



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE INGENIERIA EN SISTEMAS**  
**Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales e**  
**Informáticos**

**TEMA:**

---

---

**“MÓDULO OSCUS ON-LINE PARA CONSULTAS DE SALDOS DE DEPÓSITOS Y DE PAGOS DE CRÉDITOS EN EL SITIO WEB DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” LTDA.”**

---

---

Proyecto de Pasantía de grado, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Sistemas Computacionales e Informáticos.

**AUTOR:**

Jeanette Patricia Villegas Ocaña

**TUTOR:**

Ing. Janio Jadán

Ambato – Ecuador

Noviembre / 2006

## **APROBACION DEL TUTOR**

En calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema:

**“MÓDULO OSCUS ON-LINE PARA CONSULTAS DE SALDOS DE DEPÓSITOS Y DE PAGOS DE CRÉDITOS EN EL SITIO WEB DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” LTDA.”**, de Jeanette Patricia Villegas Ocaña, estudiante de la carrera de Ingeniería en Sistemas computacionales e informáticos, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación de conformidad con el art. 68 de capítulo IV Pasantías, del reglamento de graduación de pregrado de la universidad técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre 2006

EL TUTOR

-----

Ing. Janio Jadán

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto dedico a Dios, a mis padres y aquellas personas que supieron estar en los momentos más difíciles de mi carrera apoyándome para no decaer y de esta manera alcanzar las metas y objetivos que me propuse al inicio de mi carrera.

Jeanette Patricia Villegas Ocaña

## **AGRADECIMIENTO**

El mas sincero agradecimiento a Dios por haberme dado la salud y perseverancia, a mis padres por ser pacientes y ayudarme a culminar mi carrera, a mis maestros que supieron impartir todo el conocimiento para poder llegar a ser una profesional, y aquellas personas que supieron apoyarme día a día.

Jeanette Patricia Villegas Ocaña

## INDICE

---

	Pág.
Carátula.....	i
Aprobación del Tutor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Resumen Ejecutivo.....	viii
Introducción.....	ix

### CAPITULO I

<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....</b>	<b>1 - 7</b>
1.1 Tema de Investigación.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	1
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos.....	7

### CAPITULO II

<b>2. MARCO TEORICO.....</b>	<b>8 - 27</b>
2.1 Antecedentes Investigativos.....	8
2.2 Fundamentación Filosófica.....	11
2.3 Fundamentación Legal.....	11
2.4 Categorías Fundamentales.....	17
2.5 Hipótesis.....	27
2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis.....	27

### CAPITULO III

<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>28 - 33</b>
3.1 Enfoque.....	28
3.2 Modalidad Básica de la investigación.....	28
3.3 Nivel o tipo de Investigación.....	29
3.4 Población y Muestra.....	29
3.5 Operacionalización de Variables.....	31
3.6 Recolección de Información.....	33
3.7 Procesamiento y Análisis.....	33

#### **CAPITULO IV**

<b>4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>34 - 41</b>
--------------------------------------------------------	----------------

#### **CAPITULO V**

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42 - 43</b>
5.1 Conclusiones.....	42
5.2 Recomendaciones.....	43

#### **CAPITULO VI**

<b>6. PROPUESTA.....</b>	<b>44 - 62</b>
✓ Análisis del diseño de la Base de Datos.....	44
✓ Diseño de la Plantilla de la Página Web.....	44
✓ Diseño de la Base de Datos.....	45
✓ Análisis de la pantalla de ingreso para el Módulo.....	46
✓ Creación y validación de claves.....	46
✓ Diseño de olvido de claves.....	47
✓ Cambio de claves.....	47
✓ Diseño de la solicitud electrónica.....	48
✓ Diseño de Reportes de las consultas de Saldos de depósitos.....	49
✓ Desarrollo de la presentación de la solicitud electrónica	

en caso de olvido de claves.....	50
✓ Desarrollo de los reportes de los movimientos de Cuentas.....	52
✓ Diseño de Reportes de las consultas de Saldos de Créditos.....	52
✓ Desarrollo de las consultas de saldos de pagos de Créditos.....	53
✓ Desarrollo de los Reportes de los movimientos de los pagos de Créditos.....	53
✓ Realización de Controles de las páginas de Ingresos de datos....	56
✓ Aplicación del protocolo de seguridad SSL.....	56
✓ Integración de los módulos que conforman el sitio Web.....	57
✓ Desarrollo del menú y páginas de preguntas frecuentes para el módulo.....	57
✓ Realización del modulo de Administración de Oscus On-Line....	58
✓ Pantalla de desbloqueo de Claves.....	59
✓ Pantalla de requisitos generales.....	60
✓ Pantalla contáctenos para dejar sugerencias y comentarios.....	61
✓ Publicación del sitio en Internet.....	61
✓ Sincronización y replicación de datos.....	62

**BIBLIOGRAFIA.....63**

**ANEXOS.....64**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto se llevó a cabo durante los meses Marzo – Agosto del año 2006, la valoración de este proyecto estudia la factibilidad para la implementación de un módulo para consultas de saldos de depósitos y de pago de créditos en el sitio Web de la cooperativa de ahorro y crédito “Oscus” Ltda. para que el cliente o socio pueda hacer uso del mismo desde cualquier lugar que el mismo se encuentre.

La primera parte de este módulo alcanza un estudio a las instituciones financieras que tienen un servicio en línea como el que se quiere implantar, donde se analiza la definición de cada uno de ellas hasta los servicios que estas ofrecen, a más de los clientes insatisfechos que existen con el servicio que estas ofrecen para no caer en la misma equivocación.

La segunda parte del proyecto comprende un análisis técnico del módulo, que comprende la determinación óptima del mismo, el diseño de las condiciones óptimas del trabajo, lo cual incluye horario de trabajo laborable, computadores necesarios para comenzar el mismo, la distribución física de los equipos dentro del departamento de sistemas y el área necesaria para laborar.

La tercera parte percibe un estudio de todas las condiciones y operacionalidad del módulo, conjuntamente con un análisis previamente obtenido de una muestra de la población.

La cuarta sección de este módulo trata justamente sobre la elaboración del mismo y la implementación. Una vez que se ha obtenido un análisis e interpretación de los resultados realizados anteriormente, mediante una encuesta a los clientes o socios de la cooperativa.



## INTRODUCCION

El presente módulo está dedicado a ayudar a la Cooperativa de ahorro y crédito “Oscus” Ltda. en la creación de consultas en línea de forma virtual por medio de Páginas en Internet, de una manera profesional y con un contenido llamativo.

Los consejos, tanto de diseño como de contenido, que aquí se ofrece se encuentran organizados por capítulos; aunque algunos están basados únicamente en la experiencia personal, después de haber visitado muchas otras páginas.

La misión principal de este modulo es transmitir a los socios o clientes un sitio en línea para las consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito “Oscus” Ltda., que sea de fácil acceso para el mismo y que éste lo pueda hacer desde cualquier lugar y a la hora que este desee. Para la elaboración de este módulo, se dispone de dos herramientas principales: MySQL y PHP que trabajando conjuntamente las dos se puede lograr un módulo robusto.

Además de que el módulo contiene imágenes o contenidos gráficos que aportan sin duda un aspecto visual muy importante a toda la composición del mismo ya que la imagen de la Institución se vera reflejada por medio de estos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN**

“Módulo Oscus On-Line para Consultas de Saldos de Depósitos y de Pagos de Créditos en el Sitio Web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.”

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Contextualización**

Los resultados de un estudio nacional demostraron que la incidencia de empresas financieras que utilizan sitios web para la presentación de datos financieros son pocas. Si bien estos informes son considerados a nivel de bancos y otras entidades financieras, las cooperativas a nivel nacional son pocas las que presentan datos de los clientes por el Internet, ya que el mayor temor de estas instituciones financieras es el fraude. Las tasas reales de cooperativas generalmente no están disponibles. En contraposición a los bancos documentados del Ecuador. [1]

Otras causas involucradas, aunque menos frecuentes, son el robo de identidad, por lo que se ha observado que varias cooperativas carecen de sitios web sin que pueda encontrarse algún otro factor causante.

En el ámbito provincial los sitios web para entidades financieras, afectan preferentemente a las cooperativas, debido a que como empresas pequeñas no

cuentan con un asesoramiento técnico adecuado, y sienten el temor de que sus datos sean dañados.

En el Ecuador y preferentemente en la provincia de Tungurahua en la mayoría de Cooperativas no se cuenta con sitios web dinámicos pero si con sitios web estáticos que muestran información general de la cooperativa, puesto que la población no se encuentra debidamente informada sobre el manejo de datos por el Internet, además un estudio realizado determina que el 60% de las personas que tienen acceso al Internet demandan el acceso 24 horas, 7 días a la semana, a los productos y servicios adaptados a sus necesidades; y no basta con tener una presencia física como es el caso de una estructura de oficinas.

Por esta razón en la provincia de Tungurahua en el cantón Ambato; la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. demanda realizar un sistema para consultas de saldos de depósitos y de pago de créditos en el sitio web, ya que es indispensable para el avance tecnológico de la institución, por conseguir una mejor atención al cliente en cuanto a las consultas de los saldos y de pagos de créditos y así evitar que el mismo haga largas filas de espera por dicha consulta ahorrando su tiempo.

Ambato atraviesa una crisis tecnológica debido a que nos encontramos dentro de un país subdesarrollado, este factor ha conllevado a crear un módulo que facilite las consultas de saldos de depósitos y de pago de créditos dentro del sitio web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. con la finalidad de proporcionar atención al cliente de calidad.

Actualmente la cooperativa brinda servicios y productos financieros, con un personal capacitado en las diferentes áreas que cuenta la misma, la institución cree que es indispensable contar con módulo para el sitio web dinámico capaz de proporcionar información de los saldos de depósitos y de pagos de créditos de las cuentas de sus clientes ya que ayudará ahorrar tiempo al cliente, así como también se beneficiarían las personas encargadas de brindar dicha información puesto que los clientes no necesitarían acudir a la cooperativa para obtener una consulta

precisa y en corto tiempo, ya que un trámite personal y normal se demora aproximadamente una hora para conocer su saldo, mientras que con el nuevo módulo OSCUS ON-LINE es sólo cuestión de minutos.

### **Análisis Crítico**

Hace más o menos diez años atrás, aun no se podía evidenciar una forma segura de realizar un módulo para la consulta de saldos de cuentas en un sitio web dinámico con todas las expectativas necesarias ya que la falta de recursos económicos no daba una apertura y las empresas financieras utilizaban sistemas tradicionales y poco confiables, por lo que estas sentían temor ingresar al mundo del Internet, por esta razón no se podían aplicar las diferentes técnicas que se pueden utilizar para la realización de un módulo automatizado para consultas de saldos de depósitos y de pago de créditos, puesto que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. no brindaba el apoyo necesario para el desarrollo del mismo, haciendo que no se encuentren avances tecnológicos para la implementación de un módulo muy necesario como lo es el de consultas de saldos de depósitos y de pagos de crédito en un sitio web dinámico, que ayude al desarrollo y crecimiento de la misma.

El problema más frecuente es por la desinformación de los módulos de este tipo que se ofrece en el mercado, además de que muchas entidades financieras se someten a módulos tradicionales que se encuentran desactualizados debido a que existe un temor en cuanto al manejo de los nuevos sistemas y a los robos de identidades que existe por parte de personas maliciosas e inescrupulosas.

Además, si no existiese una seguridad extremadamente minuciosa en este módulo, se podrían perder datos importantes de los socios de la cooperativa, lo que puede producir en los clientes desconfianza e incluso el cierre de su cuenta, razón por la cual es muy importante que éste módulo contenga las seguridades y controles precisos ya que de éste depende el prestigio de la cooperativa.

## **Prognosis**

Si no se hubiese aplicado un módulo que tenga como finalidad disminuir las filas que tienen que formar los clientes para realizar una consulta, ya sea de su saldo de depósitos o de pagos de crédito, continuará con la existencia de clientes descontentos por no brindar éste servicio en una vía tecnológica que sea asequible todos los días y las 24 horas del día.

Para mantener estable a la cooperativa se ha buscado nuevas iniciativas en cuanto a las medidas de seguridad en el Módulo de Consultas de Saldos y de Pagos de Créditos, con el fin de evitar la pérdida de información valiosa en cuanto a los datos personales y financieros de los clientes o socios, perjudicando así a la cooperativa en cuanto a la confiabilidad que brinda la misma.

## **Formulación del Problema**

¿Cómo beneficia al cliente un módulo para consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. del Cantón Ambato en su sitio web?

## **Preguntas Directrices**

1. Qué tipo de seguridad de identificación será apropiada para el ingreso al módulo de consultas OSCUS ON-LINE?
2. Qué elementos son necesarios para una correcta implantación del módulo OSCUS ON-LINE?
3. Qué análisis metodológico será preciso para el módulo OSCUS ON-LINE?

4. Qué clase de software se considera apropiado para el desarrollo OSCUS ON-LINE?

### **Delimitación**

CAMPO: Administrativo

AREA: Financiera

ASPECTO: Consulta Saldos de depósitos y de pagos de Crédito – Sitio Web

### **Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizó en clientes internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. ubicada en la Provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato.

### **Delimitación Temporal**

La investigación tuvo una duración de un mes, que se inició el 20 de Marzo y su culminación fue el 30 de Abril del 2006.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Una de las razones principales para abordar este tema, se debe a que en el campo de los negocios electrónicos la competencia mundial se intensifica, es por eso que las empresas financieras buscan ampliar las redes de atención a los clientes, y aumentar los esfuerzos para reducir el tiempo que sus clientes deben utilizar al acudir a la instalaciones de las mismas, por lo que estos ahora necesitan que se brinde acceso 24 horas, 7 días a la semana, a los productos y servicios que ofrecen estas entidades, mediante la utilización de sitios web dinámicos que le permitan este acceso.

