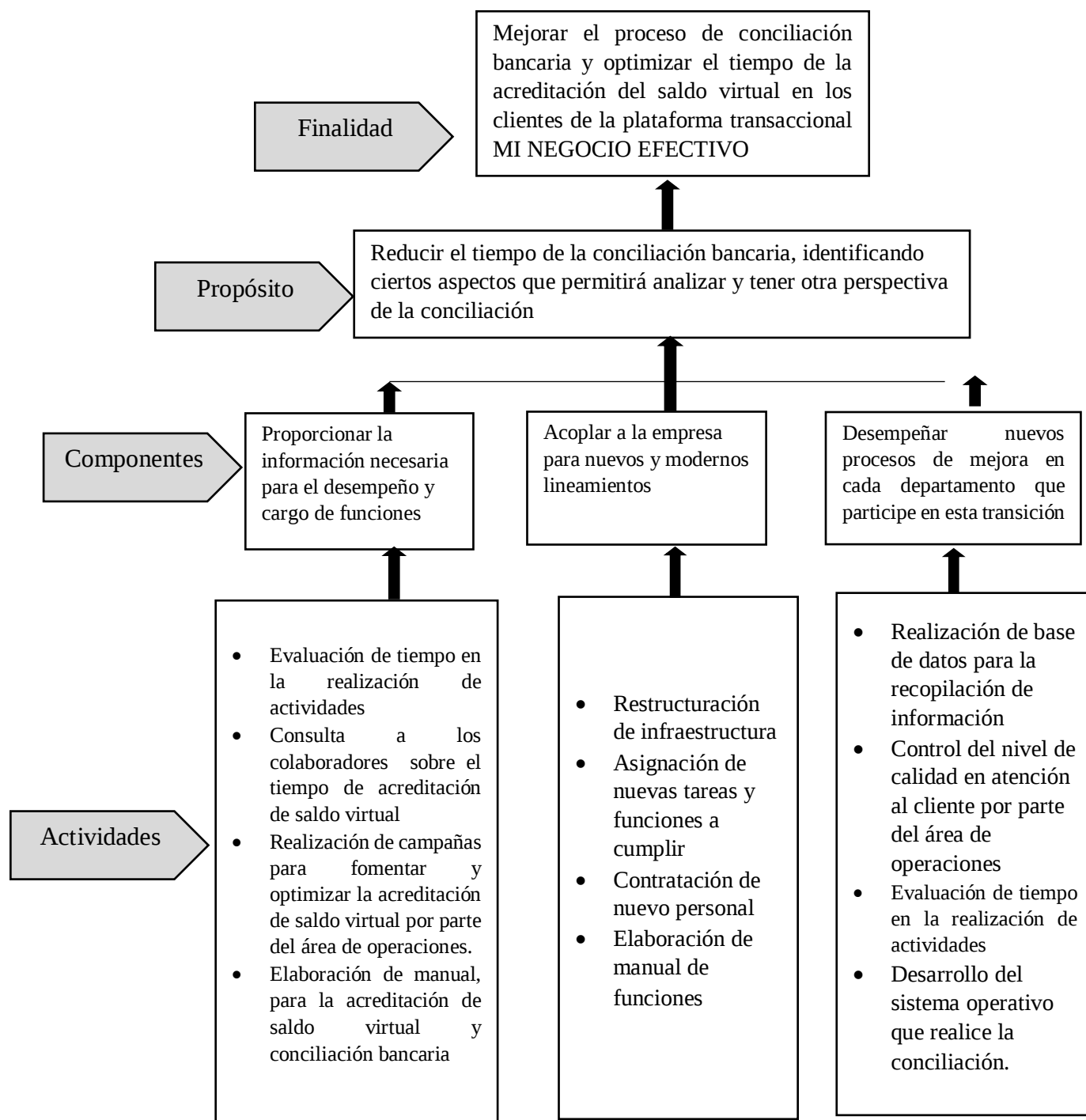
Objetivos	Factibilidad de Lograrse		Impacto de Género		Impacto Ambiental		Relevancia		Sostenibilidad		Total
	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	Alta - Media - Baja	
Corregir Funciones de los colaboradores	Satisfacción y compromiso de los colaboradores con la empresa (5)	Lealtad de todos los colaboradores con la empresa (5)	Coordinación por parte de los colaboradores para la continuidad de procesos (4)	—	—	—	Trabajo eficiente por parte de los colaboradores (5)	Remuneración adecuada y precisa a todos los colaboradores (5)	—	—	20
Mejorar el desempeño de funciones	Cumplimiento de tareas a tiempo (5)	Coordinación por parte de los colaboradores para la continuidad de procesos (4)	—	—	—	—	Mejoramiento continuo por los colaboradores de la empresa (4)	Capacitaciones y cursos de mejoramiento continuo (5)	—	—	19
Innovar y conocer nuevos lineamientos de trabajo	Posicionamiento acorde en el giro del negocio (5)	Evaluaciones semestrales a los colaboradores del cumplimiento de tareas (3)	—	—	—	—	Disminución de la competencia (5)	Acogida positiva a la nueva reestructuración (4)	—	—	17
Incentivar por el tiempo de trabajo	Responsabilidad mayor con la empresa (4)	Mejor comunicación entre áreas (4)	—	—	—	—	Adecuado desempeño de los colaboradores (5)	Mayor intervención en la toma de decisiones (4)	—	—	17
Cumplir con el proceso de contabilidad	Cumplir con todas las actividades del departamento administrativo a tiempo (5)	Capacitar a los colaboradores del departamento administrativo sobre procesos de conciliación bancaria (5)	—	—	—	—	Fomentar el compromiso y lealtad por parte de los colaboradores para la actualización de información (4)	Innovar de manera constante para mejorar los procesos de conciliación bancaria (5)	—	—	19
Proporcionar la información necesaria para el desempeño y cargo de funciones	Un descriptivo de funciones con objetivos claros (5)	Controlar el tiempo de actividades en cada colaborador (5)	—	—	—	—	Trabajo de manera eficiente y eficaz al culminar con el proceso de esta nueva transición (4)	Superación y compromiso profesional de los colaboradores hacia la empresa (5)	—	—	19
Acoplar a la empresa para nuevos y modernos lineamientos	Empresa mejorada con una nueva tendencia de oportunidades al giro del negocio (5)	Plan de capacitación trimestral, sobre nuevas normas y lineamientos (5)	—	—	—	—	Reducir el tiempo en el control de los procesos críticos (5)	Coordinación por parte de los jefes de área, el control total del desempeño que cumple en estos procesos (5)	—	—	20
Retribuir a los colaboradores de manera adecuada	Cumplimiento remunerativo alineado al ministerio de Trabajo, incentivos extras por parte de la empresa (5)	Relación directa entre jefes de área con la alta gerencia (3)	—	—	—	—	Planes de capacitación y mejora laboral (4)	Tener una buena relación entre todos los colaboradores para el cumplimiento y alcances de metas y objetivos (3)	—	—	17

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jason Martínez

4.3. Diagrama de Estrategias

FIGURA N° 4: Diagrama de Estrategias



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autor de tesis

4.4. Matriz de Marco Lógico

Para llevar a cabo este proyecto se realizarán las siguientes actividades: evaluaciones en la realización de actividades, consulta a los colaboradores sobre el tiempo de acreditación de saldo virtual (por medio de encuestas), realización de campañas para fomentar y optimizar la acreditación de saldo virtual por parte del área de operaciones, elaboración de manual, para la acreditación de saldo virtual y conciliación bancaria.

