



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE ACCESO PARA LOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO DEL CANTÓN SÍGSIG
SOBRE LOS SERVICIOS VIRTUALES QUE OFRECE**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: DIEGO RICARDO NUGRA ÑIGUEZ

TUTOR: ING. JORGE LEONCIO FERNÁNDEZ SALVADOR DOMÍNGUEZ

Cuenca - Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Diego Ricardo Nugra Iñiguez con documento de identificación N° 0105983035, manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 7 de julio del 2023

Atentamente,



Diego Ricardo Nugra Iñiguez

0105983035

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Diego Ricardo Nugra Iñiguez con documento de identificación N° 0105983035, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Análisis de caso: “Análisis de la información de acceso para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Sígsig sobre los servicios virtuales que ofrece”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 7 de julio del 2023

Atentamente,



Diego Ricardo Nugra Iñiguez

0105983035

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Jorge Leoncio Fernández Salvador Domínguez con documento de identificación N° 0101866309, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE ACCESO PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO DEL CANTÓN SÍGSIG SOBRE LOS SERVICIOS VIRTUALES QUE OFRECE, realizado por Diego Ricardo Nugra Iñiguez con documento de identificación N° 0105983035, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Análisis de caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 7 de julio del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J.L.F.S.D.', written over a horizontal line.

Ing. Jorge Leoncio Fernández Salvador Domínguez

0101866309

ÍNDICE GENERAL

1	RESUMEN	8
2	ABSTRACT.....	9
3	ANTECEDENTES.....	10
4	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
5	JUSTIFICACIÓN	13
6	OBJETIVO GENERAL.....	14
7	OBJETIVO ESPECIFICO	15
8	MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	15
8.1	Ventajas:	18
8.2	Desventajas:.....	18
9	MARCO METODOLÓGICO	19
10	ANÁLISIS.....	20
10.1	Análisis de la Entrevista	20
10.1.1	Proceso Financiero.....	21
10.1.2	Proceso Interno.....	21
10.1.3	Proceso de aprendizaje y crecimiento.	22
10.2	Análisis de la entrevista a los corresponsales.....	23
10.2.1	Proceso Financiero.....	23
10.2.2	Proceso Interno.....	23
10.2.3	Proceso de aprendizaje y crecimiento.	¡Error! Marcador no definido.
10.3	Análisis de la Encuesta realizada a los socios y clientes.	24
11	CONCLUSIONES.....	37
12	RECOMENDACIONES.....	38
13	REFERENCIAS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	25
Tabla 2.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	26
Tabla 3.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	27
Tabla 4.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	28
Tabla 5.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	29
Tabla 6.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	30
Tabla 7.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	31
Tabla 8.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	32
Tabla 9.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	33
Tabla 10.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	35
Tabla 11.	Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Uso de la tecnología. Fuente: La figura representa el uso de la tecnología para acceder a los diferentes servicios virtuales que la cooperativa ofrece. (Builes, 2015)	16
Figura 2.	Ecuación 1: Población Finita	19
Figura 3.	Indicativo del tiempo que llevan trabajando los emprendimientos con los corresponsales.	23
Figura 4.	Indicativo de los servicios de internet.	24
Figura 5.	Indicativo del tiempo de ser socios en la Cooperativa Jardín Azuayo.	25
Figura 6.	Indicativo del conocimiento de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.	26
Figura 7.	Indicativo de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.	27
Figura 8.	Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.	28
Figura 9.	Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.	29
Figura 10.	Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo... ..	30
Figura 11.	Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo... ..	31
Figura 12.	Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo... ..	33
Figura 13.	Indicativo de las propuestas para mejorar los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.	34
Figura 14.	Indicativo de las notificaciones de las transacciones realizadas por el uso de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.	35
Figura 15.	Indicativo de soluciones a las dudas de la utilización de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.....	37

1 RESUMEN

El estudio que sigue a éste examina los servicios virtuales de Jardín Azuayo desde diversas perspectivas. En primer lugar, destaca la variedad de servicios en línea que ofrece la cooperativa de crédito, como transacciones de corresponsalía, ANT, Web, Adelantos de Línea de Crédito, depósitos en cajeros automáticos, Jardín Azuayo Pagos y Jardín Azuayo Móvil. Al permitir a los socios acceder a sus cuentas y realizar transacciones financieras desde cualquier lugar y en cualquier momento, estos servicios proporcionan comodidad y conveniencia.

La cooperativa también ha puesto en marcha medidas de seguridad para impedir el pirateo de cuentas y proteger así la información financiera de sus socios. Como su información está segura, los usuarios pueden utilizar los servicios virtuales con confianza.

Es fundamental tener en cuenta que pueden surgir diversos problemas de información en relación con estos servicios. Algunos afiliados podrían no estar familiarizados con todos los servicios virtuales que se ofrecen o podrían no entender cómo utilizarlos correctamente. Podrían optar por dejar de utilizarlos porque al hacerlo podrían cometer errores u otros problemas tecnológicos que afecten negativamente a la experiencia del usuario.

Se está llevando a cabo un minucioso proyecto de estudio para abordar estas cuestiones y mejorar la experiencia de los socios y clientes que utilizan los servicios virtuales prestados por la cooperativa Jardín Azuayo en el cantón de Sígsig. Campañas de educación, formación, tutoriales en vídeo, manuales de fácil manejo e información exhaustiva sobre los servicios prestados y cómo utilizarlos eficazmente son algunos de los posibles remedios. Mantenerse al día de las nuevas tecnologías y tendencias en servicios virtuales para adaptar y mejorar constantemente la oferta de servicios.

Palabras claves: Servicios Virtuales, transacciones de corresponsales, información.

2 ABSTRACT

The study that follows examines the virtual services of Jardín Azuayo from various perspectives. First, it highlights the variety of online services offered by the credit union, such as correspondent transactions, ANT, Web, Line of Credit Advances, ATM deposits, Jardín Azuayo Pagos and Jardín Azuayo Móvil. By allowing members to access their accounts and conduct financial transactions from anywhere and at any time, these services provide convenience and convenience.

The cooperative has also put in place security measures to prevent account hacking and thus protect the financial information of its members. Because their information is secure, users can use virtual services with confidence.

It is essential to bear in mind that various information problems may arise in relation to these services. Some affiliates may not be familiar with all the virtual services offered or may not understand how to use them correctly. They may choose to stop using them because doing so could cause errors or other technological issues that negatively affect the user experience.

A thorough study project is being carried out to address these issues and improve the experience of members and customers who use the virtual services provided by the Jardín Azuayo cooperative in the canton of Sígsig. Education campaigns, training, video tutorials, user-friendly manuals and comprehensive information on the services provided and how to use them effectively are some of the possible remedies. Keep abreast of new technologies and trends in virtual services to constantly adapt and improve the service offering.

Keywords: Virtual Services, correspondent transactions, information.

3 ANTECEDENTES

En la Constitución del Ecuador de octubre 2008, se establece que el sistema económico estará integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. En abril de 2011, la Asamblea aprobó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, desde febrero de 2012 está en vigencia el reglamento a dicha ley (María & Luis).

Lo importante de esta normativa es el reconocimiento que se hace a las organizaciones de este tipo de economía, la ley indica que donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Belén & Felipe).

Además, debido al gran desarrollo tecnológico que se ha dado en los últimos años, las empresas se han visto obligadas a implementar estrategias que permitan su transformación digital, con la incorporación de nuevas tecnologías que les permita mayores oportunidades de negocio en las diferentes áreas del mercado y reducir costes, con el objetivo de lograr mayor competitividad y una mejor experiencia a sus usuarios o clientes sobre los diferentes servicios (Ortega & D., 2023).