Por esta razón se realizó el desarrollo del presente módulo, que es indispensable para darle dirección y promoción a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., ya que sus esfuerzos deben concentrarse en adquirir nuevas oportunidades, determinando un mercado financiero meta y un sitio de origen en la banca por Internet apropiada para el desenvolvimiento y ampliación de la misma, buscando incrementar la confianza y dinamismo en cuanto a las consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos electrónicamente, ya que actualmente debido a los cambios de avances tecnológicos que enfrenta el país, ha provocado que todos optemos por los negocios en línea, y esto ha difundido que las familias ecuatorianas ya no sólo realicen consultas en horas de oficina sino también fuera de ellas.

Razón más que suficiente por la que se implementó este módulo, y en base a la teoría y práctica adquirida durante los años de estudio, se dará solución a este problema; logrando captar la atención de grandes y medianas empresas financieras del mercado, expandiendo por el mundo los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., al hacer esto se logrará primero estabilizar la empresa e incrementar el volumen de confiabilidad de los clientes, generando nuevas aperturas de cuentas y otros servicios que la misma brinda.

La implementación de este módulo, ayudó a lograr un enriquecimiento profesional, y aportar con una solución a éste gran problema que la cooperativa estaba atravesando, pues si no se buscaba una solución rápida a este inconveniente, el problema se pudo agrandar y poner en riesgo el prestigio y confianza que sus clientes brindan. Al contar con el total apoyo del señor Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. y consiente de los problemas que su Empresa atraviesa, será accesible contar con toda los datos e información requerida para la investigación.

Además, de utilizar un medio electrónico y beneficiar al cliente brindando accesibilidad y cobertura de los servicios de la Cooperativa, sin importar las

barreras geográficas, el cliente puede tener acceso a sus cuentas, desde localidades donde el mismo no cuente con oficinas físicas e incluso cuando se encuentre en el extranjero.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Realizar el análisis diseño e implementación de módulo de consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. a través de su sitio Web en el Internet.

### **Objetivo Especifico**

- Analizar los métodos de seguridad que actualmente maneja la Cooperativa.
- Diseñar un ambiente amigable de navegación para lograr un mejor manejo en cuanto al módulo de consultas Oscus On-Line.
- Implementar el módulo de consultas de saldos de depósitos y de pago de crédito en un sitio web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

A principios de los años 60, los empleados de la Cooperativa OSCUS realizaban cientos de operaciones en forma manual, así mismo, registraban la contabilidad en grandes hojas de papel cuadriculado.

El empleado bancario sumaba diariamente el dinero de las operaciones de las sucursales con grandes aparatos que ejecutaban la tarea al jalar una palanca metálica de aproximadamente 20 centímetros de longitud, que al mover mecanismos internos sumaba cantidades y las transcribía a las hojas de cálculo, las cuales se encuadernaban posteriormente.

Las operaciones más comunes en un día de la banca, a principios de 1960, eran depósitos a cuentas de ahorro. Todos los empleados recibían su pago en efectivo. El crédito era escaso y, únicamente se otorgaban préstamos hipotecarios a determinados segmentos de la naciente clase media, pero entre los bancos existentes no alcanzaban a otorgar mil créditos por año.

La banca no operaba con un sistema en red. Esto significa que habían sucursales en prácticamente todo el país, cada una trabajando de manera independiente, pero al realizar una operación de transferencia, depósitos y consulta de saldo, bien podían pasar de 4 a 5 días y, en ocasiones, hasta más de una semana para obtener el saldo. El sueño de llevar poder consultar los saldos de depósitos en otra provincia del país sin problemas fue posible hasta 1993, gracias a las redes de cómputo.

Hacia 1970 se inició una nueva etapa en la actividad bancaria nacional, caracterizada por el creciente uso de computadoras conectadas en red.

En 1969 llegaron las tarjetas de crédito, las cuales se apoyaban en los primeros avances de la tecnología que, en ese momento, permitían el manejo de información personal y administrativa de los clientes, en archivos secuenciales. La única forma de identificar al usuario era a través de un número y con su firma. La banda magnética de la tarjeta de crédito se incorporó 15 años después con la llegada de los cajeros automáticos.

En 1979 ocurrió un acontecimiento fundamental en materia de automatización, un logro que permitió un avance dinámico de las actividades bancarias. Se implementó el sistema On line, que permitió enlazar a un registro central todas las operaciones bancarias de las principales ciudades de la República Ecuatoriana. Significa que al momento de hacer la operación se registra en un saldo o estado de cuenta. Esto es resultado del desarrollo tecnológico y de las aplicaciones de cómputo que sistematizaban el manejo de grandes bases de datos con una rapidez que en estos días no nos sorprendería, pero para la época eran un gran adelanto, que consistía en el manejo de información y operaciones en tiempo real en cuanto al servicio a los clientes.

Con el sistema On line se logró que al instante de la operación existiera un registro. Los datos ordenados por el cajero quedaban impresos en una pantalla el tiempo necesario para verificar los saldos y confirmar la validez de la operación. El cliente se beneficiaba al recibir un servicio que permitía conocer su saldo en el momento de acercarse a una ventanilla, sin esperar hasta 4 ó 5 días, como ocurría en la década de los 60. La implantación de este sistema no fue una labor fácil, los empleados bancarios tomaron cursos para adaptarse al nuevo modelo.

A finales de 1999, los principales bancos ecuatorianos concluyeron las primeras etapas que permitían ofrecer los servicios de Internet a sus clientes. Sin embargo, el problema de la conversión informática del año 2000 retardó los planes y, tanto

las autoridades financieras del Ecuador, como los bancos y cooperativas, decidieron esperar hasta el año 2000 para lanzar sus portales.

En el primer trimestre del año 2000 se iniciaron los servicios bancarios por Internet. Los clientes pueden entrar a un portal bancario y realizar operaciones. Al inicio las operaciones fueron básicas: consulta de saldos y pago de algunos servicios como el teléfono. Hoy es posible hacer pagos a las tarjetas de crédito, hacer transferencias a cuentas de cheques de terceros, así como cubrir el pago de impuestos y múltiples servicios.

Actualmente se cuenta con sistemas de operación de inversiones que ofrecen servicios a los clientes bancarios (personas físicas o morales) en línea, que permiten mover enormes cantidades de dinero a través del teléfono o de plataformas electrónicas que, además de ser confiables, permiten optimizar tiempo y eficiencia en un mercado tan volátil como el bursátil y el de las tasas de interés.

Esto es una muestra de que los servicios electrónicos crecen con gran rapidez y que los usuarios aceptan la propuesta de no acudir a las oficinas bancarias, cuando se tiene la sucursal en su casa o en la oficina.

En un futuro no muy lejano podremos contar con más y mejores servicios bancarios mediante avanzadas tecnologías, acercándonos cada vez más a la ciencia-ficción que se puede observar en películas del mismo tipo.

Lo que sí hacen los bancos desde el año 2000 es avanzar en tecnificar con el mayor grado posible sus operaciones. En el año 2003 la banca ecuatoriana ya realiza el 20% de sus operaciones por Internet. [2]

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

El presente trabajo esta encaminado al ser humano, ente capaz de resolver diversos problemas de la vida cotidiana y responder a los desafíos permanentes del mundo actual. Es por esta razón que el hombre al estar preparado para romper las cadenas tradicionalistas y ser innovador en las labores que realiza como fuente de responsabilidad para el desarrollo de la sociedad en la que se desenvuelve, busca un mejor porvenir para él, su familia y todos y cada uno de los miembros de su comunidad.

Razón por la cual se empleó el paradigma Crítico – Propositivo, ya que se concentra en lo que realmente necesita la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. que representa el pensamiento libre y la independencia de todos sus clientes, la mayor parte de las instituciones financieras tienen serias dificultades cuando tratan de adoptar el cambio manteniéndose restringidas por los enfoques tradicionales para explotar la tecnología y por las inversiones tecnológicas y culturales.

Por esta razón se asumió con gran capacidad el proceso de investigación que se presentó, puesto que el ser humano se fundamenta como generador de compromisos para asumir lo que es y será de su futuro.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Titulares de los derechos**

#### **Ley de propiedad intelectual**

Ley No. 83. RO/ 320 de 19 de Mayo de 1998

### **Titulares de los Derechos**

**Art. 11.-** Únicamente la persona natural puede ser autor. Las personas jurídicas pueden ser titulares de derechos de autor, de conformidad con el presente Libro.

Para la determinación de la titularidad se estará a lo que disponga la ley del país de origen de la obra, conforme con los criterios contenidos en el Convenio de Berna, Acta de París de 1971.

## **Sección V**

### **Especiales sobre ciertas obras**

#### **Parágrafo primero**

##### **De los programas de ordenador**

**Art. 29.-** Es titular de un programa de ordenador, el productor, esto es la persona natural o jurídica que toma la iniciativa y responsabilidad de la realización de la obra. Se considerará titular, salvo prueba en contrario, a la persona cuyo nombre conste en la obra o sus copias de la forma usual.

Dicho titular está además legitimado para ejercer en nombre propio los derechos morales sobre la obra, incluyendo la facultad para decidir sobre su divulgación.

## **Capítulo II de los derechos conexos**

### **Parágrafo primero**

#### **Disposición general**

**Art. 85.-** La protección de los derechos conexos no afectará en modo alguno la protección del derecho de autor, ni podrá interpretarse en menoscabo de esa protección.

**Art. 86.-** Los titulares de derechos conexos podrán invocar para la protección de los derechos reconocidos en esta Sección todas las disposiciones de este Libro, excepto aquellas cuya naturaleza excluya dicha aplicación, o respecto de las cuales esta Sección contenga disposición expresa.

El productor tendrá el derecho exclusivo de realizar, autorizar o prohibir la realización de modificaciones o versiones sucesivas del programa, y de programas derivados del mismo.

Las disposiciones del presente artículo podrán ser modificadas mediante acuerdo entre los autores y el productor.

**Art. 11.-** Únicamente la persona natural puede ser autor. Las personas jurídicas pueden ser titulares de derechos de autor, de conformidad con el presente Libro.

Para la determinación de la titularidad se estará a lo que disponga la ley del país de origen de la obra, conforme con los criterios contenidos en el Convenio de Berna, Acta de París de 1971.

## **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE INTERMEDIACION FINANCIERA**

### **Decreto Ejecutivo No. 354**

#### **Título primero**

#### **Ámbito de aplicación**

**Art. 1.-** El presente reglamento rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el texto del presente reglamento la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas a su control y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se denominarán abreviadamente "la Superintendencia", "las cooperativas" o "las cooperativas financieras"; y, "la Ley", respectivamente.

**Art. 2.-** Para efectos de este reglamento, se entiende que realizan intermediación financiera con el público las cooperativas de ahorro y crédito que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

La Junta Bancaria determinará los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las diversas áreas de influencia económica del medio.

Para someterse al control de la Superintendencia, las cooperativas de ahorro y crédito en funcionamiento observarán los requisitos que determine la Junta Bancaria.

Las cooperativas excluidas de este decreto se registrarán por la Ley de Cooperativas y serán supervisadas por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social.

## **Título segundo**

### **De la constitución y organización de las cooperativas**

**Art. 3.-** La Superintendencia autorizará la constitución y concederá personería jurídica únicamente a las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público en general, que cumplan con un monto mínimo de certificados de aportación y los demás requisitos que establezca este reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

**Art. 4.-** La Superintendencia autorizará a las cooperativas sujetas a su control a adoptar cualquier denominación, siempre y cuando no pertenezca a otra entidad controlada por la Superintendencia o por la Dirección Nacional de Cooperativas

del Ministerio de Bienestar Social. Junto a su denominación dichas cooperativas harán constar obligatoriamente la frase "cooperativa financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros".

**Art. 5.-** Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo, por al menos cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La disminución del número de socios será causal de liquidación forzosa.

No podrán participar en la constitución de una cooperativa las instituciones del sistema financiero, del mercado de valores, del sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social.

**Art. 7.-** La Superintendencia efectuará el análisis técnico y legal de la documentación presentada y, en el término de sesenta días laborables, autorizará o negará la constitución de la cooperativa, así como aprobará el estatuto social. La Superintendencia podrá disponer de oficio cambios en el estatuto, así como en la normativa interna de las cooperativas en cualquier tiempo.

La resolución que otorgue personería jurídica a la cooperativa, se publicará en un periódico de circulación nacional y en el Registro Oficial, y surtirá efecto una vez inscrita en el Registro Mercantil del cantón donde la cooperativa fije su domicilio principal.

**Art. 8.-** Dentro de los ocho días siguientes a la inscripción de la resolución, el consejo de administración provisional convocará a la primera asamblea general de socios con el objeto de verificar el valor de los certificados de aportación, designar vocales del consejo de administración y conocer y aprobar sobre los gastos de constitución de la cooperativa.

Prueba del cumplimiento de lo dispuesto en la resolución se remitirá a la Superintendencia para obtener el certificado de autorización de funcionamiento;



así mismo se remitirá copia certificada del acta y del expediente de la primera asamblea en el término de ocho días contados a partir de la fecha en que tuvo lugar.

La cooperativa deberá comunicar a la Superintendencia la fecha en que iniciará sus operaciones; en caso de que éstas no se inicien en el transcurso de seis meses, contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de autorización de funcionamiento, éste quedará sin efecto y será causal de liquidación forzosa, salvo que por causas debidamente justificadas el Superintendente, antes del vencimiento de dicho plazo, lo amplíe por una sola vez hasta por seis meses.

**Art. 9.-** Dentro de los ocho días siguientes al de la elección, el consejo de administración procederá a designar de entre sus miembros a su presidente, vicepresidente y secretario. El consejo de administración designará, además, al gerente general de la cooperativa. Previo al ejercicio de sus cargos, los vocales de dicho consejo y el gerente general deberán obtener la calificación de la Superintendencia.

**Art. 10.-** Calificados los miembros del consejo de administración y el gerente general e inscrita la resolución de aprobación de la constitución, la institución financiera depositaria de la cuenta de integración de capital de la cooperativa pondrá a disposición del representante legal de ésta, los valores depositados más los intereses generados, previa la presentación del documento que le acredite estar calificado por la Superintendencia, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil del cantón en el que la cooperativa haya fijado su domicilio principal.

