

**OPCION DE GRADO II-[GRUPO1]
CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA INTEGRADORA DE INFORMACIÓN
PARA EL ESTUDIO Y ASIGNACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO**

AUTORES

**DIANA CAROLINA MESA ORTIZ COD: 821070533
JUAN PABLO HURTADO PALACIO COD: 1421023862
LUISA MARÍA SIERRA OLIVARES COD: 1722010445
SANTIAGO RENDÓN CARDONA COD: 1722010480
TANIA JULIETH SIERRA REYES COD: 1722010453**

TUTOR

GABRIEL MAURICION YANEZ BARRETO

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS EN INTELIGENCIA DE
NEGOCIOS
BOGOTÁ, D.C.
21 DE OCTUBRE 2018**

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

PAGINA

1. Identificación del problema	3
2. Objetivos.	3
2.1 Objetivo general	3
2.2 Objetivos específicos	3
3. Justificación	4
4. Marco conceptual	5
4. Referencias	21

1. Identificación del problema

Debido a la alta demanda en las solicitudes de tarjetas de crédito, se identifica que uno de los factores que está influyendo de forma negativa a la hora de todo el proceso de la asignación de la tarjeta de crédito es lo obsoleto del método de asignación, no se asignan en un tiempo en el que el cliente este satisfecho, esto debido a que a la hora de realizar los estudios crediticios y de factibilidad los procesos son muy demorados, para ello se formula crear un programa que realice el estudio de crédito en un tiempo adecuado y de manera eficaz y eficiente.

2 Objetivos.

2.1 Objetivo general

Realizar la propuesta de un software que realice la aprobación de tarjetas de crédito en menor tiempo cumpliendo con los estándares de riesgo operativo, con el fin de ser el banco número uno en colocación de tarjetas de crédito. De esta manera se optimiza la atención y el servicio al cliente.

2.2 Objetivos específicos

- Ventas incrementadas a corto plazo y construcción de plan estratégico para el incrementado a largo plazo.
- Facilitar el proceso de aprobación de la tarjeta de crédito.
- La herramienta de manera automática brinde al asesor del banco, la información completa registrada en Data crédito y páginas de centrales de riesgo, registraduría de forma ágil y segura.
- Permita la consulta de manera automática en la base de datos de clientes que hayan recibido órdenes judiciales de embargo sobre productos del pasivo del banco.

- Si es cliente actual, consulte su comportamiento de pago para fijar cupo y beneficios adicionales.

- La herramienta tendrá un simulador que proyecte automáticamente el cupo otorgado al cliente.
- Aprobación de manera inmediata para la generación del plástico.
- Tiempo estimado para la aprobación del plástico, 15 minutos.
- La herramienta permitirá, para fines estadísticos o de análisis estratégicos a nivel interno del banco, consultar los estados de créditos (aprobado-no aprobado) a través de valores numéricos y graficas de la colocación de tarjetas por ciudad.
- Satisfacer las necesidades del cliente, en un tiempo mínimo, prestando un servicio ágil eficiente y eficaz.

3. Justificación

La empresa XW se encuentra situada en la ciudad en Bogotá, ha venido prestando sus servicios durante los últimos 10 años, manteniendo su reconocimiento y estabilidad comercial latente en el mercado. Como ventajas la empresa ha contado a lo largo del tiempo con clientes activos y recurrentes en el mercado, lo cual ha permitido que cumpla con las expectativas de venta y aceptación al público.

Desde el año 2017 se ha presentado un decremento en sus ventas, producto a diferentes variables externas e internas que afectan el negocio actual. Entre ellas se encuentran relacionados la reforma tributaria, el ingreso al sector financiero de nuevas entidades bancarias, el índice de desempleo entre otras variables que pueden estar afectando el estado de venta de la entidad bancaria.

Dado lo anterior, se hace necesario diseñar e implementar herramientas tecnológicas que permitan, articular, controlar y ejecutar diferentes estrategias de negocio. Con el fin de incrementar, mejorar y proponer planes de acción y mejora que conlleven al crecimiento en

ventas de producto de colocación Tarjeta de Credito. Así mismo controlar o proponer estrategias que permitan reducir el impacto que efectúan variables externas sobre la situación actual de la entidad bancaria.

A través de la herramienta planteada, se busca optimizar la adquisición y consolidación de la información teniendo reportes oportunos, concisos y con menor posibilidad de error; además se busca optimizar el tiempo de gestión dado que se evitan reproceso en manejo de documentación física y clasificación de esta, esto logrará disminución de tiempos de proceso entre el estudio y aprobación de Crédito hasta la entrega y uso del producto.