La restructuración de infraestructura, asignación de nuevas tareas y funciones a cumplir, contratación de nuevo personal, elaboración de manual de funciones, realización de base de datos para la recopilación de información, control del nivel de calidad en atención al cliente por parte del área de operaciones, desarrollo del sistema operativo que realice la conciliación.

Esta propuesta de trabajo se ejecutará con el presupuesto establecido por parte de la alta Gerencia de la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, un valor de \$ 4,195.00 USD para el control de los procesos críticos en la conciliación bancaria y la acreditación de saldo virtual en la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO, para llevar a cabo se deberá contar con los siguientes medios de verificación:

- Permisos de verificación en el sistema operativo
- Registro de encuestas realizadas
- Elaboración de diseños y creación de artes por el área de Marketin
- Contratación de nuevo personal
- Reuniones continuas por parte de las áreas intervinientes
- Desarrollo de nuevas funciones por parte del área de sistemas
- Informes de rendimiento por parte del jefe de cada área

Tabla 5: Matriz Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Finalidad del Proyecto			
Mejorar el proceso de conciliación bancaria y optimizar el tiempo de la acreditación del saldo virtual en los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO	Reducción de tiempo con la implementación de conciliación y acreditación de saldo virtual en el sistema operativo, realizando todas las actividades de mejor manera.	Reporte de tareas cumplidas por el supervisor de cada área	Trabajo más eficiente y a tiempo con la reducción de procesos en la conciliación
Propósito del Proyecto			
Reducir el tiempo de la conciliación bancaria, identificando ciertos aspectos que permitirá analizar y tener otra perspectiva de la conciliación	Funcionamiento adecuado del sistema operativo, entrega de información a las jefaturas.	Informes por los jefes de área el cumplimiento y realización de actividades, a la alta gerencia	Entrega de manuales de procedimientos y funciones a realizar a cada colaborador, evitando la sobrecarga de trabajo
Componentes del Proyecto			
Desempeñar procesos de conciliación bancaria en el departamento administrativo	A base de no conformidades identificar el momento adecuado para la intervención de los procesos	Intervención oportuna para el control de los procesos críticos	Acta de constancia y compromiso a las áreas autorizadas, quienes intervendrán en el control de estos procesos
Proporcionar la información necesaria para el desempeño y cargo de funciones	Identificación de tiempos muertos en la empresa, mejoramiento de control en los tiempos y movimientos por parte de los colaboradores	Evaluaciones y pruebas a los colaboradores de las funciones que desempeñan	Compromiso por parte de los colaboradores a aportar con ideas innovadoras y eficaces para la empresa
Acoplar a la empresa para nuevos y modernos lineamientos	Seguimiento de cumplimiento de objetivos y evaluación de resultados	Establecimiento de horarios para el cumplimiento de cada actividad que se realice.	Parametrización de cumplimiento de tareas, enfocados a la continuidad y productividad de la empresa

Actividades del Proyecto	Presupuesto	Medios de Verificación	Supuestos Componentes
Evaluación de tiempo en la realización de actividades	\$ 50,00	Verificación de actividades por parte del jefe de área	Cumplimiento de tareas, disminución de reprocesos
Consulta a los colaboradores sobre el tiempo de acreditación de saldo virtual	\$ 45,00	Tabulación de encuestas	Bitácoras de las encuestas realizadas y aplicadas
Realización campañas para fomentar y optimizarla acreditación de saldo virtual por parte del área de operaciones.	\$ 150,00	Cumplimiento de campaña, valorizada por el área de gerencia	Flyer, difusión web, poster con información de la acreditación de saldo virtual
Elaboración de manual, para la acreditación de saldo virtual y conciliación bancaria	\$ 50,00	Manual de procedimientos realizados	Aprobación por la alta gerencia para su publicación
Reestructuración de infraestructura	\$ 2.000,00	Ampliación de instalaciones	Suministros de oficina, equipo de cómputo y materiales de construcción
Asignación de nuevas tareas y funciones a cumplir	\$ 400,00	Disminución de carga de trabajo	Organización adecuada
Contratación de nuevo personal	\$ 1.200,00	Ocupación de vacantes disponibles	Selección de personal, según las hojas de vida de los aspirantes
Elaboración de manual de funciones	\$ 50,00	Manuales de carga y funciones a realizar	Aprobación por la alta gerencia para su publicación
Realización de base de datos para la recopilación de información	\$ 50,00	Base de datos	Verificación de variables y componentes
Control del nivel de calidad en atención al cliente por parte del área de operaciones	\$ 50,00	Incremento de automatización en la acreditación de saldo virtual	Gestión por parte del área de operación, comunicación con cada cliente.
Desarrollo del sistema operativo que realice la conciliación	\$ 150,00	Sistema operativo desarrollado, 100% funcional	La entrega durante el tiempo que indica el cronograma

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jason Martínez

CAPITULO V

5. Propuesta

5.1. Antecedentes

La conciliación bancaria a lo largo del tiempo ha sido de vital importancia tanto como para las grandes, medianas y pequeñas pymes, ya que gracias a ello pueden determinar ciertos criterios y análisis para la toma de decisiones.

El principal motor de la conciliación bancaria es el comparar el saldo del estado de cuenta de un banco determinado con el registro o apuntes de un proceso contable. Utilizándose este medio de trabajo como un justificativo de cada ingreso o egreso que tiene el banco. El crecimiento de una empresa se debe al auge de su producto o servicio estrella que presta, por ende el control de cada movimiento se convierte mucho más amplio y el verificar el justificativo a cada movimiento es mucho mayor.

La conciliación bancaria permite dar dos puntos de vista, tanto como para el colaborador, como también para para la empresa. Para la empresa permite determinar qué tan rentable se encuentra, acorde el incremento de ingresos y para el colaborador quien se encuentra a cargo de esta conciliación, representa la honestidad, experiencia, crecimiento profesional y sirve de gran ayuda para el proceso de auditoría, ya que al control interno es más eficiente y eficaz para el justificativo de cualquier alerta. Sin embargo en los procesos contables la conciliación bancaria, se podrá determinar la volatilidad del banco con los ingresos, teniendo un mejor criterio sobre la toma de decisión.

5.1.1. Aspecto Político

Está ligado por un sinnúmero de normas, grupos gubernamentales que intervienen en el proceso de organización con los individuos en la sociedad para su aplicación y control.

5.1.2. Aspecto Tecnológico

En el giro del negocio, este aspecto es uno de los más importantes ya que siempre se debe estar innovando y mejorando, por razón de que la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A va de la mano con la tendencia de las telecomunicaciones y por ello cada innovación que se da en la empresa es con el fin de complacer las necesidades del cliente.

La empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A va a la par con la competencia directa, desarrollando nuevos sistemas y mejorándolos, tomando en cuenta la optimización de recursos de manera eficiente y preparada.

5.1.3. Microambiente

Por medio del análisis microambiente permitirá determinar las fuerzas de Porter de la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A que posee actualmente, determinando ciertas falencias y mejorando el proceso de organización para sobresaltar su calidez como compañía.