### **Titulo tercero del gobierno y la administración**

#### **Capitulo primero**

##### **De la asamblea general**

**Art. 11.-** La asamblea general es la máxima autoridad de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos y socios, en tanto

sean concordantes con la Ley, el presente reglamento, las normas que expida la Superintendencia, el estatuto social y la normativa interna.

**Art. 12.-** La asamblea general podrá ser de socios o de representantes, pero una vez superados los doscientos socios obligatoriamente será de representantes, en un número no menor de treinta ni mayor de cincuenta.

## **2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

Ver Anexo 1

**Variable Independiente:** Consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos en el sitio Web.

**Web,** proviene del inglés, y su traducción es red. Además de definir la estructura total de la red, esta palabra hace referencia a cada una de las partes que integran Internet: las páginas Web.

**Sitio Web,** es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web que son accesibles mediante el protocolo HTTP de Internet. Este conjunto de páginas tiene como objetivo el desarrollo de algún tema, prestar servicios o entregar contenidos asociados al entorno de la página.

**Sitio Web Dinámico,** Es el lugar donde se puede actualizar información rápidamente, cuando y cuantas veces quiera, además de dar a Conocer la opinión de sus usuarios así como también optimizar sus recursos y organizar un sector de la empresa proporcionando un sistema de búsqueda al usuario.

**Sitio Web estático,** Este tipo de sitio presenta catálogos de productos y servicios que pueden visualizarse a través del Internet.

**Página Web** es un documento de la World Wide Web (que intenta ser estandarizada por el World Wide Web Consortium, también llamada W3C), normalmente en formato HTML que proviene del estándar SGML o XHTML que proviene del estándar XML.

Una página Web típicamente, incluye texto, imágenes y enlaces hacia otros documentos de la red, pudiendo además contener animaciones, sonidos, programas en Java, y cualquier otro tipo de documento, por medio de plugins y otras tecnologías.

**Hiperenlace**, o simplemente enlace (también llamado vínculo o hipervínculo), es una referencia en un documento de hipertexto a otro documento o recurso. Combinado con una red de datos y un protocolo de acceso, se puede utilizar para acceder al recurso referenciado. El cual se puede guardar, ver, o mostrar como parte del documento referenciador.

**Enlace** es algo que conecta dos objetos diferentes.

**Hipertexto** es un documento digital o no, que se puede leer de manera no secuencial. Un hipertexto tiene los siguientes elementos: secciones, enlaces o hipervínculos y anclajes. Las secciones o nodos son los componentes del hipertexto o hiperdocumento. Los enlaces son las uniones entre nodos que facilitan la lectura secuencial o no secuencial del documento. Los anclajes son los puntos de activación de los enlaces.

**Internet** es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP. También se usa este nombre como sustantivo común y por tanto en minúsculas para designar a cualquier red de redes que use las mismas tecnologías que Internet, independientemente de su extensión o de que sea pública o privada.

**Navegador Web**, hojeador o Web browser es una aplicación software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente descritos en HTML, desde servidores Web de todo el mundo a través de Internet. Esta red de documentos es denominada World Wide Web (WWW) o Telaraña Mundial. Los navegadores actuales permiten mostrar o ejecutar: gráficos, secuencias de vídeo, sonido, animaciones y programas diversos además del texto y los hipervínculos o enlaces.

**Software** también conocido como programática o equipamiento lógico es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del ordenador. El software es la parte intangible de la computadora, es decir programas, aplicaciones etc.

**Hardware** o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. Hardware también son los componentes físicos de una computadora tales como el disco duro, CD-Rom, floppy, etc. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.

**Red de computadoras** (también llamada red de ordenadores, red informática o red a secas) es un conjunto de tres o más computadores o dispositivos conectados entre sí y que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.) y servicios (e-mail, chat, juegos), etc.

**PHP** es un lenguaje de programación con el cual se pueden crear páginas Web dinámicas con variables, sentencias condicionales, bucles, funciones, etc. No es un lenguaje de marcas como podría ser HTML, XML o WML es más cercano a JavaScript o a C.

**MySql** es un gestor de Bases de Datos multiusuario que gestiona bases de datos relacionales poniendo las tablas en ficheros diferenciados. Es muy criticado

porque carece de muchos elementos vitales en bases de datos relacionales y no es posible lograr una integridad referencial verdadera. Es más utilizado en plataformas Linux aunque puede usarse en otras plataformas. Su uso en un servidor web es gratuito salvo en los casos que se necesite el uso de aplicaciones especiales. Además de ser una de las bases de datos más populares desarrolladas bajo la filosofía de código abierto.

**Protocolo**, lenguaje que utilizan dos computadoras para comunicarse entre sí.

**TCP/IP**, Transfer Control Protocol / Internet Protocol. Es el protocolo que se utiliza en Internet.

**Medio de Transmisión** en el área de comunicaciones es la sustancia por la cual la información viaja durante una sesión de comunicación.

**HTML**, acrónimo inglés de **H**yper**T**ext **M**arkup **L**anguage (lenguaje de formato de documentos de hipertexto), es un lenguaje de marcas diseñado para estructurar textos y presentarlos en forma de hipertexto, que es el formato estándar de las páginas Web. Gracias a Internet y a los navegadores del tipo Explorer, Mozilla, Firefox o Netscape, el HTML se ha convertido en uno de los formatos más populares que existen para la construcción de documentos.

**SSH (Secure SHell)** es el nombre de un protocolo y del programa que lo implementa, y sirve para acceder a máquinas remotas a través de una red. Permite manejar por completo el ordenador mediante un intérprete de comandos, y también puede redirigir el tráfico de X para poder ejecutar programas gráficos si tenemos un Servidor X arrancado.

Además de la conexión a otras máquinas, SSH nos permite copiar datos de forma segura (tanto ficheros sueltos como simular sesiones FTP cifradas), gestionar claves RSA para no escribir claves al conectar a las máquinas y pasar los datos de cualquier otra aplicación por un canal seguro de SSH.

**XML** es un lenguaje de marcas extensible. (e**X**tensible **M**arkup **L**anguage es extensible porque no es un formato prefijado como HTML), diseñado para permitir el uso de SGML en la World Wide Web

**SGML** Es el estándar internacional para la definición de la estructura y el contenido de diferentes tipos de documentos electrónicos (ISO 8879).

**World Wide Web:** red mundial; telaraña mundial. Es la parte multimedia de Internet. Es decir, los recursos creados en HTML y sus derivados.

**Menú:** Lista de comandos que aparece en la parte superior de las ventanas representadas por un nombre con una letra subrayada y que sirve para dar instrucciones a los programas o para comunicarnos con ellos por medio de éstos.

**Menú contextual o emergente:** Lista de comandos que aparece al hacer clic con el botón derecho del ratón sobre un objeto.

**Computador** es un sistema digital con tecnología microelectrónica capaz de procesar datos a partir de un grupo de instrucciones denominado programa. La estructura básica de una computadora incluye microprocesador (CPU), memoria y dispositivos de entrada/salida (E/S), junto a los buses que permiten la comunicación entre ellos.

**Password:** Clave secreta personal.

**Lenguaje de marcado** (*markup language*), también denominado lenguaje de anotaciones o de etiquetas, se define como un conjunto de reglas para estructurar y dar formato a un documento electrónico. Suelen utilizar etiquetas para definir el inicio y el final de un elemento: un párrafo, un título, un elemento subrayado, etc.

**Lenguaje de Programación,** es una técnica estándar de comunicación que permite expresar las instrucciones que han de ser ejecutadas en una computadora.

Consiste en un conjunto de reglas sintácticas y semánticas que definen un programa informático.

Aunque muchas veces se usa lenguaje de programación y lenguaje informático como si fuesen sinónimos, no tiene por qué ser así, ya que los lenguajes informáticos engloban a los lenguajes de programación y a otros más, como, por ejemplo, el HTML.

**Instalación,** Es el proceso por el cual, un programa se encarga de copiar todos los ficheros de una aplicación desde un disquete o un CD-ROM al disco duro. Además, durante la instalación se efectúan todas las configuraciones necesarias que también se guardan en el disco duro. Ciertas operaciones de configuración son automáticas, otras, dependen de las preferencias del usuario.

**Base de datos** es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta.

**Código abierto** (del inglés *open source*) es el término por el que se conoce al software distribuido y desarrollado en forma libre. Este término empezó a utilizarse en 1998 por algunos usuarios de la comunidad del software libre, tratando de usarlo como reemplazo al ambiguo nombre original en inglés del software libre (*free software*).

**Código fuente** es un conjunto de líneas de código que conforman un bloque de texto que normalmente genera otro código mediante un compilador o intérprete para ser ejecutado por una computadora.

**https** (Secure HyperText Transfer Protocol) Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto. Protocolo de seguridad diseñado por Netscape e incorporado a su

propio navegador con el fin de garantizar la seguridad de las comunicaciones entre el usuario y el servidor web al que éste se conecta.

El sistema HTTPS utiliza un cifrado basado en las Secure Socket Layers (SSL) para crear un canal cifrado (cuyo nivel de cifrado depende del servidor remoto y del navegador utilizado por el cliente) más apropiado para el tráfico de información sensible que el protocolo HTTP.

**Variable Dependiente:** beneficiar al cliente con accesibilidad y cobertura de los servicios

**La banca por Internet** es el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet.

**Cuenta,** Dinero depositado en una institución financiera con propósitos de inversión y/o seguridad.

**Cuenta corriente,** contrato entre dos personas que convienen que el saldo sólo será exigible al finalizar aquél. Cuenta corriente bancaria, cuenta abierta por un banquero a sus clientes alimentada por los depósitos de cada titular.

**Cuenta de Ahorro,** Se trata de una cuenta bancaria

**Saldo,** En términos bancarios, el saldo se refiere a la cantidad de dinero que hay en una cuenta en particular. En términos de crédito, el saldo se refiere a la cantidad que se debe.

**Créditos,** Contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, que este deberá de devolver con intereses y según los plazos pactados. A diferencia del préstamo, ese capital no ha de tener



necesariamente una finalidad prefijada (como la compra de un inmueble en el caso de un préstamo hipotecario).

**Seguridad** son medidas generales de seguridad que un banco en Internet adopta son un aspecto en el que no se deben escatimar esfuerzos, ni recursos, dada la especial naturaleza del negocio. Es un factor fundamental si se quiere cimentar una relación de confianza con los clientes, seriamente preocupados por su intimidad y la seguridad de su dinero.

**Atención al cliente**, Servicio que proporciona una empresa prestadora de un servicio o un producto, para resolver dudas o resolver problemas que pueden surgir con el producto. Se puede contactar por teléfono, correo electrónico o a veces incluso por chat.

**Mercadeo** Proceso mediante el cual las distintas entidades aseguradoras promocionan la afiliación al SGSSS, el cual incluye la evaluación de mercados y las acciones de promoción de la venta.

**Comercio electrónico** se llama así al conjunto de transacciones comerciales que se realizan por medio de Internet. Los usuarios compran con su tarjeta de crédito, haciendo un giro, etc.

**Online**, en línea, conectado. Estado en que se encuentra una computadora cuando se conecta directamente con la red a través de un dispositivo, por ejemplo, un módem.

**Beneficio del Lugar:** Se refiere al hecho de llevar un producto cerca del consumidor para que este no tenga que recorrer grandes distancias para obtenerlo y satisfacer así una necesidad.

**El beneficio de tiempo:** Es consecuencia del anterior ya que si no existe el beneficio de lugar, tampoco este puede darse. Consiste en llevar un producto al consumidor en el momento mas adecuado.

**Confianza** es un elemento básico en la relación del banco y su cliente, es la esencia de ésta, tomando en cuenta que el cliente le esta confiando al banco una de sus posesiones más preciadas: su dinero. Esta afirmación adquiere mayor valor en el caso de la banca por Internet, dado que los servicios financieros en línea dependen aún más de la confianza de los usuarios. Ya no solo se trata de la credibilidad de las propias entidades y sus productos, sino las estrategias de comunicación que la entidad utilice para justificar al cliente su decisión de salir a Internet, a prestar sus servicios a través de una red tan pública como popular. Un lugar donde todo el mundo puede acceder: los que tienen las mejores intenciones, pero también los que tienen las peores.

**Claves** Conocidas como clave personal, PIN (del inglés, personal identification number, número de identificación personal) o clave secreta. Cuando se accede al banco en Internet, se requiere un código de usuario y una contraseña, que se otorgan al contratar el servicio. En muchos casos, como medida adicional de seguridad, al tercer intento consecutivo erróneo el usuario es expulsado y deberá notificarlo a la entidad para la reactivación del servicio.

**Servidores seguros** establece una conexión con el cliente de manera que la información circula a través de Internet encriptada, es decir codificada, lo que asegura que sea inteligible sólo para el servidor y el navegador que accede a la página Web, entendiéndose ambos mediante un protocolo especial de comunicación. De este modo, ninguna persona externa, que eventualmente estuviera espiando la transmisión de la información, podrá descifrar los datos confidenciales mientras viajan hacia y desde la red del banco.

**Accesibilidad:** El surgimiento de los servicios de la banca a distancia, personalizados en sus primeros pasos en banca telefónica, ha traído como

consecuencia un cambio del tipo de relación entre el cliente y el banco, tradicionalmente basado en la inevitable presencia física del cliente en la sucursal. Se pueden realizar gestiones desde cualquier parte y no se requieren avanzados conocimientos de informática, pues los sistemas están elaborados en función a la intuición de los usuarios y la familiaridad con los mismos se obtiene en poco tiempo.

**Componentes de la plataforma de atención al cliente** Las expectativas de los clientes han cambiado drásticamente. El cliente reclama un servicio e interacción más rápido y personalizado, un mayor y más fácil acceso a información.

**Herramientas de atención al cliente:** La figura tradicional del ejecutivo de oficina bancaria, que conocía la situación financiera, e incluso personal, de sus clientes tiende a desaparecer con la generalización de la banca electrónica. Ahora el cliente bancario se relaciona con su banco a través de un teclado y una pantalla y eso va acompañado de la sensación de frialdad e impersonalidad que transmite la red. Una correcta gestión de la atención al cliente puede hacer que el usuario sienta que hay alguien al otro lado. Por eso las guías generales de excelencia en la atención y servicio al cliente siguen vigentes.