De acuerdo al INEC en el Ecuador durante el año 2019 alrededor del 45.5% de los hogares contaba ya con acceso a internet, ya para el 2020 se alcanzaría llegar así al 53.2%. Es decir, el uso del internet dentro de los integrantes de las familias ocupa un cargo elemental convirtiéndose en un recurso básico para lograr así evolucionar en el desarrollo de los diferentes trabajos. Las principales actividades que se realizan a través de medios digitales dentro del Ecuador se clasifican de la siguiente manera: Redes sociales 82,5%, trabajo 79,5%, información/noticias 74,2%,

videos/películas 65,5%, comercio 64%, educación 62%, juegos en línea 21,8% y otros 1,3%. Evidentemente, se ha logrado innovar en la forma de cumplir actividades comunes, tal es el caso del comercio que hoy por hoy se está fortaleciendo cada vez más con el apoyo de estos medios (Pacheco & Erazo, 2022).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se encuentran facultadas para realizar intermediación financiera, es decir captar dinero de sus socios y colocar dichos recursos a través de créditos otorgados a sus socios, los cuales se transforman en cartera de crédito que, dentro de un estado de situación financiera, es la cuenta más importante del grupo de activos y que actualmente son los recursos que generan mayor crecimiento en una entidad financiera. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo nace en 1996, fruto de la crisis económica y social que generó el desastre de la Josefina, la misma que a más de generar una pérdida económica fuerte, puso en evidencia la falta de recursos para financiar las actividades económicas de las familias. Actualmente cuenta con la Calificación de riesgo AA2- otorgada por la calificadora BankWath Ratings S.A, con más de 500 mil socios y 68 oficinas a nivel nacional, ubicada en ocho provincias como son: Azuay, Cañar, Morona Santiago, El oro, Loja, Guayas, Santa Elena, Pichincha (Romero López & Arana Haro, 2022).

La banca en línea, como parte de un servicio financiero, logra impactar de manera positiva al usuario en diversos niveles. Por un lado, este tiene la posibilidad de poder conectar con el servicio bancario en cualquier momento, pero más allá de esto, hoy en día también puede acceder desde cualquier lugar y por medio de dispositivos electrónicos (pcs, teléfonos inteligentes, etc.) que gran parte de la población posee y utiliza en su día a día. Además, este servicio virtual logra erradicar la necesidad del usuario de visitar diversas oficinas bancarias (María & Luis).

4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen servicios virtuales para facilitar el acceso a los servicios financieros a sus miembros. Sin embargo, también pueden enfrentar algunos problemas de información en relación con estos servicios (Cárcaba-García, 2017)

- Falta de información clara y detallada sobre los servicios virtuales disponibles: Es posible que algunos miembros no estén al tanto de todos los servicios virtuales que la cooperativa ofrece y cómo utilizarlos (Mendoza, 2019).
- Falta de capacitación sobre el uso de los servicios virtuales: Los miembros pueden no saber cómo utilizar adecuadamente los servicios virtuales ofrecidos por la cooperativa. Esto puede resultar en errores o problemas técnicos, lo que puede afectar la experiencia del usuario (Anwar, 2018).
- Problemas de seguridad: Los servicios virtuales pueden estar sujetos a amenazas de seguridad como el robo de identidad y el fraude. Las cooperativas de ahorro y crédito deben tomar medidas para asegurar la información del miembro y garantizar la privacidad (Raza, 2018).
- Menor interacción humana: Los servicios virtuales pueden ser impersonales y carecer de la conexión personal que a menudo se encuentra en las interacciones en persona. Esto puede resultar en menos confianza del miembro y menor fidelidad. (Sathye, 2018).

Es importante que las cooperativas de ahorro y crédito aborden estos problemas de información y tomen medidas para garantizar la seguridad y el fácil acceso a sus servicios virtuales,

a la vez que brindan un servicio personalizado y atento a las necesidades de sus miembros (Bustamante, 2018).

5 JUSTIFICACIÓN

La importancia comercial de los servicios electrónicos mediante la aparición de las interacciones entre los clientes y las páginas Web en contextos detallistas online, y su gran potencial de crecimiento, justifican el desarrollo de conceptos y medidas adecuadas de la calidad de servicio en contextos electrónicos. La hipótesis de partida de este trabajo es que las organizaciones enfocadas hacia una estrategia relacional orientada al cliente, desarrollan actividades de marketing que impulsen encuentros interpersonales de servicio de calidad en el canal personal, y encuentros de autoservicio de calidad en el canal electrónico (Gilsanz López, 2010).

Es por ello que es importante conocer los servicios virtuales de las cooperativas de ahorro y crédito por varias razones:

- **Accesibilidad:** Una de las principales ventajas de los servicios financieros virtuales es la flexibilidad y conveniencia que brindan a los usuarios, ya que les permiten realizar transacciones financieras sin importar su ubicación geográfica o el horario en el que se encuentren. Además, los servicios virtuales también pueden ser más económicos en términos de costos operativos para las cooperativas, lo que les permite ofrecer mejores tasas de interés y comisiones más bajas a sus socios (Hossain, 2004)
- **Ahorro de tiempo:** La utilización de servicios financieros virtuales permite a los usuarios realizar transacciones desde cualquier lugar, sin importar la hora ni el día. Esto ahorra tiempo y esfuerzo, lo que puede ser muy beneficioso para los socios de

las cooperativas de ahorro y crédito que tienen horarios ocupados o que no viven cerca de una sucursal física. Además, los servicios virtuales pueden ofrecer una amplia gama de opciones, desde depósitos y retiros hasta transferencias y pagos de facturas, lo que aumenta la comodidad y la satisfacción de los usuarios (Ortiz-Molina, 2018).

- Seguridad: Al respecto, un estudio realizado por (Torres, 2019) señala que la implementación de medidas de seguridad en los servicios virtuales de las cooperativas de ahorro y crédito es fundamental para garantizar la confianza y satisfacción de los usuarios. Asimismo, el autor destaca que estas medidas incluyen la autenticación de usuarios, el cifrado de datos, la detección de fraudes y el monitoreo constante de la plataforma para detectar posibles amenazas. De esta manera, se protege la información financiera de los socios y se promueve la utilización segura de los servicios virtuales.
- Variedad de servicios: Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen una amplia variedad de servicios virtuales, que incluyen banca en línea, aplicaciones móviles, pagos electrónicos, transferencias electrónicas y más. Al conocer los servicios disponibles, los socios pueden aprovechar al máximo los beneficios que ofrecen las cooperativas (Noé, 2020)

Conocer los servicios virtuales de las cooperativas de ahorro y crédito es importante porque permite a los socios acceder a servicios financieros de manera más accesible, eficiente y segura.

6 OBJETIVO GENERAL

Analizar la información sobre el acceso de los servicios virtuales que la Cooperativa Jardín Azuayo ofrece a sus clientes y socios del cantón Sígsig.

7 OBJETIVO ESPECIFICO

- Recopilar información de que posee la Cooperativa.
- Comparar los resultados de los dos últimos años de la Cooperativa.
- Realizar encuestas para analizar el uso de los servicios virtuales de la Cooperativa.