Análogamente, se pretende identificar aquellos clientes PARETO o estratégicos para la organización debido a su alto volumen de compra y con esto la implementación de estrategias para incentivar su fidelización hacia el negocio ya que se conoce que los precios de la competencia han impactado los volúmenes de venta.

A su vez, permitirá realizar mayor seguimiento a la gestión comercial del personal de compañía de modo que se rete a la fuerza de ventas a realizar mejor gestión desde dos ámbitos; contar con una herramienta que agilice y facilite su labor y la generación de planes de incentivos con el fin de imponer metas más claras y realizar mejor seguimiento al cumplimiento de las mismas.

La herramienta propuesta, será de gran valor para todos los eslabones de organización, para la fuerza comercial como ya mencionó, para el área logística en su control de inventaros y facilidad en despachos, para recursos humanos en el seguimiento al desempeño del personal y finalmente para la dirección de la organización ya que busca fortalecer la compañía y generara mayor índice de vetas y con esto mayor ganancia.

4. Autores que influenciaron el trabajo en mención

El presente trabajo tiene como finalidad, determinar las variables que hoy están afectando el recurso económico de la empresa entidad bancaria. Establecer teórica y procedimentalmente cual sería el diseño de implementación para mejorar la situación actual de la empresa, donde se ha evidenciado una baja en ventas y colocación de producto TC durante los últimos meses. Situación que ha afectado la operatividad y el crecimiento en ventas y clima organizacional. Dado lo anterior a continuación se relacionan algunos autores

que han manifestado a lo largo del tiempo como influyen dichas variables en las organizaciones.

Barreto & Azeglio, manifiestan que dedicar tiempo dentro de la empresa a los recursos adquiridos, por adquirir y desarrollar competencias de los recursos humanos de la empresa, es una estrategia fundamental dentro de la empresa. La cual permite nutrir la competitividad dentro de la empresa y mejorar la calidad de su recurso humano. Afianzando competencias en este caso orientadas a la colocación y venta de producto Tarjeta de Crédito (Barreto & Azeglio, 2013).

Dado lo anterior para nutrir la competitividad dentro de la organización García manifiesta que el factor clima organizacional es vital para proteger los recursos adquiridos y por adquirir dentro de la empresa, ya que son ellos los que hacen posible que los mismos sean prósperos a lo largo del tiempo y que la estrategia comercial se ajuste el componente metodológico de enseñanza del recurso humano.

El Clima organizacional es confirmado por el recurso interno que conforman una organización acerca de las características, estructura, procesos y procedimientos que tienen lugar dentro de la misma, los cuales influyen en el comportamiento laboral de sus miembros, así como en las relaciones interpersonales que ocurren entre ellos, y por ende en el desarrollo y productividad de la unidad social a la que pertenecen.

Cabe mencionar que cuando dicha percepción es negativa se hablará de un clima organizacional negativo y de lo contrario, cuando ésta es positiva entonces el clima se denominará como positivo. (García, 2009).

La rotación de personal y pérdida de productividad han hecho que las empresas se preocupen por el valor de sus recursos humanos y económicos. Es por ello por lo que las empresas se enfocan cada vez más en apoyar procesos formativos e informativos que aporten a la difusión del conocimiento de la empresa. Debido a los campos tecnológicos, normativos, y procedimentales dentro de las empresas son cada vez más recurrentes, las mismas han considerado al largo del tiempo darle importancia, ya que consideran a los empleados como un factor estratégico y competitivo, el cual orienta al buen uso y crecimiento de los recursos de la empresa. (Barreto & Azeglio, 2013).

Considerando todo lo anterior se hace evidente la relevancia de evaluar el clima al hacer un análisis organizacional, ya que un clima negativo puede generar consecuencias como inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca motivación, baja productividad, entre otras, y por esa razón en caso de identificar una percepción negativa compartida en los colaboradores se podrían generar acciones que permitan el cambio y la mejora para evitar que dichas consecuencias se presenten. Este proceso de evaluación es especialmente importante cuando la empresa ha atravesado por momentos de crisis que han derivado, por ejemplo, en despidos masivos, ya que esto genera incertidumbre frente a la estabilidad laboral y en general cambios en el comportamiento de los individuos que inevitablemente afectarán el clima organizacional (Marín, 2003; Madero & Peña, 2011).