Además una correcta atención al cliente en línea, personalizada y de calidad, ofrece la oportunidad de marcar diferencias con la competencia, crear ventajas competitivas, establecer barreras de salida a los clientes y en definitiva, posicionarse como líder.

**Herramientas de información y promoción:** Son aplicaciones incorporadas al contenido del sitio, que permiten al usuario obtener información sobre productos o servicios ofrecidos por el banco.

**Ventaja competitiva:** Diferencia positiva de una empresa con respecto a la competencia.

**Publicidad:** Es uno de los elementos que forma parte del Marketing y se puede definir como " Actividades que intervienen en la presentación de un mensaje pagado, no personal, de un patrocinador identificado respecto a una organización y a sus productos, servicios o ideas". De hecho la publicidad obedece a la necesidad de llegar a un público bastante amplio.

## **2.5 HIPÓTESIS**

La implantación de un módulo de Consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos en el sitio Web permitirá beneficiar al cliente ya que tendrá accesibilidad y cobertura de los servicios de la Cooperativa de ahorro y crédito "Oscus" Ltda. en una sucursal desde su casa.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **Variable independiente**

Consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos en el sitio Web.

### **Variable dependiente**

Beneficiar al cliente con accesibilidad y cobertura de los servicios

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE**

##### **Investigación Cualitativa**

Es la Investigación clásica o tradicional, dentro de la cual se ubica la mayoría de los tipos de Investigación conocidos, por esta razón se eligió este tipo de Investigación pues es un proceso activo, que consiste en seleccionar muestras representativas de lo que constituye el Universo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. y con este resultado realizar sondeos de opinión buscando siempre el beneficio general de la Institución, y mediante este tipo de Investigación se logró explicar la naturaleza o la esencia del problema que se está estudiando, pues se interactuó con toda la Población y se llegó a determinar la naturaleza profunda de las realidades.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Modalidades Especiales**

Esta modalidad de Investigación fue realizada dentro de las Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., pues permite tener vivencias de primera mano ya que se interrelaciona con la actual situación de la misma, y se constató la forma en la que los clientes tenían que realizar largas filas o esperar su turno para recibir la consulta de los saldos de sus depósitos o de pagos de crédito acudiendo a las oficinas.

Además, de que esta modalidad se aplica en proyectos especiales como son los trabajos creativos, para solucionar problemas de contextos muy específicos o que responden a desarrollo de software.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación Explicativa**

En la presente investigación se aplicó este tipo de investigación pues permite medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, es decir, determinar estadísticamente si las variaciones en una o varias variables son consecuencias de la variación en otra u otras variables.

Pues se quiere descubrir, establecer y explicar las relaciones que existen entre las variables, ya que con los resultados obtenidos se contribuirá al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., mediante la adecuada implantación del módulo de Consultas de saldos de depósitos y de pagos de crédito en el sitio web que beneficiarían al cliente que requiera del servicio.

Al utilizar la Investigación Descriptiva, se llegó a establecer las percepciones del cliente acerca de las características del portal, ya que mediante esta Investigación se llegó a determinar el grado de asociación de las Variables de Mercado así como también a proveer información referente a preguntas específicas, pues se tomó una muestra amplia y representativa de la población de estudio, para obtener información exhaustiva en la medición de las variables.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

La población que se utilizó en la presente investigación es de 30 personas. (Dentro de las cuales se encuentran los directivos y los clientes).

## Muestra

Se refiere a una parte del universo de la población, pero que a la vez es representativa.

Para la determinación de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

### Simbología:

n = Tamaño de la muestra

N = Población ( 30 )

E = Error admisible ( 0.03 )

### Aplicación:

$$n = \frac{30}{0.03^2 (30 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{30}{0.03^2 (29) + 1}$$

$$n = \frac{30}{1.0261} = 29$$

$$n = 29$$

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

**Variable Independiente:** Consultas de saldos de depósitos y de pagos de créditos en el sitio Web.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Un Sitio Web es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web que son accesibles mediante el protocolo HTTP de Internet. Este conjunto de páginas tiene como objetivo el desarrollo de algún tema, prestar servicios o entregar contenidos asociados al entorno de la página.</p>	<p>Programación</p> <p>Software especializado</p> <p>Desarrollo de sitios Web dinámicos</p>	<p>Calidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Código abierto</p> <p>Propietario</p> <p>Por la necesidad del Cliente</p> <p>Por facilidad de Uso</p>	<p>¿Cuándo usted desea este servicio qué requerimientos busca?</p> <p>¿Usted conoce los diferentes tipos de software que existen?</p> <p>¿Conoce usted algo sobre la los negocios por Internet?</p>	<p>Encuesta al personal del área informática.</p> <p>Entrevista al Gerente</p> <p>Observación</p>



**Variable Dependiente:** Beneficiar al cliente con accesibilidad y cobertura de los servicios

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
El surgimiento de los servicios de la banca a distancia, personalizados en sus primeros pasos en banca electrónica, ha traído como consecuencia un cambio del tipo de relación entre el cliente y el banco, tradicionalmente basado en la inevitable presencia física del cliente en la sucursal.	Posicionamiento	Marca Calidad	¿La Empresa se preocupa por dar a conocer el producto?	Encuesta a clientes.
	Mercado	Promoción Producto	¿Es necesario realizar estrategias para el incremento de los clientes?	Observación. Entrevista al Gerente de la Empresa
	Accesibilidad a los servicios	Facilidad	¿La Empresa se preocupa por los clientes al hacer más fácil el utilizar el servicio que brinda la misma?	Encuesta a Clientes

### **3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Una vez que se seleccionaron las técnicas de investigación, se diseñaron los instrumentos para recolectar la información. Estos instrumentos fueron:

- Fichas bibliográficas y nemotécnicas
- Fichas de observación
- Cuestionarios

### **3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Se analizó la información con el fin de obtener de ella las respuestas a las preguntas de los instrumentos y presentar resultados, mediante:

- Revisión de los Instrumentos aplicados
- Tabulación de datos con relación a los ítems
- Elaboración de gráficos

El análisis de la interpretación que se realiza es considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos.

#### **Plan de análisis e interpretación de resultados**

Una vez recopilada la información mediante el análisis estadístico de los datos y diseñado los cuadros que resumen los resultados, se procedió a analizar e interpretar los resultados, relacionando el marco teórico con la hipótesis, persiguiendo los siguientes pasos:

- Describir y sintetizar los resultados
- Analizar la hipótesis en relación con los resultados, para verificar cuantas fueron verificadas y rechazadas.
- Estudiar cada uno de los resultados, relacionados con el marco teórico
- Elaborar una síntesis general de los resultados.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Análisis

Una vez realizada las 29 encuestas se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales servirán de base para tener una visión más clara de la situación real de la Empresa.

#### Interpretación de los datos

Luego de concluir el análisis de las encuestas, se procedió a interpretar los resultados obtenidos los mismos que se dan a conocer a continuación.

#### PREGUNTA N° 1

1. ¿Le gustaría realizar consultas de sus saldos de depósitos por el Internet?

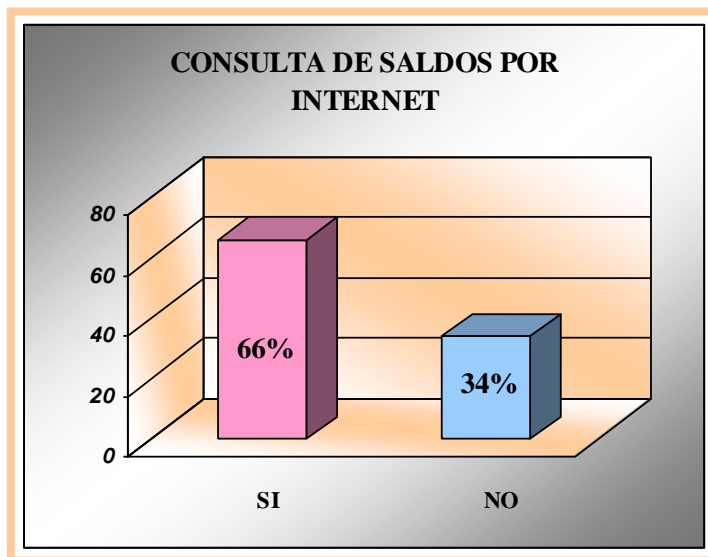
**TABLA N° 1**  
**CONSULTA DE SALDOS POR INTERNET**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PORCENTAJE REAL %</b>
SI	19	65.51	66
NO	10	34.48	34
<b>TOTAL</b>	29	100.00 %	100%

Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

**GRAFICO N° 1**



Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

### **Análisis**

Del 100 % de las personas encuestadas, el 66 % que corresponde a 19 personas manifiestan que SI les gustaría realizar consultas de sus saldos por Internet, y el 34% que corresponde a 10 personas dicen que NO experimentaría dichas consultas.

### **Interpretación**

De lo mencionado anteriormente se concluye que las personas están dispuestas a utilizar el servicio de consultas de saldos por Internet puesto que les ahorraría tiempo.

## PREGUNTA N° 2

2. ¿Cree usted que al habilitar un módulo de consultas de saldos de depósitos y de pagos de crédito por el Internet le ahorraría tiempo?

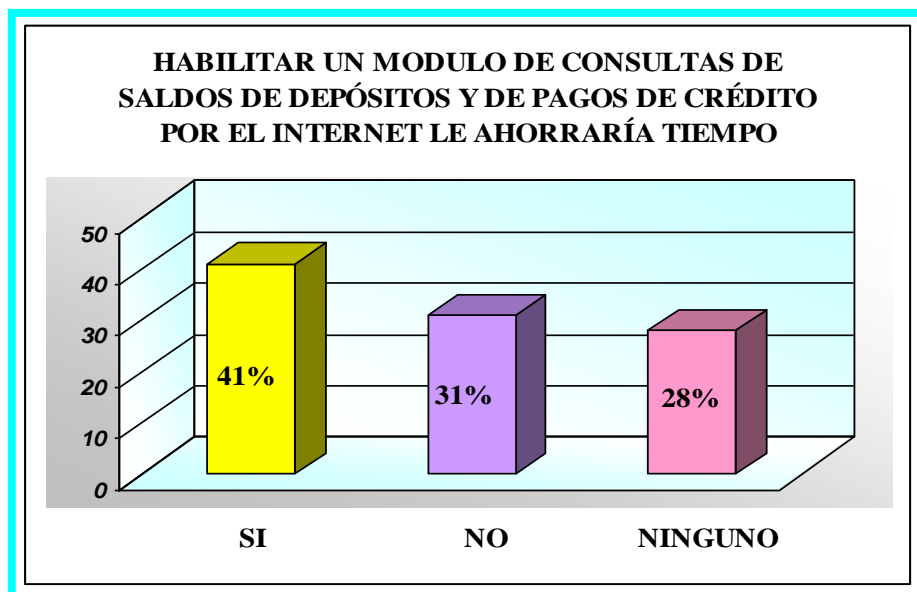
**TABLA N° 2**  
**HABILITAR UN MÓDULO DE CONSULTAS DE SALDOS DE DEPÓSITOS Y DE PAGOS DE CRÉDITO POR EL INTERNET LE AHORRARÍA TIEMPO**

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE REAL %
SI	12	41.38	41
NO	9	31.03	31
NINGUNO	8	27.58	28
<b>TOTAL</b>	29	100.00 %	100%

Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

## GRAFICO N° 2



Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

**Análisis:**

Del total de encuestas realizadas se determinó que el 41% que corresponde a 12 personas cree que este módulo le ahorraría tiempo, mientras que el 31 % que representa a 9 personas dice que no le ahorraría tiempo, y el 28 % dicen que el tiempo que utilizarían es igual sea por Internet o por presencia en las oficinas.

**Interpretación:**

Concluyendo así, que la mayor parte de los clientes de la Cooperativa, realizan sus consultas de saldos de depósitos por el Internet, mientras que el resto lo hace acudiendo a las oficinas de la misma.

**PREGUNTA N° 3**

3. ¿ Le gustaría que nuestra pagina Web pueda realizar transacciones de deposito?

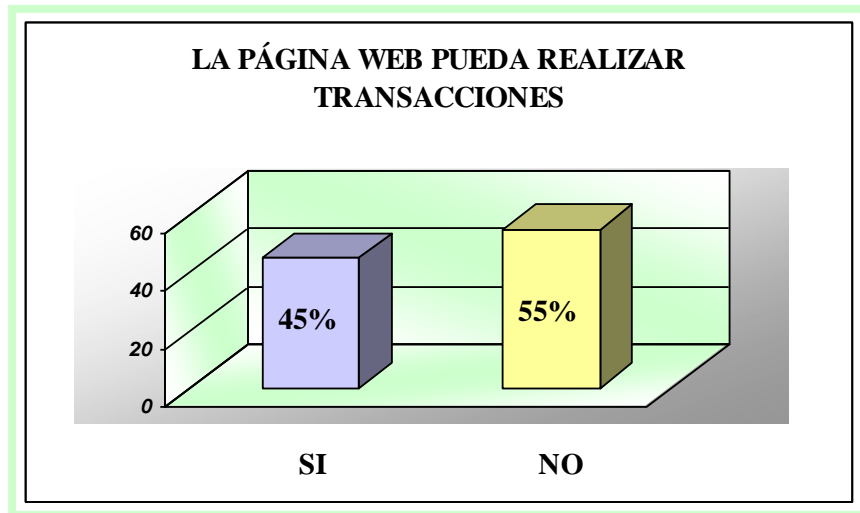
**TABLA N° 3**  
**LA PÁGINA WEB PUEDA REALIZAR TRANSACCIONES**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PORCENTAJE REAL %</b>
SI	13	44.82	45
NO	16	55.17	55
<b>TOTAL</b>	29	100.00 %	100%

Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

**GRAFICO N° 3**



Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

### **Análisis**

De los clientes encuestados, más de la mitad, es decir el 55%, manifiestan que la página Web no debe realizar transacciones como depósitos, el 45 % dicen que si sería factible.

