



**Carrera de Tecnología Superior en Administración de Empresas**

**Título: Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la app móvil para Produbanco.**

Trabajo de titulación, bajo la modalidad de Proyecto Integrador, previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración

**Autor:** Jonathan Xavier Jaramillo Parra

**Tutor:** Ing. Suárez Quijano Patricia, Msc.

Quito, 7 de marzo de 2024

## **Derecho de Autor**

Yo, Jonathan Xavier Jaramillo Parra con cédula de identidad 1720706264, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Tecnológico Universitario Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo con la Ley de Educación Superior artículo 144. En la ciudad de Quito, 7 de marzo de 2024.

Atentamente,

---

Jonathan Xavier Jaramillo Parra

1720706264

Teléfono: 593 99 977 4395

Correo: sms\_jd@hotmail.com

### **Certificado del tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto Integrador, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Tecnológico Universitario Pichincha Certifico: Que el Proyecto Integrador: Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la app móvil para Produbanco, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

En la ciudad de Quito, 7 de marzo de 2024.

Atentamente,

---

Ing. Suárez Quijano Patricia, Msc.

Cédula: 1716779614

## **Dedicatoria**

*Dedico este trabajo de graduación a todas las personas que me han brindado las posibilidades y oportunidades de especializarme.*

*A mis padres a quienes amo profundamente, por ser la motivación de superación cada día, por sus consejos y por su apoyo moral a lo largo de mi carrera y mi vida.*

*A mi esposa e hija quienes han estado constantemente alentándome en la consecución de mis objetivos.*

*Jaramillo Parra Jonathan Xavier*

## **Agradecimiento**

*En primer lugar, agradezco al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha por haber aceptado que sea parte de ella y abrirme las puertas para poder adquirir conocimiento estudiando la carrera de administración de empresas.*

*Agradezco a mi tutora el Ing. Patricia Suárez Quijano por su paciencia y conocimiento para concluir este trabajo.*

*A Dios, por permitirme concluir mi carrera universitaria, ser mi guía cada día y llenarme de bendiciones para alcanzar mis metas.*

*A mis padres, por estar siempre presente en nuestra vida dándome constantemente una palabra de aliento para seguir luchando para el cumplimiento de nuestros objetivos.*

*Jaramillo Parra Jonathan Xavier*

## Índice de Contenido

Derecho de Autor .....	2
Certificado del tutor .....	3
Dedicatoria .....	4
Agradecimiento .....	5
Índice de Contenido .....	6
Índice de Tablas .....	10
Índice de Figuras .....	11
Resumen .....	12
Abstract .....	13
Introducción .....	14
Planteamiento del problema .....	14
Justificación .....	15
Objetivos .....	16
Objetivo general .....	16
Objetivos específicos .....	16
CAPÍTULO I. Fundamentación Teórica .....	17
1.1. Marco teórico .....	17
1.1.1. Manual de procesos .....	17
1.1.2. Importancia .....	17

1.1.3. Objetivos .....	18
1.1.4. Ventajas .....	20
1.1.5. Desventajas .....	21
1.1.6. Estructura .....	22
1.2 Aplicaciones Móviles (APP).....	25
1.2.1 Importancia .....	25
1.2.2 Aplicaciones en el Banco Produbanco .....	26
1.2.3 Seguridad y privacidad en APP.....	27
1.2.4 Experiencias en Usuarios .....	29
1.3 Cuentas de Ahorro.....	30
1.3.1 Tipos de Cuentas de Ahorros .....	30
1.3.2 Beneficios .....	31
1.3.3 Características .....	32
1.3.4. Apertura y manejo de cuentas de ahorros .....	33
1.3.5. Características de las cuentas de ahorro.....	34
1.4. Marco Legal .....	36
1.5 Marco Conceptual.....	39
CAPÍTULO II.....	41
Diagnóstico Situacional .....	41
2.1. Historia de Produbanco.....	41
2.1.1. Misión .....	41

2.1.2. Visión .....	42
2.1.3. Valores institucionales.....	42
2.1.4. Objetivos .....	42
2.1.5. Estructura orgánica .....	44
2.2. Análisis FODA.....	45
2.1.1. Matriz FODA .....	45
2.1.2. Análisis de la matriz FODA.....	45
2.3. Entrevista .....	46
2.3.1. Aplicación .....	48
2.3.2. Análisis de los resultados .....	51
CAPÍTULO III.....	53
Propuesta.....	53
3.1. Presentación de la propuesta.....	53
3.2. Manual de procesos.....	53
1. Políticas de aperturas de cuentas en Produbanco.....	57
2. Introducción .....	58
3. Objetivos .....	58
4. Objetivo general.....	58
5. Objetivos específicos .....	59
6. Alcance.....	59
7. Marco legal .....	60

8. Descripción de las áreas cubiertas por el manual .....	61
9. Usabilidad y Experiencia del Usuario.....	70
10. Medidas de seguridad y cumplimiento normativo.....	71
11. Integración con el departamento de informática.....	73
12. Glosario.....	74
Conclusiones y Recomendaciones .....	76
Conclusiones .....	76
Recomendaciones .....	76
Referencias Bibliográficas .....	78
Anexos .....	85
Reporte de similitud.....	85

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Estructura del manual de procesos</i> .....	23
Tabla 2. <i>Matriz FODA Produbanco</i> .....	45
Tabla 3. <i>Entrevista con el Gerente General de Produbanco</i> .....	48
Tabla 4. <i>Entrevista aplicada al jefe del departamento de Informática</i> .....	49
Tabla 5. <i>Guía de entrevista aplicada al colaborador en el departamento de captación</i> ..	50
Tabla 6. <i>Descarga e instalación de la APP de Produbanco</i> . .....	62
Tabla 7. <i>Crear cuenta en la APP de Produbanco</i> . .....	63
Tabla 8. <i>Selección de servicio en la APP de Produbanco</i> . .....	64
Tabla 9. <i>Registro de datos personales APP de Produbanco</i> . .....	65
Tabla 10. <i>Verificación de identidad APP de Produbanco</i> . .....	66
Tabla 11. <i>Notificación de aprobación</i> . .....	67
Tabla 12. <i>Apertura de usuario en la app</i> . .....	68
Tabla 13. <i>Entrada a la aplicación</i> .....	69
Tabla 14. <i>Mejoras para la autenticación y seguridad de los datos de los clientes</i> . .....	71
Tabla 15. <i>Mejoras para el cumplimiento de las normativas internas los clientes</i> . .....	72
Tabla 16. <i>Mejoras para la coordinación para la estabilidad tecnológica</i> .....	73
Tabla 17. <i>Actualizaciones y mantenimiento</i> . .....	74
Tabla 18. <i>Glosario de términos</i> . .....	74

## Índice de Figuras

Figura 1. <i>Proceso de apertura y manejo de cuentas de ahorro</i> .....	34
Figura 2. <i>Pirámide de Kelsen sobre la normativa interna ecuatoriana para la creación de cuentas bancarias en líneas.</i> .....	36
Figura 3. <i>Organigrama Produbanco</i> .....	44

## Resumen

El objetivo general de este proyecto es la creación de un manual de procesos destinado a la apertura de cuentas digitales mediante la aplicación móvil de Produbanco, con la finalidad de optimizar y agilizar dicho proceso para los usuarios. La metodología empleada combina enfoques cualitativos y cuantitativos, utilizando herramientas como entrevistas y observaciones directas para obtener información cualitativa, así como cuestionarios dirigidos al público objetivo para recopilar datos cuantitativos. Mediante una revisión de la literatura académica, se fundamentó teóricamente el manual, incorporando mejores prácticas identificadas en el ámbito de la apertura de cuentas digitales y servicios bancarios móviles. Este enfoque teórico permitió establecer un marco sólido alineado con las tendencias y estándares del sector financiero digital. El análisis de la situación actual de Produbanco incluyó entrevistas y observaciones directas para evaluar la experiencia de los usuarios y cuestionarios cuantitativos para obtener datos específicos sobre la percepción del público objetivo. Los resultados revelaron un panorama mixto, destacando la apreciación general de la propuesta digital, pero señalando desafíos en la usabilidad de la aplicación y áreas de mejora en la eficiencia operativa. La propuesta integral para la creación del manual de procesos se basa en la adaptación de las particularidades específicas del proceso de apertura de cuentas digitales en la aplicación móvil de Produbanco. Se sugiere la implementación de una interfaz intuitiva, medidas de seguridad sólidas, y mejoras en la usabilidad y experiencia del usuario.

***Palabras claves:*** manual, app, procedimientos, cuentas de ahorros

## **Abstract**

The general objective of this project is the creation of a process manual for opening digital accounts through the Produbanco mobile application, with the aim of optimizing and streamlining said process for users. The methodology used combines qualitative and quantitative approaches, using tools such as interviews and direct observations to obtain qualitative information, as well as questionnaires aimed at the target audience to collect quantitative data. Through a review of academic literature, the manual was theoretically based, incorporating best practices identified in the field of opening digital accounts and mobile banking services. This theoretical approach allowed us to establish a solid framework aligned with the trends and standards of the digital financial sector. The analysis of Produbanco's current situation included interviews and direct observations to evaluate user experience and quantitative questionnaires to obtain specific data on the perception of the target audience. The results revealed a mixed picture, highlighting the general appreciation of the digital proposal, but pointing out challenges in the usability of the application and areas of improvement in operational efficiency. The comprehensive proposal for the creation of the process manual is based on the adaptation of the specific particularities of the digital account opening process in the Produbanco mobile application. The implementation of an intuitive interface, solid security measures, and improvements in usability and user experience are suggested.

**Keywords:** Keywords: manual, app, procedures, savings accounts

## Introducción

### Planteamiento del problema

En el actual escenario de la revolución digital, las instituciones bancarias se enfrentan al reto de adaptarse a las crecientes expectativas de los clientes, quienes demandan experiencias financieras más ágiles, seguras y accesibles (Iturria, 2020). Produbanco, como entidad comprometida con la innovación y la satisfacción del cliente, ha abrazado esta transformación mediante la implementación de servicios bancarios digitales, incluida la apertura de cuentas a través de su aplicación móvil.

A pesar de los avances realizados, se identifican deficiencias y desafíos en el proceso de apertura de cuentas digitales de Produbanco mediante su aplicación móvil. Estas problemáticas pueden afectar negativamente la eficiencia operativa, la seguridad de la información y la experiencia del usuario, resaltando la necesidad de un enfoque más estructurado y eficiente.

Entre los problemas detectados se encuentra la complejidad de los procesos actuales. Los procedimientos para la apertura de cuentas digitales pueden percibirse como complicados y poco intuitivos, desalentando a los usuarios y ralentizando el proceso de incorporación. La seguridad de la información representa otro desafío crítico. La gestión de datos personales durante la apertura de cuentas plantea desafíos relacionados con la seguridad. Abordar posibles vulnerabilidades y garantizar la protección adecuada de la información confidencial de los clientes resulta crucial en este contexto.

La falta de uniformidad en la experiencia del usuario constituye otro problema identificado. La variabilidad en la interacción con la aplicación móvil puede generar confusiones y aumentar el riesgo de errores durante la apertura de cuentas, afectando la percepción global de los clientes sobre la calidad del servicio. Además, se observan retrasos significativos en la verificación de documentos, impactando directamente en los tiempos de aprobación de cuentas y generando insatisfacción entre los usuarios.

Ante estos desafíos, es imperativo abordar la necesidad de desarrollar un manual de procesos específico para la apertura de cuentas digitales mediante la aplicación móvil de Produbanco. Este manual no solo contribuirá a superar los problemas identificados, sino que

también consolidará la posición de Produbanco como líder en la prestación de servicios bancarios digitales, proporcionando una experiencia más eficiente y segura a sus clientes.

### **Justificación**

La presente investigación surge como respuesta a la necesidad de mejorar y optimizar el proceso de apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil de Produbanco. La revolución digital en el sector financiero ha generado una demanda creciente por experiencias más eficientes, seguras y amigables para los usuarios (Useche y Acosta, 2020). En este contexto, Produbanco, como entidad comprometida con la innovación y la satisfacción del cliente, reconoce la importancia de perfeccionar sus procesos para mantenerse a la vanguardia y consolidar su posición en el mercado.

La base teórica de esta investigación se fundamenta en la revisión detallada de la literatura académica y las mejores prácticas en el ámbito de la apertura de cuentas digitales y servicios bancarios móviles. La integración de conceptos fundamentales relacionados con la seguridad de la información, la experiencia del usuario en entornos móviles y los procesos eficientes en el sector financiero permitirá diseñar un manual de procesos sólido y respaldado por fundamentos teóricos robustos.

La elección de métodos cualitativos, como entrevistas y observaciones directas, se justifica por la necesidad de obtener un juicio de la situación actual de la empresa. Estas herramientas permitirán identificar áreas de mejora y recoger las percepciones y necesidades específicas de los usuarios, proporcionando datos cualitativos valiosos para la elaboración de la propuesta integral del manual de procesos.

Desde una perspectiva práctica, la investigación tiene como objetivo concreto desarrollar una propuesta integral para el manual de procesos, teniendo en cuenta las particularidades del proceso de apertura de cuentas digitales en la aplicación móvil de Produbanco. Esta propuesta, derivada del análisis teórico y metodológico, se traducirá en mejoras perceptibles que optimizarán la eficiencia operativa, la seguridad de la información y la experiencia del usuario, fortaleciendo así la posición competitiva de Produbanco en el mercado de servicios bancarios digitales. La aplicación práctica de los resultados de esta investigación contribuirá a la

innovación y la excelencia en el servicio, beneficiando tanto a la entidad financiera como a sus usuarios.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Desarrollar un manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco para la optimización y agilización de este proceso para los usuarios.

### ***Objetivos específicos***

- Fundamentar teóricamente el manual de procesos mediante revisión de la literatura académica sobre las mejores prácticas en el ámbito de la apertura de cuentas digitales y servicios bancarios móviles.
- Analizar la situación actual de la empresa en lo que respecta a la apertura de cuentas digitales empleando herramientas cualitativas como entrevistas y observaciones directas y cuantitativa como cuestionario al público objetivo.
- Desarrollar una propuesta integral para la creación del manual de procesos, tomando en cuenta las particularidades específicas del proceso de apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil de Produbanco.

## **CAPÍTULO I.**

### **Fundamentación Teórica**

#### **1.1. Marco teórico**

##### ***1.1.1. Manual de procesos***

Un manual de procesos es un documento detallado y sistemático que describe, analiza y organiza de manera estructurada los procedimientos y pasos específicos que deben seguirse para llevar a cabo una serie de actividades o tareas dentro de una organización. Su propósito principal es proporcionar una guía clara y completa para el personal, detallando cómo realizar diversas funciones de manera eficiente, consistente y en conformidad con los objetivos y estándares de la entidad (Cruz y Méndez, 2023).

Este documento actúa como una referencia operativa para los empleados, y sirve como un recurso fundamental para garantizar la coherencia, la transparencia y la calidad en la ejecución de procesos organizacionales. En este sentido, Flores (2020) refiere que el manual de procesos es una herramienta esencial para facilitar la formación y la integración de nuevos miembros del equipo, al proporcionarles una visión detallada de los procedimientos y políticas internas.