Así como la administración del recurso es importante dentro de la organización se ha identificado a lo largo del tiempo que los decrementos en ventas hacen parte de esas buenas prácticas para el mantenimiento del recurso económico y humano dentro de la empresa.

Se ha determinado que la disminución en las ventas de cualquier producto se debe entre otras variables a la inadecuada aplicación de estrategias de marketing y/o programas de lealtad que no satisfacen las necesidades del cliente y así mismo la retención con los productos ofrecidos. (Farías, 2014).

Efectuar un proceso de planeación orienta, direcciona y establece el proceso que se debe llevar a, su propósito, dado que un buen establecimiento de la planeación genera el correcto establecimiento de los planes, reduce el impacto del cambio, elimina la improvisación, minimiza la redundancia, optimiza los recursos económicos y físicos con los que la organización dispone y facilita los estándares de aplicación de estándares de control. Este debe tener como contenido un alcance de la planeación en general, periodo de tiempo para llevar a cabo y la especificación de su propósito. (Boliviana, 2007)

El éxito de los recursos económicos y físicos dentro de la organización centran su importancia en el recurso humano o talento humano dentro de una organización, supone una orientación clara, precisa, consistente, dirigida a los procesos que llevarán a fortalecer las cualidades que requiere dicho trabajador para ejecutar las tareas relacionadas con su labor, fomentando un ambiente competitivo dentro de la organización en comparación con otras empresas dedicadas a la misma actividad comercial. (Mejía, Bravo, Montoya, 2013).

Con base a todo el esquema teórico evidenciado anteriormente contextualizamos la temática sobre la situación actual de mensajería en Bogotá. Donde se logró evidenciar la importancia que tiene sobre la empresa un buen manejo del recurso económico, así como del recurso físico.

Algunos de los antecedentes evidenciados a lo largo del tiempo frente a esta problemática son la pérdida de clientes externos, baja rotación de cartera, alto endeudamiento interno de la empresa y clima organizacional desfavorable. Para lo cual se pretende implementar un plan de negocio que permita articular las áreas administrativas, financiera y de recursos humanos, con el fin de mejorar las ventas, organizar la cartera, regular el endeudamiento y mejorar el clima organizacional dentro de la empresa.

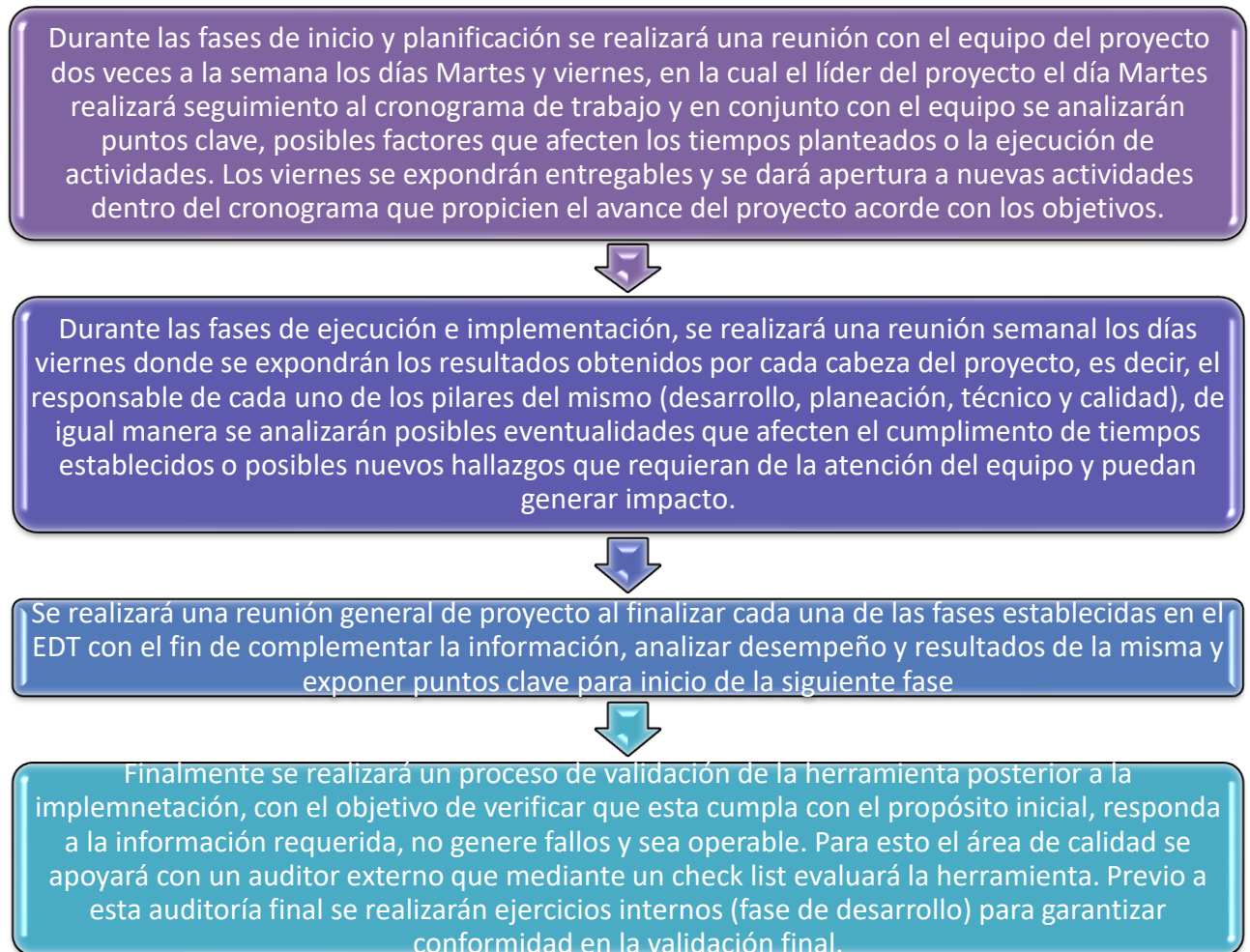
5. PLAN DE TRABAJO	
Descripción	Radicación del requerimiento al proyecto asignado, con las especificaciones técnicas y funcionales requeridas.
Responsable	Dirección general del banco- Líder del proyecto- Administrador de planeación
Actividades	Mesa de trabajo al interior del área con el fin de definir responsables en el proyecto