### **Interpretación**

Concluyendo de esta manera que no existe interés de la clientes por realizar transacciones como deposito, pues el porcentaje de clientes que manifiestan esto es significativo.

### **PREGUNTA N° 4**

4. ¿Cree usted que seria conveniente emitir un formulario de obtención de clave en la pagina Web?

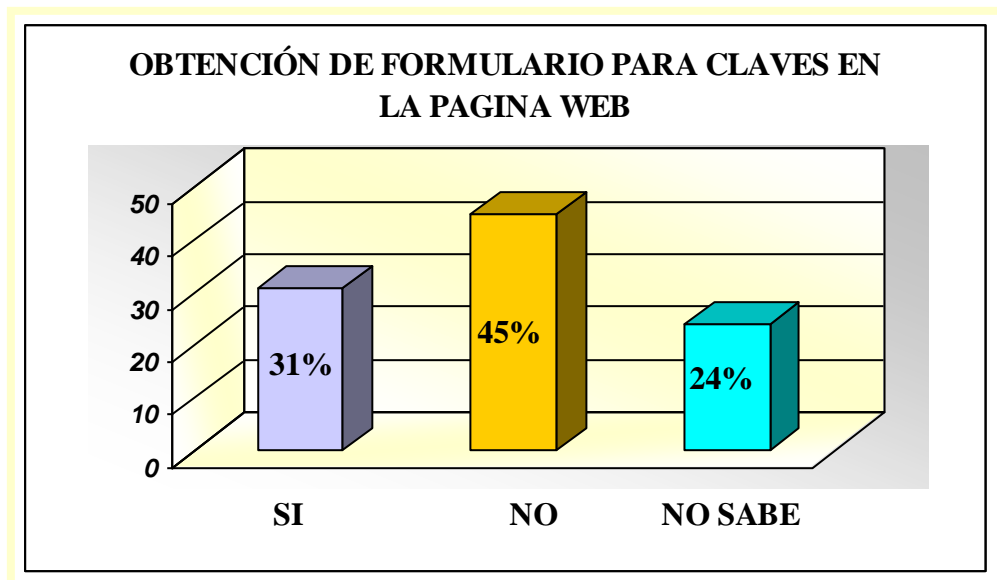
**TABLA N° 4**  
**OBTENCIÓN DE FORMULARIO PARA CLAVES EN LA PÁGINA WEB**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PORCENTAJE REAL %</b>
SI	9	31.03	31
NO	13	44.82	45
NO SABE	7	24.14	24
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.00 %</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

**GRAFICO N° 4**



Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

**Análisis**

Del 100 % de los Encuestados el 45% señala que no se debe generar claves por seguridad, el 31% señala que sí sería conveniente, mientras que el 24% señala que no sabe.



## Interpretación

Con lo analizado anteriormente se llegó a la conclusión que no hace falta generar en el sitio Web de la cooperativa un formulario de obtención de claves según sus clientes por seguridad.

### PREGUNTA N° 5

5. ¿Confiaría usted en la seguridad que le brinda el módulo a través de la pagina Web?

TABLA N° 5

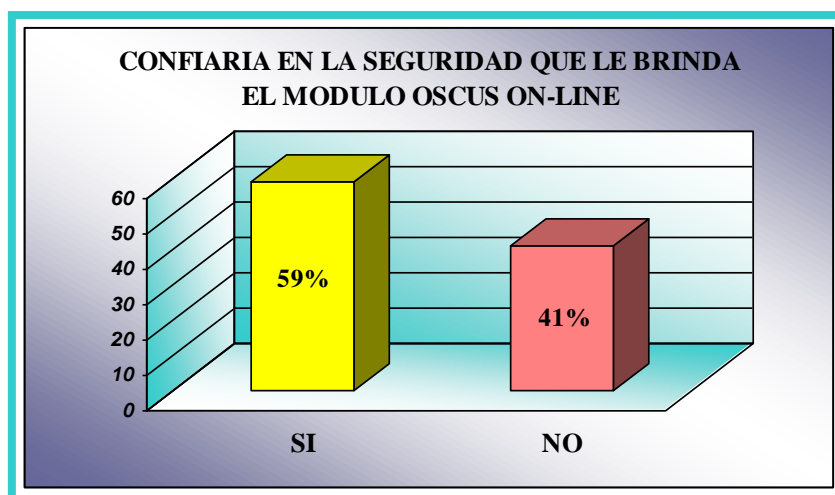
#### CONFIARIA EN LA SEGURIDAD QUE LE BRINDA EL MÓDULO

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE REAL %
SI	17	58.62	59
NO	12	41.38	41
<b>TOTAL</b>	29	100.00 %	100%

Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

GRAFICO N° 5



Elaborado por: Patricia Villegas

Fuente: La Encuesta

## **Análisis**

De las Encuestas realizadas, el 59% que corresponde a 17 clientes expresan que Si confiarían en la seguridad del módulo, y el 41% que representa a 12 personas dicen que No.

## **Interpretación**

La mayoría de las personas manifiestan que confían en el módulo que se implementa en la página Web de la Empresa y no se preocupa por las inseguridades ya que es una institución seria y lo que esta haciendo es por bien de los clientes.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- La aplicación de nuevas tecnologías en el Internet ha favorecido el desarrollo de un módulo en el sitio Web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., el mismo que es robusto y de fácil utilización por parte de sus socios o clientes.
- El módulo “OSCUS ON-LINE” es de gran utilidad para el sitio Web de la Cooperativa puesto que ayuda al cliente o socio a revisar tanto los movimientos de sus cuentas, como los pagos de sus créditos desde cualquier lugar que éste se encuentre, los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- Al ser un módulo dinámico y en línea permite ahorrar tiempo y recursos al cliente o socio evitando que el mismo se acercarse personalmente a la cooperativa y brindando las garantías de seguridad de la información del socio.

#### **5.2 Recomendaciones**

- A pesar de que el módulo oscus on-line tiene un fácil manejo, los clientes o socios deben tomar en cuenta los mensajes que se generen en el módulo por el mal ingreso de los datos del cliente para poder acceder a la información requerida.
- Es recomendable aclarar al cliente o socio que no debe divulgar su clave de acceso ya que la información que se maneja en el módulo es confidencial y

personal. Es importante tomar en cuenta que el socio o cliente tiene la posibilidad de cambio de clave o solicitar la clave si la olvidó, todo esto a través del módulo.

- Si el cliente o socio presenta alguna duda sobre el manejo del módulo oscus on-line, se recomienda hacer uso del menú de Preguntas Frecuentes o de la opción Contáctenos para enviar los comentarios o preguntas que puedan surgir.
  
- El computador donde el cliente o socio acceda al Sitio Web es necesario que el Internet Explorer no tenga activado la opción de Bloqueo de pantallas emergentes, esta opción se desactiva ingresando al menú Herramientas opción Bloqueador de elementos emergentes y seleccionar Desactivar el bloqueador de elementos emergentes.

## CAPITULO VI

### 6. PROPUESTA

#### ➤ **Análisis del diseño de la Base de Datos**

Para el Desarrollo del Sitio Web Dinámico de la Cooperativa Financiera “OSCUS” Ltda. se necesita poseer una Base de Datos Robusta y Segura como lo es MYSQL que es confiable y compatible con el software PHP para el diseño de Páginas Web Dinámicas estos lenguajes de programación no necesitan de licencias ya que es software libre y permiten establecer normas de seguridad para los datos confidenciales que se manipulan en el Sitio Web.

Además de que MySQL combina confiabilidad y funcionamiento del grado de la empresa con las características avanzadas del SQL 2003, haciendo la solución más rentable de la base de datos para sus usos críticos del negocio.

A más de utilizar MySQL, conjuntamente se utilizó PHP (Personal Home Page Tools) que es un lenguaje script avanzado para diseño de sitios. Utilizado, sobre todo, en servidores Linux con el fin de personalizar la información que se envía a los usuarios que acceden a un sitio Web. Además de ser un programa de software libre con unas funciones muy semejantes a las de ASP y JSP.

#### ➤ **Diseño de la Base de Datos**

Después de realizar un análisis del motor de la base de datos más robusto y confiable para el sitio Web, se diseñó la base de datos partiendo del diseño de la base de datos que maneja el sistema financiero de la Cooperativa ya que las tablas, campos y registros de las mismas deben de ser iguales.

Por lo que se realizó el modelo relacional ya que es el más utilizado actualmente tanto en el modelado como en la administración de datos y su estructura se basa en el concepto de tablas, compuestas de registros (filas) y campos (columnas). También que la información es almacenada y recuperada por medio de consultas muy flexibles.

Conjuntamente apoyados del modelo lógico que se trata de una representación gráfica mediante símbolos y signos normalizados de la base de datos, es decir, la conversión del mundo real a un mundo formado por datos y del modelo físico que es la base de datos en si (Ver Anexo 3).

### ➤ Diseño de la Plantilla de la Página Web

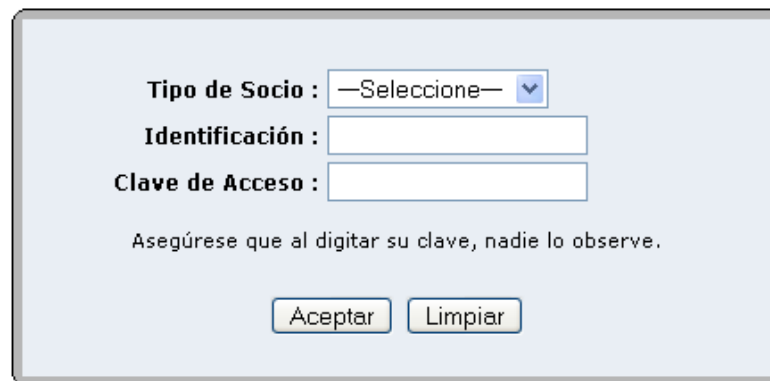
Considerando que una página Web es “la personalidad de la empresa expresadas en píxeles”, el diseño de la plantilla de la página Web para el sitio presentará el siguiente diseño:



➤ **Análisis de la pantalla de ingreso para el Módulo**

Para el análisis de esta pantalla se tomaron en cuenta datos muy importantes, relevantes y de seguridad que sólo el cliente puede y debe saberlo, misma que cuenta con el método de seguridad SSL (Secure Socket Layer), ya que proporciona a los servicios seguridad, cifrando los datos intercambiados entre el servidor y el cliente con un algoritmo de cifrado simétrico, además de realizar las conexiones seguras para evitar que los hackers intenten violar los mismos.

Esta página servirá para que los socios o clientes ingresen al servicio de consulta de saldos de depósitos a la vista y de consultas de créditos, ingresando el tipo de socio el número de identificación del socio o cliente y su clave de acceso que será entregada en Apertura de Cuentas o cuando el mismo la solicite.



The image shows a login form with the following elements:

- Tipo de Socio :** A dropdown menu with the text "—Seleccione—" and a downward arrow.
- Identificación :** A text input field.
- Clave de Acceso :** A text input field.
- A security warning: "Asegúrese que al digitar su clave, nadie lo observe."
- Two buttons: "Aceptar" and "Limpiar".

➤ **Creación y validación de claves**

En este ítem se realizó los controles necesarios para la validación de los datos ingresados y proporcionados por los clientes, para permitir el acceso a las consultas de los saldos y de créditos del mismo. Asimismo el usuario puede únicamente equivocarse en el ingreso de los datos hasta por tres ocasiones, caso contrario aparecerá un mensaje indicándole que su clave y usuario fueron bloqueados por exceder en los intentos de ingreso, al dar clic en aceptar

aparecerá la pantalla con los requisitos generales para el Desbloqueo de Clientes o Socios.

➤ **Diseño de olvido de claves**

Para el diseño de la pagina olvido su clave es necesario ingresar dando clic por el link que se encuentra en la parte inferior del recuadro de ingreso de socios así.

[Olvidó su clave?](#)

Es así como el Cliente o Socio ingresa a la pantalla de Olvido su clave de Acceso, aquí deberá ingresar los datos solicitados, para que le enviemos a su correo electrónico previamente registrado.



Formulario de recuperación de clave con los siguientes campos:

- Tipo Socio:
- Identificación:
- Nombres Completos:

Al pulsar continuar se le enviará vía e-mail su clave registrada

Botones:

➤ **Cambio de claves**

Para que el cliente o socio pueda hacer uso de esta pantalla y pueda cambiar su clave, en primer lugar debe ingresar exitosamente, es decir, debe digitar correctamente los datos de ingreso de socios para las consultas de saldos de depósitos y de créditos, en la parte del menú aparecerá una opción para que el cliente pueda cambiar la misma.



Clave Actual:

Nueva clave:

Reconfirme:

Asegúrese que al digitar su clave, nadie lo observe.

En donde deberá digitar la clave actual, la nueva clave y el reconfirme, para verificar que la clave que digito es correcta, si todos los datos que se requiere son ingresados correctamente saldrá un mensaje indicándole que podrá hacer uso de su nueva clave, para luego realizar un update y cambiar la clave asignada por la cooperativa a una que al cliente o socio le sea fácil recordar.

➤ **Diseño de la solicitud electrónica.**

En el diseño de la solicitud electrónica, se tomaron en cuenta requisitos necesarios que el cliente o socio debe de tener o adquirir si no lo tiene para obtener una clave personal.

Al ingresar a cualquiera de las opciones que se presentan en las imágenes el socio o cliente podrá adquirir la solicitud electrónica e imprimir la misma para solicitar una clave y poder acceder a oscus on-line.