Según, Rangel (2019) Las cinco fuerzas de Porter ayudan a identificar dónde está el poder en una situación de negocios. Esto es útil tanto para comprender la fortaleza de la posición competitiva actual de una organización como para la fortaleza de una posición en la que una organización puede buscar moverse. (Parr. 1)

5.1.4. Fuerzas de Porter

La empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, es una empresa que se direcciona en constante crecimiento por sus metas alcanzadas a mediano y corto plazo, lo que ha conllevado a incrementar su volumen de clientes y seguirse posicionando en el mercado de Telecomunicaciones, resaltando que para este mercado de Telecomunicaciones es de libre acceso ante cualquier emprendedor, pero difícil de sostenerlo y posicionarse ante el mismo.

Tanto su misión y visión de la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, están enfocados a la productividad y beneficio para la sociedad, innovando y mejorando aplicaciones que maquen diferencia en el comercio móvil.

La empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A presta a sus clientes la garantía y satisfacción con el servicio de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO, sobrellevando como producto ESTRELLA la venta de recargas electrónicas para todas las operadoras, como son: CLARO, MOVISTAR, CNT, TUENTI, DIRECTV, TVCABLE. Brindándole un valor agregado al servicio que presan nuestros clientes, ampliando y satisfaciendo a sus clientes.

- 1) **Poder de negociación de los clientes:** para la captación y estabilidad de cada cliente que trabaja con la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO es sumamente fácil, ya que no requiere de mayor información para formar parte de la familia MI NEGOCIO EFECTIVO, cabe mencionar que no tiene ningún costo el poder trabajar y utilizar la plataforma transaccional, y así poder ocupar su producto estrella que son la venta de recargas electrónicas.

- 2) **Poder de negociación con los proveedores:** para la empresa Distribuidora Diceltecsa S.A su mejor negociación, es el consumo masivo de sus productos como son recargas electrónicas y también el servicio de recaudación. Llegando a un conceso de parte y parte para establecer una utilidad.
- 3) **Amenazas de nuevos competidores:** se consideraría que una amenaza por nuevos competidores en el mercado de las Telecomunicaciones, en su giro de negocio que son la venta de recargas electrónicas, es muy escasa, por razón de que la empresa sigue mejorando e innovando su productos y servicios, a comparación de las nuevas pymes, tendría que conocer de mejor manera el giro del negocio y sobre llevar cualquier suceso que se pudiese presentar.
- 4) **Amenaza de productos sustitutos:** la amenaza directa que tiene el consumo masivo de recargas electrónicas, en general, es la sustitución de venta de planes Postpago, ya que cada operada mejora e innova planes Postpago para satisfacer la necesidad del cliente y evitar el consumo masivo de Prepago.
- 5) **Rivalidad entre competidores:** la principal rivalidad que se presenta en este escenario, es el porcentaje de comisión en cada operadora para cada cliente, debido a ello el cliente toma la decisión con que proveedor trabajar.

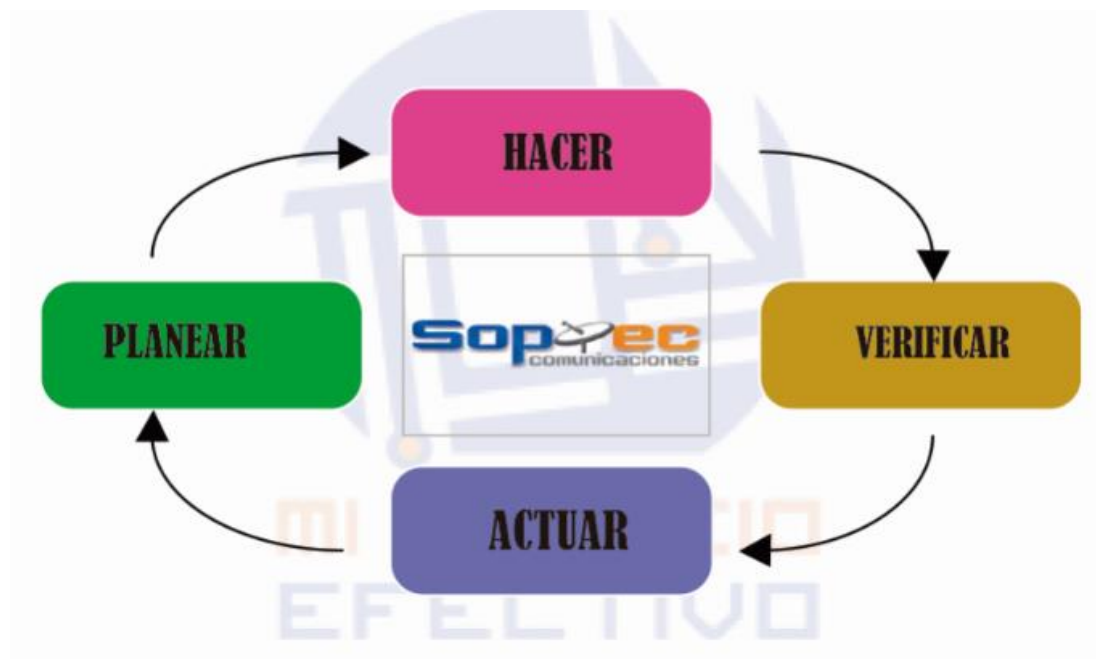
5.2. Descripción

La propuesta que se llevará a cabo, el control en los procesos críticos de la conciliación bancaria y en la acreditación de saldo virtual en la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO, administrada por la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A., fue originada por parte de la alta gerencia de la empresa, dadas las circunstancias por los reprocesos repetitivos que

se realiza en la gestión de estas actividades, que si muy bien se ha mencionado, estos procesos van de la mano.

Para el cambio a realizarse, se tomó en consideración el Método del Ciclo DEMING, ya que este método se acopla con el proceso de mejoramiento continuo.

FIGURA N° 5: Método del ciclo de DEMING



Fuente: Método del Ciclo DEMING

Elaborado por: Jason Martinez

Según, García (2016) un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta de gran utilidad utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva. (Parr. 15)

El control que se llevara a cabo ira de manera conjunta con las diferentes áreas que intervienen, encabezando la alta gerencia como principal eje para la coordinación y aprobación de todo el proceso que se llevara a cabo.

Una conciliación oportuna y apropiada será de gran utilidad, para cierre de periodos fiscales y control de auditorías externas. La optimización de acreditación del saldo virtual para los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO será de gran confort y también les llenara de seguridad el poder continuar trabajando con la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A., sabiendo que el dinero depositado se les acreditara en sus cuentas de recargas electrónicas.

La implementación de este control para la empresa será de gran utilidad, ya que en base a ello se podrá determinar la volatilidad de cada banco y se podrá especular mejor para proyecciones futuras, con el comportamiento de ingresos y egresos de cada banco. Planeando la utilización adecuada como son: pago de sueldos, gastos administrativos, pago proveedores, etc...

Se presume su importancia en los clientes, porque en base a la optimización de acreditación de saldo virtual, los clientes actuales se mantendrán y el prestar este beneficio a cada cliente actual y futuro cliente, provoca una propaganda o publicidad indirecta en cada punto de venta donde se preste el servicio de MI NEGOCIO EFECITVO.