8 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

El fenómeno de Internet como medio de comunicación no solo ha cambiado la relación entre las empresas, sus clientes y proveedores, sino que también ha cambiado el panorama competitivo en muchas industrias, lo que requiere un replanteamiento de la estrategia comercial. Un aspecto importante es la evaluación de si las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) son ahora un factor estratégico, es decir, si proporcionarán a las empresas una ventaja competitiva sostenible. (Parraga Zambrano, 2017)

Muchas empresas encuentran que, tras años de invertir en TIC, la productividad como relación beneficio/coste no ha mejorado, pero por otra parte también saben que si no fuera por esas tecnologías no podrían estar manejando los volúmenes de negocios que ahora manejan. Es por eso que las empresas continúan invirtiendo en TIC por esa sencilla razón. (Jacome Garcia, 2020)

Con la incorporación de las TIC en el sector bancario español, se ha conseguido que un aspecto tan fundamental en el sector como es la información, haya dado lugar a un mayor volumen, movilidad y disponibilidad de operaciones, siendo los nuevos sistemas informáticos facilitadores de su gestión. Las TIC han representado un factor de cambio significativo, influyendo en la innovación (nuevos productos y canales), así como en su desarrollo y crecimiento mediante la formulación e implementación de nuevas estrategias bancarias fundamentadas en la banca online. (Parraga Zambrano, 2017)

Conforme a pasado el tiempo la transformación digital es el proceso por el cual las organizaciones o empresas reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general, para obtener más beneficios gracias a la digitalización de procesos y a la implementación dinámica de las nuevas tecnologías. (Research., 2017)

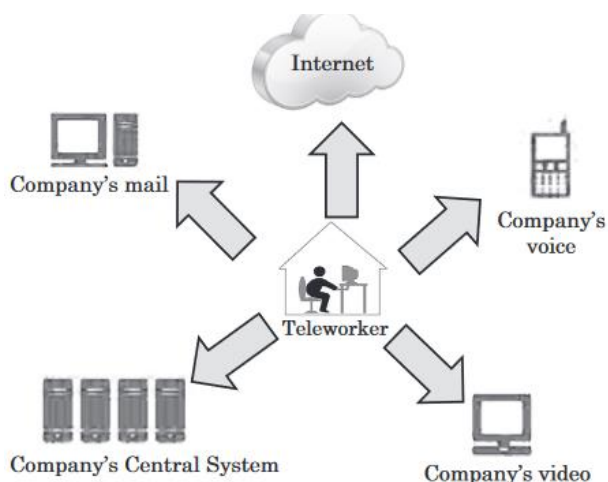


Figura 1. Uso de la tecnología. Fuente: La figura representa el uso de la tecnología para acceder a los diferentes servicios virtuales que la cooperativa ofrece. (Builes, 2015)

Es por eso que un servicio virtual de una cooperativa se refiere a la oferta de servicios a través de medios digitales, como una plataforma en línea, una aplicación móvil o cualquier otro canal digital. Este tipo de servicio permite a los miembros de la cooperativa acceder a los productos y servicios de la cooperativa desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que resulta conveniente y eficiente para los usuarios. Los servicios virtuales que una cooperativa puede ofrecer incluyen banca en línea, pagos electrónicos, servicios de asistencia técnica, atención al cliente en línea, entre otros. (Bello, 2019)

Los servicios virtuales pueden ser una forma eficaz para que las cooperativas ofrezcan servicios a sus miembros de manera accesible y económica, al tiempo que mejoran la experiencia del usuario y aumentan la satisfacción de los miembros. Además, los servicios virtuales pueden

ayudar a las cooperativas a aumentar su alcance y su base de miembros, lo que a su vez puede generar más ingresos para la cooperativa. (Pérez, 2020)

Las cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen servicios virtuales están sujetas a regulaciones y normativas específicas que varían según el país y la región en la que operan. Las normativas y reglamentos que se aplican comúnmente a las cooperativas de ahorro y crédito en servicios virtuales incluyen las leyes de protección de datos, las regulaciones bancarias, las normativas de seguridad informática y las normativas de comercio electrónico. (Martínez J. F., 2019)

A continuación, se presentan algunas de las normativas y reglamentos que se aplican comúnmente a las cooperativas de ahorro y crédito en servicios virtuales:

1. Leyes de protección de datos: Las cooperativas de ahorro y crédito deben cumplir con las leyes y regulaciones de protección de datos personales, ya que manejan información confidencial de sus miembros. Por ejemplo, en la Unión Europea, la ley de protección de datos personales es el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). (Suárez, 2018)
2. Regulaciones bancarias: En muchos países, las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por la misma entidad que regula los bancos. Estas entidades gubernamentales establecen requisitos específicos para la gestión y operación de las cooperativas de ahorro y crédito, incluyendo la seguridad de la tecnología utilizada para ofrecer servicios virtuales. (Martínez M. A., 2018)
3. Normativas de seguridad informática: Las cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen servicios virtuales deben cumplir con las normativas y regulaciones en

materia de seguridad informática, que establecen medidas y requisitos para proteger la información de los usuarios y prevenir ataques cibernéticos. (Gracia, 2015)

4. Normativas de comercio electrónico: En algunos países, las cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen servicios virtuales deben cumplir con normativas específicas de comercio electrónico, que establecen requisitos para la contratación y la gestión de transacciones comerciales en línea. (Da Silva, 2019)

Continuación se presenta algunas ventajas y desventajas que este tipo de servicios virtuales pueden tener:

8.1 Ventajas:

- Podemos realizar cualquier trámite desde nuestro hogar o lugar de trabajo.
- Además, podemos realizar transacciones de una cuenta a otra sin correr el riesgo de que alguien nos robe nuestro dinero.
- Evitamos gastos innecesarios al movilizarnos a una Cooperativa cercana.
- En la actualidad ya es más eficiente los servicios virtuales y muy seguros.

8.2 Desventajas:

- Al tratarse de un servicio virtual, existe la posibilidad de que alguien acceda a nuestras cuentas si la seguridad de la cooperativa de crédito es inadecuada.
- Se reduciría la interacción directa del personal, lo que podría disminuir el nivel de servicio.
- Falta de información sobre los distintos servicios de la plataforma.
- Si no hay nadie que les asista personalmente, será difícil que las personas que no sepan leer o no tengan conexión a internet puedan utilizar la plataforma virtual.

9 MARCO METODOLÓGICO

Para realizar este trabajo se utilizará el método de investigación explícita para la obtención de datos e información, de igual manera con la investigación analítica y sintético para realizar comparación con los datos que se obtenga en la investigación.

Para realizar los caculos de la población para las encuestas se utilizará la fórmula de población finita (Probabilidad y Estadística).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Figura 2. Ecuación 1: Población Finita

Donde:

- n = Tamaño de la muestra buscado
- N = Tamaño de la Población o Universo (17439 Socios de la Cooperativa hasta el mes de abril del año 2023)
- Z = 1.96 parámetros estadísticos que depende el Nivel de Confianza (NC) (95% de confianza)
- e = Error de estimación máximo aceptado (5%)
- p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito 5%)
- q= (1-p) = (1-0.05= 0.95) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{17439 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (17439 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 72.70 \approx 73 \text{ Personas encuestadas}$$

Se utilizará el método de la investigación explícita para revisar cuáles son sus efectos y causas del bajo uso de las plataformas virtuales. Se revisará toda la información que la Cooperativa posee.

Se hará uso del método analítico para analizar los efectos y causas del porque las personas no usan los diferentes servicios virtuales que la Cooperativa tiene y está al servicio de los socios.

Se hará uso de método sintético. Realizar videos tutoriales en línea para ayudar a los socios a conocer mejor los diferentes servicios virtuales que posee la Coop de mara fácil y ágil.

10 ANÁLISIS

La oficina Sígsig se crea el 13 de enero de 1997 con el impulso del Padre Rafael Cabrera, la Asociación de toquilleras María Auxiliadora y la Fundación SENDAS. En la actualidad la oficina Sígsig cuenta con 24 corresponsales solidarios, 450 puntos JA Pagos 3 Cajeros automáticos, en la actualidad hay 17.436 Socios, 21 Directivos y 25 Colaboradores quienes constantemente se capacitan en diversos temas de educación cooperativa para una adecuada gestión en bienestar de todos y todas.

10.1 Análisis de la Entrevista

Para el análisis de la entrevista realizada al encargado de oficina y a los corresponsales se lo clasifico por tres categorías:

- Proceso financiero
- Proceso interno
- Proceso de aprendizaje y crecimiento.