[Olvidó su clave?](#)

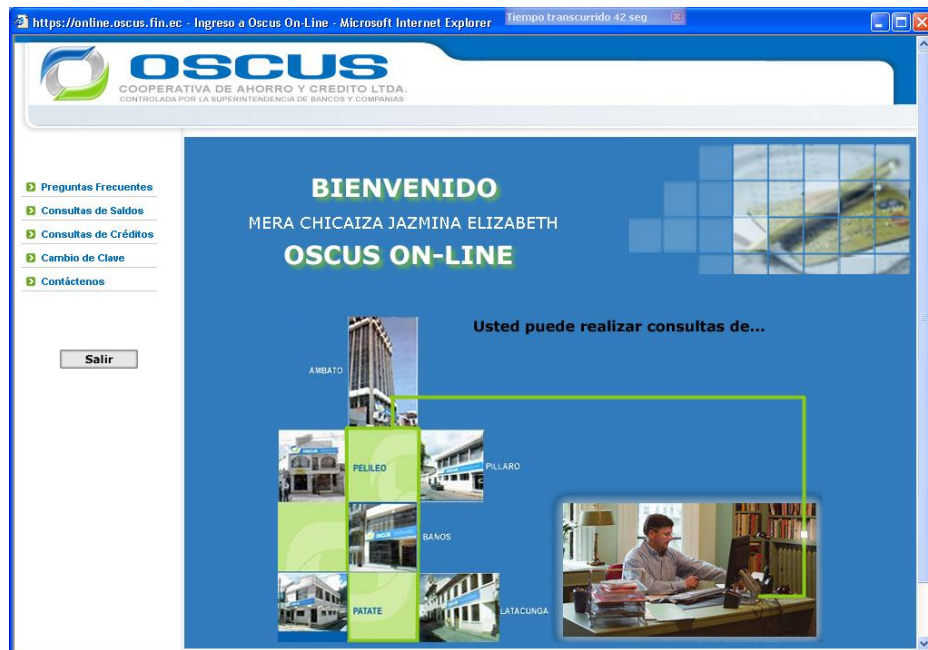
[No tiene clave electrónica?](#)

Si usted es socio y desea obtener su Clave de acceso, imprima y llene la [Solicitud de Servicios Electrónicos](#), luego entréguelo en cualquiera de nuestras oficinas.

Este sistema está restringido a personas autorizadas. El acceso o uso no autorizado se considera un acto criminal.

➤ **Diseño de Reportes de las consultas de Saldos de depósitos**

El diseño para el reporte de consultas de saldos de depósitos, al ingresar a Oscus On-Line y al ingresar los datos correspondientes usted podrá ingresar a una nueva pantalla que le dará la Bienvenida así:



Esta pantalla de Bienvenida aparecerá si los datos ingresados en la pantalla de “Registro de Socios” son correctos. La misma que contiene un menú, en donde el socio o cliente al escoger el ítem consultas de saldos se mostrara una pantalla como se indica en la imagen.

Producto	Disponible	Retenciones	Encajes	Bloqueos	Saldo	Estado
CERTIFICADOS DE APORTACION OBLIGATORIOS	\$30.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$ 30	ACTIVA
CERTIFICADOS DE APORTACION COMUNES	\$0.00	\$0.00	\$393.50	\$0.00	\$ 393.5	ACTIVA
AHORRO	\$508.57	\$0.00	\$886.50	\$0.00	\$ 1395.07	ACTIVA

En donde, en la parte superior de la consulta aparecerá el nombre del cliente o socio y las cuentas activas del mismo, que contendrán un breve detalle de cada una.

El socio o cliente para obtener un detalle de los movimientos de dichas cuentas deberá dar clic en el nombre de la cuenta o Producto.

➤ **Desarrollo de los reportes de los movimientos de Cuentas.**

Para el desarrollo de los reportes de movimientos de cuentas se tomaron datos de la tabla de movimientos cuentas ya que esta contiene todas las transacciones que el cliente o socio puede realizar.

Además, se deberá mostrar los movimientos de dicha cuenta por el período de un mes como se lo muestra en la imagen.

OSCUS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑIAS

Oscus On-Line

**MOVIMIENTOS DE CUENTA**

Nombre: MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH  
Cuenta de: AHORRO

Fecha	Transacción	Valor Efectivo	Valor Cheque	Saldo
2006-01-02	N/D POR CAJERO AUTOMATICO	\$0.45	\$0	\$981.10
2006-01-02	N/D POR CAJERO AUTOMATICO	\$60.00	\$0	\$981.55
2006-01-05	DEPOSITO	\$100.00	\$0	\$1081.10
2006-01-05	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$188.16	\$0	\$892.94
2006-01-13	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$119.36	\$0	\$893.58
2006-01-13	DEPOSITO	\$120.00	\$0	\$1012.94
2006-01-16	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$1.54	\$0	\$892.04
2006-01-31	ACREDITACION POR INTERES CUENTAS	\$3.14	\$0	\$895.18
2006-02-01	NOTA DE CREDITO CON CAUSAL	\$93.72	\$0	\$988.90
2006-02-03	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$100.40	\$0	\$888.50
2006-02-06	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$88.68	\$0	\$889.82
2006-02-06	DEPOSITO	\$90.00	\$0	\$978.50
2006-02-15	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$1.32	\$0	\$888.50
2006-02-24	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$125.00	\$0	\$917.04
2006-02-24	NOTA DE CREDITO CON CAUSAL	\$153.54	\$0	\$1042.04
2006-02-28	ACREDITACION POR INTERES CUENTAS	\$2.80	\$0	\$919.84
2006-03-03	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$31.34	\$0	\$888.50

Salir

Imprimir Movimientos

Así mismo, se deberá permitir imprimir al socio o cliente un reporte de los movimientos realizados en el lapso de un mes contados a partir de la fecha actual del servidor hacia atrás así, tal como se muestra en la figura.

https://online.oscus.fin.ec - Reportes de Cuentas - Microsoft Internet Explorer

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑIAS

Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar  
Teléfono: (593) 312829 589 - 2232 223  
Fax: (593) 312823460  
Ambato - Ecuador

Nombre : MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH

Tipo : AHORRO      Oficina : MATRIZ      Fecha Apertura : 1999-10-08

Fecha Actual : 2006-07-19

**REPORTE DE MOVIMIENTOS DE CUENTA**

Fecha	Transacción	Valor Efectivo	Valor Cheque	Saldo
2006-01-02	N/D POR CAJERO AUTOMÁTICO	\$0.45	\$0	\$981.10
2006-01-02	N/D POR CAJERO AUTOMÁTICO	\$60.00	\$0	\$981.55
2006-01-05	DEPOSITO	\$100.00	\$0	\$1081.10
2006-01-05	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$188.16	\$0	\$892.94
2006-01-13	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$119.36	\$0	\$893.58
2006-01-13	DEPOSITO	\$120.00	\$0	\$1012.94
2006-01-16	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$1.54	\$0	\$892.04
2006-01-31	ACREDITACION POR INTERES CUENTAS	\$3.14	\$0	\$895.18
2006-02-01	NOTA DE CREDITO CON CAUSAL	\$93.72	\$0	\$988.90
2006-02-03	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$100.40	\$0	\$888.50
2006-02-06	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$88.68	\$0	\$889.82
2006-02-06	DEPOSITO	\$90.00	\$0	\$978.50
2006-02-15	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$1.32	\$0	\$888.50
2006-02-24	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$125.00	\$0	\$917.04
2006-02-24	NOTA DE CREDITO CON CAUSAL	\$153.54	\$0	\$1042.04
2006-02-28	ACREDITACION POR INTERES CUENTAS	\$2.80	\$0	\$919.84
2006-03-03	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$31.34	\$0	\$888.50

Imprimir Reporte

Al dar clic en el botón que contendrá la pantalla anterior permitirá que el cliente o socio pueda imprimir el reporte tal como se muestra en la figura.

https://online.oscus.fin.ec - Reportes de Cuentas - Microsoft Internet Explorer

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑIAS

Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar  
Teléfono: (593) 312829 589 - 2232 223  
Fax: (593) 312823460  
Ambato - Ecuador

Nombre : MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH

Tipo : AHORRO      Oficina : MATRIZ      Fecha Apertura : 1999-10-08

Fecha Actual : 2006-07-19

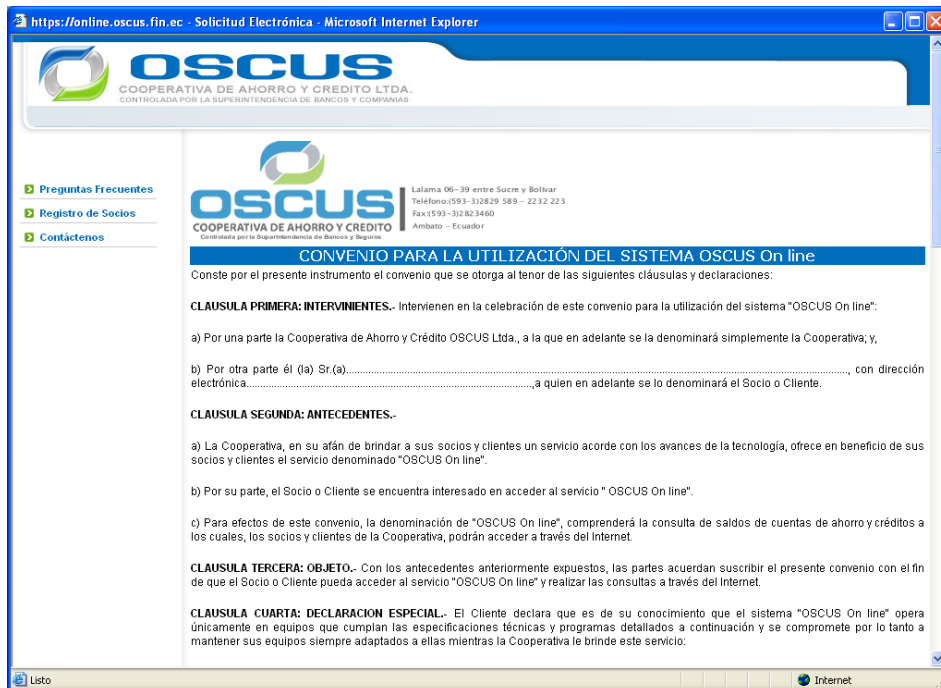
**REPORTE DE MOVIMIENTOS DE CUENTA**

Fecha	Transacción	Valor Efectivo	Valor Cheque	Saldo
2006-01-02	N/D POR CAJERO AUTOMÁTICO	\$0.45	\$0	\$981.10
2006-01-02	N/D POR CAJERO AUTOMÁTICO	\$60.00	\$0	\$981.55
2006-01-05	DEPOSITO	\$100.00	\$0	\$1081.10
2006-01-05	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$188.16	\$0	\$892.94
2006-01-13	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$119.36	\$0	\$893.58
2006-01-13	DEPOSITO	\$120.00	\$0	\$1012.94
2006-01-16	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$1.54	\$0	\$892.04
2006-01-31	ACREDITACION POR INTERES CUENTAS	\$3.14	\$0	\$895.18
2006-02-01	NOTA DE CREDITO CON CAUSAL	\$93.72	\$0	\$988.90
2006-02-03	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$100.40	\$0	\$888.50
2006-02-06	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$88.68	\$0	\$889.82
2006-02-06	DEPOSITO	\$90.00	\$0	\$978.50
2006-02-15	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$1.32	\$0	\$888.50
2006-02-24	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$125.00	\$0	\$917.04
2006-02-24	NOTA DE CREDITO CON CAUSAL	\$153.54	\$0	\$1042.04
2006-02-28	ACREDITACION POR INTERES CUENTAS	\$2.80	\$0	\$919.84
2006-03-03	N/D TRANSFERENCIA PRESTAMOS	\$31.34	\$0	\$888.50

Imprimir esta Página

➤ **Desarrollo de la presentación de la solicitud electrónica en caso de olvido de claves.**

El cliente o socio deberá llenar una solicitud que podrá obtenerla accediendo al sitio o acercándose a la oficina más cercana, esto sólo en caso de que el cliente no recuerde la clave y no pueda desbloquear la misma.



➤ **Diseño de Reportes de las consultas de Saldos de Créditos.**

En el diseño de reportes de las consultas de saldos de créditos al igual que en el diseño de los reportes de consultas de saldos de cuentas, se vio necesario presentar al socio o cliente los préstamos activos que éste ha adquirido.

Presentando el número del préstamo, el tipo, la fecha que fue concedido, el monto, la tasa de interés y el saldo del préstamo tal como se muestra en la figura.

Consultas de Préstamos - Microsoft Internet Explorer

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑÍAS

Oscus On-Line

**SALDOS DE CREDITOS**

Nombre: MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH

**Préstamos Activos**  
(Presione el número de préstamo para visualizar el detalle de los movimientos)

Préstamo	Tipo	Concedido	Deuda	Tasa Interés	Saldo
<a href="#">65519</a>	EMERGENTE QUIROGRAFARIO	2005-10-05	\$3000.00	10.00	\$1833.31
<a href="#">60562</a>	QUIROGRAFARIO CONSUMO	2005-04-15	\$3550.00	10.00	\$2268.07

Salir

Todos los derechos reservados Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Zona VIP

**OSCUS** ES CONFIANZA

➤ **Desarrollo de las consultas de saldos de pagos de Créditos.**

En el desarrollo de las consultas de saldos de pagos de créditos intervienen muchos datos los mismos que ayudados por queries o consultas a la base de datos obtenemos los datos necesarios para emitir un reporte al cliente o socio que sea entendible para él.

➤ **Desarrollo de los Reportes de los movimientos de los pagos de Créditos**

En el desarrollo de los reportes de los movimientos de los pagos de créditos se tomaron en cuenta consultas para presentar los movimientos de los pagos del mismo.