La entrega de los manuales de cargo será de vital importancia, ya que se evitará el reproceso de actividades y la repetición continua que usualmente se lo realiza.

Ejercer el control en los procesos críticos es sumamente importante para la empresa, considerándose la aplicación de este control en un tiempo no mayor a tres meses.

5.3. Formulación del Proceso de Socialización de la Propuesta

El modelo de la conciliación bancaria y acreditación del saldo virtual se podrá apreciar de mejor manera en los anexo 1 y 2.

CAPÍTULO VI

6. Aspectos Administrativos

6.1. Recursos

6.1.1. Recursos Humanos

La empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A llevará a cabo el control en los procesos críticos de la conciliación bancaria y en la acreditación de saldo virtual de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO con todos los colaboradores de cada área que intervendrán en nueva transición.

6.1.2. Recursos Técnicos y Tecnológicos

Para la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A la infraestructura, el equipo de cómputo y suministros de oficina son esenciales para llevar a cabo el funcionamiento de esta propuesta de trabajo.

6.1.3. Recursos Financieros

Por parte de la alta gerencia el financiamiento de los recursos económicos necesarios, irán dentro del presupuesto anual. Garantizando la aplicación y ejecución del control en los procesos críticos de la conciliación bancaria y en la acreditación de saldo virtual de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO.

6.2. Presupuesto

Tabla 6: Presupuesto anual

		PRESUPUESTO PARA EL CONTROL DE LOS PROCESOS CRÍTICOS	
REQUISITO O ELEMENTO	ACTIVIDAD	PRESUPUESTADO AL AÑO	
INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Ampliación y adecuación de instalaciones	\$2.500	
	Elaboración de Manuales de cargo	\$300	
	Entrega de útiles de oficina y puesto de trabajo	\$1.000	
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Implementación del proceso de conciliación en el Sistema Operativo	\$400	
	Actualizaciones en Sistema Operativo (semestralmente)	\$200	
	Elaboración de Publicidad	\$200	
PLAN DE ENTRENAMIENTO	Capacitaciones Continuas (1 mensual)	\$600	
	Reconocimientos por el desempeño en sus funciones	\$500	
	Bonos de incentivos, por el alcance de metas y proyecciones	\$1.400	
TOTAL			\$7.100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jason Martínez

6.3. Cronograma

Tabla 7: Cronograma de Actividades

MES	DICIEMBRE				ENERO					FEBREO				MARZO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																	
Aprobación del tema	X																
Delimitación de tema e investigación de campo	X	X															
CAPÍTULO I			X														
Antecedentes			X	X													
Justificación				X	X												
Definición de la Matriz “T”				X													
CAPITULO II				X													
Matriz de análisis de involucrados				X	X												
CAPITULO III					X												
Árbol de problemas							X	X									
Árbol de Objetivos							X	X									
CAPITULO IV										X							
Matriz de análisis de Involucrados										X	X	X					
Matriz de análisis de impacto de alternativas										X	X						
Construcción de Diagrama de Estrategia										X	X						
CAPITULO V											X						
Propuesta												X	X				
Antecedentes													X				
Justificación													X				
CAPITULO VI													X				
Presupuesto													X				
Cronograma													X	X			
CAPITULO VII														X			
Socialización														X			
Conclusión y Recomendaciones														X			
Bibliografía														X			
Anexos														X			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jason Martínez

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1. Conclusiones

- Luego de ejecutar el control en los procesos críticos de la conciliación bancaria y la acreditación del saldo virtual en los clientes de la plataforma transaccional MI NEGOCIO EFECTIVO administrada por la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A, se obtuvo un mejor rendimiento por parte de los colaboradores en el desempeño de las actividades y funciones. Mejorando el trabajo de cada uno e innovando con ideas aportadoras para la empresa.
- Se pudo distribuir de mejor manera las funciones y actividades de los nuevos y actuales colaboradores para alcanzar las metas propuestas por cada área, cumpliendo cada actividad con una mejor organización en su reestructuración, resaltando el tiempo de entrega y su calidez en ello.
- Por parte de los colaboradores existió una satisfacción de superación en las nuevas funciones desempeñadas y en los cursos y charlas de superación que la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A corrió con el gasto de cada uno de ellos.
- La cartera de los clientes de la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A aumento notoriamente su crecimiento, debido a la satisfacción en la acreditación de saldo virtual para la venta de recargas electrónicas y en la buena atención que por parte del área de operaciones lo encamino.

- La aplicación del control en los procesos críticos dio ciertas pautas para la elaboración de ciertos procesos el cual el área de sistemas lo desarrollaría, como son: cardex de saldos en los proveedores; verificación de consumos en los proveedores; etc...

7.2. Recomendaciones

- La conciliación bancaria en la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A se proyecta a ser automatizada en un tiempo no mayor a un año con las respectivas actualizaciones y mejoramiento en el área de sistemas.
- Se recomienda a la alta gerencia que se desempeñe por cada área el desarrollo de una propuesta de trabajo, el mismo que sirva para la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, alcanzado el mejoramiento y utilidad para la empresa.
- Se recomienda a la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A que siga manteniendo el compromiso de lealtad con los colaboradores brindándoles la oportunidad de crecimiento y autosatisfacción para quienes conforman el EQUIPO SOPTEC.
- Facilitar los manuales de trabajo realizados por cada área a los nuevos integrantes del EQUIPO SOPTEC para la coordinación y continuidad del trabajo.
- Desempeñar nuevas campañas para el área de operaciones, cumpliendo el compromiso del cliente el permanecer siempre con la empresa. Acoplándose a las necesidades que presenta cada uno de ellos.

BIBLIOGRAFÍA

1. García, E. (10 de Noviembre de 2016). *EQUIPOALTRAN*. Obtenido de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
2. Laskurain, A. (14 de 12 de 2017). *Captio*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/la-importancia-de-completar-correctamente-la-conciliacion-bancaria>
3. Rangel, L. (23 de febrero de 2019). *Lindsay Rangel* . Obtenido de <https://lindsayrangel.com/definicion-del-analisis-las-cinco-fuerzas-de-porter/>