10.1.1 Proceso Financiero

De acuerdo al encargado de oficina una de las misiones de la institución es estar siempre cerca del cliente donde se le brinde un servicio de calidad y fácil acceso al público, es por eso que analiza donde se puede instalar un corresponsal solidario para cubrir las necesidades de las personas, porque muchas de estas no pueden acercarse a una ventanilla principal para realizar algún retiro de dinero o transacción que necesiten realizar ya sea porque viven en lugares alejados del cantón, donde los principales accesos son las carreteras que se encuentran en pésimas condiciones y no suelen transitar carros frecuentemente por esos lugares como por ejemplo el sector de Collana, perteneciente a la parroquia Ludo que se encuentra a 45 min del cantón Sígsig pero por su pésimo estado vial se demora de 1:30 h/min a 2:00 horas en llegar a su destino, pero con la instalación de un corresponsal en esta parroquia los socios y clientes se sienten tranquilos porque el tiempo para llegar a un corresponsal es muy corto y al ser gente del campo se les facilita mucho para realizar un retiro, depósito o transacción de una cuenta a otra y la cooperativa puede sentirse satisfecha ya que cumple con sus objetivos que es cercanía, calidad y servicio.

10.1.2 Proceso Interno

Uno de los puntos más importantes que considera para la instalación de un corresponsal en una parroquia es analizar esa localidad y la persona en la que se le puede confiar la instalación de estos servicios, menciona que el cantón Sígsig cuenta con muchas parroquias que están muy alejadas, pero ese no es suficiente motivo para llegar e instalar un corresponsal sin antes un análisis detallado de la sector, para esto es necesario conocer las necesidades de los habitantes, realizar encuestas, donde se pueda obtener información más detallada e incluso si tiene fácil acceso al internet porque al ser Sígsig un cantón rodeado de lomas y montañas el acceso a dicho servicio se dificulta, pero gracias al avance de la tecnología esas necesidades también se van cubriendo poco a

poco, y lo más importante, el analizar en que negocio o emprendimiento se puede instalar un corresponsal, esto mencionaba porque muchos podrán tener sus emprendimientos familiares pero si no brindan las garantías necesarias no funcionarían dichos servicios, para esto analizaban el comportamiento de la persona, su amabilidad, la forma de atender al cliente, si sabe interactuar fácilmente con el público y si brinda confianza. Una vez ya instalado el corresponsal considera que es muy necesaria la realización de eventos, para que la gente se informe del funcionamiento de los corresponsales como o donde pueden acceder a ellos sin la necesidad de hacer largos viajes, además comentaba que siempre es bueno mantenerse informados sobre el desarrollo de los servicios virtuales ya que esto considera que va a la par de la tecnología

10.1.3 Proceso de aprendizaje y crecimiento.

Como menciona el funcionario, casi siempre están realizando ajustes de seguridad en los servicios virtuales por la alta ola de delincuencia que está atravesando el país y por supuesto en las zonas vulnerables como lo son las parroquias, con personas que presentan documentos falsos con el fin de obtener beneficios que no les corresponden, esto puede generar diversas dificultades para la institución si no se toman decisiones rápidas para mejorar la seguridad del corresponsal y los servicios.

Los inconvenientes que ha tenido con los corresponsales y los servicios virtuales, es la caída del sistema ya sea por la mala calidad del servicio de internet o también en horas pico en donde muchas personas hacen el uso de dichos servicios y la página se vuelve lenta por la saturación de clientes o socios en línea, pero consideran que es normal, más sin embargo eso podría afectar la imagen de la institución.

Además, considera que es muy oportuno realizar capacitaciones mínimo dos veces en el año para mantener esa cercanía con los corresponsales, porque son parte del equipo de trabajo y

así cualquier cambio que se dé o se vaya a dar dentro de la institución, puedan estar informados para que a su vez ellos también puedan dar un mejor servicio a los clientes y socios que los visitan en su negocio donde están instalados estos servicios.

10.2 Análisis de la entrevista a los corresponsales

10.2.1 Proceso Financiero

Los tenderos mencionaban que tenían grandes beneficios al trabajar como corresponsales, uno de ellos es el incremento de clientes en sus negocios ya que para realizar alguna transacción o retiro tendrían que acudir a ellos y de paso realizan algunas compras de producto de primera necesidad, pues tienen más ingresos para sus negocios además mencionaban que tenían un reconocimiento económico adicional por parte de la Institución pero que también lo hacen por el servicio a la comunidad y el desarrollo del mismo.

10.2.2 Proceso Interno

Fuente: Elaboración propia

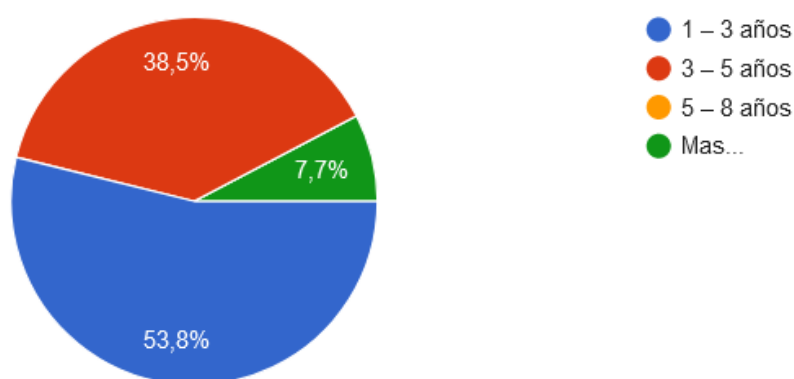


Figura 3. Indicativo del tiempo que llevan trabajando los emprendimientos con los corresponsales.

El 53,8% de las personas entrevistadas que tiene instalados los corresponsales en sus negocios mencionaron que están trabajando con estos servicios aproximadamente de 1 a 3 años, mientras que el 38,5% comentaron que están trabajando ya de 3 a 5 años y el 7,7% de los

entrevistados mencionaron que ya llevan muchos años trabajando con los corresponsales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

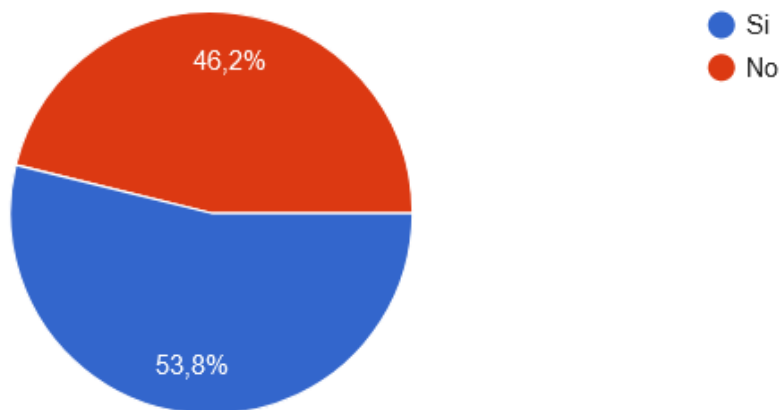


Figura 4. Indicativo de los servicios de internet.

El 53,8% de los dueños de los negocios mencionaban que el internet es de muy buena calidad ya que en sus parroquias tienen conexión de fibra óptica y por lo tanto el servicio es estable mientras que el 46,2% mencionaron que el servicio de internet no es de óptima calidad porque aún utilizaban las antenas tradicionales para este servicio y al ser una zona rodeadas de lomas, montañas y cerros la señal es inestable y suele ocasionar caída del sistema.

10.3 Análisis de la Encuesta realizada a los socios y clientes.

Para realizar las encuestas se formularon diversas preguntas de las cuales se obtuvo 12 que considere más importantes para adquirir la información deseada, dándonos los siguientes resultados los cuales se presenta y analizan a continuación.