De igual manera como en los movimientos de cuentas, se deberá mostrará los movimientos de dicho préstamo por el período de un mes como se lo muestra en la imagen.

https://online.oscus.fin.ec Movimientos de Préstamos - Microsoft Internet Explorer

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑIAS

Oscus On-Line

**MOVIMIENTOS DE PRESTAMOS**

Nombre: MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH  
Préstamo: 65519 EMERGENTE QUIROGRAFARIO

[Preguntas Frecuentes](#)  
[Consultas de Saldos](#)  
[Consultas de Créditos](#)  
[Cambio de Clave](#)  
[Contáctenos](#)

Fecha	Transacción	Valor Efectivo	Rubro	Saldo	No. Cuota
\$2006-04-06	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$81.33	SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$1999.98	6
\$2006-04-06	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.02	CAPITAL	\$0.02	6
\$2006-04-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$85.34	INTERES	\$2081.31	6
\$2006-04-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$18.66	SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$18.66	6
\$2006-04-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.78	SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$0.78	6
\$2006-03-09	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$152.88	SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$2166.65	5
\$2006-03-09	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$1.29	SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$1.29	5
\$2006-03-09	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.05	SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$0.05	5
\$2006-03-03	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.70	CAPITAL	\$0.70	5
\$2006-02-06	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$87.25	CAPITAL	\$2333.32	4
\$2006-02-06	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$1.34	CAPITAL	\$1.34	4
\$2006-02-06	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.06	CAPITAL	\$0.06	4
\$2006-02-06	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.03	CAPITAL	\$0.03	4
\$2006-01-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$164.27	CAPITAL	\$2499.99	3
\$2006-01-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$22.94	INTERES	\$22.94	3
\$2006-01-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.95	INTERES	\$0.95	3
\$2006-02-03	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$79.42	INTERES	\$2420.57	4
\$2006-02-03	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$20.14	INTERES	\$20.14	4
\$2006-02-03	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.84	INTERES	\$0.84	4
\$2006-05-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$0.69	INTERES	\$0.69	7
\$2006-05-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$16.67	INTERES	\$16.67	7
\$2006-05-05	TRANSFERENCIA PRESTAMO CON AHORROS	\$166.67	MORA	\$1833.31	7

Todos los derechos reservados Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA. Zona VIP

**OSCUS ES CONFIANZA**

Internet

Pág. 14 Sec. 1 14/21 A 2,4 cm Lín. 1 Col. 1 GRB MCA EXT SOB Español (Es)

Si el cliente o socio, desea imprimir un reporte al dar clic en el botón que se visualiza en la parte inferior de los movimientos del préstamo aparecerá una pantalla con la tabla de amortización como se presenta a continuación.

https://online.oscus.fin.ec - Reportes de Préstamos - Microsoft Internet Explorer

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑIAS

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros

Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar  
Teléfono: (593-3)2829 589 - 2232 223  
Fax: (593-3)282 3460  
Ambato - Ecuador

Oficina : MATRIZ  
Socio : MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH

**ESTADO DE PRESTAMO**

Tipo Préstamo : EMERGENTE QUIROGRAFARIO      Monto : \$ 3000.00  
Actividad : PAGO DE DEUDAS VARIAS      Concedido : 2005-10-05  
Oficial : SILVANA      Número de Cuotas : 18  
Frecuencia de Pago : 30 días

Hasta cuota Actual : \$ 183.12      Para Ponerse al Día :      Para Cancelar : \$ 1747.51

**TABLA DE AMORTIZACIÓN**

Cuota	Fecha Pago	Capital	Interés	Otros	Total	Estado
1	2005-10-05	\$0.000	\$ 0.19	\$ 0	\$ 0.19	CANCELADO
2	2005-11-05	\$0.000	\$ 0.04	\$ 0	\$ 0.04	CANCELADO
3	2005-12-05	\$0.000	\$ 0.02	\$ 0	\$ 0.02	CANCELADO
4	2006-01-05	\$0.000	\$ 0.05	\$ 0	\$ 0.05	CANCELADO
5	2006-02-05	\$0.000	\$ 0.01	\$ 0	\$ 0.01	CANCELADO
6	2006-03-05	\$0.000	\$0.000	\$ 0	\$ 0	CANCELADO
7	2006-04-05	\$0.000	\$0.000	\$ 0	\$ 0	CANCELADO
8	2006-05-05	\$ 166.67	\$ 15.79	\$ 0.66	\$ 183.12	ACTIVO
9	2006-06-05	\$ 166.67	\$ 13.89	\$ 0.58	\$ 181.14	PENDIENTE
10	2006-07-05	\$ 166.67	\$ 12.92	\$ 0.54	\$ 180.13	PENDIENTE
11	2006-08-05	\$ 166.67	\$ 11.48	\$ 0.48	\$ 178.63	PENDIENTE
12	2006-09-05	\$ 166.67	\$ 9.72	\$ 0.4	\$ 176.79	PENDIENTE
13	2006-10-05	\$ 166.67	\$ 8.61	\$ 0.36	\$ 175.64	PENDIENTE
14	2006-11-05	\$ 166.67	\$ 6.94	\$ 0.29	\$ 173.9	PENDIENTE
15	2006-12-05	\$ 166.67	\$ 5.74	\$ 0.24	\$ 172.65	PENDIENTE
16	2007-01-05	\$ 166.67	\$ 4.31	\$ 0.18	\$ 171.16	PENDIENTE
17	2007-02-05	\$ 166.67	\$ 2.59	\$ 0.11	\$ 169.37	PENDIENTE
18	2007-03-05	\$ 166.61	\$ 1.43	\$ 0.06	\$ 168.1	PENDIENTE

Imprimir Reporte

Todos los derechos reservados Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.      Zona VIP

**OSCUS ES RENTABILIDAD**

Listo      Internet

La misma que contendrá un botón para permitir que el cliente o socio pueda imprimir la tabla de amortización como se puede observar en la imagen.

https://online.oscus.fin.ec - Reportes de Préstamos - Microsoft Internet Explorer

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA.  
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y COMPAÑIAS

**OSCUS**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros

Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar  
Teléfono: (593-3)2829 589 - 2232 223  
Fax: (593-3)282 3460  
Ambato - Ecuador

Oficina : MATRIZ  
Socio : MERA CHICAIZA JAZMINA ELIZABETH

**ESTADO DE PRESTAMO**

Tipo Préstamo : EMERGENTE QUIROGRAFARIO      Monto : \$ 3000.00  
Actividad : PAGO DE DEUDAS VARIAS      Concedido : 2005-10-05  
Oficial : SILVANA      Número de Cuotas : 18  
Frecuencia de Pago : 30 días

Hasta cuota Actual : \$ 183.12      Para Ponerse al Día :      Para Cancelar : \$ 1747.51

**TABLA DE AMORTIZACIÓN**

Cuota	Fecha Pago	Capital	Interés	Otros	Total	Estado
1	2005-10-05	\$0.000	\$ 0.19	\$ 0	\$ 0.19	CANCELADO
2	2005-11-05	\$0.000	\$ 0.04	\$ 0	\$ 0.04	CANCELADO
3	2005-12-05	\$0.000	\$ 0.02	\$ 0	\$ 0.02	CANCELADO
4	2006-01-05	\$0.000	\$ 0.05	\$ 0	\$ 0.05	CANCELADO
5	2006-02-05	\$0.000	\$ 0.01	\$ 0	\$ 0.01	CANCELADO
6	2006-03-05	\$0.000	\$0.000	\$ 0	\$ 0	CANCELADO
7	2006-04-05	\$0.000	\$0.000	\$ 0	\$ 0	CANCELADO
8	2006-05-05	\$ 166.67	\$ 15.79	\$ 0.66	\$ 183.12	ACTIVO
9	2006-06-05	\$ 166.67	\$ 13.89	\$ 0.58	\$ 181.14	PENDIENTE
10	2006-07-05	\$ 166.67	\$ 12.92	\$ 0.54	\$ 180.13	PENDIENTE
11	2006-08-05	\$ 166.67	\$ 11.48	\$ 0.48	\$ 178.63	PENDIENTE
12	2006-09-05	\$ 166.67	\$ 9.72	\$ 0.4	\$ 176.79	PENDIENTE
13	2006-10-05	\$ 166.67	\$ 8.61	\$ 0.36	\$ 175.64	PENDIENTE
14	2006-11-05	\$ 166.67	\$ 6.94	\$ 0.29	\$ 173.9	PENDIENTE
15	2006-12-05	\$ 166.67	\$ 5.74	\$ 0.24	\$ 172.65	PENDIENTE
16	2007-01-05	\$ 166.67	\$ 4.31	\$ 0.18	\$ 171.16	PENDIENTE
17	2007-02-05	\$ 166.67	\$ 2.59	\$ 0.11	\$ 169.37	PENDIENTE
18	2007-03-05	\$ 166.61	\$ 1.43	\$ 0.06	\$ 168.1	PENDIENTE

Listo      Internet

Todos los derechos reservados Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.      Zona VIP

**OSCUS ES SOLIDEZ**

Listo      Internet

Pág. 15      Sec. 1      15/22      A 3,5 cm      Lín. 3      Col. 1      GRB MCA EXT SOB      Español (Es)      Internet

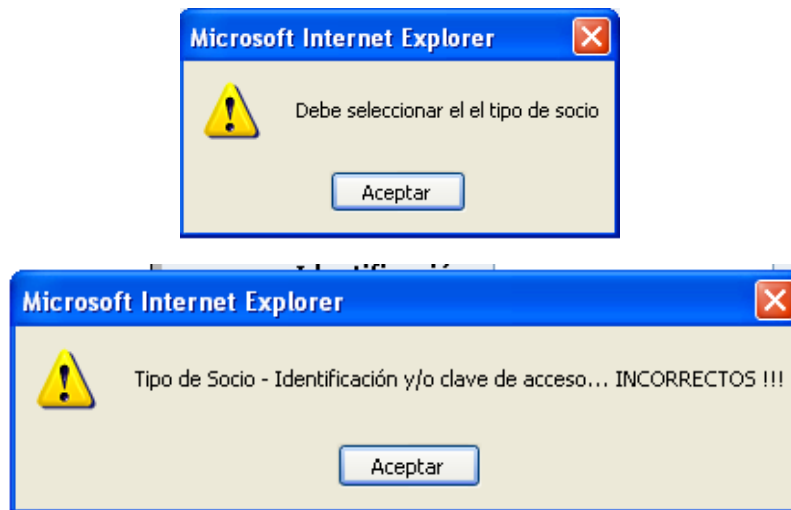


➤ **Realización de Controles de las páginas de Ingresos de datos**

Se realizaron controles para que el cliente o socio, pueda tener un mejor manejo del sitio y no cometa errores al momento de ingresar los campos requeridos.

Es así como se logra tener un mayor control, de las páginas para evitar que el servidor colapse por mala manipulación del sitio.

Controles tales como los que podemos observar en las imágenes, controles de alerta para el cliente, así.



➤ **Aplicación del protocolo de seguridad SSL**

Como es conocido por todos, que Internet constituye un canal de comunicaciones inseguro, debido a que la información que circula a través de esta red es fácilmente accesible en cualquier punto intermedio por un posible atacante. La solución más comúnmente adoptada para construir un análogo digital de este, se basa en la utilización del protocolo SSL (Secure Socket Layer).

Además, SSL goza de gran popularidad y se encuentra ampliamente extendido en Internet, ya que viene soportado por los dos principales navegadores del mercado, Netscape Navigator 3.0 ó superior así como por Internet Explorer 3.0 ó superior y proporciona un canal de comunicaciones seguro entre los servidores Web y los clientes (los navegadores), pero su uso no se limita a la transmisión de páginas Web. Al encontrarse entre los niveles de transporte y de aplicación, potencialmente SSL puede servir para securizar otros servicios, como FTP, correo, telnet, etc.

Es necesario aclarar que el usuario no necesita realizar ninguna acción especial para invocar el protocolo SSL, basta con seguir un enlace o abrir una página cuya dirección empieza por https:// y el navegador se encarga del resto.

➤ **Integración de los módulos que conforman el sitio Web.**

Para la integración de los módulos, fue necesario tomar en cuenta aspectos muy importantes entre ellos, que el nombre de las páginas no sea el mismo entre los diferentes módulos que tengan nombres cortos y que sean de fácil comprensión.

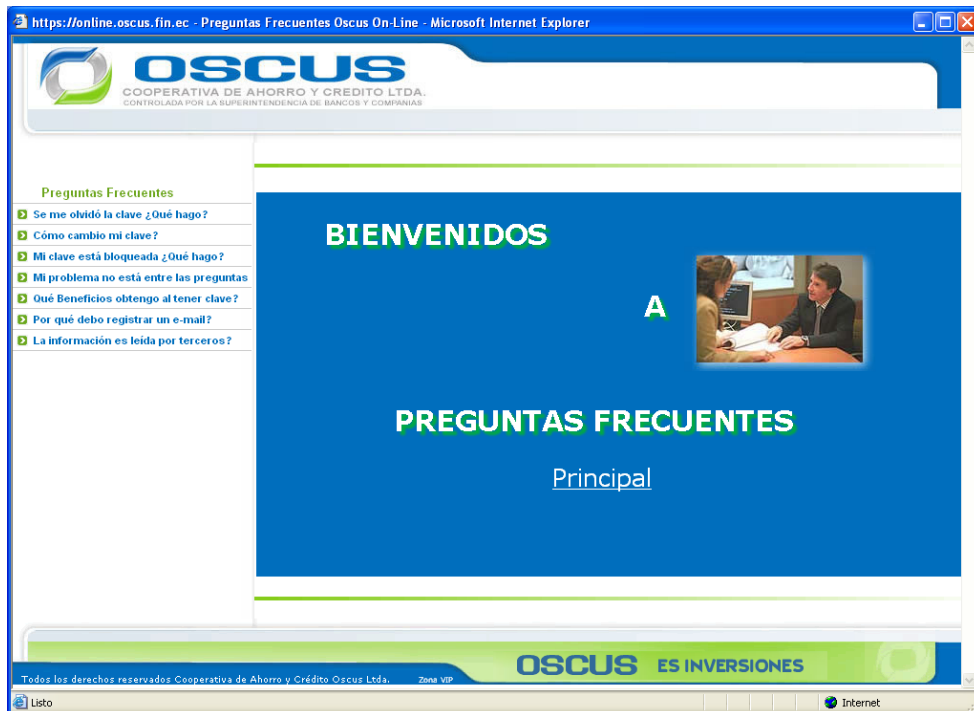
Asimismo, se realizó el archivo de conexión y el enlace en el menú principal de sitio para poder acceder a cualquier módulo, además de corregir errores que surgieron al integrar los módulos.

➤ **Desarrollo del menú y páginas de preguntas frecuentes para el módulo.**

Esta es una opción creada pensando en las necesidades de los clientes o socios, ya que muchas veces surgen dudas sobre el manejo del Módulo, al escoger esta opción aparecerá la pantalla de inicio con la lista de preguntas más relevantes en el menú principal como se muestra en la imagen.