ANEXOS

Anexo 1: Conciliación Bancaria

ESTADO DE CUENTA - BCO. PACIFICO				
FECHA	CONCEPTO	TIPO	VALOR	SALDO INICIAL
				1.000,00
1/1/2019	Deposito	C	10,00	1.010,00
2/1/2019	Transferencia	C	1.000,00	2.010,00
2/1/2019	Deposito	C	2,00	2.012,00
3/1/2019	Transferencia	C	0,85	2.012,85
3/1/2019	Deposito	C	75,00	2.087,85
4/1/2019	Transferencia	C	90,00	2.177,85
5/1/2019	Deposito	C	35,00	2.212,85
8/1/2019	Transferencia	C	20,00	2.232,85
8/1/2019	Transferencia	C	20,00	2.252,85
9/1/2019	Transferencia	C	20,00	2.272,85
10/1/2019	Deposito	C	20,00	2.292,85
11/1/2019	Deposito	C	20,00	2.312,85
11/1/2019	Transferencia	D	180,00	2.132,85
15/1/2019	Transferencia	C	3.500,00	5.632,85
15/1/2019	Deposito	C	120,00	5.752,85
16/1/2019	Deposito	C	35,00	5.787,85
17/1/2019	Deposito	C	10,00	5.797,85
20/1/2019	Transferencia	C	20,00	5.817,85
20/1/2019	Deposito	C	50,00	5.867,85
20/1/2019	Transferencia	C	1.000,00	6.867,85
22/1/2019	Deposito	C	2,00	6.869,85
23/1/2019	Transferencia	C	0,85	6.870,70
24/1/2019	Transferencia	C	75,00	6.945,70
25/1/2019	Deposito	C	90,00	7.035,70
25/1/2019	Transferencia	C	100,00	7.135,70
25/1/2019	Deposito	D	130,00	7.005,70
25/1/2019	Deposito	D	150,00	6.855,70
26/1/2019	Deposito	D	2,00	6.853,70
26/1/2019	Deposito	D	35,00	6.818,70
27/1/2019	Deposito	C	20,00	6.838,70
27/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.858,70
28/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.878,70
28/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.898,70
29/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.918,70
30/1/2019	Deposito	C	20,00	6.938,70
30/1/2019	Deposito	C	20,00	6.958,70
30/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.978,70
31/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.998,70
31/1/2019	Deposito	C	180,00	7.178,70
31/1/2019	Deposito	C	3.500,00	10.678,70
31/1/2019	Transferencia	C	120,00	10.798,70

ESTADO DE CUENTA - SISTEMA OPERATIVO				
FECHA	CONCEPTO	TIPO	VALOR	SALDO INICIAL
				1.000,00
1/1/2019	Deposito	C	10,00	1.010,00
2/1/2019	Transferencia	C	1.000,00	2.010,00
2/1/2019	Deposito	C	2,00	2.012,00
3/1/2019	Transferencia	C	0,85	2.012,85
3/1/2019	Deposito	C	75,00	2.087,85
4/1/2019	Transferencia	C	90,00	2.177,85
5/1/2019	Deposito	C	35,00	2.212,85
8/1/2019	Transferencia	C	20,00	2.232,85
8/1/2019	Transferencia	C	20,00	2.252,85
9/1/2019	Transferencia	C	20,00	2.272,85
10/1/2019	Deposito	C	20,00	2.292,85
11/1/2019	Deposito	C	20,00	2.312,85
11/1/2019	Transferencia	D	180,00	2.132,85
15/1/2019	Transferencia	C	3.500,00	5.632,85
15/1/2019	Deposito	C	120,00	5.752,85
17/1/2019	Deposito	C	10,00	5.762,85
20/1/2019	Transferencia	C	20,00	5.782,85
20/1/2019	Deposito	C	50,00	5.832,85
20/1/2019	Transferencia	C	1.000,00	6.832,85
22/1/2019	Deposito	C	2,00	6.834,85
23/1/2019	Transferencia	C	0,85	6.835,70
24/1/2019	Transferencia	C	75,00	6.910,70
25/1/2019	Deposito	C	90,00	7.000,70
25/1/2019	Transferencia	C	100,00	7.100,70
25/1/2019	Deposito	D	130,00	6.970,70
25/1/2019	Deposito	D	150,00	6.820,70
26/1/2019	Deposito	D	35,00	6.785,70
27/1/2019	Deposito	C	20,00	6.805,70
27/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.825,70
28/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.845,70
28/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.865,70
29/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.885,70
30/1/2019	Deposito	C	20,00	6.905,70
30/1/2019	Deposito	C	20,00	6.925,70
30/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.945,70
31/1/2019	Transferencia	C	20,00	6.965,70
31/1/2019	Deposito	C	180,00	7.145,70
31/1/2019	Deposito	C	3.500,00	10.645,70
31/1/2019	Transferencia	C	120,00	10.765,70

a) Exportación de información (Estado de Cta. del Banco vs. Sistema Operativo)

- b) Separación de créditos y débito (ordenar de mayor a menor, se toma como ejemplo los “C”, créditos)

ESTADO DE CUENTA - BCO. PACIFICO			
FECHA	CONCEPTO	TIPO	VALOR
3/1/2019	Transferencia	C	0,85
23/1/2019	Transferencia	C	0,85
2/1/2019	Deposito	C	2,00
22/1/2019	Deposito	C	2,00
1/1/2019	Deposito	C	10,00
17/1/2019	Deposito	C	10,00
8/1/2019	Transferencia	C	20,00
8/1/2019	Transferencia	C	20,00
9/1/2019	Transferencia	C	20,00
10/1/2019	Deposito	C	20,00
11/1/2019	Deposito	C	20,00
20/1/2019	Transferencia	C	20,00
27/1/2019	Deposito	C	20,00
27/1/2019	Transferencia	C	20,00
28/1/2019	Transferencia	C	20,00
28/1/2019	Transferencia	C	20,00
29/1/2019	Transferencia	C	20,00
30/1/2019	Deposito	C	20,00
30/1/2019	Deposito	C	20,00
30/1/2019	Transferencia	C	20,00
31/1/2019	Transferencia	C	20,00
5/1/2019	Deposito	C	35,00
16/1/2019	Deposito	C	35,00
20/1/2019	Deposito	C	50,00
3/1/2019	Deposito	C	75,00
24/1/2019	Transferencia	C	75,00
4/1/2019	Transferencia	C	90,00
25/1/2019	Deposito	C	90,00
25/1/2019	Transferencia	C	100,00
15/1/2019	Deposito	C	120,00
31/1/2019	Transferencia	C	120,00
31/1/2019	Deposito	C	180,00
2/1/2019	Transferencia	C	1.000,00
20/1/2019	Transferencia	C	1.000,00
15/1/2019	Transferencia	C	3.500,00
31/1/2019	Deposito	C	3.500,00

ESTADO DE CUENTA - SISTEMA OPERATIVO			
FECHA	CONCEPTO	TIPO	VALOR
3/1/2019	Transferencia	C	0,85
23/1/2019	Transferencia	C	0,85
2/1/2019	Deposito	C	2,00
22/1/2019	Deposito	C	2,00
1/1/2019	Deposito	C	10,00
17/1/2019	Deposito	C	10,00
8/1/2019	Transferencia	C	20,00
8/1/2019	Transferencia	C	20,00
9/1/2019	Transferencia	C	20,00
10/1/2019	Deposito	C	20,00
11/1/2019	Deposito	C	20,00
20/1/2019	Transferencia	C	20,00
27/1/2019	Deposito	C	20,00
27/1/2019	Transferencia	C	20,00
28/1/2019	Transferencia	C	20,00
28/1/2019	Transferencia	C	20,00
29/1/2019	Transferencia	C	20,00
30/1/2019	Deposito	C	20,00
30/1/2019	Deposito	C	20,00
30/1/2019	Transferencia	C	20,00
31/1/2019	Transferencia	C	20,00
5/1/2019	Deposito	C	35,00
20/1/2019	Deposito	C	50,00
3/1/2019	Deposito	C	75,00
24/1/2019	Transferencia	C	75,00
4/1/2019	Transferencia	C	90,00
25/1/2019	Deposito	C	90,00
25/1/2019	Transferencia	C	100,00
15/1/2019	Deposito	C	120,00
31/1/2019	Transferencia	C	120,00
31/1/2019	Deposito	C	180,00
2/1/2019	Transferencia	C	1.000,00
20/1/2019	Transferencia	C	1.000,00
15/1/2019	Transferencia	C	3.500,00
31/1/2019	Deposito	C	3.500,00