	Acta de constitución del proyecto
Hitos	Conocimiento del equipo de proyecto en el proceso de crédito
Recursos	Cronograma desarrollado en project con los caminos determinantes
Entregables	Flujo funcional y técnico del desarrollo
	Cronograma de actividades para desarrollo del proyecto
	Actas de reuniones de seguimiento y validación.
Duración	1 semana
Aceptación	Acta de constitución del proyecto
Inicio de desarrollos	
Descripción	Inicio de desarrollos referente a la herramienta para estudio y aprobación de tarjetas de crédito. Estudios de los requerimientos y posibles caminos para el cumplimiento de objetivos.
Responsable	Equipo de proyectos. Liderado por el administrador de desarrollo.
Actividades	Desarrollo del flujo que cumpla con las expectativas funcionales y técnicas
	Aplicación de pruebas internas
Hitos	Hallazgo de que no sea posible el cumplimiento de los requerimientos.
Recursos	Herramienta de prueba
	Check list de evaluación interna periódica
Entregables	Documentación de los casos de uso, escenarios aplicados en el desarrollo
	Medición de la efectividad de la plataforma acorde con los requisitos planteados.
	Actas de reuniones de seguimiento y validación.
Duración	1 mes
Aceptación	Auto evaluaciones correctas
Pruebas integrales con las áreas usuarias	

Descripción	Aplicación de pruebas con las áreas usuarias de la herramienta validando que cumpla los requisitos y sea fácilmente manejable.
Responsable	Equipo del proyecto principalmente administrador de desarrollo y administrador de calidad.
Actividades	Aplicación de pruebas, teniendo en cuenta los diferentes escenarios propuestos por las áreas
Hitos	Interfaz no amigable para el usuario
	No respuesta adecuada a los requerimientos planteados
Recursos	Plataforma en desarrollo
Entregables	Resultados de la aplicación de las pruebas integrales realizadas.
	Informes de prueba con potenciales usuarios
	Actas de reuniones de seguimiento y validación.
Duración	1 semana
Aceptación	Resultados satisfactorios de las pruebas realizadas en conjunto con retroalimentación conforme de los usuarios potenciales que entraron en la prueba
Certificación para paso a producción	
Descripción	Aprobación de que la herramienta cumple con los requisitos establecidos por lo cual puede iniciar su fase de producción e implementación.
Responsable	Equipo del proyecto principalmente administrador técnico}
Actividades	Se realiza acta de aceptación donde todas las áreas impactadas con el proyecto aprueban su correcto comportamiento en el ambiente de pruebas
Hitos	Demoras en el proceso productivo
	Algún tipo de conflicto durante la producción
Recursos	Equipo de desarrollo y equipo técnico
Entregables	Acta de aceptación de la herramienta para paso a producción
	Documento de validación del comportamiento productivo firmado por todas las áreas implicadas en el desarrollo.