La definición amplia de un manual de procesos implica su capacidad para abarcar una variedad de aspectos, como descripciones detalladas de tareas, roles y responsabilidades, flujos de trabajo, normativas de seguridad, y cualquier otro elemento relevante para el desarrollo y ejecución de las operaciones de la organización (Delgado y Guacho, 2021). Este documento, al ser dinámico, debe ser revisado y actualizado periódicamente para reflejar cambios en los procesos, tecnologías o regulaciones, asegurando su relevancia continua en un entorno empresarial en constante evolución.

##### ***1.1.2. Importancia***

La importancia del manual de procesos en una organización es innegable y abarca diversos aspectos cruciales para su funcionamiento eficiente y sostenible. En primer lugar, la estandarización de operaciones, lograda mediante pautas claras y detalladas, garantiza una ejecución consistente, minimizando errores y variaciones. Este enfoque riguroso es fundamental

para la eficiencia operativa, ya que optimiza los flujos de trabajo, identifica áreas de mejora y elimina redundancias, reduciendo tiempos de ejecución y costos asociados.

De acuerdo con Pozo y Ramírez, (2020) el manual de procesos se posiciona como una herramienta de orientación integral para el personal, proporcionando información detallada sobre roles, responsabilidades y procedimientos. Este recurso no solo facilita la integración de nuevos miembros del equipo, sino que también sirve como base para la formación y desarrollo continuo del personal, mejorando la competencia general del equipo de trabajo.

En el ámbito del cumplimiento normativo, el manual de procesos ayuda a establecer procedimientos que adhieren a regulaciones legales y estándares de la industria. Este enfoque garantiza la transparencia y legalidad en las operaciones, mitigando riesgos y asegurando el cumplimiento normativo. Además, la gestión de riesgos también se ve beneficiada, ya que el manual de procesos identifica y aborda posibles vulnerabilidades en los procesos. A través de medidas de seguridad y protocolos establecidos, se minimizan los riesgos asociados con la gestión de datos y otras operaciones críticas (Neyra et al., 2021).

En el contexto de la mejora continua, el manual de procesos se presenta como un instrumento vital al proporcionar un marco de referencia para la revisión y actualización constante de procesos. Esto permite a la organización adaptarse a cambios internos y externos, fomentando la innovación y la eficacia a lo largo del tiempo. Para Gudiño et al. (2022) este documento promueve la transparencia y la comunicación efectiva al establecer expectativas claras y compartir información crucial sobre las operaciones. Facilita la colaboración entre departamentos y equipos al proporcionar una visión integral de los procesos interrelacionados. En conclusión, el manual de procesos se consolida como una herramienta esencial para la mejora continua y la competitividad en el entorno empresarial contemporáneo.

### ***1.1.3. Objetivos***

Los objetivos del manual de procesos son diversos y se orientan hacia la optimización de las operaciones organizativas, la mejora continua y la alineación con los objetivos estratégicos (Cantero et al., 2021). De acuerdo con el autor algunos objetivos fundamentales son:

- Estandarización de procedimientos: sirve para el establecimiento normas y procedimientos estandarizados para la ejecución de tareas específicas, asegurando coherencia y consistencia en las operaciones.
- Eficiencia operativa: el objetivo es mejorar la eficiencia en la ejecución de procesos mediante la identificación y eliminación de redundancias, la reducción de tiempos de ejecución y la optimización de flujos de trabajo.
- Orientación y formación del personal: proporciona una guía clara para el personal, facilitando la orientación de nuevos miembros del equipo y sirviendo como recurso de referencia para la formación continua.
- Cumplimiento normativo: el manual asegura que los procesos documentados cumplan con normativas internas y externas, minimizando riesgos legales y garantizando la transparencia y legalidad en las operaciones.
- Gestión de la calidad: contribuye a la gestión de la calidad mediante la implementación de procedimientos que aseguren la consistencia y la entrega de productos o servicios de alta calidad.
- Mejora continua: sirve como una herramienta para la identificación y corrección de áreas de mejora continua en los procesos, promoviendo la innovación y la adaptación a cambios en el entorno organizacional.
- Facilitar la toma de decisiones: proporciona una descripción sobre los procesos que facilite la toma de decisiones informadas por parte del personal y la dirección de la organización.
- Reducción de errores y riesgos: minimiza la probabilidad de errores y riesgos al establecer protocolos y medidas de seguridad que garanticen la integridad y confidencialidad de la información.
- Facilitar auditorías y evaluaciones: facilita auditorías internas y externas, así como evaluaciones de rendimiento, al proporcionar una referencia clara y detallada de los procesos y procedimientos.
- Promover la transparencia y comunicación: fomenta la transparencia y mejorar la comunicación interna al establecer expectativas claras y proporcionar una visión integral de los procesos a todos los niveles de la organización.

- Alineación con objetivos estratégicos: alinearlos procesos documentados con los objetivos estratégicos de la organización, asegurando que las operaciones contribuyan directamente al logro de metas más amplias.

Estos objetivos del manual de procesos convergen en la creación de un marco estructurado que impulsa la eficacia organizacional y la adaptabilidad a un entorno empresarial en constante cambio.

#### ***1.1.4. Ventajas***

La implementación de un manual de procesos en una organización conlleva una serie de ventajas que impactan positivamente en diversos aspectos de su funcionamiento. La estandarización y coherencia de normas y procedimientos garantizan una ejecución consistente de tareas y procesos en toda la organización. Esto, a su vez, contribuye a la optimización de flujos de trabajo y la reducción de tiempos de ejecución, mejorando la eficiencia global de las operaciones (Domínguez et al., 2022).

Además, el manual facilita la orientación de nuevos empleados y actúa como una herramienta efectiva para la formación continua del personal. La minimización de errores es otra ventaja crucial, lograda mediante la provisión de instrucciones claras y detalladas sobre cómo realizar tareas específicas. Asimismo, asegura el cumplimiento normativo, mitigando riesgos legales y fortaleciendo la transparencia en las operaciones.

Por otra parte, Pozo y Ramírez (2020) refieren que también actúa como un instrumento para la identificación y corrección de áreas de mejora, promoviendo una cultura de mejora continua. Facilita la realización de auditorías internas y externas, así como evaluaciones de rendimiento, al proporcionar una guía detallada de los procesos. Al brindar información clave, facilita la toma de decisiones informadas por parte del personal y la dirección de la organización. Contribuye a la gestión de la calidad mediante la implementación de procesos que aseguran la consistencia y la entrega de productos o servicios de alta calidad.

De forma general, su flexibilidad facilita la adaptación a cambios internos y externos al proporcionar un marco de referencia que puede ser revisado y actualizado según sea necesario. En resumen, la implementación del manual de procesos promueve la transparencia en las

operaciones, alineándolas con los objetivos estratégicos de la organización y fortaleciendo su capacidad para enfrentar desafíos y ofrecer servicios de alta calidad a clientes y partes interesadas.

### ***1.1.5. Desventajas***

A pesar de que los Manuales de Procesos ofrecen una variedad de ventajas, su implementación conlleva desventajas que son esenciales considerar para garantizar su efectividad y adaptabilidad. En primer lugar, la rigidez y falta de flexibilidad pueden convertirse en un obstáculo significativo. Un manual detallado y rígido podría volverse obsoleto rápidamente ante cambios en el entorno empresarial o la introducción de nuevas tecnologías, dificultando la adaptación a situaciones emergentes.

En este sentido, la complejidad excesiva es otra desventaja potencial que no debe pasarse por alto. Un manual demasiado complejo o extenso puede resultar abrumador para el personal, dificultando su comprensión y aplicación efectiva en la práctica diaria. Esta complejidad innecesaria podría comprometer la eficacia del manual en lugar de mejorarla. La resistencia al cambio por parte de algunos miembros del equipo representa otro desafío. Aquellos acostumbrados a prácticas anteriores pueden mostrar resistencia a seguir procedimientos estandarizados, lo que podría impactar negativamente en la implementación efectiva del manual (Martínez y Salcedo, 2023).

Además, los costos asociados con la actualización y mantenimiento continuo del manual pueden ser significativos en términos de tiempo y recursos. Especialmente en organizaciones con cambios frecuentes en procesos y procedimientos, estos costos pueden representar una carga considerable.

En entornos empresariales dinámicos, la obsolescencia rápida de los manuales es una preocupación válida. La velocidad de los cambios puede llevar a que el personal siga prácticas desactualizadas, lo que contrarresta el propósito de tener un manual actualizado y relevante. La dificultad para reflejar la realidad operativa es otra desventaja para considerar. En ocasiones, los manuales pueden no captar completamente la complejidad de ciertos procesos en la práctica, generando discrepancias entre la teoría y la realidad operativa (Díaz et al., 2021).

La excesiva estandarización, aunque busca establecer un marco consistente, puede limitar la creatividad y la innovación del personal al enfocarse en seguir procedimientos predefinidos en lugar de explorar soluciones nuevas y más eficientes. En algunas situaciones, la necesidad de personalización puede surgir, y los manuales estándar podrían no contemplar adaptaciones específicas requeridas por ciertos procesos de la organización.

Asimismo, Albán (2020) refiere que la sobre dependencia del manual también puede generar dificultades en la comunicación entre los miembros del equipo. Al confiar exclusivamente en el documento en lugar de comunicarse directamente, se corre el riesgo de una comunicación menos efectiva y fluida. Finalmente, un exceso de formalidad en los procesos, impulsado por un manual demasiado rígido, puede inhibir el empoderamiento del personal al no permitirles tomar decisiones y ejercer su juicio en situaciones particulares. Por lo tanto, es esencial buscar un equilibrio entre la formalización de procesos y la flexibilidad necesaria para adaptarse a cambios y fomentar la participación creativa del personal en la mejora continua de las operaciones.

#### ***1.1.6. Estructura***

Crear un manual de procesos puede ser una tarea organizada y efectiva utilizando una tabla para estructurar la información de manera clara y accesible. A continuación se ofrece una sugerencia de cómo se podrías organizar la estructura del manual de procesos de acuerdo con Almarales et al. (2021).

**Tabla 1.***Estructura del manual de procesos*

<b>Número</b>	<b>Sección</b>	<b>Descripción</b>
1	Portada	Título del manual, logo de la Empresa
2	Índice	Lista de secciones y subsecciones
3	Introducción	Objetivos y alcance del manual
4	Procesos	Nombre del proceso y explicación
5	Subprocesos	Nombre del sub-proceso y explicación
6	Políticas y Normativas	Reglas y reglamentos internos
7	Responsabilidades	Roles y responsabilidades
8	Flujogramas	Representación gráfica de procesos
9	Documentación	Referencias y documentos adjuntos
10	Glosario	Definiciones y términos importantes
11	Revisiones	Historial de revisiones del manual
12	Contacto	Información de contacto

Nota. Obtenido de Almarales et al. (2021)

La portada del manual, engalanada con un título y el emblema distintivos de la empresa, se presenta como el primer encuentro visual que los usuarios tendrán con el documento. Esta amalgama visual no solo busca ser la representación fiel del contenido que se desplegará, sino que también aspira a consolidar la identidad visual, estableciendo así una conexión inmediata y tangible con la organización que respalda con solidez estos procesos (Delgado y Guacho, 2021).

Por otra parte, el índice, en su función esencial de guía rápida, desempeña un papel crucial al facilitar a los lectores la localización eficiente de información específica. Al enumerar de manera exhaustiva todas las secciones y subsecciones del manual, proporciona una visión panorámica y estructurada del documento en su conjunto, permitiendo así una navegación fluida y orientada.

En la sección introductoria, se trazan meticulosamente los objetivos y el alcance del manual, estableciendo de manera clara y definida un propósito fundamental para la

documentación de procesos. Este apartado, al describir detalladamente los objetivos que se persiguen mediante la implementación de los procesos documentados, sienta las bases para una comprensión precisa de la extensión y la aplicación del manual por parte de los usuarios (Cruz y Méndez, 2023).

La sección dedicada a los procesos principales de la organización ofrece una visión minuciosa de cada uno, delineando con precisión sus nombres y explicando meticulosamente las actividades asociadas. Este enfoque pormenorizado facilita una comprensión profunda de la dinámica operativa subyacente en la empresa. Asimismo, en la subdivisión de subprocesos, se realiza un desglose adicional de los procesos principales, presentando nombres específicos y brindando explicaciones detalladas de las tareas y responsabilidades correspondientes. Este nivel de detalle proyecta una profundidad en la comprensión de la ejecución de cada actividad y sus interrelaciones.

De acuerdo con Flores (2020) la sección de políticas y normativas expone las reglas internas que gobiernan la ejecución de los procesos. Detallando las regulaciones y normas a seguir, se garantiza la coherencia y la conformidad con los estándares preestablecidos por la empresa. Además, el apartado de responsabilidades identifica con precisión los roles de los miembros del equipo en relación con la ejecución de los procesos, proporcionando una clarificación detallada de las responsabilidades individuales. Este enfoque contribuye a la transparencia y fomenta la rendición de cuentas en el ámbito organizativo. La inclusión de flujogramas, como representación gráfica de procesos, facilita la comprensión visual de la secuencia de actividades y las interacciones entre diferentes pasos. Estos diagramas simplifican la visualización y comprensión de los procedimientos operativos.

El glosario, con sus definiciones nítidas, estandariza la interpretación de la terminología técnica y específica. Este recurso contribuye a evitar posibles malentendidos y garantiza una comunicación uniforme dentro de la organización. En el registro de revisiones, se documenta el historial minucioso de todas las modificaciones, actualizaciones y correcciones realizadas al manual. Este enfoque brinda transparencia sobre la evolución del documento a lo largo del tiempo (Martínez y Salcedo, 2023).

Finalmente, la sección de contacto proporciona información relevante para comunicarse con los responsables del manual de procesos. Incluye nombres, correos electrónicos y números de teléfono de las personas disponibles para brindar aclaraciones o asistencia relacionada con el contenido del manual.

## **1.2. Aplicaciones Móviles (APP)**

Las aplicaciones móviles, comúnmente conocidas como apps, son software diseñado para operar en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas. Estos programas se instalan en el dispositivo y proporcionan diversas funcionalidades y servicios que se adaptan a las necesidades y preferencias de los usuarios. Su adquisición e instalación se lleva a cabo a través de plataformas especializadas, como la Google Play Store para dispositivos Android o la App Store para dispositivos iOS (Barrera et al., 2020).

De acuerdo con Corral et al. (2023) las apps abarcan diversas categorías, abordando desde aspectos de entretenimiento y redes sociales hasta productividad, salud, educación y más. Su acceso y uso son facilitados mediante interfaces adaptadas a las pantallas táctiles y optimizadas para las capacidades de procesamiento de dispositivos móviles.

Una de las características clave de las aplicaciones móviles es su capacidad para ofrecer experiencias personalizadas y convenientes. Diseñadas para adaptarse a las necesidades de los usuarios, aprovechan características específicas de los dispositivos móviles, como la cámara, el GPS y la conectividad a internet, para proporcionar experiencias interactivas y enriquecidas.

De forma general, las aplicaciones móviles han transformado la forma en que interactuamos con la tecnología, brindando soluciones prácticas y entretenimiento al alcance de nuestras manos. Su diversidad y versatilidad las convierten en herramientas fundamentales en la vida cotidiana de millones de usuarios en todo el mundo.