- c) Conciliación Bancaria – Se agregaran 4 columnas para la conciliación
- **VALOR DEP:** comparación de cantidad – Banco Vs Sistema Operativo
(=CONTAR.SI(\$N\$5:\$N\$39;E5))
 - **FECHA DEP:** comparación de cantidad – Banco Vs Sistema Operativo
(=CONTAR.SI(\$K\$5:\$K\$39;B5))
 - **VERIFICACION FECHA:** prueba lógica de que todo este conciliado
(si está conciliado se representara con un “OK”, caso contrario
“VERIFICACION”) (=SI(G5=0;"Verificar";SI(G5>=1;"OK";"")))
 - **VERIFICACION VALOR:** prueba lógica de que todo este conciliado
(si está conciliado se representara con un “OK”, caso contrario
“VERIFICACION”) (=SI(F5=0;"Verificar";SI(F5>=1;"OK";"")))

ESTADO DE CUENTA - BCO. PACIFICO							
FECHA	CONCEPTO	TIPO	VALOR	VALOR DEP.	FECHA DEP.	VERIFICACION FECHA	VERIFICACION VALOR
3/1/2019	Transferencia	C	0,85	2	2	OK	OK
23/1/2019	Transferencia	C	0,85	2	1	OK	OK
2/1/2019	Deposito	C	2,00	2	2	OK	OK
22/1/2019	Deposito	C	2,00	2	1	OK	OK
1/1/2019	Deposito	C	10,00	2	1	OK	OK
17/1/2019	Deposito	C	10,00	2	1	OK	OK
8/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	2	OK	OK
8/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	2	OK	OK
9/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	1	OK	OK
10/1/2019	Deposito	C	20,00	15	1	OK	OK
11/1/2019	Deposito	C	20,00	15	1	OK	OK
20/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	3	OK	OK
27/1/2019	Deposito	C	20,00	15	2	OK	OK
27/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	2	OK	OK
28/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	2	OK	OK
28/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	2	OK	OK
29/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	1	OK	OK
30/1/2019	Deposito	C	20,00	15	3	OK	OK
30/1/2019	Deposito	C	20,00	15	3	OK	OK
30/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	3	OK	OK
31/1/2019	Transferencia	C	20,00	15	4	OK	OK
5/1/2019	Deposito	C	35,00	1	1	OK	OK
16/1/2019	Deposito	C	35,00	1	0	Verificar	OK
20/1/2019	Deposito	C	50,00	1	3	OK	OK
3/1/2019	Deposito	C	75,00	2	2	OK	OK
24/1/2019	Transferencia	C	75,00	2	1	OK	OK
4/1/2019	Transferencia	C	90,00	2	1	OK	OK
25/1/2019	Deposito	C	90,00	2	2	OK	OK
25/1/2019	Transferencia	C	100,00	1	2	OK	OK
15/1/2019	Deposito	C	120,00	2	2	OK	OK
31/1/2019	Transferencia	C	120,00	2	4	OK	OK
31/1/2019	Deposito	C	180,00	1	4	OK	OK
2/1/2019	Transferencia	C	1.000,00	2	2	OK	OK
20/1/2019	Transferencia	C	1.000,00	2	3	OK	OK
15/1/2019	Transferencia	C	3.500,00	2	2	OK	OK
31/1/2019	Deposito	C	3.500,00	2	4	OK	OK

Nota: el mismo proceso se lo realiza con el sistema operativo, para la comparación del conteo se aplicó la formula “CONTAR.SI” y para la prueba lógica la “FUNCION SI”. Se pueden ampliar el criterio de búsqueda en caso de que lo amerite.

Anexo 2: Acreditación de Saldo Virtual

1. Clic en “Herramientas”



2. Seleccionar la opción “Solicitud de Compra”



3. Formulario de solicitud de compra “Saldo Virtual” – registro del formulario acorde al depósito realizado.

SOLICITUD DE COMPRA

Productos Registrados			
Base	Canal	Valor a Pagar	Cantidad Pines
1722466099	SALDO UNICO		
1722466098	SALDO UNICO		
TOTAL:		0.00	

Registro de Depósito

Banco - Cuenta: --- Seleccione ---

Fecha Depósito: Ej: 20/05/2016

Número Comprobante: Ej: 0912345678

Valor: 0 Ej: 2

Observaciones:

Anexo 3: Fotos – Implementación

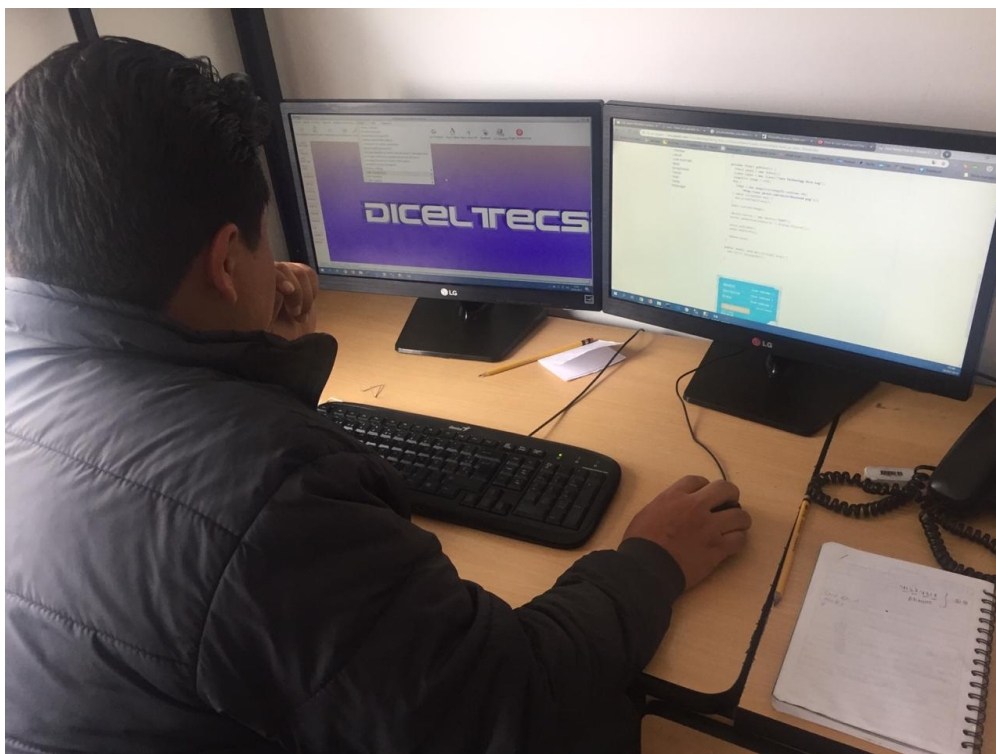
a) Departamento de operaciones – campaña de acreditación



b) Departamento de Marketin – desarrollo de publicidad informativa



c) Departamento de Sistemas – implementación de la conciliación bancaria (Sistema Operativo)



Quito, 30 de Mayo del 2019

Señores,
INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente.-

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual de trabajo para la mejora y continuidad de los procesos de conciliación bancaria en la empresa DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A**, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de la empresa con el proyecto que Jason Stalin Martínez Pizarro ha presentado: **ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A EN LA PARROQUIA DE LA CONCEPCIÓN, CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019**

El Manual de conciliación bancaria, con el fin de optimizar el tiempo de verificación y validación en el volumen de movimientos ingresados al sistema operativo interno vs. el banco, se encuentra terminado y se está implementando satisfactoriamente en la empresa.