Tabla 1. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

1. ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa Jardín Azuayo?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	1 - 3 años	25	34%
2	3 - 5 años	6	8%
3	5 - 8 años	10	14%
4	Mas...	32	44%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

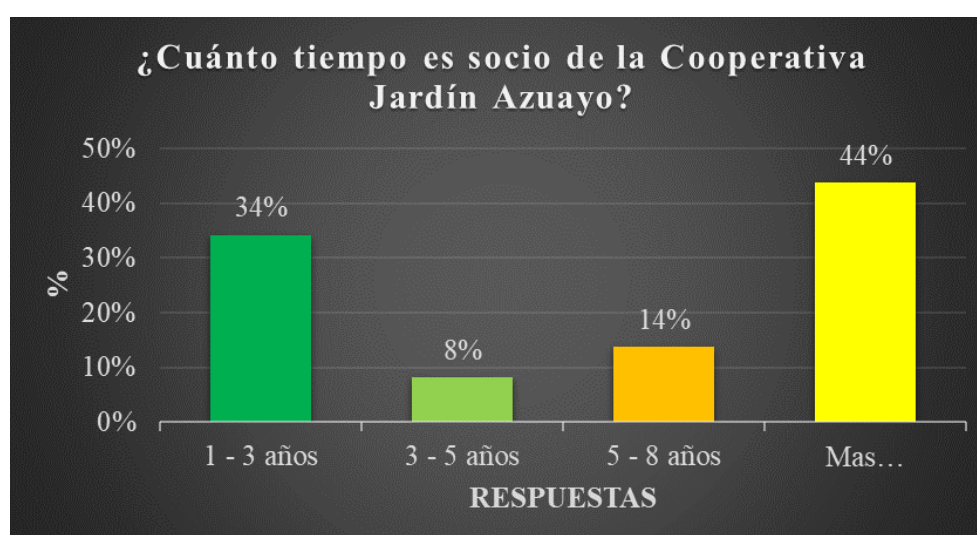


Figura 5. Indicativo del tiempo de ser socios en la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 44% de las personas encuestadas tienen mucho tiempo de ser socios de la cooperativa y conocen todos los beneficios que esta les ofrece y el 34% de los socios son nuevos, un porcentaje muy bajo son aquellos socios que llevan un promedio de tiempo intermedio que es el 8% y el 14%.

Tabla 2. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

2. ¿Conoce usted cuáles son los servicios virtuales disponibles en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Si	56	77%
2	No	17	23%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

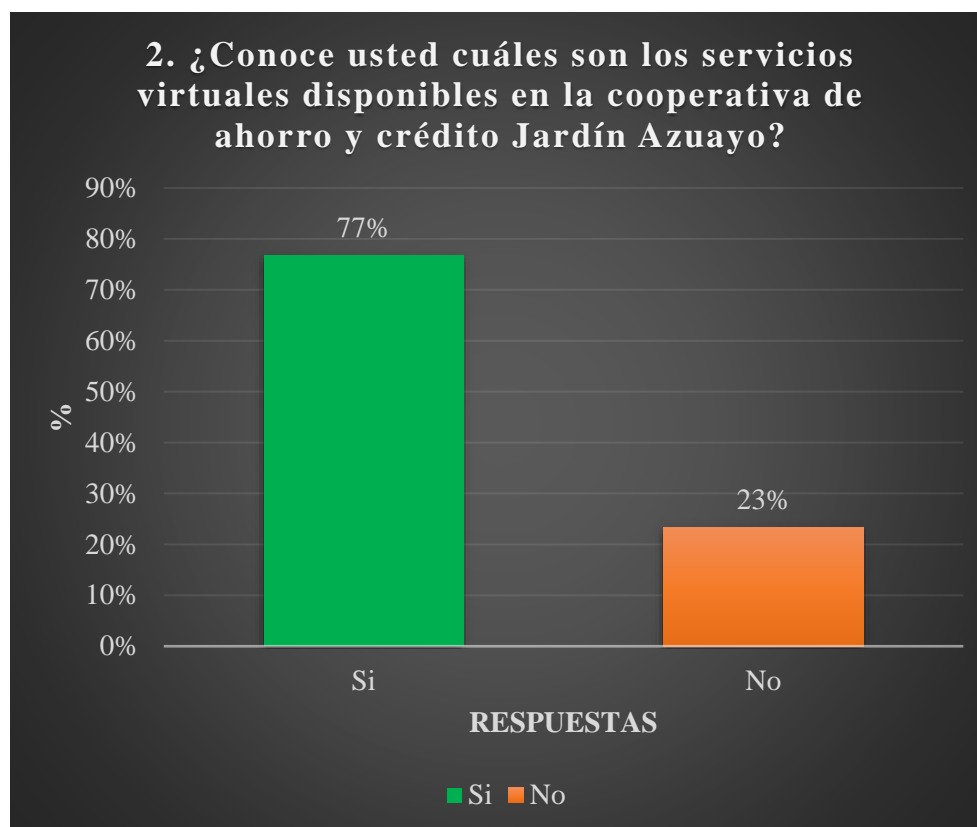


Figura 6. Indicativo del conocimiento de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 77% de los socios encuestados conocen los servicios virtuales y el 23% no conoce aún los servicios antes mencionados.

Tabla 3. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

3. ¿Consideras que los servicios virtuales actuales son lo suficientemente intuitivos y fáciles de usar?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Si	57	78%
2	No	16	22%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.



Figura 7. Indicativo de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

- El 78% de las personas encuestadas consideran que los servicios virtuales son fáciles de utilizar, esto quiere decir que lo utilizan en diferentes transacciones, dando a entender que están satisfechos por el servicio, mientras que el 22% consideran que no son fáciles de utilizar.

Tabla 4. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

4. ¿Consideras que los servicios virtuales actuales ofrecen suficiente información sobre los productos y servicios de la cooperativa de ahorro y crédito?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Muy Buena	27	37%
2	Buena	35	48%
3	Regular	11	15%
4	Mala	0	0%
5	Muy Mala	0	0%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.



Figura 8. Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 48% de los socios dicen que la información que la cooperativa les ofrece sobre los productos y servicios es buena, mientras que el 37% está conforme con la información que esta les brinda y un porcentaje del 15% no está conforme con esta información.

Tabla 5. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

5. ¿Consideras que los servicios virtuales actuales ofrecen suficiente información y documentación sobre las transacciones realizadas?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Muy Buena	29	40%
2	Buena	31	42%
3	Regular	13	18%
4	Mala	0	0%
5	Muy Mala	0	0%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

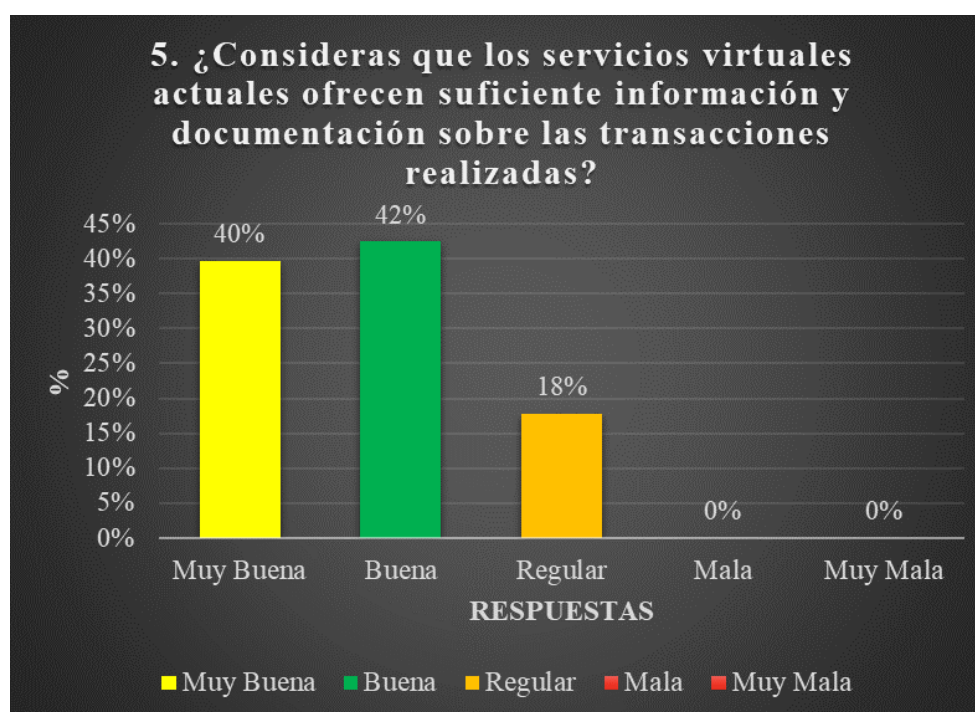


Figura 9. Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 42% de los encuestados consideran que la información que obtienen por sus transacciones es aceptable y se sienten conformes con estos servicios, mientras que el 40 % de las personas dicen estar muy conformes con la información que esta les brinda cuando realizan algún

movimiento en sus cuentas y el 18% de los encuestados dicen no estar conformes con la información que la cooperativa les ofrece de sus transacciones realizadas.