	Actas de reuniones de seguimiento y validación.
Duración	1 mes
Aceptación	Auditoría internas conformes posteriores a las pruebas.

Se definen las siguientes actividades determinantes para garantizar una correcta validación y por ende una ejecución que conlleve a obtener los resultados planteados en los objetivos del proyecto:



Desarrollar una herramienta ofimática que mediante su operación permita la aprobación ágil y eficaz de tarjetas de crédito.

El proyecto cubre el levantamiento de requerimientos, definición de la arquitectura, instalación nuevo software, construcción y elaboración de pruebas, adecuación de la nueva herramienta en el sistema interno del banco, instalación, configuración y conexión a los servidores. Adicionalmente, este sistema permitirá alimentar los valores de los indicadores de acuerdo con sus configuraciones y consultar el estado de la solicitud de crédito a través de valores numéricos y despliegue de gráficos de acuerdo con la colocación de tarjetas con periodicidad mensual.

El proyecto se desarrollará en un ciclo de procesos de inicio, planeación, ejecución, control y seguimiento y cierre en un periodo no mayor a 3 meses como se describe en el cronograma, tomando como base la metodología PMI

7. Bodega de datos

Siempre que las necesidades de negocio lo requieran, disponer de datos en tiempo real agilizará y mejorará la toma de decisiones. Partiendo de esta premisa se diseñó precisamente esta aplicación que como se ha venido enunciando, pretende obtener información del usuario en tiempo real de forma que el asesor pueda acceder a los datos necesarios para evaluar el riesgo del cliente y a su vez generar la aprobación o rechazo de la tarjeta de crédito.

La garantía de contar con los datos en tiempo real, es el factor clave a la hora de generar la satisfacción necesaria al cliente y a su vez al asesor que está prestando el servicio, disminuyendo de esta manera tiempos, evitando reprocesos y haciendo que el banco aumente su competitividad frente a los demás.

¿Cuántos usuarios usarán la bodega de datos? ¿Y cómo será el proceso de seguridad de la información?

A esta aplicación tendrán acceso todos los asesores comerciales en todas las sucursales del banco los cuales contarán con perfiles de usuarios. Los supervisores comerciales quienes contarán con un usuario administrador encargado de validar la información recolectada por el usuario operador y realizar la aprobación final de la tarjeta de crédito.

Tendrán acceso también todos los encargados de seguridad de la información y contraloría bajo un usuario administrador y finalmente le personal interno y externo que se encarga de desarrollar y actualizar la aplicación. Cada usuario será específico y ligado al número de cedula del empleado con una clave alfanumérica que proteja el acceso.

Seguridad de la información.

En toda organización existe información confidencial, en mayor o menor grado, cuya pérdida o uso indebido puede dañar su reputación. Asimismo, el deterioro o indisponibilidad de los sistemas de información puede interrumpir el normal desarrollo de la operativa, produciendo efectos negativos en la calidad del servicio y los beneficios de la compañía.

Para esto se establecen condiciones principales que debe cumplir el proveedor de instalación, a fin de garantizar el resguardo de la información, no solo en el proceso de instalación, sino teniendo en cuenta que el proveedor seleccionado, ejecutará capacitaciones al personal y mantenimiento de la plataforma:

- Proteger la información confidencial perteneciente al banco toda revelación no autorizada, modificación, destrucción o uso incorrecto, ya sea accidental o no.
- Proteger todos los sistemas de información y redes de telecomunicaciones contra accesos o usos no autorizados, interrupciones de operaciones, destrucción, mal uso o robo.
- Para obtener el acceso a los sistemas de información propios o bajo supervisión de será necesario disponer de un acceso autorizado.
- El proveedor contará con un usuario específico que permita revisiones y algunas modificaciones, pero sin tener acceso a la data de los clientes.

- No se permitirá la extracción de información de ninguna índole.

Hablando ya propiamente de la herramienta implementada, se cuenta con la ventaja que el banco cuenta con políticas de seguridad de la información claramente definidas, establecidas y divulgadas al personal, por lo tanto, se considera que la herramienta desarrollada será conceptualizada dentro de esta política, manteniendo los firewalls actuales y la información contará con un backup diario tal como se hace actualmente con el fin de garantizar la permanencia de la información.