Atentamente,



Solimar Rivadeneira
GERENTE GENERAL



Urkund Analysis Result

Analysed Document: JASON MARTINEZ - CONCILIACION BANCARIA.docx (D51157638)
Submitted: 4/27/2019 4:15:00 AM
Submitted By: jason-stalin96@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

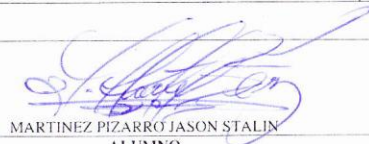
<https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
<https://www.captio.net/blog/la-importancia-de-completar-correctamente-la-conciliacion-bancaria>
<https://lindsayrangel.com/definicion-del-analisis-las-cinco-fuerzas-de-porter/>

Instances where selected sources appear:

3

A. J. A.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA BITACORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
NOMBRE TUTOR:		SORIA ANDAGANA FAUSTO LUIS							
NOMBRE ESTUDIANTE:		MARTINEZ PIZARRO JASON STALIN							
CARRERA:		ADMINISTRACION BANCARIA Y FINANCIERA							
TEMA DE TITULACIÓN:		ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES EN LOS PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DICELTECSA S.A EN LA PARROQUIA DE LA CONCEPCIÓN, CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019							
IMPRESIÓN REPORTE:		Quito, 27 de mayo del 2019 16:03:41							
TIPO REPORTE:		ACUMULATIVO							
MODALIDAD:		INVESTIGACION DESARROLLO INNOVACION				PERIODO:		OCT 2018_MAR 2019	
NO.	CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS	OBSERVACION	ESTADO SC
1	169366	2018-12-26	INSITU	2018-12-26 16:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2018-12-26 18:00:00	2.00	REVISIÓN DEL CAPITULO ANTECEDENTES, CONTEXTO, MACRO, MEJORA DE REDACCIÓN, NORMAS APA	PROCESADO
2	169500	2019-12-21	AUTONOMA	2019-12-21 11:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-12-21 18:00:00	7.00	EL SR. REALIZO LA JUSTIFICACION CONTEXTO, BUSCO INFORMACION SOBRE SU PROYECTO	PROCESADO
3	169503	2018-12-16	AUTONOMA	2018-12-16 07:04:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2018-12-16 18:04:00	11.00	INVENTIGO LOS ANTECEDENTE DE LA EMPRESA BUSCO INFORMACION SOBRE LA CONCILIACION BANCARIA	PROCESADO
4	169557	2019-01-09	INSITU	2019-01-09 15:05:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-01-09 17:05:00	2.00	EL SEÑOR ESTUDIANTE ENTREGA LOS CAMBIOS ENVIADOS SE REVISLA LA MATRIZ T Y EL MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
5	169558	2019-01-03	AUTONOMA	2019-01-03 17:48:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-01-03 23:48:00	6.00	HIZO LOS CAMBIOS Y REALIZO LA MATRIZ TE Y SU CONTEXTUALIZACIÓN	PROCESADO
6	169559	2019-01-16	INSITU	2019-01-16 16:10:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-01-16 17:10:00	1.00	SE REVISLA LAS MODIFICACIONES DE LA TUTORIA ANTERIOR Y SE REVISLA LOS AVANCE DE LA MATRIZ T MAPEO Y MATRIZ DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
7	169560	2019-01-12	AUTONOMA	2019-01-12 10:15:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-01-12 21:15:00	11.00	CAMBIOS DE LA MATRIZ T ENVIÓ DE CORRECCIONES MODIFICACIÓN DE ANÁLISIS DE LA MATRIZ T, BUSQUEDA DE INFORMACIÓN DE AS CITA BIBLIOGRÁFICAS DE INVOLUCRADOS Y SE REALIZA LA INFORMACIÓN CON EL PERSONAL DE LA EMPRESA PARA SEGUIR AVANZADO	PROCESADO
8	169561	2019-01-13	AUTONOMA	2019-01-13 13:20:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-01-13 20:20:00	7.00	REALIZA LOS ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	169562	2019-01-23	INSITU	2019-01-23 15:00:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-01-23 18:00:00	3.00	SE REVISLA LO QUE SE LE ENVIÓ ANTERIORMENTE TRAE AVANCES DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS TIENE QUE REALIZAR MODIFICACIONES	PROCESADO
10	169563	2019-01-19	AUTONOMA	2019-01-19 09:05:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-01-19 20:05:00	11.00	REALIZA LOS CAMBIOS Y LAS CITAS BIBLIOGRÁFICAS LAS CONTEXTUALIZACIONES	PROCESADO
11	169564	2019-01-20	AUTONOMA	2019-01-20 16:10:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-01-20 20:10:00	4.00	REALIZA EL ÁRBOL DE PROBLEMAS Y SUS ANÁLISIS	PROCESADO
12	169565	2019-01-30	INSITU	2019-01-30 15:08:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	2019-01-30 18:08:00	3.00	REVISIÓN DE LOS AVANCES REALIZADOS POR EL SEÑOR ESTUDIANTE HASTA EL ÁRBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
13	169566	2019-01-27	AUTONOMA	2019-01-27 08:11:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	2019-01-27 19:11:00	11.00	HACE LOS CAMBIOS Y REALIZA ÁRBOL DE PROBLEMAS Y SUS ANÁLISIS	PROCESADO
14	169567	2019-02-06	INSITU	2019-02-06 14:13:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ÁRBOL DE PROBLEMAS	2019-02-06 17:13:00	3.00	REALIZO LAS CORRECCIONES ENVÍAS Y TRAE AVANCES DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS Y SUS ANÁLISIS	PROCESADO
15	169568	2019-02-02	AUTONOMA	2019-02-02 10:18:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ÁRBOL DE PROBLEMAS	2019-02-02 21:18:00	11.00	REALIZO LAS CITA BIBLIOGRÁFICAS DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS REALIZO ÁRBOL DE OBJETIVO	PROCESADO
16	169569	2019-02-03	AUTONOMA	2019-02-03 11:21:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ÁRBOL DE PROBLEMAS	2019-02-03 16:21:00	5.00	REALIZO LOS ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
17	169570	2019-02-13	INSITU	2019-02-13 15:22:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ÁRBOL DE OBJETIVOS	2019-02-13 17:22:00	2.00	SE REVISLA LOS AVANCES Y CAMBIOS EN SU TESIS	PROCESADO
18	169571	2019-02-09	AUTONOMA	2019-02-09 11:25:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ÁRBOL DE OBJETIVOS	2019-02-09 22:25:00	11.00	CORRECCIÓN DE ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS CORRECCIÓN MATRIZ DE ALTERNATIVAS MODIFICACIÓN DE ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
19	169572	2019-02-20	INSITU	2019-02-20 16:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2019-02-20 18:00:00	2.00	SE REVISLA LAS NUEVAS CORRECCIONES DE ÁRBOL DE PROBLEMAS OBJETIVOS MATRIZ DE ALTERNATIVAS DE IMPACTO DE OBJETIVO	PROCESADO
20	169573	2019-02-16	AUTONOMA	2019-02-16 08:30:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2019-02-16 19:30:00	11.00	REALIZO ANÁLISIS DE IMPACTO LA MODIFICACIONES QUE SE ENVIÓ Y LAS MATRICES DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE OBJETIVOS	PROCESADO