 **Preguntas Frecuentes**

Al dar clic en este ítem, el enlace abrirá la página principal de las Preguntas Frecuentes, donde el cliente o socio podrá despejar dudas al seleccionar de una lista tal como se muestra en la figura.



➤ **Realización del modulo de Administración de Oscus On-Line.**

En el módulo de administración se implemento dos páginas para que cada fin de mes al dar clic en un botón este ejecute un procedimiento para que se eliminen los datos de un mes que no servirán para futuras consultas en las tablas de movimientos de cuentas así como también en la de movimientos de prestamos, ya que se analizo que los datos que ya no sean utilizados borrarlos y permitir así de esta manera que las consultas sean mas rápidas y no tener mucha congestión en la red de esta manera se puede observar en la figura el diseño y desarrollo del modulo de administración de Oscus on-line.



### ➤ Pantalla de requisitos generales

Esta es una pantalla diseñada para clientes o socios que no recuerdan su Clave de Acceso, y por intentar introducir una clave errada bloquearon la clave y al cliente o socio, esta pantalla de ayuda a seguir pasos para que el cliente o socio pueda desbloquear el mismo.

**REQUISITOS GENERALES PARA EL DESBLOQUEO DE CLIENTES O SOCIOS**

Para proceder al desbloqueo de su clave de Acceso debe seguir los siguientes pasos:

1. Usted debe ingresar a [Olvidó su Clave](#) , e ingresar los datos solicitados, para que le enviemos a su correo electrónico su clave.
2. Seguidamente usted deberá proceder a desbloquear su clave presionando [AQUI](#), e ingresar los datos solicitados.

**Nota:** Acerquese a la Agencia más cercana de la Cooperativa para mayor información.

1. El cliente o socio debe ingresar a **Olvidó su Clave**, e ingresar los datos solicitados, para que le enviemos a su correo electrónico previamente registrado.
2. Una vez recordada su clave anterior, deberá proceder a desbloquear su clave presionando en el link **AQUI**, e ingresar los datos solicitados.

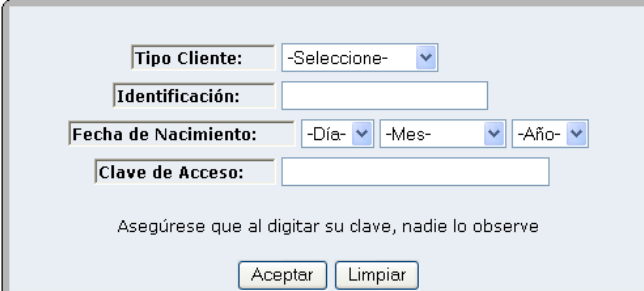
### ➤ **Pantalla de desbloqueo de Claves**

Como se pudo observar en la pantalla de requisitos generales se encuentra un acceso directo para el Desbloqueo de Clientes o Socios, como se explicó anteriormente es una opción que permite desbloquear Clientes o socios para que pueda consultar los saldos de sus cuentas y saldos de créditos.

Al presionar en el enlace que se encuentra en la pantalla de requisitos generales se abrirá la pantalla para el desbloqueo de clientes o socios como se muestra en la imagen.

#### DESBLOQUEO DE CLIENTES O SOCIOS

Estimado usuario, para ingresar a Oscus On-Line, debe estar desbloqueado para lo cual debe ingresar los siguientes datos:



Formulario de desbloqueo de clientes o socios. El formulario contiene los siguientes campos:

- Tipo Cliente:** Menú desplegable con la opción "-Seleccione-".
- Identificación:** Campo de texto para ingresar el número de identificación.
- Fecha de Nacimiento:** Campos desplegables para seleccionar el día, mes y año.
- Clave de Acceso:** Campo de texto para ingresar la clave de acceso.

Debajo de los campos, se encuentra el texto: "Asegúrese que al digitar su clave, nadie lo observe".

En la parte inferior del formulario, hay dos botones: "Aceptar" y "Limpiar".

Este sistema esta restringido a personas autorizadas. El acceso o uso no autorizado se considera un acto criminal.

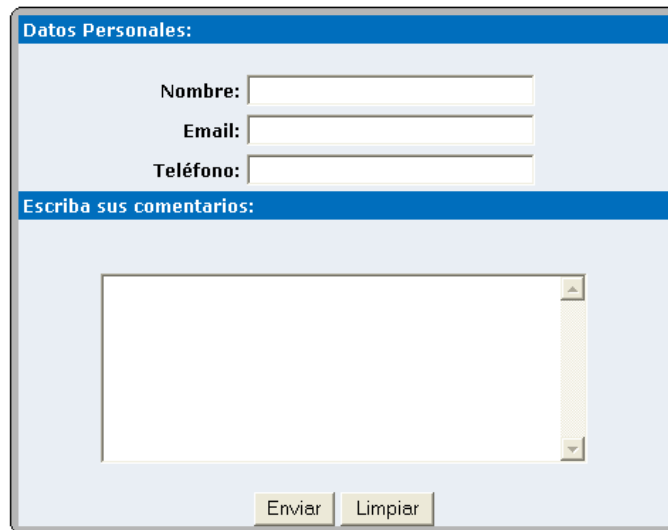
Una vez que haya ingresado todos los datos requeridos en la pantalla de desbloqueo de Clientes o Socios, presione el botón Aceptar, si los datos son todos correctos, aparecerá un mensaje indicando que el Cliente fue

desbloqueado exitosamente y automáticamente se redireccionará a la página de Registro de Clientes o Socios.

➤ **Pantalla contáctenos para dejar sugerencias y comentarios**

Esta pantalla es muy útil para expresar dudas o comentarios sobre el sitio Web y el Módulo Oscus On-Line, para lo cual debe ingresar la información requerida, así:

**CONTACTENOS**



Posteriormente al presionar el botón Enviar, automáticamente si los datos ingresados son correctos aparecerá un mensaje indicándole que su comentario fue enviado exitosamente.

➤ **Publicación del sitio en Internet**

Depuse de haber integrados los módulos se procedió a publicar en el Internet, para lo cual se utilizó la ayuda de un sitio en dreamweaver para así poder subir las paginas por medio de FTP (File Transfer Protocol).

Previamente se contrato el hosting para poder subir las páginas, y se obtuvo la dirección electrónica <http://online.oscus.fin.ec>, así como también se contrato el sitio seguro con una conexión SSL.

➤ **Sincronización y replicación de datos**

Para la Sincronización y replicación de los datos, se utilizó una herramienta llamada Using SQLyog Job Agent (SJA).

SJA, es muy fácil de utilizar, sirve para hacer replicación en una y dos vías sincronizadas se definen dos hosts un source y un target, genera un archivo XML, el mismo que después de un tiempo determinado se ejecuta replicando los datos nuevos que se encuentran en el source y no están en el target y así podemos tener la información de manera casi inmediata para la utilización del sitio.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Tutoría de la investigación científica, Herrera E. Luis, Medina F. Arnaldo, Naranjo L. Galo, 2004

### **Internet**

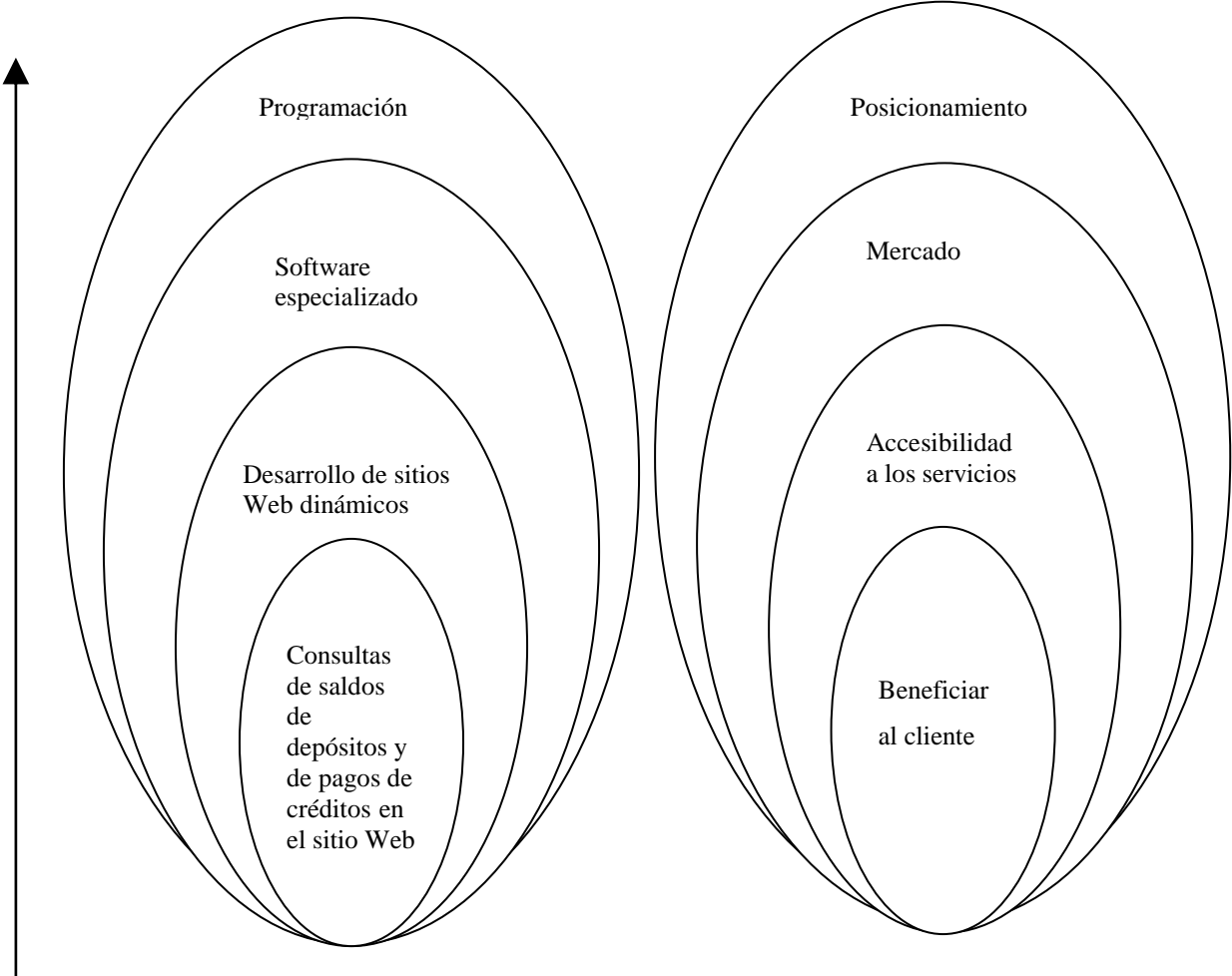
- [1]<http://www.monografias.com/trabajos14/banca-internet/banca-internet.shtml>
- [http://www.usolab.com/articulos/julio2\\_03.php](http://www.usolab.com/articulos/julio2_03.php)
- [2][http://www.microsoft.com/spain/empresas/internet/banca\\_internet.msp](http://www.microsoft.com/spain/empresas/internet/banca_internet.msp)  
<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZpZEVelyXiKuvFZc.php>
- [3]<http://www.laventanita.net/Noticia.asp?IdN=211>
- <http://www.monografias.com/trabajos15/riesgo-pais/riesgo-pais.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/bancain/bancain.shtml#INTRO>
- <http://ciberhabitat.gob.mx/banco/textos/banco.htm>
- [http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/banca\\_internet.shtml](http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/banca_internet.shtml)
- <http://www.microsoft.com/spain/empresas/internet.msp>
- [http://www.microsoft.com/spain/empresas/internet/banca\\_internet.msp](http://www.microsoft.com/spain/empresas/internet/banca_internet.msp)
- <http://www.monografias.com/trabajos14/banca-internet/banca-internet.shtml>
- <http://www.actualidad.co.cr/270/30-tecnologia.html>
- <http://e-commerce.buscamix.com/web/>
- <http://ciberhabitat.gob.mx/banco/ib.htm>
- [http://www.uib.es/catedra\\_iberamericana/pdf/verdu.ppt](http://www.uib.es/catedra_iberamericana/pdf/verdu.ppt)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/MySQL>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo\\_abierto](http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_abierto)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo\\_fuente](http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_fuente)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Sitio\\_Web](http://es.wikipedia.org/wiki/Sitio_Web)
- [http://www.sieteflores.com.ar/web\\_administrador.asp](http://www.sieteflores.com.ar/web_administrador.asp)



**ANEXOS**

**Anexo 1**

**Gráfico de Inclusión Interrelacionados**



Variable Independiente ↔ Variable Dependiente

## **Anexo2**

### **Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.**

---

---

#### **CONSULTAS DE SALDOS DE DEPÓSITOS Y DE PAGOS DE CRÉDITOS EN EL SITIO WEB DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” LTDA.**

#### **OBJETIVO**

Evaluar los criterios de la implantación de un sitio Web dinámico de la cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. que facilite la respectiva realización tanto en documentos, manuales y la estructura de sitio.

#### **DIRIGIDO**

Este cuestionario se encuentra dirigido a los clientes que acuden a la cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. De la ciudad de Ambato para obtener información esencial sobre los servicios que ofrecerá el modulo Oscus On-Line.

## CUESTIONARIO

A continuación se describe un listado de preguntas que deben ser marcadas con una X, en el recuadro según la respuesta que elija.

1. Le gustaría realizar consultas de sus saldos de depósitos por el Internet?  
 SI                       NO
2. Cree usted que al habilitar un modulo de consultas de saldos de depósitos y de pagos de crédito por el Internet le ahorraría tiempo?  
 SI                       NO                       NO SABE
3. Le gustaría que nuestra pagina web pueda realizar transacciones de deposito?  
 SI                       NO
4. Cree usted que seria conveniente emitir un formulario de obtención de clave en la pagina web?  
 SI                       NO                       NO SABE
5. Confiaría usted en la seguridad que le brinda el modulo a través de la pagina web?  
 SI                       NO

Gracias por su colaboración...!