### ***1.2.1. Importancia***

Las aplicaciones móviles, también conocidas como apps, han generado una transformación significativa en nuestra interacción diaria con la tecnología, ofreciendo una amplia gama de beneficios que simplifican diversas facetas de nuestras vidas. Su relevancia se

manifiesta en varios aspectos fundamentales que han revolucionado la manera en que nos comunicamos, trabajamos, nos entretenemos y realizamos transacciones comerciales (Barros y Andrade, 2021).

En primer lugar, según Bohórquez y Chaviano (2021) las apps proporcionan una conveniencia sin precedentes al ofrecer acceso instantáneo a una variedad de servicios y funciones directamente desde nuestros dispositivos móviles. Ya no estamos limitados por la ubicación física o los horarios de atención de las empresas, ya que podemos realizar compras, acceder a información y llevar a cabo transacciones bancarias desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Asimismo, las aplicaciones móviles han optimizado considerablemente la eficiencia y la productividad, tanto en el ámbito personal como profesional. Con apps diseñadas para la gestión de tareas, calendarios, recordatorios y herramientas de productividad, los usuarios pueden organizar sus vidas de manera más efectiva, llevando a cabo múltiples actividades con mayor rapidez y precisión.

En el entorno empresarial, las aplicaciones móviles abren oportunidades únicas para conectar de manera directa y personalizada con los clientes. Las empresas pueden desarrollar aplicaciones para promocionar productos, facilitar la interacción con los clientes, brindar soporte en tiempo real y recopilar datos valiosos sobre las preferencias y el comportamiento del cliente para mejorar estrategias de marketing y ventas.

Adicionalmente, las aplicaciones móviles han democratizado el acceso a la información y los recursos educativos, ofreciendo herramientas de aprendizaje interactivas y accesibles para personas de todas las edades y niveles de habilidad. Desde aplicaciones de idiomas hasta plataformas de aprendizaje en línea, estas apps están contribuyendo a cerrar la brecha de acceso a la educación y capacitando a las personas para adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

### ***1.2.2. Aplicaciones en el Banco Produbanco***

Las aplicaciones móviles en el contexto bancario, como en el caso específico de Produbanco, son herramientas fundamentales que permiten a los clientes acceder a una variedad de servicios financieros de manera conveniente, segura y eficiente a través de sus dispositivos

móviles. Algunas de las aplicaciones móviles que podrían implementarse en Produbanco incluyen:

- **Banca en línea:** Una aplicación móvil de banca en línea permitiría a los clientes acceder a sus cuentas bancarias, verificar saldos, revisar transacciones recientes, realizar transferencias de fondos entre cuentas propias o a terceros, pagar facturas y administrar sus finanzas personales desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- **Depósitos móviles:** Esta función permite a los clientes depositar cheques en sus cuentas bancarias escaneando imágenes de los cheques con la cámara de su dispositivo móvil, lo que elimina la necesidad de visitar una sucursal bancaria física para realizar depósitos.
- **Alertas y notificaciones:** Una aplicación móvil puede proporcionar a los clientes notificaciones en tiempo real sobre actividades importantes en sus cuentas, como depósitos, retiros, pagos realizados y saldos bajos, lo que les permite mantenerse informados y tomar medidas rápidas si es necesario.
- **Pagos móviles:** Integrar funcionalidades de pago móvil en la aplicación permitiría a los clientes realizar pagos rápidos y seguros en comercios afiliados utilizando sus dispositivos móviles, ya sea a través de tecnologías como NFC (Near Field Communication) o códigos QR.
- **Servicio al cliente:** Una aplicación móvil también puede incluir funcionalidades de servicio al cliente, como chat en vivo, soporte por correo electrónico o teléfono, y acceso a preguntas frecuentes y tutoriales, para ayudar a los clientes a resolver problemas y obtener asistencia cuando lo necesiten (Promerica, 2024).

En el caso específico de Produbanco, la implementación de estas aplicaciones móviles no solo mejoraría la experiencia del cliente al brindarles mayor comodidad y accesibilidad, sino que también podría aumentar la eficiencia operativa del banco al reducir la carga de trabajo en las sucursales físicas y optimizar los procesos internos de atención al cliente (Promerica, 2024).

Además, podría abrir nuevas oportunidades para ofrecer servicios innovadores y diferenciados que ayuden a fidelizar a los clientes y atraer nuevos usuarios a la entidad bancaria.

### ***1.2.3. Seguridad y privacidad en APP***

La seguridad y privacidad en las aplicaciones móviles (apps) son aspectos críticos que deben ser abordados de manera efectiva para garantizar la protección de la información personal

y financiera de los usuarios. Aquí se presentan algunas consideraciones importantes según Velázquez (2021):

- **Encriptación de datos:** Las aplicaciones móviles deben utilizar técnicas robustas de encriptación para proteger la información sensible transmitida entre el dispositivo del usuario y los servidores del banco. Esto incluye datos como números de tarjetas de crédito, contraseñas y otra información personal.
- **Autenticación segura:** Es fundamental implementar métodos de autenticación seguros, como el uso de contraseñas fuertes, autenticación de dos factores (2FA) o autenticación biométrica (como huellas dactilares o reconocimiento facial), para garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a sus cuentas.
- **Actualizaciones regulares:** Las actualizaciones periódicas de la aplicación son esenciales para corregir vulnerabilidades de seguridad conocidas y para agregar nuevas características de seguridad. Es importante que los usuarios estén informados sobre la importancia de mantener sus aplicaciones actualizadas.
- **Política de privacidad transparente:** Las aplicaciones deben proporcionar una política de privacidad clara y comprensible que explique qué información se recopila del usuario, cómo se utiliza y comparte esa información, y qué medidas se toman para protegerla. Los usuarios deben tener la capacidad de revisar y aceptar esta política antes de utilizar la aplicación.
- **Gestión de permisos:** Las aplicaciones deben solicitar permiso al usuario antes de acceder a ciertas funciones o datos del dispositivo, como la cámara, el micrófono, la ubicación GPS y los contactos. Los usuarios deben tener la opción de revocar estos permisos en cualquier momento.
- **Protección contra malware:** Las aplicaciones deben estar protegidas contra malware y otras amenazas de seguridad mediante el uso de escáneres de seguridad integrados y la implementación de medidas de seguridad en capas, como la validación de entrada de datos y la prevención de ejecución de código malicioso.
- **Transparencia y divulgación:** Los bancos deben ser transparentes con respecto a las prácticas de seguridad y privacidad de sus aplicaciones móviles, proporcionando información detallada sobre las medidas de seguridad implementadas y respondiendo de manera proactiva a las preocupaciones de los usuarios sobre la seguridad y privacidad de

sus datos (Velázquez, 2021).

#### ***1.2.4. Experiencias en Usuarios***

La experiencia de los usuarios al utilizar aplicaciones móviles en el banco Produbanco sería fundamentalmente positiva y beneficiosa, ya que estas herramientas les proporcionarían una serie de ventajas y comodidades en la gestión de sus servicios financieros (Pérez et al., 2022).

Algunos aspectos clave de la experiencia del usuario:

- **Accesibilidad:** Los usuarios podrían acceder a sus cuentas bancarias y realizar una variedad de transacciones financieras desde cualquier lugar y en cualquier momento, utilizando sus dispositivos móviles. Esto les brindaría una gran flexibilidad y conveniencia, eliminando la necesidad de visitar una sucursal física del banco durante el horario de atención tradicional.
- **Facilidad de uso:** Las aplicaciones móviles de Produbanco estarían diseñadas con una interfaz intuitiva y amigable, que permitiría a los usuarios navegar fácilmente por las diferentes funciones y realizar sus transacciones de manera rápida y sencilla, sin la necesidad de conocimientos técnicos avanzados.
- **Seguridad:** La seguridad de las transacciones financieras es una prioridad para los usuarios, y las aplicaciones móviles de Produbanco estarían equipadas con medidas de seguridad avanzadas, como la autenticación biométrica, la encriptación de datos y la detección de actividades fraudulentas, para proteger la información personal y financiera de los clientes.
- **Personalización:** Las aplicaciones móviles podrían ofrecer funciones de personalización que permitan a los usuarios adaptar la experiencia según sus preferencias individuales, como la configuración de alertas y notificaciones personalizadas, la organización de favoritos y la visualización de informes y análisis personalizados sobre sus finanzas.
- **Interacción y soporte:** Los usuarios también podrían beneficiarse de funciones de interacción y soporte integradas en las aplicaciones móviles, como chat en vivo con asesores financieros, acceso a preguntas frecuentes y tutoriales, y la capacidad de enviar consultas y recibir respuestas rápidas y precisas.

(Carbo y Rodríguez, 2019)

### **1.3. Cuentas de Ahorro**

Las cuentas de ahorro representan herramientas financieras fundamentales proporcionadas por entidades bancarias y otras instituciones financieras. Estas cuentas permiten a los individuos depositar dinero y obtener intereses sobre esos fondos a medida que transcurre el tiempo. Su finalidad principal es fomentar el hábito de ahorrar, ofreciendo una serie de ventajas tanto para los ahorradores como para las instituciones financieras involucradas (Saldívar et al., 2021).

En esencia, una cuenta de ahorro funciona de la siguiente manera: un individuo deposita una cierta cantidad de dinero en la cuenta, y el banco paga intereses sobre ese saldo depositado

Los intereses pueden calcularse diaria, mensual o anualmente, dependiendo de las políticas de la institución financiera y del tipo de cuenta de ahorro.

Una de las principales características de las cuentas de ahorro es su liquidez, lo que significa que los fondos depositados pueden retirarse en cualquier momento sin penalización. Sin embargo, a diferencia de las cuentas corrientes, las cuentas de ahorro suelen tener restricciones en el número de retiros que se pueden realizar en un período determinado, lo que ayuda a fomentar el hábito de ahorro a largo plazo (Montiel et al., 2020).

Además, las cuentas de ahorro suelen ofrecer tasas de interés más altas que las cuentas corrientes, aunque estas tasas pueden variar según las condiciones del mercado y las políticas de la institución financiera. Esto significa que los ahorradores pueden ganar intereses sobre sus fondos mientras los mantienen en la cuenta, lo que les brinda la oportunidad de hacer crecer sus ahorros con el tiempo.

#### ***1.3.1. Tipos de Cuentas de Ahorros***

En Ecuador, al igual que en otros países, existen varios tipos de cuentas de ahorro que están diseñadas para satisfacer diferentes necesidades financieras de los clientes. A continuación, se describen algunos de los tipos más comunes de cuentas de ahorro que se encuentran en el país (Sarmiento et al., 2020):

- Cuentas de ahorro tradicionales: Estas son cuentas básicas ofrecidas por bancos y cooperativas de ahorro y crédito. Permiten a los clientes depositar fondos y ganar intereses sobre el saldo mantenido en la cuenta. Por lo general, tienen requisitos mínimos

de depósito y ofrecen liquidez para que los clientes puedan retirar fondos cuando lo necesiten

- Cuentas de ahorro para la vivienda: Estas cuentas están diseñadas específicamente para ayudar a los clientes a ahorrar para la compra, construcción o mejora de una vivienda. A menudo están vinculadas a programas gubernamentales de subsidios o incentivos para la vivienda y pueden ofrecer tasas de interés preferenciales o beneficios fiscales
- Cuentas de ahorro para la educación: Estas cuentas están diseñadas para ayudar a los clientes a ahorrar para los gastos educativos, como matrícula, libros y otros costos relacionados con la educación. A menudo están vinculadas a planes de ahorro educativo y pueden ofrecer beneficios fiscales especiales
- Cuentas de ahorro con metas específicas: Algunos bancos ofrecen cuentas de ahorro que permiten a los clientes establecer metas específicas de ahorro, como para vacaciones, emergencias o compras importantes. Estas cuentas pueden ofrecer incentivos adicionales, como tasas de interés más altas o bonificaciones por alcanzar las metas establecidas
- Cuentas de ahorro digitales: Con el avance de la tecnología, muchos bancos en Ecuador están ofreciendo cuentas de ahorro digitales que se pueden abrir y gestionar completamente en línea o a través de una aplicación móvil. Estas cuentas suelen tener características innovadoras, como acceso 24/7, herramientas de gestión de presupuestos y transferencias instantáneas (Espino et al., 2020).

### ***1.3.2. Beneficios***

Las cuentas de ahorro son vehículos financieros versátiles que ofrecen una serie de beneficios significativos para los ahorradores. Estas cuentas proporcionan una forma segura y conveniente de guardar dinero, al tiempo que ofrecen la oportunidad de generar intereses sobre los fondos depositados. Además, las cuentas de ahorro suelen ser accesibles y líquidas, lo que significa que los fondos pueden ser retirados fácilmente cuando sea necesario. En esta introducción, exploraremos los beneficios clave de las cuentas de ahorro y cómo pueden ayudar a las personas a alcanzar sus metas financieras a corto y largo plazo (Bazo, 2021).

- Intereses: Las cuentas de ahorro ofrecen la oportunidad de ganar intereses sobre los fondos depositados, lo que aumenta el saldo con el tiempo.
- Seguridad: El dinero depositado en una cuenta de ahorro está protegido por el banco o

institución financiera correspondiente, ofreciendo tranquilidad y seguridad al cliente.

- **Accesibilidad:** Las cuentas de ahorro brindan fácil acceso a los fondos depositados, permitiendo depósitos y retiros en cualquier momento y desde diversos canales.
- **Flexibilidad:** Suelen tener flexibilidad en términos de montos de depósito y retiro, sin requisitos estrictos de saldo mínimo.
- **Liquidez:** Ofrecen alta liquidez, permitiendo a los clientes acceder a sus fondos en cualquier momento sin penalización.
- **Objetivos de ahorro:** Algunas cuentas permiten establecer y hacer un seguimiento de objetivos financieros específicos, ayudando a mantener el enfoque en metas financieras a largo plazo.

### ***1.3.3. Características***

Las cuentas de ahorro son productos financieros diseñados para ayudar a las personas a guardar dinero de manera segura y eficiente. Estas cuentas ofrecen una serie de características distintivas que las hacen atractivas para los ahorradores, como la ausencia de costos de mantenimiento, depósitos iniciales bajos, y la posibilidad de acceder a los fondos en cualquier momento. Además, muchas cuentas de ahorro ofrecen tasas de interés competitivas, lo que permite a los ahorradores aumentar su saldo con el tiempo. En esta introducción, examinaremos las características clave de las cuentas de ahorro y cómo pueden adaptarse a las necesidades financieras individuales (Larrea y Mego, 2020).