Tabla 6. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

6. ¿Consideras que los servicios virtuales actuales ofrecen suficiente transparencia en cuanto a las políticas de privacidad y protección de datos?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Si	65	89%
2	No	8	11%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

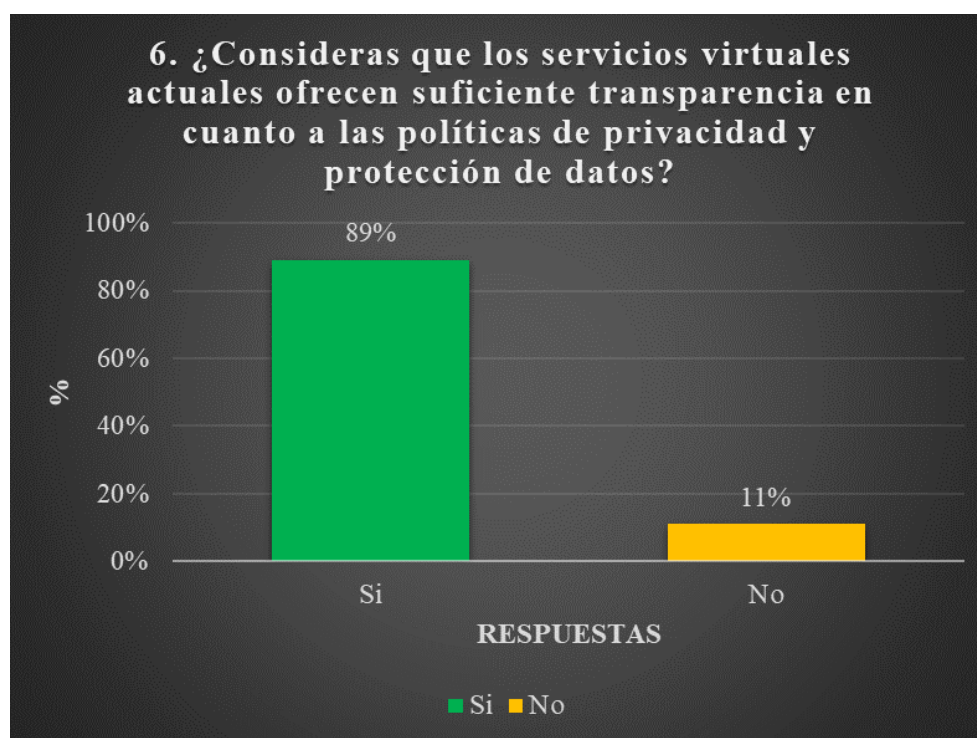


Figura 10. Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 89% de los encuestados confían en la en la privacidad que la cooperativa les ofrece y se siente seguros de que toda su información solamente tiene acceso su titular y personal autorizado, mientras que el 11% de los encuestados aún no están muy seguros de la privacidad de su información, ya que como ellos mismos comentaban al realizar la encuesta son socios

nuevos que están conociendo aun todos los servicios y beneficios que la cooperativa les brindaba.

Tabla 7. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

7. ¿Puedo programar pagos o transferencias recurrentes a través de los servicios virtuales?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Si	65	89%
2	No	8	11%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

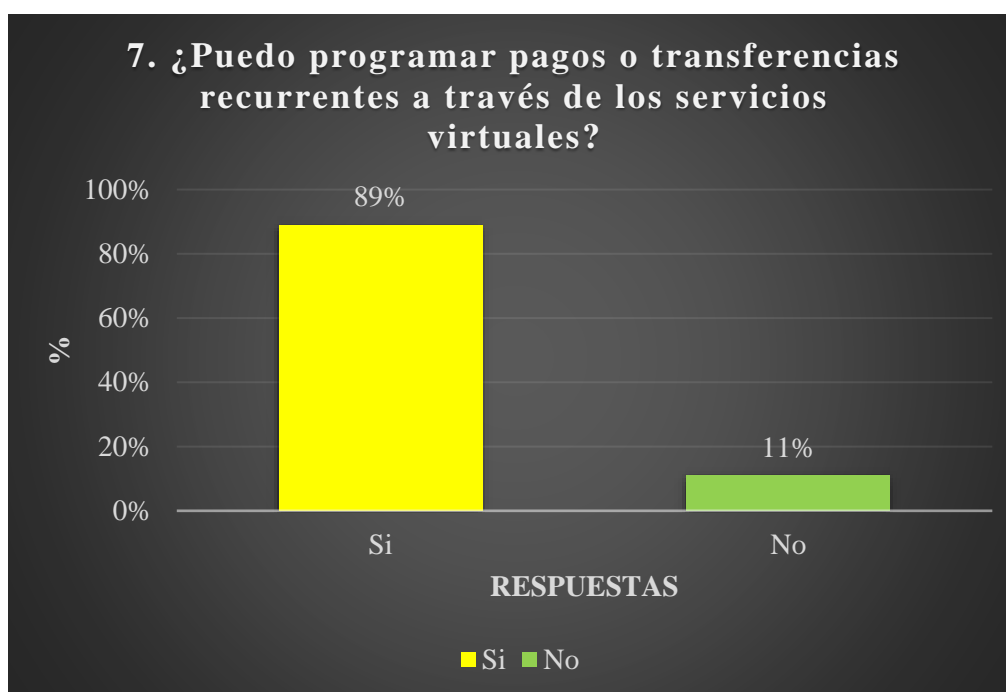


Figura 11. Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 89% de los encuestados afirman que es una gran ventaja de tener este servicio a su disposición, porque pueden realizar pagos o transferencias desde cualquier lugar donde se

encuentren sin la necesidad de acercarse a una ventanilla, el 11% de las personas no conocer mucho de este servicio y sus veneficios porque la mayoría son del campo y no tienen libre acceso al internet.

Tabla 8. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

8. ¿Consideras que los servicios virtuales actuales ofrecen suficiente información sobre las promociones y beneficios disponibles para los socios?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Muy Buena	27	37%
2	Buena	32	44%
3	Regular	14	19%
4	Mala	0	0%
5	Muy Mala	0	0%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

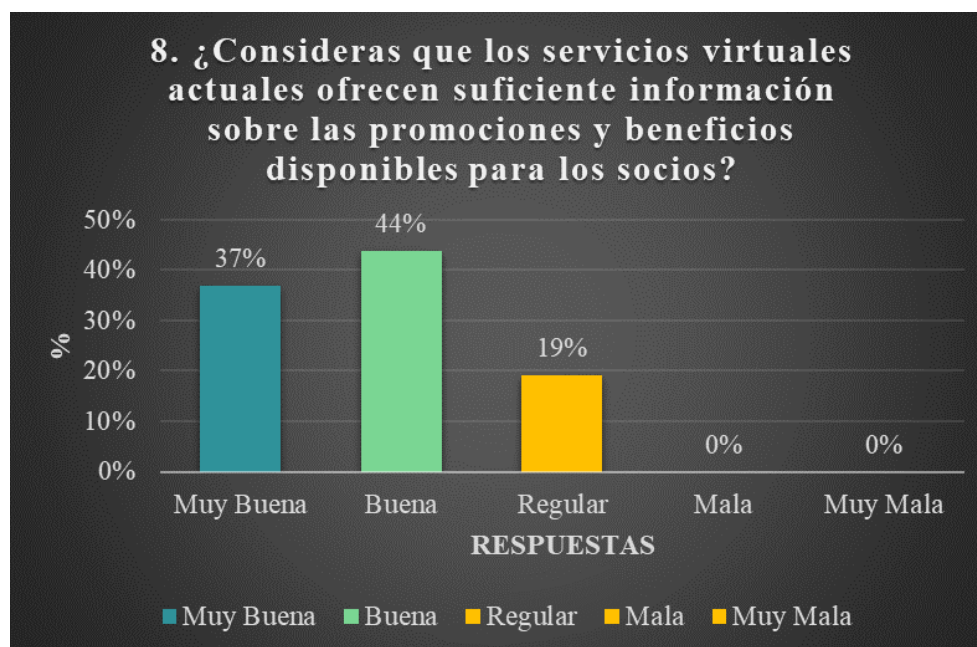


Figura 12. Indicativo de la información de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