Dentro del desarrollo de la herramienta, se generarán diferentes perfiles de usuario, con el fin de que solo aquellos usuarios administradores, puedan consultar el grueso de la información y tengan acceso a la modificación de perfiles, funcionalidades, aprobaciones específicas, entre otros, de la siguiente manera:



TI (tecnología de la información): Será aquel con permisividad para otorgar roles, permisos, configurar la plataforma, crear nuevos usuarios. Dentro de este tipo de usuario, se incluirá el del personal técnico de la empresa contratada para la distribución de la plataforma, sin embargo, como se mencionó este usuario no podrá acceder a la información de los clientes.



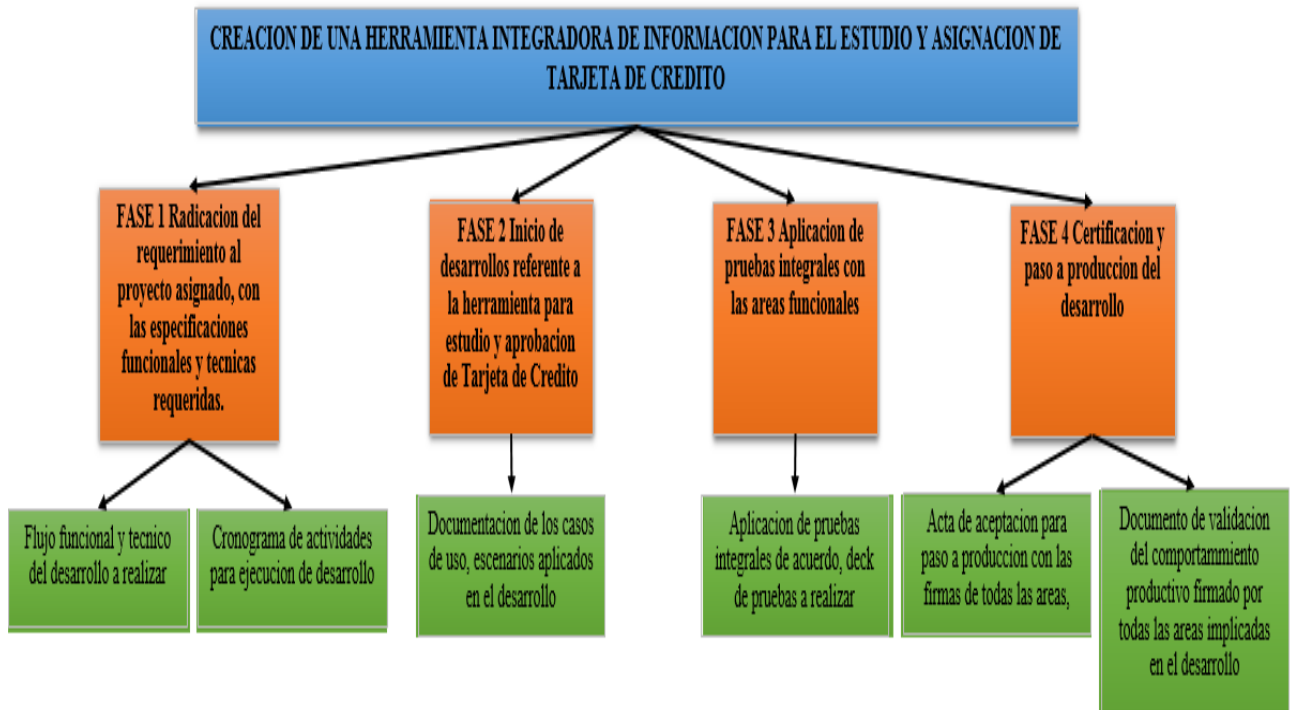
Administrador: Será aquel encargado de la aprobación final del producto y adicionalmente podrá, según su área, tener acceso a los indicadores de gestión propios de su departamento con el fin de facilitar la obtención de resultados.



Operador: Será el usuario que puede realizar consultas de información, generación de petición de producto crediticio y aquellas otras funciones que su rol especifique.