- **Generación de Intereses:** Las cuentas de ahorro ofrecen tasas de interés que generan ingresos adicionales sobre los fondos depositados
- **Protección:** Los depósitos en cuentas de ahorro están protegidos por seguros de depósito proporcionados por el gobierno o agencias reguladoras
- **Acceso:** Permiten depósitos y retiros en cualquier momento, mediante sucursales bancarias, cajeros automáticos, banca en línea o aplicaciones móviles
- **Flexibilidad de depósitos y retiros:** No tienen requisitos estrictos en cuanto a montos mínimos de depósito o retiro, lo que les da flexibilidad
- **Disponibilidad de Fondos:** Los fondos depositados están disponibles para ser utilizados en cualquier momento, sin restricciones de tiempo o penalidades por retiros
- **Personalización de Objetivos:** Algunas cuentas ofrecen la posibilidad de establecer

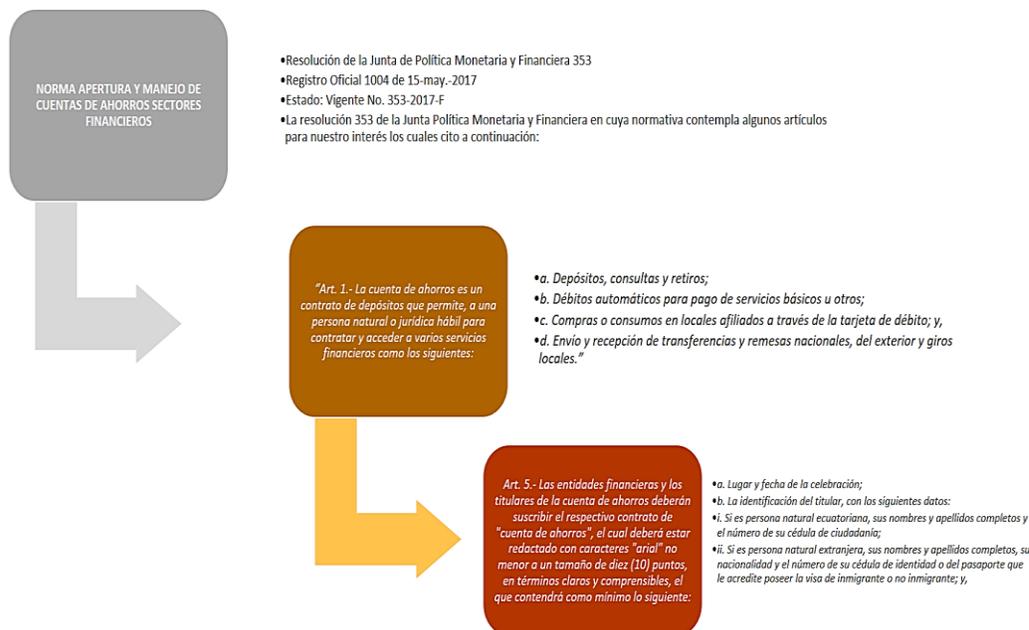
objetivos de ahorro específicos y hacer un seguimiento del progreso hacia esos objetivos.

#### ***1.3.4. Apertura y manejo de cuentas de ahorros***

El proceso de apertura y manejo de cuentas de ahorros en instituciones financieras es fundamental para aquellos individuos que desean asegurar su futuro financiero y establecer una base sólida para alcanzar sus metas económicas. En primer lugar, la apertura de una cuenta de ahorros implica la presentación de documentos de identificación y la firma de formularios pertinentes, donde el cliente establece su relación con la entidad financiera y define las condiciones de la cuenta. Este proceso suele ser rápido y sencillo, con el objetivo de brindar comodidad y accesibilidad a los clientes potenciales (Flores, 2020).

Una vez abierta la cuenta, el manejo adecuado de la misma es esencial para maximizar sus beneficios y garantizar un crecimiento efectivo de los fondos depositados. Las instituciones financieras ofrecen una variedad de herramientas y servicios en línea para facilitar la gestión de las cuentas de ahorros, incluyendo la visualización de saldos, transferencias de fondos, configuración de alertas y programación de pagos automáticos. Estas opciones permiten a los clientes monitorear sus finanzas de manera conveniente y tomar decisiones informadas sobre sus ahorros.

Además, el manejo responsable de una cuenta de ahorros conlleva la adopción de hábitos financieros saludables, como establecer metas de ahorro, mantener un saldo mínimo requerido y evitar gastos innecesarios. Al hacerlo, los individuos pueden aprovechar al máximo los intereses generados por sus ahorros y avanzar hacia la consecución de sus objetivos financieros a corto y largo plazo. En resumen, la apertura y el manejo adecuado de cuentas de ahorros en instituciones financieras son pasos cruciales en el camino hacia la estabilidad y la prosperidad financiera (Pilco, 2021).

**Figura 1.***Proceso de apertura y manejo de cuentas de ahorro*

Fuente. (CNBV, 2022)

### 1.3.5. Características de las cuentas de ahorro

Las cuentas de ahorro son herramientas financieras versátiles que ofrecen una serie de beneficios y características atractivas para los ahorradores. Entre sus principales ventajas se encuentran tasas de interés competitivas que ayudan a que el dinero crezca con el tiempo, acceso fácil y rápido a los fondos, seguridad respaldada por agencias gubernamentales de seguros, flexibilidad en términos de depósitos y retiros, así como la posibilidad de acceder a servicios bancarios adicionales. Estas cualidades hacen que las cuentas de ahorro sean una opción popular para aquellos que buscan gestionar sus finanzas de manera eficiente y segura (Zamora et al., 2018).

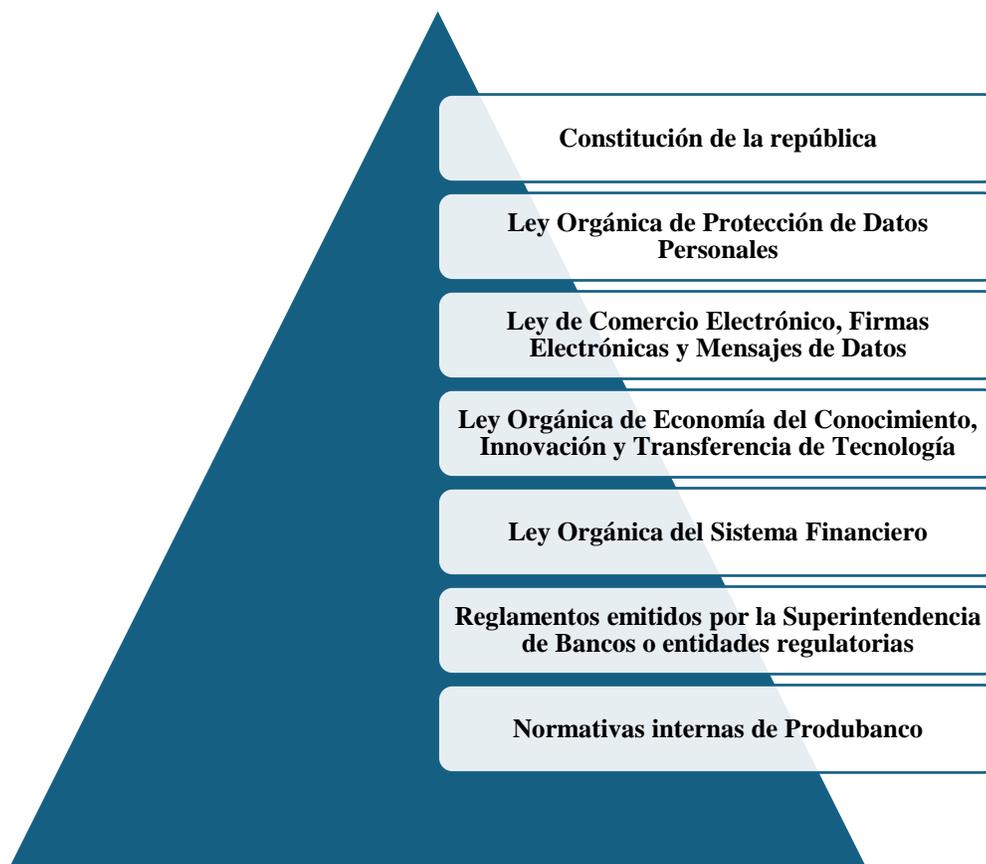
- **Intereses:** Una de las principales ventajas de las cuentas de ahorro es que ofrecen una tasa de interés sobre los fondos depositados. Estos intereses son generalmente más altos que los de las cuentas corrientes y pueden ayudar a que el dinero ahorrado crezca con el tiempo.

- Acceso fácil y rápido: Las cuentas de ahorro permiten acceder fácilmente a los fondos cuando sea necesario. Los titulares de cuentas pueden realizar depósitos y retiros en cualquier momento a través de cajeros automáticos, transferencias electrónicas o visitando la sucursal bancaria.
- Seguridad: Los fondos depositados en cuentas de ahorro suelen estar protegidos por agencias gubernamentales de seguros, lo que brinda una mayor seguridad y tranquilidad al ahorrador.
- Flexibilidad: Las cuentas de ahorro ofrecen flexibilidad en términos de montos mínimos de depósito y saldos requeridos. Además, no suelen tener plazos fijos, lo que permite a los ahorradores depositar y retirar fondos según sus necesidades.
- Ahorro programado: Algunas cuentas de ahorro ofrecen la opción de establecer un plan de ahorro programado, donde se pueden realizar depósitos automáticos de forma regular desde una cuenta corriente u otra fuente de ingresos.
- Acceso a servicios bancarios adicionales: Los titulares de cuentas de ahorro suelen tener acceso a una variedad de servicios bancarios adicionales, como banca en línea, aplicaciones móviles, estados de cuenta electrónicos, entre otros.
- No requieren inversión inicial elevada: A diferencia de otros instrumentos financieros, las cuentas de ahorro no suelen requerir una inversión inicial elevada, lo que las hace accesibles para una amplia gama de personas, incluidos estudiantes, trabajadores y empresarios (Bueno et al., 2017).

## 1.4. Marco Legal

### Figura 2.

*Pirámide de Kelsen sobre la normativa interna ecuatoriana para la creación de cuentas bancarias en líneas.*



Fuente. Elaborada por el autor

Dentro del contexto ecuatoriano, el desarrollo y la implementación de un manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la app móvil para Produbanco estaría sujeto a varias regulaciones y disposiciones legales relacionadas con la banca, la protección de datos y la tecnología financiera. Algunos de los marcos legales relevantes en Ecuador incluyen:

Constitución de la República del Ecuador: La Constitución garantiza derechos fundamentales, incluyendo aquellos relacionados con la privacidad y la protección de datos. Establece los principios generales que deben regir las relaciones entre el Estado, las instituciones

y los ciudadanos, lo que puede tener implicaciones en términos de derechos y responsabilidades en el ámbito financiero digital (Asamblea Nacional, 2008).

**Ley Orgánica del Sistema Financiero:** Esta ley regula de manera integral el funcionamiento de las instituciones financieras en Ecuador. Puede abordar aspectos como los requisitos para la apertura de cuentas, la supervisión de las operaciones financieras y las obligaciones específicas de las entidades en términos de transparencia y protección al consumidor (Congreso Nacional, 2012).

**Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos:** Esta legislación establece el marco legal para las transacciones electrónicas, incluyendo la validez jurídica de contratos realizados de forma digital. Puede proporcionar la base legal necesaria para las operaciones relacionadas con la apertura de cuentas digitales (Congreso Nacional, 2002).

**Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:** Esta ley regula el tratamiento de datos personales en Ecuador y establece los principios y procedimientos para su protección. Es relevante para garantizar la privacidad y seguridad de la información de los clientes durante el proceso de apertura de cuentas digitales (Asamblea Nacional, 2021)

**Reglamentos emitidos por la Superintendencia de Bancos o entidades regulatorias:** La Superintendencia de Bancos emite regulaciones específicas para asegurar el adecuado funcionamiento del sistema financiero. Estas regulaciones pueden abordar aspectos específicos relacionados con la seguridad, la privacidad y la operación de servicios financieros digitales (Superintendencia de Bancos, 2023).

**Normativas internas de Produbanco:** Las normativas internas de Produbanco son reglas y procedimientos específicos establecidos por la institución financiera. Estos pueden abordar detalles particulares sobre la apertura de cuentas digitales, las políticas de seguridad, y otros aspectos específicos de los servicios ofrecidos por la entidad (Produbanco, 2024).

Referente al contrato de apertura de cuenta de ahorros entre el Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO, se establece diversas cláusulas y condiciones. En primera instancia, se identifican las partes involucradas en el contrato: el Banco y el titular de la cuenta. Además, se acuerda la apertura de una cuenta de ahorros en dólares estadounidenses, regida por las leyes

ecuatorianas, con base en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás normativa legal aplicable. Se establecen condiciones generales para el manejo de la cuenta, que incluyen la normatividad de las cuentas, la realización de depósitos en la moneda pactada y la generación de intereses.

En cuanto a los servicios electrónicos, se detallan las opciones ofrecidas, como la tarjeta de débito, con autorización expresa para debitar el costo de emisión y mantenimiento. Además, el cliente acepta sistemas de seguridad adicionales implementados por el banco. El titular de la cuenta asume diversas obligaciones, como el uso de formatos del banco, el mantenimiento de fondos suficientes, la confidencialidad de claves personales y la verificación de transacciones. Se informa sobre la existencia de un instructivo disponible en la página web del banco, que forma parte del contrato y proporciona detalles sobre el uso y manejo de la cuenta y la tarjeta de débito (Promerica, 2023).

El contrato también incluye autorizaciones expresas al banco para realizar acciones específicas, como el débito de cheques devueltos, el cobro de obligaciones y la obtención de información del cliente de fuentes externas. En las declaraciones, el cliente manifiesta haberse informado sobre costos y tarifas, acepta la variación de montos informada por el banco y garantiza el origen lícito de los fondos. Además, se compromete a no proporcionar información confidencial por medios no seguros.

Se destaca la importancia de cumplir con las normas y declaraciones especiales relacionadas con la Ley de Comercio Electrónico, donde se establece que los mensajes de datos tendrán valor jurídico y se deben cumplir con los requisitos establecidos en dicha ley, así como con la normativa de defensa del consumidor.

Estos elementos normativos forman un marco legal integral que rige la operación y regulación de la apertura de cuentas digitales en el contexto financiero ecuatoriano. Es esencial para Produbanco y sus clientes comprender y cumplir con estas normativas para garantizar una operación segura y legal de los servicios financieros digitales.

El cumplimiento de estas leyes y regulaciones es fundamental para garantizar la legalidad, seguridad y confianza en el proceso de apertura de cuentas digitales mediante la app

móvil para Produbanco en Ecuador. Por lo tanto, el manual de procesos debe estar alineado con estos marcos legales y normativas para asegurar el cumplimiento normativo y la protección de los derechos de los usuarios.

### **1.5. Marco Conceptual**

Del tema manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la app móvil para Produbanco", se pueden extraer varios conceptos clave relacionados con la banca digital, la tecnología financiera y la experiencia del usuario. Aquí hay algunos de ellos:

- **Apertura de cuentas digitales:** Proceso mediante el cual los clientes pueden abrir nuevas cuentas bancarias de forma completamente digital, utilizando aplicaciones móviles u otros canales electrónicos. Este proceso implica la verificación de identidad, la firma de documentos electrónicos y la aceptación de términos y condiciones, entre otros pasos (Hernández et al., 2019).
- **Autenticación biométrica:** Método de verificación de identidad que utiliza características únicas del individuo, como la huella dactilar, el reconocimiento facial o la voz, para garantizar la seguridad en los procesos de apertura de cuentas digitales (Rivera et al., 2019).
- **Banca digital:** Se refiere a la prestación de servicios financieros a través de plataformas digitales, como aplicaciones móviles y portales en línea, que permiten a los clientes realizar transacciones y operaciones bancarias de manera remota, sin necesidad de acudir a sucursales físicas (Vargas, 2021).
- **Cumplimiento normativo:** Conjunto de regulaciones y leyes que el banco debe cumplir en el proceso de apertura de cuentas digitales, incluyendo normativas relacionadas con la protección de datos personales, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, entre otras (Pérez, 2022).
- **Experiencia del usuario:** Se refiere a la interacción y experiencia que tienen los usuarios al utilizar la aplicación móvil de Produbanco para abrir una cuenta digital. Esto incluye aspectos como la facilidad de uso, la claridad en la presentación de información, la velocidad de carga y la capacidad de resolver problemas de manera intuitiva (Fragoso et al., 2023).
- **Seguridad de la información:** Medidas y protocolos implementados para proteger los

datos personales y financieros de los clientes durante el proceso de apertura de cuentas digitales, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (Bernal et al., 2022).