Según las personas encuestadas el 37% están satisfechas por la información que se les brinda, cuando hay algún tipo de promociones y beneficios para ellos, el 44% de los informantes también consideran que la información que se les brinda de estos beneficios es buena y que les mantienen informados cuando hay algún tipo de promociones y servicios adicionales que pueden utilizarlos y el 19% no se informan de estas promociones por no tener acceso a internet o porque no se les ha informado con anterioridad mediante un mensaje o llamada personalizada.

Tabla 9. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

9. ¿Cómo podrían mejorarse las opciones de atención al cliente y soporte técnico en los servicios virtuales?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Videos instructivos	33	45%
2	Servicio personal de oficina	19	26%
3	Servicio en línea personalizado	13	18%
4	Manuales o guías de uso	8	11%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

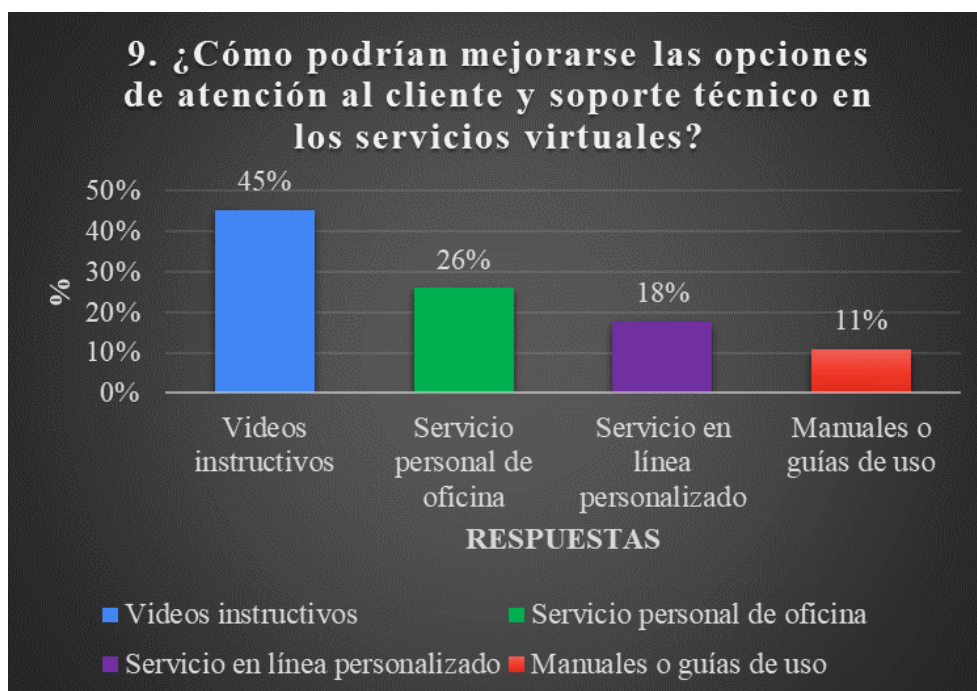


Figura 13. Indicativo de las propuestas para mejorar los servicios virtuales de la Cooperativa

Jardín Azuayo.

El 45% de las personas consideran que sería muy bueno disponer de videos tutoriales donde expliquen cada función y beneficio de los servicios virtuales donde puedan acceder de manera sencilla a ellos para informarse y solventar dudas, el 26% considera que sería una gran opción disponer de un personal de oficina donde pueda atender de manera presencial y personalizado para solventar las dudas que el cliente o socio tenga con respecto a los servicios mencionados, mientras que el 18% consideran que sería de gran ayuda si tienen un servicio en línea ya que muchos de ellos quieren solventar sus dudas de manera directa pero no puede acceder a una ventanilla u oficina porque trabajan lejos y se les dificulta llegar a un lugar asignado (oficina), mientras que si existiera atención en línea y personalizada sería de mucha ayuda porque solventarían sus dudas desde la comodidad de su hogar o trabajo y el 11% de las personas encuestadas están de acuerdo con un manual informativo pero debería de ser lo más concreto posible para que el usuario no se aburra con información innecesaria.

Tabla 10. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

10. ¿Qué tipo de notificaciones o alertas recibiré por el uso de los servicios virtuales?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Mensaje de texto	54	74%
2	Mensaje de voz	9	12%
3	Llamada	7	10%
4	Ninguna	3	4%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

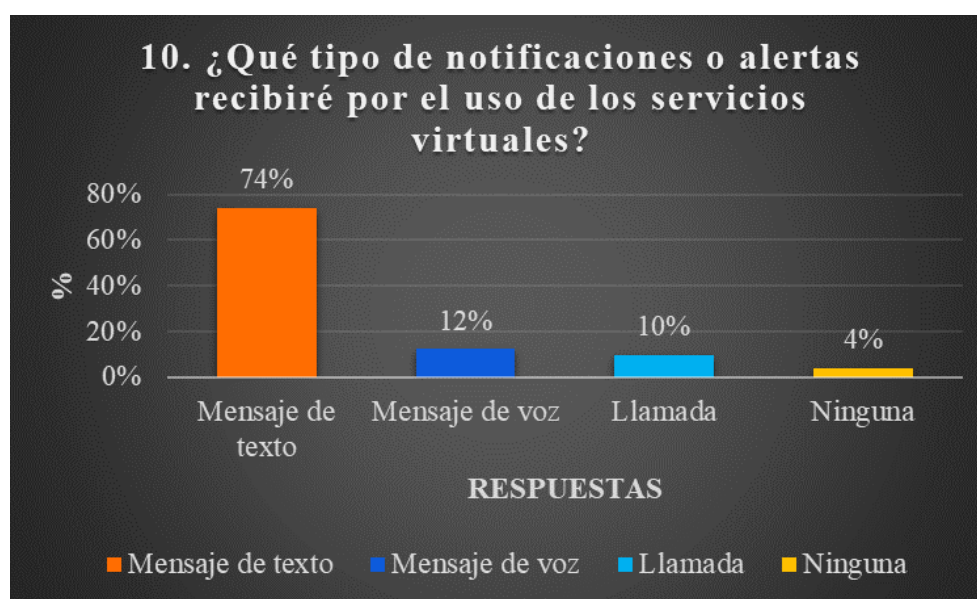


Figura 14. Indicativo de las notificaciones de las transacciones realizadas por el uso de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 74% de las personas que se realizó las encuestas afirman que reciben información de las transacciones virtuales realizadas mediante un mensaje de texto y el 12% afirman que se les notifican mediante mensajes de voz mientras que el 10% se les informa de manera personalizada con llamadas telefónicas, un bajo índice del porcentaje como los es el 4% mencionaron que no les des notifica de ninguna manera, esto puede ser porque no haya realizado aun ningún uso de los

servicios porque son socios o clientes nuevos y no conocen de estos beneficios que la cooperativa les brinda.

Tabla 11. Cuestionario realizado a los socios y sus respuestas

11. ¿La cooperativa ofrece servicios de chat en línea o asistencia en tiempo real para solventar sus dudas de los servicios virtuales?			
#	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	Muy Buena	22	30%
2	Buena	38	52%
3	Regular	11	15%
4	Mala	1	1%
5	Muy Mala	1	1%
	TOTAL	73	100%

Fuente. Elaboración propia.