21	169574	2019-02-27	INSITU	2019-02-27 15:41:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-02-27 17:41:00	2.00	REALIZO LA MATRIZ DEL DIAGRAMA Y LOS CAMBIOS DE LOS CAMBIOS DE LA TUTORIA ANTERIOR	PROCESADO
22	169575	2019-02-24	AUTONOMA	2019-02-24 09:40:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-02-24 20:40:00	11.00	REALIZO LA MATRIZ DEL DIAGRAMA LAS CORRECCIONES ANTERIORES BUSQUEDA DE LA INFORMACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA	PROCESADO
23	169576	2019-02-23	AUTONOMA	2019-02-23 14:45:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-02-23 22:45:00	8.00	REALIZO LAS CITA BIBLIOGRAFICAS Y ANALISIS DEL MATRIZ DE IMPACTO DE OBJETIVOS	PROCESADO
24	169577	2019-03-06	INSITU	2019-03-06 15:55:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-03-06 17:55:00	2.00	SE REVISLA LOS CAMBIOS ENVIADOS	PROCESADO
25	169578	2019-03-13	INSITU	2019-03-13 16:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-03-13 17:00:00	1.00	REVISIÓN DE LOS CAMBIOS ENVIADOS Y AVANCES DE LA ENCUESTA	PROCESADO
26	169579	2019-03-08	AUTONOMA	2019-03-08 19:15:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-03-08 23:15:00	4.00	REALIZO LAS CORRECCIONES ENVIADAS	PROCESADO
27	169580	2019-03-09	AUTONOMA	2019-03-09 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-03-09 23:00:00	11.00	INVESTIGACIÓN DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO, INDICADORES, MEDIOS DE VERIFICACIÓN, SUPUESTOS, ACTIVIDADES Y COMPONENTES	PROCESADO
28	169581	2019-03-20	INSITU	2019-03-20 17:01:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-03-20 18:01:00	1.00	EL SEÑOR ESTUDIANTE TRAE LOS CAMBIOS SOLICITADOS Y AVANECES DE LA PROPUESTA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA PROPUESTA DE LA EMPRESA	PROCESADO
29	169582	2019-03-16	AUTONOMA	2019-03-16 07:04:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-03-16 18:04:00	11.00	REALIZA LOS CAMBIOS DEL MARCO LÓGICO Y REALIZA LA INFORMACIÓN DE LOS ANTECEDENTES DEL PROPUESTA	PROCESADO
30	169583	2019-03-27	INSITU	2019-03-27 17:05:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-03-27 18:05:00	1.00	REVISLO LOS AVANCES Y MODIFICACIONES ENVIADAS EN LA PROPUESTA SE APRUEBA LA ENCUESTA	PROCESADO
31	169584	2019-03-23	AUTONOMA	2019-03-23 09:07:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-03-23 17:07:00	8.00	REALIZA LOS CAMBIOS BUSCA DE LA INFORMACIÓN PARA LA DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	PROCESADO
32	169585	2019-03-24	AUTONOMA	2019-03-24 15:20:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-03-24 20:20:00	5.00	REALIZA LOS CITAS DE CADA PUNTO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	PROCESADO
33	169586	2019-04-03	INSITU	2019-04-03 17:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-04-03 18:00:00	1.00	EL SEÑOR ESTUDIANTE PRESENTA OS CAMBIOS ENVIADOS Y AVANCES DE LA PROPUESTA	PROCESADO
34	169610	2019-03-30	AUTONOMA	2019-03-30 08:50:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-30 19:50:00	11.00	REALIZA LOS CAMBIOS BUSCA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA PARA PODER REALIZAR LA PROPUESTA	PROCESADO
35	169615	2019-04-06	AUTONOMA	2019-04-06 09:27:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-04-06 20:27:00	11.00	REALIZO LOS CAMBIOS ENVIADOS Y CONTINUA EN LA PROPUESTA REALIZANDO LA INVESTIGACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA EMPRESA CON LOS DIRECTIVOS	PROCESADO
36	169617	2019-04-17	INSITU	2019-04-17 16:29:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-04-17 17:29:00	1.00	REVISIÓN DE LOS CAMBIOS ENVIADOS SIGUE EN AVANCES MINIMAS CORRECCIONES SE ENVÍA A REALIZAR EL PRESUPUESTO Y RECURSOS	PROCESADO
37	169620	2019-04-14	AUTONOMA	2019-04-14 08:31:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-04-14 19:31:00	11.00	REALIZO LA INVESTIGACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA PARA PODER REALIZAR EL PROGRAMA DE SOLUCIÓN DE CONCILIACIÓN	PROCESADO
38	169621	2019-04-24	INSITU	2019-04-24 16:05:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-04-24 17:05:00	1.00	SE REALIZA LA VERIFICACIÓN DE LOS AVANCES DE LA TUTORIA ANTERIOR	PROCESADO
39	169622	2019-04-20	AUTONOMA	2019-04-20 14:36:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-04-20 17:36:00	3.00	REALIZA LAS CORRECCIONES PRESUPUESTO RECURSOS Y CRONO GRAMA Y CONCLUSIONES	PROCESADO
40	169623	2019-05-08	INSITU	2019-05-08 15:47:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-05-08 17:47:00	2.00	REVISIÓN DE LOS CAMBIOS ENVIADOS DE TODA LA TESIS	PROCESADO
41	169624	2019-05-04	AUTONOMA	2019-05-04 09:48:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-05-04 19:48:00	10.00	REALIZO LOS CAMBIOS ENVIADOS DE TODA LA TESIS PARA PASAR A URKUND	PROCESADO
TOTAL HORAS:							240		
									
SORIA ANDAGANA CRUSTO LUIS				MARTINEZ PIZARRO JASON STALIN				SALAS JIMENEZ FRANCISCO VINICIO	
TUTOR				ALUMNO				DELEGADO	
CI: 1710322528				CI: 1722466099				CI: 1712480670	
								FECHA:	

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **MARTINEZ PIZARRO JASON STALIN**, portador de la cédula de identidad N° 1722466099, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 21 de Mayo del 2019



Mariela Balseca
28 MAY 2019

Sra. Mariela Balseca

CAJA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

CONSEJO DE CARRERA

Francisco Salas
Ing. Francisco Salas

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



William Parra
Ing. William Parra
BIBLIOTECA

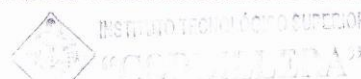


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

31 MAY 2019

Samira Villalba
Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

DIRECTOR DE CARRERA

Maria Fernanda Burga
Ing. María Fernanda Burga

DIRECTOR DE CARRERA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

Cristina Chuqui
Srta. Cristina Chuqui
SECRETARIA ACADÉMICA