Estos conceptos son fundamentales para comprender el funcionamiento y la importancia del manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la app móvil para Produbanco, así como para abordar los desafíos y oportunidades asociados con la banca digital en la actualidad.

## CAPÍTULO II.

### Diagnóstico Situacional

#### 2.1. Historia de Produbanco

Hablar de Produbanco implica referirse a una de las entidades financieras más destacadas en Ecuador, cuya trayectoria se ha enfocado en promover valores de solidez e integridad tanto entre sus clientes como entre sus colaboradores. La excelencia en el servicio al cliente se destaca como nuestro activo máspreciado, una característica que ha cimentado nuestra posición como una institución sólida y transparente (Promerica, 2024).

Desde el inicio de sus operaciones en 1978, hemos brindado servicios al sector corporativo. Sin embargo, a lo largo de la primera década, ampliamos nuestros segmentos de negocio y nuestra cobertura geográfica tanto a nivel nacional como internacional. En marzo de 2014, Promerica Financial Corporation (Grupo Promerica) adquirió la mayoría de las acciones de Produbanco, marcando el inicio de un proceso de consolidación con Banco Promerica Ecuador. En octubre de 2014, nos convertimos oficialmente en una sola entidad financiera, manteniendo la razón social de Banco de la Producción y el nombre comercial, Produbanco, debido a su exitosa trayectoria. Todos los clientes de Banco Promerica Ecuador fueron incorporados a Produbanco (Promerica, 2024).

Con una presencia sólida de 44 años en el mercado, hemos sido reconocidos con diversos premios tanto a nivel local como internacional, consolidándonos como uno de los bancos más distinguidos. En la actualidad, nuestra calificación de riesgo se sitúa en AA+ y AAA-, siendo una de las más altas en el sistema financiero nacional, otorgada por dos Calificadoras de Riesgo: BankWatch Ratings y PCR-Pacific Credit Rating, respectivamente (Promerica, 2024).

##### 2.1.1. Misión

Fomentar una institución bancaria que construya conexiones y brinde productos y servicios a nuestras comunidades, con el propósito de asistirles en la superación de sus barreras, ya sean de índole cultural, económica, personal o geográfica (Promerica, 2024).

### **2.1.2. Visión**

En el Grupo Promerica, sostenemos la convicción de que cada individuo y empresa en nuestras comunidades debería trascender sus fronteras para lograr el éxito que verdaderamente merecen (Promerica, 2024).

### **2.1.3. Valores institucionales**

- Empatía constante
- Emprendedores por instinto
- Confianza compartida
- Cultura compartida

### **2.1.4. Objetivos**

- Optimización de la infraestructura tecnológica

Implementar mejoras en la infraestructura tecnológica para garantizar la estabilidad, seguridad y eficiencia de los sistemas informáticos de Produbanco.

Evaluar y actualizar regularmente la infraestructura para incorporar tecnologías emergentes que mejoren el rendimiento y la capacidad de respuesta.

- Ciberseguridad y protección de datos

Reforzar las medidas de ciberseguridad para proteger la información confidencial del cliente y la integridad de los sistemas, asegurando el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad.

Desarrollar y ejecutar programas regulares de capacitación en ciberseguridad para el personal del departamento y la organización en general.

- Integración eficiente de sistemas

Coordinar la integración efectiva de los sistemas internos de Produbanco para garantizar una operación sin inconvenientes y una experiencia del usuario consistente.

Establecer estándares y protocolos para la integración de nuevas tecnologías y sistemas, promoviendo la coherencia en la arquitectura de software.

- Innovación tecnológica continua

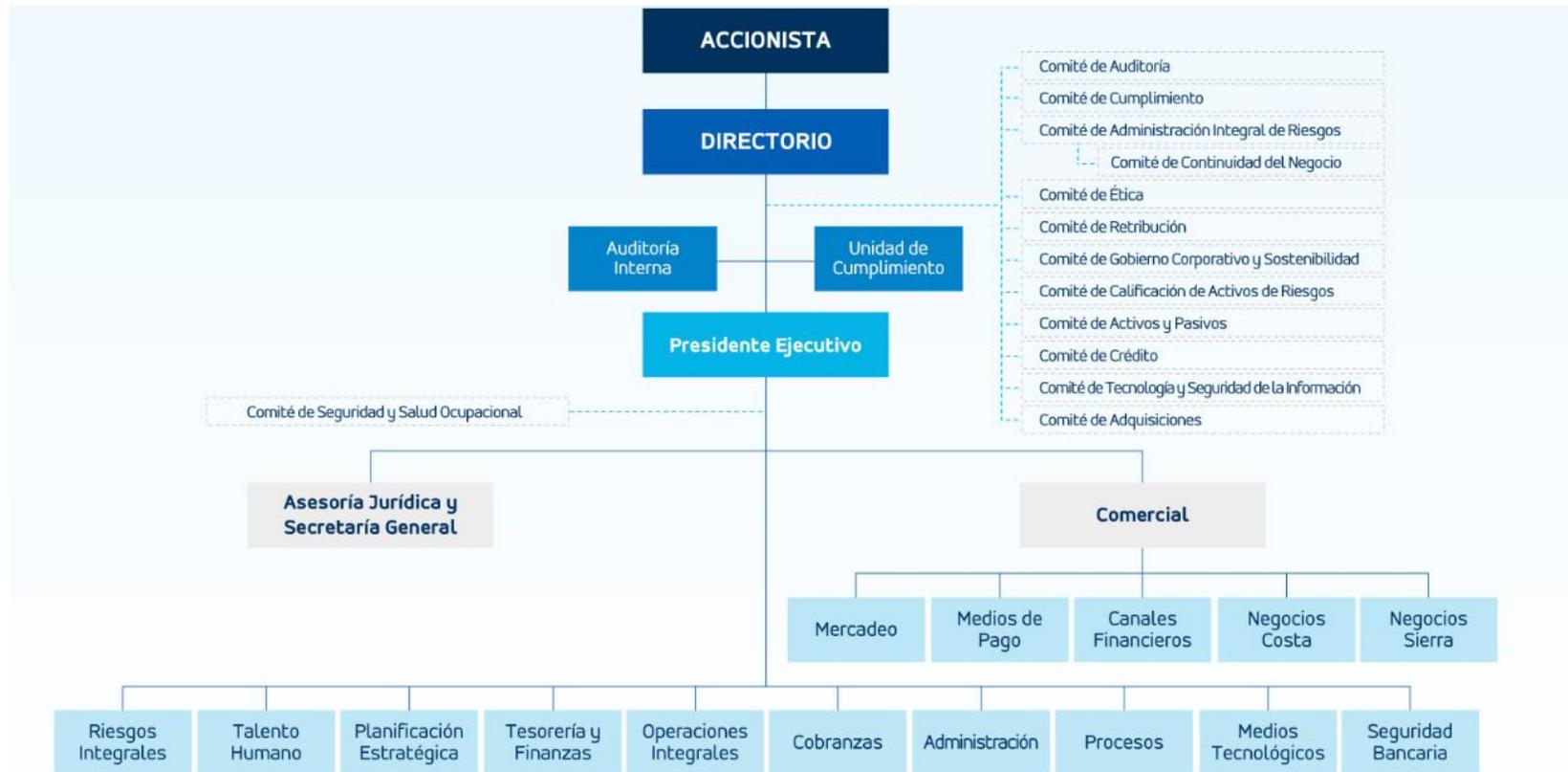
Fomentar un entorno de innovación que promueva la identificación y adopción de tecnologías emergentes relevantes para el sector financiero.

Colaborar con equipos internos y externos para desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras que mejoren la oferta de servicios digitales de Produbanco.

### 2.1.5. Estructura orgánica

**Figura 3.**

*Organigrama Produbanco*



Fuente. Produbanco (2021)

## 2.2. Análisis FODA

### 2.1.1. Matriz FODA

**Tabla 2.**

*Matriz FODA Produbanco*

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tecnología avanzada</i></li> <li>- <i>Reputación sólida</i></li> <li>- <i>Equipo especializado</i></li> <li>- <i>Cultura de colaboración y trabajo en equipo</i></li> <li>- <i>Gestión Eficiente de Proyectos</i></li> </ul>	<p><b>Oportunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Crecimiento del Mercado Digital</i></li> <li>- <i>Innovación Continua</i></li> <li>- <i>Colaboración con Fintech</i></li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Carencia de manual de procesos para apertura de cuenta</i></li> <li>- <i>Posible resistencia al cambio</i></li> <li>- <i>Complejidad del proceso actual</i></li> <li>- <i>Caída de sistema</i></li> <li>- <i>Interfaz no interactiva</i></li> </ul>	<p><b>Amenaza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ciberseguridad</i></li> <li>- <i>Cambios regulatorios</i></li> <li>- <i>Expectativas del cliente en evolución</i></li> <li>- <i>Competencia en el mercado</i></li> </ul>

Nota. La tabla representa la matriz FODA de Grupo Promerica Produbanco

### 2.1.2. Análisis de la matriz FODA

La matriz FODA de Produbanco destaca diversas fortalezas que le otorgan una posición sólida en el mercado. La presencia de tecnología avanzada, una reputación consolidada y un equipo especializado reflejan la capacidad de la institución para ofrecer servicios financieros digitales de alta calidad. La cultura de colaboración y trabajo en equipo, junto con la gestión eficiente de proyectos, contribuyen a la eficacia operativa y la capacidad de adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

No obstante, se identifican debilidades y amenazas que deben abordarse estratégicamente. La carencia de un manual de procesos para la apertura de cuentas digitales destaca como una debilidad significativa, ya que puede afectar la eficiencia y la experiencia del

usuario. Además, la posible resistencia al cambio y la complejidad del proceso actual podrían limitar la agilidad y la adopción de nuevas tecnologías. La caída del sistema y una interfaz no interactiva también representan desafíos internos que requieren atención.

En cuanto a las oportunidades y amenazas externas, Produbanco se encuentra bien posicionado para capitalizar el crecimiento del mercado digital y la innovación continua. La colaboración con Fintech ofrece una oportunidad para diversificar y mejorar la oferta de servicios. Sin embargo, las amenazas como la ciberseguridad, cambios regulatorios, expectativas en evolución y la competencia en el mercado requieren una vigilancia constante y estrategias adaptativas.

En este sentido, Produbanco puede aprovechar sus fortalezas y oportunidades para abordar sus debilidades internas y enfrentar amenazas externas. Un enfoque integral, con especial atención a la implementación de un manual de procesos, la mejora de la interfaz y la gestión proactiva de la ciberseguridad y los cambios regulatorios permitirá a la institución mantener y fortalecer su posición en el competitivo sector financiero digital.

### **2.3. Entrevista**

Las entrevistas permitieron obtener información directa y detallada sobre las experiencias, percepciones y opiniones de los usuarios y otros actores clave involucrados en el proceso de apertura de cuentas. Este enfoque cualitativo facilitó la exploración a fondo de aspectos subjetivos, desafíos percibidos y sugerencias para mejorar el proceso.

Por otra parte, una guía de entrevista estructurada es un documento planificado y organizado que proporciona una serie de preguntas y temas a seguir durante una entrevista. Este enfoque tiene como objetivo garantizar que se obtengan datos consistentes y comparables de todos los participantes (Ávila et al., 2020). Para la investigación se desarrolló un instrumento que contó con 15 preguntas. En la aplicación se utilizaron 5 ítems para recopilar información de cada entrevistado. El instrumento utilizado se presenta a continuación:

Guía de preguntas para entrevistas sobre el manual de procesos para aperturas de cuentas digitales en Produbanco:

**Objetivo:** Obtener información sobre la percepción, experiencias y perspectivas de los participantes con relación con el proceso de apertura de cuentas digitales mediante la aplicación móvil de Produbanco.

### **Guía de entrevista aplicada al Gerente General**

1. ¿Cómo percibe la importancia de la apertura de cuentas digitales para Produbanco en términos de la estrategia general de la institución?
2. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales desafíos y oportunidades que enfrenta Produbanco en el proceso de apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil?
3. ¿Cómo cree que un manual de procesos específico podría contribuir a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en este contexto?
4. ¿Cuál es su visión sobre la seguridad de la información en el proceso de apertura de cuentas digitales y cómo se aborda actualmente en Produbanco?
5. ¿Cuál considera que sería el impacto deseado en la experiencia del cliente al implementar mejoras en el proceso de apertura de cuentas digitales?

### **Guía de entrevista aplicada al jefe del departamento de Informática**

1. ¿Cómo evalúa la actual estructura tecnológica que respalda la apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil?
2. ¿Qué medidas de seguridad y protocolos están implementados actualmente para proteger la información confidencial de los clientes durante el proceso de apertura de cuentas digitales?
3. Desde el punto de vista tecnológico, ¿cómo se gestionan los posibles problemas de integración o interoperabilidad con otras plataformas o sistemas en el proceso de apertura de cuentas digitales?
4. ¿Cuál es su opinión sobre la usabilidad de la aplicación móvil en relación con la apertura de cuentas y cómo se abordan posibles desafíos técnicos para mejorar la experiencia del usuario?
5. ¿Qué iniciativas o avances tecnológicos prevén para el futuro en el contexto de la apertura de cuentas digitales?

### Guía de entrevista aplicada al colaborador en el departamento de captación:

1. ¿Cuál es su percepción sobre la aceptación y respuesta de los clientes hacia la apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil de Produbanco?
2. ¿Cuáles son los comentarios más comunes o las áreas de preocupación que ha recibido de los clientes en relación con el proceso actual de apertura de cuentas digitales?
3. ¿Cómo describiría la interacción actual con los clientes durante el proceso de apertura de cuentas digitales y qué aspectos considera que podrían mejorarse?
4. ¿Cómo se adaptan a las expectativas cambiantes de los clientes en cuanto a la apertura de cuentas digitales, y cuáles serían las áreas clave para enfocarse en términos de servicio al cliente?
5. Desde su perspectiva, ¿cómo afecta el proceso de apertura de cuentas digitales a la generación de ventas y la retención de clientes en comparación con otros métodos tradicionales?