1 8. Actividades para alcanzar el objetivo propuesto

WBS



Basados en la WBS anterior, se genera el cronograma de actividades descrito a continuación:

9.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ID	ACTIVIDAD	DURACION DIAS	FECHA	
			Fuera de tiempo estimado	En Tiempo estimado
1	PROYECTO TIPO ESTRATÉGICO, PRODUCTO TARJETAS DE CRÉDITO	43	03/11/2018	30/10/2018
1.1	INICIO	2	23/09/2018	21/09/2018
1.2	Elaboración Project chárter	3	26/09/2018	23/09/2018
2	PLANIFICACION	2	28/09/2018	26/09/2018
2.1	Elaboración plan de gestión de interesados	2	30/09/2018	28/09/2018
2.2	Elaboración ciclo de vida del proyecto	2	01/10/2018	30/09/2018
2.3	Elaboración plan de gestión de las comunicaciones	2	03/10/2018	01/10/2018
2.4	Elaboración de la EDT o WBS	2	05/10/2018	03/10/2018
2.5	Elaboración plan de gestión del alcance	2	07/10/2018	05/10/2018
2.6.1	Línea base del alcance	2	09/10/2018	07/10/2018
2.6.2	Control alcance	2	11/10/2018	09/10/2018

3	Elaboración plan de gestión de requisito	2	13/10/2018	11/10/2018
4	Elaboración enunciado y declaración del alcance	2	15/10/2018	13/10/2018
5	Elaboración cronograma del proyecto	2	17/10/2018	15/10/2018
6	Secuencia de actividades	2	19/10/2018	17/10/2018
7	Elaboración de estimación de recursos	2	21/10/2018	19/10/2018
8	Elaboración de costos	2	23/10/2018	21/10/2018
9	Elaboración de presupuesto	2	25/10/2018	23/10/2018
10	EJECUCION	2	27/10/2018	25/10/2018
11	Contratación del equipo del proyecto	1	28/10/2018	27/10/2018
12	Análisis de modificaciones	1	29/10/2018	28/10/2018
13	Desarrollo de interfaces con otros sistemas	1	30/10/2018	29/10/2018
14	IMPLEMENTACION	2	01/10/2018	30/10/2018
15	Entrega	1	03/11/2018	01/11/2018

2 10. Costos del proyecto

ID	ACTIVIDAD	DURACION DIAS	COSTOS ESTIMADOS
1	PROYECTO TIPO ESTRATÉGICO, PRODUCTO TARJETAS DE CRÉDITO	128	\$20.480.000,00
1,1	INICIO	2	\$320.000,00
1,2	Elaboración Project charter	3	\$480.000,00
2	PLANIFICACION	2	\$320.000,00
2,1	Elaboración plan de gestión de interesados	2	\$320.000,00
2,2	Elaboración ciclo de vida del proyecto	2	\$320.000,00
2,3	Elaboración plan de gestión de las comunicaciones	2	\$320.000,00
2,4	Elaboración de la EDT o WBS	2	\$320.000,00
2,5	Elaboración plan de gestión del alcance	2	\$320.000,00
2.6.1	Línea base del alcance	2	\$320.000,00
2.6.2	Control alcance	2	\$320.000,00
3	Elaboración plan de gestión de requisito	2	\$320.000,00
4	Elaboración enunciado y declaración del alcance	2	\$320.000,00
5	Elaboración cronograma del proyecto	2	\$320.000,00
6	Secuencia de actividades	2	\$320.000,00
7	Elaboración de estimación de recursos	2	\$320.000,00
8	Elaboración de costos	2	\$320.000,00
9	Elaboración de presupuesto	2	\$320.000,00
10	EJECUCION	20	\$3.200.000,00
11	Contratación del equipo del proyecto	1	\$160.000,00
12	Análisis de modificaciones	1	\$160.000,00
13	Desarrollo de interfaces con otros sistemas	30	\$4.800.000,00
14	IMPLEMENTACION	40	\$6.400.000,00
15	Entrega	1	\$160.000,00

3 11. Conclusiones

El éxito de los recursos económicos y físicos dentro de la organización centran su importancia en el recurso humano o talento humano dentro de una organización, supone una orientación clara, precisa, consistente, dirigida a los procesos que llevarán a fortalecer las cualidades que requiere dicho trabajador para ejecutar las tareas relacionadas con su labor, fomentando un ambiente competitivo dentro de la organización en comparación con otras empresas dedicadas a la misma actividad comercial. (Mejía, Bravo, Montoya, 2013).

Algunos de los antecedentes evidenciados a lo largo del tiempo frente a esta problemática son la pérdida de clientes externos, baja rotación de cartera, alto endeudamiento interno de la empresa y clima organizacional desfavorable. Para lo cual se pretende implementar un plan de negocio que permita articular las áreas administrativas, financiera y de recursos humanos, con el fin de mejorar las ventas, organizar la cartera, regular el endeudamiento y mejorar el clima organizacional dentro de la empresa.