#### 2.3.1. Aplicación

##### Tabla 3.

*Entrevista con el Gerente General de Produbanco*

Preguntas	Respuestas
¿Cómo percibe la importancia de la apertura de cuentas digitales para Produbanco en términos de la estrategia general de la institución?	La apertura de cuentas digitales es crucial para nuestra estrategia general, ya que refleja nuestro compromiso con la innovación y la adaptación a las demandas cambiantes de los clientes. Esta iniciativa no solo fortalece nuestra presencia digital, sino que también amplía nuestro alcance y agiliza la experiencia del cliente.
Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales desafíos y oportunidades que enfrenta Produbanco en el proceso de apertura de cuentas digitales a	Los desafíos pueden incluir la complejidad del proceso actual, la seguridad de la información y la necesidad de mejorar la eficiencia. Las oportunidades radican en brindar una experiencia más atractiva y segura, así como en captar nuevos clientes y retener a los existentes mediante la

través de la aplicación móvil?	optimización de nuestros servicios digitales.
¿Cómo cree que un manual de procesos específico podría contribuir a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en este contexto?	Un manual de procesos detallado proporcionaría una guía clara para nuestro personal, asegurando una ejecución consistente y eficiente en el proceso de apertura de cuentas digitales. Esto, a su vez, aumentaría la satisfacción del cliente al ofrecer una experiencia más fluida y sin contratiempos.
¿Cuál es su visión sobre la seguridad de la información en el proceso de apertura de cuentas digitales y cómo se aborda actualmente en Produbanco?	La seguridad de la información es de máxima prioridad. Actualmente, implementamos medidas robustas, como la verificación de identidad y la protección de datos. Sin embargo, siempre buscamos mejorar y adaptarnos a las mejores prácticas de seguridad emergentes para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información del cliente.
¿Cuál considera que sería el impacto deseado en la experiencia del cliente al implementar mejoras en el proceso de apertura de cuentas digitales?	El impacto deseado sería una experiencia del cliente más positiva y eficiente. Buscamos simplificar el proceso, reducir los tiempos de espera y proporcionar una interacción segura y sin complicaciones. Esto fortalecerá la lealtad del cliente y posicionará a Produbanco como líder en servicios bancarios digitales.

**Tabla 4.**

*Entrevista aplicada al jefe del departamento de Informática*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cómo evalúa la actual estructura tecnológica que respalda la apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil?	La actual estructura tecnológica se considera robusta y capaz de manejar la carga de trabajo. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la escalabilidad y la adaptabilidad a futuras actualizaciones.
¿Qué medidas de seguridad y protocolos están implementados	Se han implementado medidas de seguridad como cifrado SSL, verificación en dos pasos y controles de acceso

actualmente para proteger la información confidencial de los clientes durante el proceso de apertura de cuentas digitales?	estrictos para proteger la información confidencial de los clientes durante todo el proceso.
Desde el punto de vista tecnológico, ¿cómo se gestionan los posibles problemas de integración o interoperabilidad con otras plataformas o sistemas en el proceso de apertura de cuentas digitales?	Se cuenta con un equipo especializado que monitorea constantemente la integración y la interoperabilidad, abordando cualquier problema de manera proactiva. Se busca implementar estándares abiertos para mejorar la compatibilidad.
¿Cuál es su opinión sobre la usabilidad de la aplicación móvil en relación con la apertura de cuentas y cómo se abordan posibles desafíos técnicos para mejorar la experiencia del usuario?	Se reconoce que la usabilidad es clave, y se están realizando esfuerzos continuos para optimizar la interfaz de usuario. Los desafíos técnicos se abordan mediante pruebas exhaustivas y actualizaciones regulares.
¿Qué iniciativas o avances tecnológicos prevén para el futuro en el contexto de la apertura de cuentas digitales?	Se están considerando iniciativas como la implementación de tecnologías biométricas para la verificación de identidad, la mejora de la inteligencia artificial para personalizar la experiencia del usuario y la expansión de servicios a través de canales digitales emergentes.

**Tabla 5.**

*Guía de entrevista aplicada al colaborador en el departamento de captación*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es su percepción sobre la aceptación y respuesta de los clientes hacia la apertura de cuentas	La aceptación y respuesta de los clientes hacia la apertura de cuentas digitales ha sido positiva en general. Muchos clientes valoran la conveniencia y

digitales a través de la aplicación móvil de Produbanco?	rapidez del proceso, aunque algunos expresan inquietudes sobre la seguridad.
¿Cuáles son los comentarios más comunes o las áreas de preocupación que ha recibido de los clientes en relación con el proceso actual de apertura de cuentas digitales?	Los comentarios comunes se centran en la seguridad de la información y la claridad de las instrucciones. Algunos clientes expresan inquietudes sobre la complejidad del proceso y sugieren mejoras en la comunicación durante el mismo.
¿Cómo describiría la interacción actual con los clientes durante el proceso de apertura de cuentas digitales y qué aspectos considera que podrían mejorarse?	La interacción actual es principalmente a través de asistencia telefónica y chat en línea. Se podría mejorar proporcionando opciones de asesoramiento en tiempo real dentro de la aplicación. Además, se busca una interacción más personalizada.
¿Cómo se adaptan a las expectativas cambiantes de los clientes en cuanto a la apertura de cuentas digitales, y cuáles serían las áreas clave para enfocarse en términos de servicio al cliente?	Nos adaptamos manteniéndonos informados sobre las tendencias del mercado y recopilando regularmente comentarios de los clientes. Las áreas clave para mejorar el servicio al cliente incluyen la simplificación del proceso y la personalización de las interacciones.
Desde su perspectiva, ¿cómo afecta el proceso de apertura de cuentas digitales a la generación de ventas y la retención de clientes en comparación con otros métodos tradicionales?	El proceso de apertura de cuentas digitales ha impulsado la generación de ventas al atraer a nuevos clientes interesados en servicios digitales. Sin embargo, la retención de clientes podría mejorarse mediante la implementación de programas de fidelización más enfocados en la plataforma digital

### ***2.3.2. Análisis de los resultados***

La recopilación de información mediante entrevistas con el Gerente General, el Jefe del Departamento de Informática y el colaborador del Departamento de Captación ofrece una

perspectiva completa sobre la situación actual de Produbanco en lo que respecta a la apertura de cuentas digitales. A continuación, se analizan los resultados obtenidos:

En la entrevista con el Gerente General, se enfatizó la importancia estratégica de la apertura de cuentas digitales como parte fundamental para fortalecer la presencia digital y adaptarse a las cambiantes demandas de los clientes. Se identificaron desafíos, como la complejidad del proceso actual y la necesidad de mejorar la eficiencia, al tiempo que se vislumbraron oportunidades para mejorar la experiencia del cliente y atraer nuevos usuarios. El impacto deseado se centra en lograr una experiencia más positiva y eficiente, simplificando el proceso y reduciendo tiempos de espera, con el objetivo de proporcionar una interacción segura.

En cuanto a la entrevista al Jefe del Departamento de Informática, se destacó que la estructura tecnológica actual se considera robusta, aunque se reconocen áreas de mejora en escalabilidad y adaptabilidad. La implementación de medidas de seguridad, como cifrado SSL y verificación en dos pasos, resalta el compromiso con la protección de la información del cliente. Se subraya la importancia de la usabilidad de la aplicación, con esfuerzos continuos para optimizar la interfaz de usuario, y se consideran iniciativas futuras, como tecnologías biométricas e inteligencia artificial.

La guía de entrevista al colaborador del Departamento de Captación proporciona datos valiosos sobre la percepción del cliente. Aunque la aceptación y respuesta hacia la apertura de cuentas digitales son mayormente positivas, existen preocupaciones centradas en la seguridad de la información y la claridad de las instrucciones. Se destaca la intención de mejorar la interacción con los clientes, brindando opciones de asesoramiento en tiempo real y personalizando las interacciones. Además, se resalta la adaptabilidad a las expectativas cambiantes de los clientes y la importancia de simplificar el proceso para mejorar la experiencia del usuario.

De forma general, estos resultados ofrecen una visión integral de los desafíos y oportunidades en la estrategia de cuentas digitales de Produbanco, estableciendo una base crucial para la elaboración de propuestas y recomendaciones específicas orientadas a mejorar la seguridad, eficiencia operativa y experiencia del cliente en este contexto digital.

## **CAPÍTULO III.**

### **Propuesta**

#### **3.1. Presentación de la propuesta**

La propuesta integral elaborada para la creación del manual de procesos destinado a la apertura de cuentas digitales mediante la aplicación móvil de Produbanco se centra en la optimización y agilización de este proceso clave para los usuarios, la propuesta se fundamenta en una base teórica respaldada por las mejores prácticas identificadas en la literatura académica. La propuesta incluye una interfaz intuitiva y amigable que guiará a los usuarios paso a paso con instrucciones claras e interactivas.

Los elementos que se incluyen son la personalización de perfiles, asistencia en tiempo real y medidas de seguridad robustas, se integran para garantizar la confianza y protección de la información del cliente. Se establece una coordinación estrecha con el departamento de informática para asegurar la estabilidad tecnológica, actualizaciones coordinadas y estándares que promueven la eficiencia. La recomendación se enfoca en la adaptabilidad continua a las cambiantes normativas, cumpliendo tanto con regulaciones internas como externas. Con un enfoque centrado en el usuario, la seguridad y la innovación, la propuesta refleja el compromiso de Produbanco con la excelencia en servicios financieros digitales.

#### **3.2. Manual de procesos**





**MANUAL DE PROCESOS PARA  
APERTURAS DE CUENTAS DIGITALES  
MEDIANTE LA APLICACIÓN MÓVIL  
PARA PRODUBANCO**

**2024**

 Grupo Promerica	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		2 de 19

## Índice

1. Políticas de aperturas de cuentas en Produbanco
2. Introducción
3. Objetivos
4. Objetivo general
5. Objetivos específicos
6. Alcance
7. Marco legal
8. Descripción de las áreas cubiertas por el manual
9. Usabilidad y Experiencia del Usuario
10. Medidas de seguridad y cumplimiento normativo
11. Integración con el departamento de informática
12. Glosario

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		2 de 19

### *1. Políticas de aperturas de cuentas en Produbanco*

Las políticas de aperturas de cuentas en Produbanco han sido revisadas y adaptadas para incluir procesos específicos relacionados con las cuentas digitales a través de la aplicación móvil. Estas adaptaciones se centran en optimizar la experiencia del cliente y garantizar la seguridad y eficiencia en el proceso. Entre las principales modificaciones se encuentran:

**Proceso digital intuitivo:** Se ha diseñado una interfaz de usuario intuitiva para la aplicación móvil, asegurando que los clientes encuentren fácilmente las opciones para iniciar el proceso de apertura de cuentas digitales.

**Verificación de identidad:** Se han implementado medidas digitales robustas para la adecuada solicitud y verificación de la identidad del usuario durante el proceso, garantizando la seguridad de la información del cliente.

**Eficiencia operativa:** El proceso de apertura de cuentas digitales se ha optimizado para ser rápido y fluido, minimizando los tiempos de espera y evitando interrupciones innecesarias.

**Experiencia del usuario:** Instrucciones claras se proporcionan en cada paso del proceso, y se han incorporado elementos de retroalimentación para confirmar la finalización exitosa de cada etapa, mejorando la experiencia general del usuario.

**Documentación y verificación digital:** Los usuarios son guiados de manera efectiva para cargar y verificar documentos de manera digital, simplificando el proceso de verificación y garantizando eficiencia y precisión.

Estas adaptaciones reflejan el compromiso de Produbanco con la innovación tecnológica, buscando ofrecer a sus clientes una experiencia segura, eficiente y satisfactoria en la apertura de cuentas digitales a través de su aplicación móvil.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		3 de 19

## ***2. Introducción***

Con el objetivo de fortalecer y optimizar la experiencia de los clientes, se ha realizado un proceso de observación y entrevistas destinado a evaluar y perfeccionar la apertura de cuentas digitales mediante la aplicación móvil. Estas prácticas han proporcionado una visión integral de los procesos actuales, permitiendo la identificación de áreas de mejora y oportunidades estratégicas para potenciar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

La observación a usuarios durante el proceso de apertura de cuentas digitales ha brindado valiosa información sobre la usabilidad de la aplicación, la eficiencia operativa y la seguridad del procedimiento. Además, las entrevistas realizadas con el Gerente General, el Departamento de Informática y Seguridad Informática, así como con colaboradores del área de captación, han aportado percepciones clave sobre desafíos, oportunidades y visiones estratégicas que orientarán las futuras mejoras.

La propuesta pretende potenciar la experiencia de los usuarios de Produbanco al ofrecer una guía detallada y eficiente para la apertura de cuentas mediante la aplicación móvil. El objetivo principal es optimizar y agilizar este proceso, asegurando la claridad, seguridad y eficacia en cada paso. A través de este manual, se proporcionará a los usuarios una herramienta completa que facilitará la comprensión y ejecución del procedimiento, consolidando a Produbanco como líder en servicios financieros digitales.

## ***3. Objetivos***

### ***4. Objetivo general***

Optimizar la experiencia del usuario, garantizando la eficiencia, seguridad y comprensión integral de cada paso del procedimiento.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	<b>2024</b>
		4 de 19

### 5. *Objetivos específicos*

- Detallar de manera precisa cada etapa del proceso de apertura de cuentas digitales, proporcionando instrucciones claras y comprensibles para los usuarios.
- Proponer mejoras en la usabilidad de la aplicación móvil, enfocándose en hacer el proceso más intuitivo, eficiente y satisfactorio para los clientes.
- Establecer protocolos y medidas de seguridad robustos, garantizando la verificación adecuada de la identidad del usuario y el cumplimiento de regulaciones internas y externas en el proceso de apertura de cuentas digitales.

### 6. *Alcance*

El manual tiene como objetivo ser una guía estructurada para el proceso de apertura de cuentas digitales a través de la aplicación móvil de Produbanco. En este contexto, el alcance del manual abarcará los siguientes aspectos:

- Registro y acceso a la aplicación móvil: Instrucciones detalladas sobre cómo registrar una cuenta y acceder a la aplicación móvil de Produbanco.
- Proceso de apertura de cuentas digitales: Descripción paso a paso del procedimiento para abrir cuentas digitales, desde la recopilación de información personal hasta la verificación de documentos.
- Usabilidad y experiencia del usuario: Recomendaciones para mejorar la usabilidad de la aplicación y la experiencia general del usuario durante el proceso de apertura de cuentas.
- Medidas de seguridad y cumplimiento normativo: Directrices para garantizar la seguridad de la información del usuario, incluyendo medidas de autenticación y cumplimiento de regulaciones internas y externas.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		5 de 19

- Integración con el departamento de informática: Coordinación con el departamento de informática para asegurar la coherencia entre la información proporcionada en el manual y la estructura tecnológica subyacente.
- Actualizaciones y mejoras continuas: Provisión para futuras actualizaciones del manual, considerando la evolución de la tecnología, cambios normativos y retroalimentación de los usuarios.

Este alcance busca establecer un manual integral que sirva como referencia para clientes, personal interno y otros involucrados en el proceso de apertura de cuentas digitales en Produbanco.

### ***7. Marco legal***

El presente marco legal establece las bases jurídicas y regulatorias que guiarán el desarrollo y la implementación del manual de procesos para la apertura de cuentas digitales mediante la aplicación móvil de Produbanco.

- Normativas financieras y bancarias: el manual deberá cumplir con todas las regulaciones y disposiciones emitidas por la superintendencia de bancos del país, asegurando la conformidad con las normativas específicas relacionadas con la apertura y gestión de cuentas digitales.
- Protección de datos personales: el manual se regirá por las leyes de protección de datos personales, garantizando que la recopilación, procesamiento y almacenamiento de la información del cliente cumpla con los más altos estándares de privacidad y seguridad.
- Cumplimiento normativo internacional: se deberán considerar las normativas internacionales relacionadas con servicios financieros digitales para garantizar la interoperabilidad y el cumplimiento de estándares globalmente aceptados, promoviendo la confianza y la seguridad en las transacciones digitales.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		6 de 19

- Leyes antilavado de dinero y conozca a su cliente el manual deberá incorporar procedimientos que cumplan con las leyes, asegurando la debida diligencia en la identificación de clientes y la prevención de actividades ilícitas.
- Regulaciones tecnológicas: dada la naturaleza digital del proceso, el manual deberá cumplir con regulaciones tecnológicas aplicables, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como la protección contra amenazas cibernéticas.
- Contratos y términos de servicio: se incluirán disposiciones legales claras en los contratos y términos de servicio entre Produbanco y sus clientes, detallando los derechos y responsabilidades de ambas partes durante el proceso de apertura y gestión de cuentas digitales.
- Resolución de conflictos: se establecerán mecanismos para la resolución de conflictos, garantizando que cualquier disputa entre Produbanco y los usuarios pueda ser abordada de manera justa y eficiente, conforme a las leyes y regulaciones vigentes.
- Auditorías y revisiones independientes: el manual contemplará auditorías regulares y revisiones independientes para evaluar el cumplimiento normativo, la seguridad de la información y la eficacia operativa, asegurando la transparencia y la mejora continua.

Este marco legal facilita la estructura jurídica necesaria para la creación y ejecución del manual de procesos, asegurando que Produbanco opere dentro de los límites legales y regulatorios en todas las etapas del proceso de apertura de cuentas digitales.

#### **8. Descripción de las áreas cubiertas por el manual**

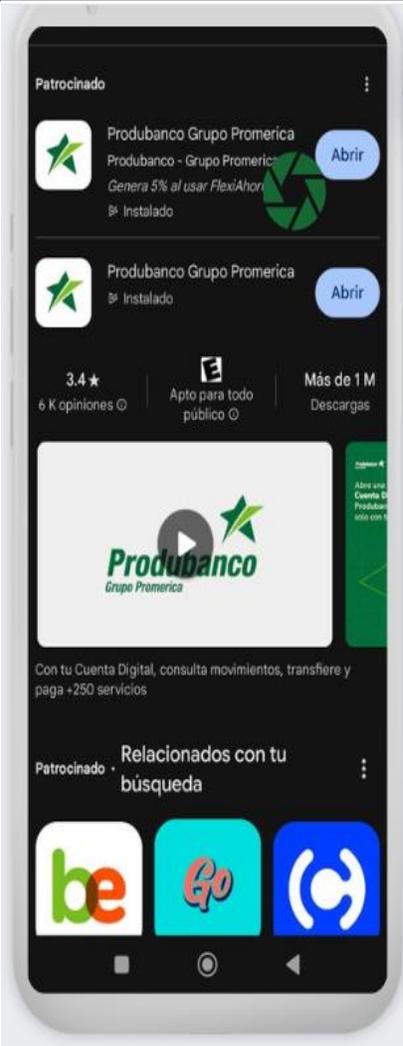
- Registro y Acceso a la Aplicación Móvil

**Objetivo:** Facilitar a los usuarios el proceso de apertura de cuentas digitales de manera efectiva y segura a través de la aplicación móvil de Produbanco.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		7 de 19

**Tabla 6.**

*Descarga e instalación de la APP de Produbanco.*

Proceso	Acción	Ejemplo
Instalación de APP	<p>Para iniciar el proceso de registro en la aplicación móvil de Produbanco, primeramente, accede a la tienda de aplicaciones de tu dispositivo móvil. En esta etapa, puedes utilizar tanto Google Play Store si posees un dispositivo Android, como la App Store en caso de contar con un dispositivo iOS. Estas plataformas son las fuentes confiables para descargar aplicaciones de manera segura.</p>	
	<p>Una vez dentro de la tienda de aplicaciones, procede a buscar la aplicación oficial de Produbanco. Para hacer esto de manera eficiente, utiliza la barra de búsqueda proporcionada en la tienda e ingresa el nombre "Produbanco".</p>	
	<p>Una vez localizada la aplicación oficial de Produbanco, selecciona la opción de descarga e instalación en tu dispositivo. Este paso implica descargar la aplicación y configurarla en tu dispositivo para que esté lista.</p>	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		8 de 19

**Tabla 7.**

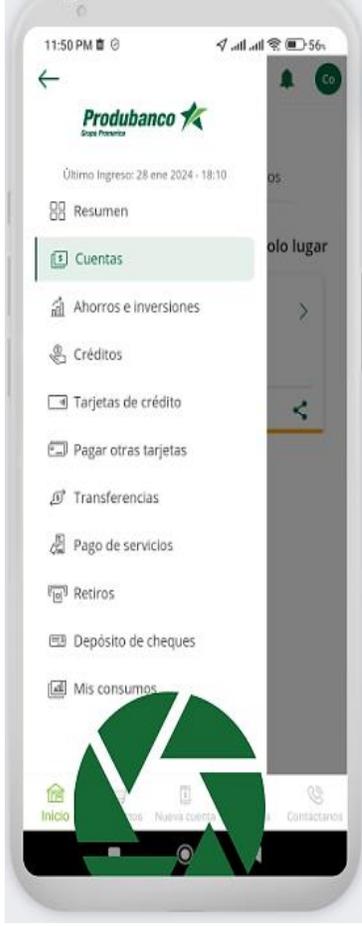
*Crear cuenta en la APP de Produbanco.*

Proceso	Acción	Ejemplo
<b>Crear cuenta</b>	<p>Una vez has completado la descarga e instalación de la aplicación móvil de Produbanco en tu dispositivo, el siguiente paso es abrir la aplicación recién instalada.</p> <p>Una vez dentro de la aplicación, te encontrarás en la pantalla principal. Aquí, deberás buscar y seleccionar la opción que indica "Hacerse cliente".</p> <p>Al seleccionar la opción accederás a la sección específica del proceso de registro donde podrás proporcionar la información necesaria para crear tu cuenta en Produbanco. Este puede incluir detalles personales, de contacto y cualquier información adicional requerida para la creación de tu perfil.</p>	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		9 de 19

**Tabla 8.**

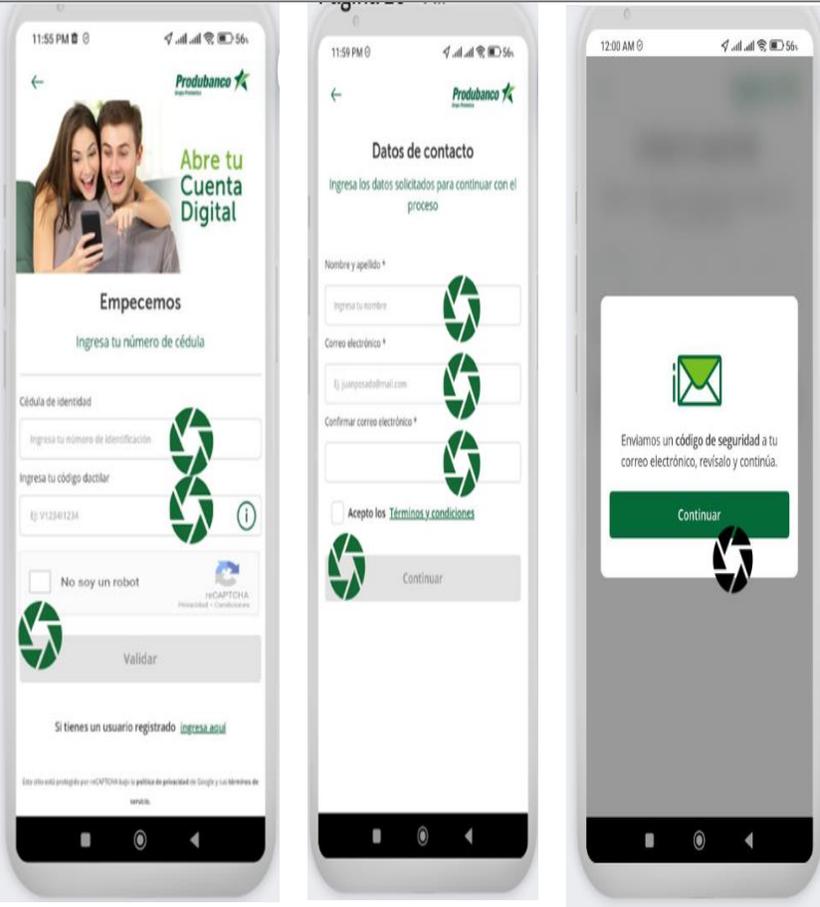
*Selección de servicio en la APP de Produbanco.*

Proceso	Acción	Ejemplo
Selección de servicio	En la pantalla principal, elige la opción "Nueva cuenta", o "Cuenta digital". Esto dependerá de si eres un cliente nuevo de la entidad, o si ya formas parte de Produbanco y buscas abrir otra cuenta.	 

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		10 de 19

**Tabla 9.**

*Registro de datos personales APP de Produbanco.*

Proceso	Acción	Ejemplo
Datos personales	<p>Completa la información personal requerida, cedula, código dactilar, información de correo electrónico y confirma mediante el código enviado por email, la autenticidad de la dirección proporcionada.</p>	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		11 de 19

**Tabla 10.**

*Verificación de identidad APP de Produbanco.*

Proceso	Acción	Ejemplo
<b>Verificación de identidad</b>	Sigue el proceso de verificación, que puede incluir la toma de fotografías de documentos o el uso de tecnologías biométricas.	
<b>Captura de documentos</b>	Toma fotografías legibles de documentos de identificación y comprobantes de domicilio según las indicaciones.	
<b>Aceptación de términos y condiciones</b>	Revisa y acepta los términos y condiciones para la apertura de la cuenta digital.	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		12 de 19

**Tabla 11.**

*Notificación de aprobación.*

Proceso	Acción	Ejemplo
<b>Notificación de aprobación</b>	Una vez verificada tu identidad recibirás una notificación sobre la aprobación de tu cuenta digital y las instrucciones para su activación.	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		13 de 19

**Tabla 12.**

*Apertura de usuario en la app.*

Proceso	Acción	Ejemplo
<b>Apertura de usuario</b>	<p>Posterior a la creación de la cuenta, recibirás un correo con el No de cajero y la contraseña para continuar el proceso de apertura de la aplicación en línea.</p> <p>Recibirás en el correo la notificación sobre la aprobación de tu cuenta digital y la clave temporal para entrar a la aplicación móvil.</p>	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		14 de 19

**Tabla 13.**

*Entrada a la aplicación*

Proceso	Acción	Ejemplo
<b>Entrar a la aplicación</b>	Una vez que tengas acceso a la cuenta, puedes comenzar a utilizar los productos y solicitar una tarjeta.	

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		15 de 19

### ***9. Usabilidad y Experiencia del Usuario***

- **Mejoras recomendadas en la usabilidad**

Con el objetivo de mejorar la usabilidad de la aplicación móvil de Produbanco para la apertura de cuentas digitales, se sugieren algunas mejoras que pueden optimizar la experiencia del usuario:

- **Interfaz intuitiva:** diseñar una interfaz más intuitiva y amigable, asegurando que los usuarios puedan navegar fácilmente por las distintas secciones de la aplicación.
- **Guía paso a paso:** implementar una guía paso a paso durante el proceso de apertura de cuentas, proporcionando instrucciones claras en cada etapa para orientar a los usuarios.
- **Opciones de accesibilidad:** integrar opciones de accesibilidad que permitan a usuarios con diferentes necesidades, como aquellos con discapacidades visuales, utilizar la aplicación de manera efectiva.
- **Personalización de perfiles:** ofrecer la posibilidad de personalizar perfiles de usuario, permitiendo a los clientes ajustar la configuración según sus preferencias y necesidades individuales.
- **Asistencia en tiempo real:** implementar una función de asistencia en tiempo real, como chat en vivo, para que los usuarios puedan obtener ayuda inmediata en caso de dudas o problemas durante el proceso.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	<b>2024</b>
		16 de 19

- Sincronización de dispositivos: permitir la sincronización de cuentas entre dispositivos, lo que brinda a los usuarios la flexibilidad de comenzar el proceso en un dispositivo y completarlo en otro.
- Iconografía intuitiva: utilizar iconos y símbolos intuitivos que faciliten la comprensión de las funciones, especialmente para usuarios que pueden no estar familiarizados con la jerga financiera.
- Pruebas de usuario: realizar pruebas periódicas con grupos de usuarios para obtener retroalimentación directa sobre la usabilidad y realizar ajustes según las sugerencias y comentarios recibidos.
- Compatibilidad multiplataforma: garantizar la compatibilidad de la aplicación con una variedad de dispositivos y sistemas operativos para llegar a la mayor audiencia posible.

### ***10. Medidas de seguridad y cumplimiento normativo***

- Autenticación y Seguridad de la Información

#### **Tabla 14.**

*Mejoras para la autenticación y seguridad de los datos de los clientes.*

<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
Proceso de autenticación	Implementar un sólido proceso de autenticación que incluya múltiples capas, como contraseñas seguras, verificación en dos pasos y biometría, garantizando la protección de la cuenta del usuario.
<b>Seguridad de datos en tránsito</b>	Asegurar que la información transmitida entre la aplicación y los servidores de Produbanco esté cifrada mediante protocolos seguros, como HTTPS, para prevenir posibles vulnerabilidades.

<b>Almacenamiento seguro de datos</b>	Aplicar prácticas robustas de almacenamiento de datos, utilizando técnicas de cifrado avanzadas y cumpliendo con estándares de seguridad para resguardar la información sensible de los usuarios.
<b>Notificaciones de actividad</b>	Implementar notificaciones de actividad para alertar a los usuarios sobre cualquier acceso no autorizado o cambios importantes en su cuenta, brindando transparencia y control.

- Cumplimiento con normativas internas y externas

**Tabla 15.**

*Mejoras para el cumplimiento de las normativas internas los clientes.*

<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
<b>Normativas internas</b>	Garantizar el cumplimiento de las políticas internas de seguridad de la información de Produbanco, estableciendo procedimientos y controles que se alineen con los estándares y valores de la institución.
<b>Normativas externas</b>	Cumplir con las regulaciones y leyes externas relacionadas con la seguridad de la información y la privacidad de los usuarios, asegurando el respeto a normativas gubernamentales y de la industria financiera.
<b>Auditorías y evaluaciones</b>	Realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de normativas internas y externas, identificando áreas de mejora y asegurando la conformidad continua con los estándares establecidos.
<b>Actualizaciones según cambios legislativos</b>	Mantenerse al tanto de los cambios en las normativas y realizar actualizaciones en la aplicación en consecuencia, asegurando la adaptabilidad a cualquier modificación en los requisitos legales.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		18 de 19

### *11. Integración con el departamento de informática*

- Coordinación para la estabilidad tecnológica

**Tabla 16.**

*Mejoras para la coordinación para la estabilidad tecnológica*

<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
<b>Integración de Sistemas</b>	Coordinar la integración efectiva de la aplicación móvil de Produbanco con otros sistemas internos, garantizando una operación sin inconvenientes y una experiencia de usuario consistente.
<b>Consistencia en Plataformas</b>	Asegurar la coherencia y funcionalidad óptima de la aplicación en diversas plataformas, como Android e iOS, mediante pruebas exhaustivas y adaptaciones específicas para cada sistema operativo.
<b>Actualizaciones Coordinadas</b>	Coordinar el lanzamiento de actualizaciones para evitar interrupciones significativas, notificando a los usuarios con anticipación y brindando asistencia para cualquier ajuste necesario.
<b>Estandarización de Tecnologías</b>	Establecer estándares tecnológicos que guíen el desarrollo y la implementación, facilitando la coherencia en la arquitectura de software y la adopción de tecnologías emergentes de manera consistente.