En consecuencia, tiene que recopilarse la mayor cantidad de datos sobre hábitos de consumo de los clientes para identificar su perfil, y diseñar estrategias perfectamente direccionadas a impactar en su conducta de consumo. Ante cambios de tal conducta, el profesional debe poder adaptar su modelo de segmentación o clasificación.

La minería de datos es una herramienta obligada por los profesionales en marketing, administración y finanzas para obtener “joyas” de información. Esta información valiosa, les permite identificar patrones conductuales muy imperceptibles, además de correlaciones entre variables aparentemente muy dispares.

4 4. Referencias

Achtert, E. (2007). On Exploring Complex Relationships of Correlation Clusters. 19th International Conference on Scientific and Statistical Database Management, 7.

Álvarez, L., & Bustamante, J. (2010). ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL. Colombia: ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.

Giraldo, A. Bravo, M. Montoya, A. (2013), El factor del talento humano en las organizaciones, Scielo, Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002

4. Referencias

Achtert, E. (2007). On Exploring Complex Relationships of Correlation Clusters. 19th International Conference on Scientific and Statistical Database Management, 7.

Álvarez, L., & Bustamante, J. (2010). ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL. Colombia: ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.

Barreto, A. Azeglio, A. (2013), La Problemática de la gestión del capital humano en las Mipymes de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires – Argentina, Scielo; Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000600007

CASTRILLON, M. H. (2014). red.uao.edu.co. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5661/1/T03718.pdf>

Colombia compra eficiente . (s.f.). Obtenido de <https://www.colombiacompra.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/planes-anuales-de-adquisiciones>

Covas Varela, D. Delgado Alvares, N., Martínez Cubelo, G., &. (enero de 2015). PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE ENVÍOS DE MENSAJERÍA. Obtenido de http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=380&Itemid=83

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, 42, 43-61.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Giraldo, A. Bravo, M. Montoya, A. (2013), El factor del talento humano en las organizaciones, Scielo, Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-

[59362013000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002)

Giraldo, A. Bravo, M. Montoya, A. (2013), El factor del talento humano en las organizaciones, Scielo, Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002

(S.F). [Datascoring, gestión integral de ciclo del crédito; Recuperado de: https://www.datascoring.co/software-saas-ciclo-credito/](https://www.datascoring.co/software-saas-ciclo-credito/)

Hurtado, S. M., & Gómez, G. P. (2008). Modelo de inferencia difuso para estudio de crédito. Dyna, 75(154), 215-229.

(S.F). Inclusión financiera en 2018, Recuperado de: <http://www.finanzaspersonales.co/credito/articulo/bancarizacion-inclusion-financiera-en-colombia-2018/71302><https://www.linkedin.com/pulse/el-estudio-de-mercado-un-proyecto-cristino-alberto-g%C3%B3mez>

Melián Navarro, A., Palomo Zurdo, R. J., Sanchis Palacio, J. R., & Soler Tormo, F. (2006). La investigación en materia de cooperativas de crédito y de grupos cooperativos. CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa, (56)

Murcia, A. (2007). Determinantes del acceso al crédito de los hogares colombianos. Borradores de Economía; No. 449. Recuperado de: <http://banrep.gov.co/docum/ftp/borra449.pdf>

Mures Quintana, M. J., García Gallego, A., & Vallejo Pascual, E. (2005). Aplicación del análisis discriminante y regresión logística en el estudio de la morosidad en las entidades financieras: comparación de resultados. Recuperado de: <http://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/781/1281700.pdf?sequence=1>

Normatividad Aplicable (2018). Asobancaria. Recuperado de:
<http://www.asobancaria.com/normatividad/>

<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/34823/5/TFMPlanificacion%20y%20PresuuestoMartaFernandezRUO.pdf>

<https://es.slideshare.net/zuleimaruizruiz1/plan-degestionderecursoshumanos>

<https://es.slideshare.net/proyecto201322/adquisicin-de-hardware-y-software>

<https://www.olimpiait.com/quienes-somos.html#>

<https://www.asicamericas.com/>

S,F) Competencias Organizacionales, Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/fabian87/competencias-organizacionales>

(S,F) La importancia de la BI aplicada a empresas, Recuperado de:
<https://www.ibm.com/developerworks/ssa/local/data/dm-bi-pymes/index.html>

(S,F) Ocho Preguntas para usar el BI en forma estratégica, Recuperado de:
<http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=755&sec=9>