	<b>Manual de procesos para aperturas de cuentas digitales mediante la aplicación móvil para Produbanco</b>	2024
		19 de 19

- Actualizaciones y mantenimiento.

**Tabla 17.**

*Actualizaciones y mantenimiento.*

Aspecto	Descripción
Proceso de Actualización	Definir un proceso estructurado para las actualizaciones, incluyendo pruebas previas, retroalimentación de usuarios beta si es aplicable y una implementación cuidadosa para evitar errores.
Corrección de Errores	Establecer un mecanismo eficiente para la identificación y corrección de errores, respondiendo rápidamente a problemas reportados por usuarios y realizando ajustes inmediatos.
Mantenimiento Preventivo	Implementar prácticas de mantenimiento preventivo para anticipar posibles problemas, garantizando la estabilidad y el rendimiento continuo de la aplicación.
Monitoreo Continuo	Establecer sistemas de monitoreo constante para evaluar el rendimiento de la aplicación, identificar posibles fallos y realizar mejoras proactivas según las métricas recopiladas.

## 12. Glosario

**Tabla 18.**

*Glosario de términos.*

Término	Definición
AML	Anti-Lavado de Dinero. Conjunto de leyes y regulaciones diseñadas para prevenir el lavado de dinero y otras actividades financieras ilícitas.
Aplicación Móvil	Programa informático diseñado para ejecutarse en dispositivos móviles, utilizado en este contexto para acceder y operar en la plataforma de

	Produbanco.
<b>Autenticación</b>	Proceso mediante el cual se verifica la identidad de un usuario, generalmente a través de contraseñas seguras, verificación en dos pasos o tecnologías biométricas.
<b>KYC</b>	Conozca a su Cliente. Proceso que implica la verificación de la identidad de los clientes para prevenir el fraude, cumplir con regulaciones y garantizar la seguridad en las transacciones.
<b>Normativas Internas</b>	Políticas y reglas establecidas por Produbanco para regular sus operaciones y garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.
<b>Normativas Externas</b>	Leyes y regulaciones emitidas por entidades gubernamentales y otras autoridades externas que Produbanco debe cumplir en sus operaciones.
<b>Seguridad de Datos en Tránsito</b>	Procedimientos y tecnologías implementadas para cifrar la información transmitida entre la aplicación y los servidores de Produbanco, previniendo posibles vulnerabilidades.
<b>Sincronización de Dispositivos</b>	Posibilidad de utilizar una cuenta en diferentes dispositivos, permitiendo a los usuarios iniciar el proceso en uno y completarlo en otro.
<b>Superintendencia de Bancos</b>	Entidad gubernamental responsable de supervisar y regular las instituciones bancarias, asegurando su cumplimiento con las leyes y regulaciones financieras.
<b>Usabilidad</b>	Medida de la facilidad con la que los usuarios pueden utilizar una aplicación. En este contexto, se refiere a la experiencia general del usuario durante la apertura de cuentas digitales.
<b>Verificación de Identidad</b>	Proceso de confirmar la autenticidad de la información proporcionada por el usuario para prevenir el fraude y garantizar la seguridad en la apertura de cuentas digitales.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

El desarrollo exitoso del manual de procesos para la apertura de cuentas digitales en la aplicación móvil de Produbanco se basa en una fundamentación teórica sólida, respaldada por las mejores prácticas identificadas en la literatura académica. La propuesta destaca la importancia de la experiencia del usuario, la seguridad de la información y la eficiencia operativa. Aunque la situación actual de Produbanco muestra una apreciación general de la propuesta digital, se identifican desafíos en la usabilidad y oportunidades para mejorar la eficiencia. La propuesta se centra en implementar una interfaz intuitiva, guía paso a paso, mejoras en la usabilidad y medidas de seguridad robustas. También se sugiere la integración de asistencia en tiempo real para fortalecer la relación con los clientes. Además, se destaca la importancia del cumplimiento normativo y la colaboración efectiva con el departamento de informática para garantizar la estabilidad tecnológica y actualizaciones coordinadas, asegurando así un proceso de apertura de cuentas digitales fluido, seguro y eficiente.

### **Recomendaciones**

Establecer un mecanismo formal para recopilar y analizar la retroalimentación de los usuarios sobre la usabilidad y la experiencia del proceso de apertura de cuentas digitales. Esto permitirá identificar áreas específicas de mejora y realizar ajustes centrados en las necesidades reales de los clientes.

Implementar sesiones de formación regulares para el personal encargado de asistir a los usuarios durante el proceso de apertura de cuentas digitales. Asegurarse de que estén actualizados sobre los procedimientos más eficientes y estén equipados para proporcionar orientación efectiva.

Establecer canales de comunicación directa con los usuarios, como encuestas en línea o eventos virtuales, para fomentar una retroalimentación constante. Esto ayudará a Produbanco a comprender mejor las expectativas de los usuarios y a abordar rápidamente cualquier problema o inquietud.

Mantener un equipo dedicado a la vigilancia continua de cambios normativos y actualizar proactivamente la aplicación en función de las regulaciones vigentes. Esta medida garantizará la seguridad de la información del usuario y la adaptabilidad de Produbanco a cualquier cambio en el entorno normativo.

### Referencias Bibliográficas

- Albán, J. P. (2020). *Manual de procesos para la gestión del talento humano de las PYMES comerciales de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: ULVR, 2020.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3526/1/T-ULVR-3097.pdf>
- Almarales, D. A. Z., Velasco, C. A. V., Sánchez, C. S. G., & Soriano, G. S. L. (2021). Manual de procedimientos para el proceso productivo de la empresa hilanderías unidas sa. *Prohominum*, 3(2 EXTRAORDINARIO), 11–37.
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima,.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea Nacional. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*.  
[https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley\\_organica\\_de\\_proteccion\\_de\\_datos\\_personales.pdf](https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf)
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), Article 3.
- Barrera, C. C. F., Vega, J. A. N., & Morales, F. H. F. (2020). Desarrollo de competencias digitales en programación de aplicaciones móviles en estudiantes de noveno grado a través de tres estrategias pedagógicas. *Boletín Redipe*, 9(4), 179–191.
- Barros, S. V. A., & Andrade, J. E. O. (2021). Implementación del servicio a domicilio mediante una APP en la librería y papelería “La Estación del Libro” ubicada en la ciudad de Cuenca. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 84.
- Bazo, A. R. (2021). *Gestión de las entidades bancarias para el beneficio de las empresas en la crisis del Covid-19: Caso Banbif 2019–2020*.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/8068e168-d2e2-4e52-8f96-5d67fb06e6b3>

- Bernal-Luna, C., Viteri-Rade, L., & Maldonado-de la Cruz, W. (2022). La tendencia global de la banca digital como agente de ruptura del mundo monetario. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3). <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1133>
- Bohórquez, D. P., & Chaviano, O. G. (2021). Implementación de aplicaciones móviles para la gestión de la investigación a partir de información bibliométrica. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 13(2), 162–172.
- Bueno, E., Longo, M., Salmador, M. P., & Morcillo, P. (2017). La Innovación Del Modelo De Negocio Bancario: El Reto De La Banca Digital. *6IWI*.
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2), Article 2.
- Carbo Valverde, S., & Rodríguez Fernández, Fco. (2019). Patrones de acceso a la banca digital: Aproximaciones tradicionales, aprendizaje automático y neuroeconomía. *Papeles de Economía Española*, 162.
- CNBV. (2022). Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022. En *Inclusión Financiera 2022* (Vol. 13, Número 3).
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.academica.org/cporfirio/18>
- Congreso Nacional. (2002). *Ley-de-Comercio-Electronico-Firmas-y-Mensajes-de-Datos.pdf*. Congreso Nacional. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Ley-de-Comercio-Electronico-Firmas-y-Mensajes-de-Datos.pdf>
- Congreso Nacional. (2012). *LEY ORGANICA DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Ley-Instituciones-Del-Sistema-Financieras.pdf>

- Corral, D., Toasa, R. M., Semblantes, Y., & Aguas, L. F. (2023). Propuesta de App Móvil para la gestión de incidentes de tránsito. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, E55*, 67–76.
- Cruz, C. F., & Méndez, A. G. (2023). *Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador BP*. Tecnológico Universitario Pichincha. <https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/handle/123456789/462>
- Delgado, J. M., & Guacho, J. E. (2021). *Manual de procesos orientado al manejo de inventario del departamento de operaciones de la empresa sm Climatización&Limpieza sa*. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58123>
- Díaz, J. C., Castaño, R., Falcón, D., & Rodríguez, B. (2021). Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria. *Cooperativismo y Desarrollo, 9*(1), 314–342.
- Domínguez, L. F. B., Lavayen, A. C. L., & Romero, J. D. S. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 7*(7), 984–996.
- Espiño, M. Á., Fernández, S., Rey, L., & Castro, S. (2020). Capacitación y comportamiento financiero de la generación millennial en España. *Revista Galega de Economía, 29*(3), 1–20.
- Flores, L. (2020). Herramientas de gestión institucional: Proyecto educativo institucional (PEI), planificación curricular institucional (PCI), manual de procesos administrativos, manual de procedimientos académicos y código de convivencia escolar. *Recinatur International Journal of Applied Sciences, Nature and Tourism, 2*(1), 109–122.
- Flores, M. J. (2020). *Diagnóstico de cuentas de caja de ahorro en Banco Prodem*. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26095>
- Fragoso Pérez Carreño, R., Gallardo Galván, C. C., & Madrigal Lozano, M. M. (2023). Comparación de clientes que realizan aclaraciones de cargos no reconocidos en banca

digital o centro de contacto. *Vinculatégica EFAN*, 9(3). <https://doi.org/10.29105/vtga9.3-273>

Gudiño, J. H., Montenegro, B., Torres, H. L., & Erbes, A. (2022). Aprendizaje organizacional: Adquisición y desarrollo de competencias en empresas del sector industrial de Rafaela, provincia de Santa Fe, Argentina. *Pymes, Innovación Y Desarrollo*, 10(1), 24–43.

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.  
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>

Hernández Rivera, A., Silva Vázquez, J. C., & Chávez Maza, L. A. (2019). Educación financiera, banca digital y alternativas de financiamiento de las pymes. *Revista Relayn - Micro y Pequeñas empresas en Latinoamérica*, 3(1).  
<https://doi.org/10.46990/relayn.2019.3.1.13>

Iturria, J. M. (2020). *Diseño de atención modular en una institución bancaria: Atención al cliente-Propuesta de intervención* [Tesis de Grado]. Universidad Católica de Córdoba.  
<https://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/2794/>

Larrea, L. A., & Mego, M. F. (2020). *Administración de cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo para el mejoramiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín filial Chiclayo-periodos 2014-2015*.  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2861>

Martínez, M. T., & Salcedo, L. A. (2023). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos para alborautos sas Sede Tunja*. Universidad Antonio Nariño.  
<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/7617>

- Montiel, A. J. U., Flores, O. G. M., & Lalangui, M. A. R. (2020). Hechos estilizados del ahorro, crédito y crecimiento económico regionales del Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(9), 254–280.
- Neyra, B. P. M. B., Ojeda, B. L. S. S., & Otero, M. R. C. O. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados SRL en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534–10556.
- Peñañiel, V. G., & Jaramillo, J. L. (2024). *Análisis de la atención al cliente brindada por Produbanco para el desarrollo de las estrategias de promoción para el año 2015*. Universidad de Guayaquil.  
<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1e6a5bfe-13dd-47fb-ab87-166213fc814a/content>
- Perez, A. (2022). La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020. *Universidad Privada del Norte*.
- Pérez, N. Y., Sánchez, J. N., & Vargas, J. (2022). *Guía de buenas prácticas de seguridad para dispositivos móviles con sistema Android*.  
<https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/5403>
- Pilco, R. (2021). *Análisis del servicio al cliente en la apertura de cuentas de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. De la ciudad de Montalvo*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.  
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9451>
- Pozo, G. Q., & Ramírez, P. P. (2020). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(2), 12–20.
- Produbanco. (2021). *Prospecto de Oferta Pública*. Produbanco.  
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmercadodevalores.supercias.gob.ec%2Fmercadovalores%2FdescargadorServlet.jsf%3FidDocumento%3D45140%26>

idTipoDocumento%3D10%26idSeccion%3DGMV&psig=AOvVawliZ73LAXat-5JdpOq5kT69&ust=1709903044027000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=2ahUKEwjogMutm-KEAxUwfzABHQAVBPcQr4kDegQIARBe

Produbanco. (2024). *Gnt-cod-002-código-de-ética-y-conducta-v3.pdf*.

<https://www.produbanco.com.ec/media/1022/gnt-cod-002-c%3%B3digo-de-%C3%A9tica-y-conducta-v3.pdf>

Promerica, P.-G. (2023). *Reglamento\_be*. Produbanco - Grupo Promerica.

[https://www.produbanco.com.ec/banca-minorista/reglamento\\_be](https://www.produbanco.com.ec/banca-minorista/reglamento_be)

Promerica, P.-G. (2024). *Grupo Promerica*. Produbanco - Grupo Promerica.

<https://www.produbanco.com.ec/qui%25C3%25A9nes-somos/grupo-promerica/>

Rivera, H., Silva Vázquez, A. , César, J., Maza, C., & Augusto, L. (2019). Educación financiera, banca digital y alternativas de financiamiento de las pymes: Financial Education, digital banking and SME financing alternatives. *Revista RELAYN- Micro y Pequeña empresa en Latinoamérica*, 3(1).

Saldívar, E. T., Sánchez, G. C., & Parra, J. O. (2021). Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador. *RSocialium*, 5(2), 159–184.

Sarmiento, I. E., Erazo, J. C., Narváez, C. I., & Moreno, V. P. (2020). Estrategias de inclusión para el sistema financiero popular y solidario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 671–702.

Superintendencia de Bancos. (2023). *Normas de Control de la Superintendencia de Bancos—Superintendencia de Bancos*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/normas-de-control-de-la-superintendencia-de-bancos/>

Useche, A. J., & Acosta, F. J. (2020). La revolución FinTech: Transformación digital del sector financiero y el ecosistema de los negocios. En *Voces diversas y disruptivas en tiempos de Revolución 4.0* (pp. 39–60). Universidad del Rosario.

<https://pure.urosario.edu.co/es/publications/la-revoluci%C3%B3n-fintech-transformaci%C3%B3n-digital-del-sector-financier>

Vargas Garcia, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2). <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Velázquez, J. (2021). *Análisis de privacidad en una app de rastreo*. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/50405>

Zamora, T., García, A., & Ramos, J. J. (2018). *Algunas características que explican el comportamiento de los jóvenes universitarios hacia el ahorro*.

**Anexos**

**Reporte de similitud**