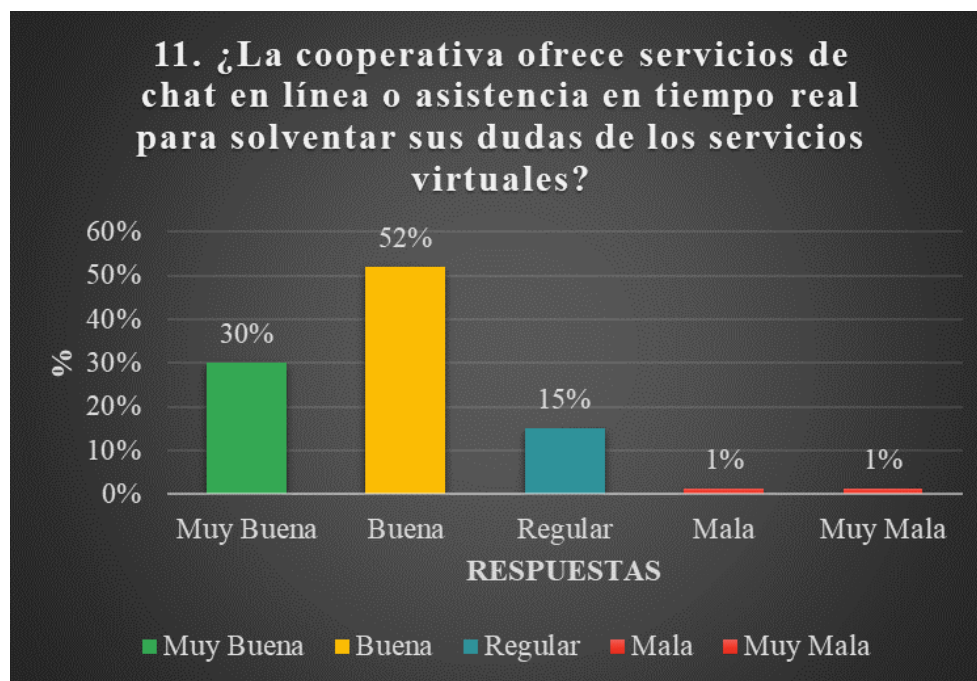


Figura 15. Indicativo de soluciones a las dudas de la utilización de los servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo.

El 30% de los clientes y socios encuestados indicaron que los servicios en línea para solventar dudas son muy buenos y han tenido una excelente atención, así mismo el 52% de los encuestados confirmaron estar satisfechos con los servicios, mientras que el 15% dijeron que no habían recibido atención cuando se solicitaba para solventar sus dudas, no les garantizaban un buen servicio por no obtener una respuesta que les ayude a solventar sus dudas de manera inmediata.

11 CONCLUSIONES

- La Cooperativa Jardín Azuayo en el Cantón Sígsig cubre las necesidades de los clientes y socios con la instalación de corresponsales en las diferentes parroquias, brindando servicios con tecnología actual.
- Realizan diferentes eventos para informar al público del nuevo corresponsal que está a su disposición y puedan hacer uso de los servicios con total seguridad como si lo estuvieran atendiendo un personal en la ventanilla de la sucursal principal.
- Hay capacitación constante con el personal de la sucursal principal y los corresponsales para estar siempre pendientes a las amenazas que hay por la delincuencia o por fallas del sistema que pueden afectar con una mala la experiencia del usuario,
- Los corresponsales tienen grandes beneficios como el incremento de clientes en sus negocios, es así sus ingresos económicos aun aumentado.
- La mayoría de los clientes y socios conocen los servicios virtuales que la cooperativa ofrece a su público, además consideran que son fáciles de utilizarlos para realizar cualquier tipo de transacciones, además confían plenamente en la

Institución, porque les brinda información detallada de todas las transacciones que realizan, cuando hay algún tipo de promociones y beneficios en los que pueden acceder fácilmente.

- Videos y servicios personalizados son considerados como las mejores opciones para mejorar en la utilización de los servicios virtuales.

12 RECOMENDACIONES

- Recomendable sería realizar eventos donde no solo se comparta con los clientes y socios sino con el público en general para que así puedan atraer a nuevos socios y clientes, para que la cooperativa siga creciendo.
- Para evitar esas caídas del sistema por el pésimo servicio de internet lo ideal sería contratar un proveedor que brinde las garantías de un internet de alta velocidad y que sea estable, hoy en día se puede acceder a internet por fibra óptica que es la mejor opción por el momento.
- Instalación de cámaras de seguridad en los corresponsales ya que muchas de ellas no cuentan con ese servicio para que en el caso de sufrir algún acto delictivo se pueda dar parte a las autoridades correspondientes, para que se investiguen y den con los responsables y evitar que esos eventos vuelvan a suceder.
- Se recomienda enviar mensajes cortos y detallados en donde el socio se mantenga informado del tipo de transacción que realizó.
- Implementar un Chat Bot para garantizar una respuesta rápida y precisa donde solvente las dudas que tenga el socio o cliente. El Chat Bot debe ser capaz de comprender la pregunta o inquietud del socio y brindar una solución clara y concisa, además debe estar disponible en diferentes dispositivos, como computadoras de

escritorio, laptops, tabletas y teléfonos móviles, para que los socios puedan comunicarse fácilmente desde cualquier lugar.

13 REFERENCIAS

- Anwar, S. T. (2018). *Factors affecting consumer satisfaction in online banking adoption: An empirical study. Journal of Internet Banking and Commerce*, 23(1), 1-14.
- Belén, O. G., & Felipe, R. A. (s.f.). *Propuesta de modelo de gestión para la implementación de servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo, caso de estudio Jubones 2*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16301>
- Bello, D. A. (2019). *Servicios virtuales en las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia. Revista CEA*, 5(10), 20-34.
- Builes, A. P. (2015). *Technology trends for business productivity increase. Inge Cuc*, 11(2), 18.
- Bustamante, A. &. (2018). Factores críticos para el éxito de la banca electrónica: una revisión de la literatura. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0
- Cárcaba-García, M. &.S. (2017). *Information and communication technologies, cooperative banking and credit unions. Journal of Applied Accounting Research*, 18(1), 64-83.
- Da Silva, R. M. (2019). *Regulación de las cooperativas de crédito en Brasil y la inclusión financiera. Revista de Economía del Caribe*, (23), 107-128.
- Gilsanz López, A. (2010). Calidad de servicio electrónico: una perspectiva integradora en un contexto de servicios puros. Obtenido de <https://addi.ehu.es/handle/10810/12217>
- Gracia, E. &. (2015). *La regulación de las cooperativas de crédito en el contexto de la crisis financiera. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (84), 139-166.
- Hossain, M. &. (2004). *The emergence of virtual banking. Communications of the ACM*, 47(2), 41-46.
- Jacome Garcia, H. P. (2020). *Analisis de la tranformacion digital de los servicios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Credito del segmento uno de la ciudad de Quito (Bacherlor's thesis)*.
- María, B. O., & Luis, F. R. (s.f.). *Propuesta de modelo de gestión para la implementación de servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo, caso de estudio Jubones 2*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16301>

- María, B. O., & Luis, F. R. (s.f.). Propuesta de modelo de gestión para la implementación de servicios virtuales de la Cooperativa Jardín Azuayo, caso de estudio Jubones 2. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16301>
- Martínez, J. F. (2019). *Normativas y reglamentaciones que aplican a las cooperativas de ahorro y crédito en servicios virtuales*. *Revista de la Universidad del Zulia*, 37(67), 5-20.
- Martínez, M. A. (2018). *Regulación y supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en México. El caso de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores*. *Estudios Económicos*, 33(1), 33-60.
- Mendoza, R. &. (2019). *Understanding consumer adoption of mobile banking: An empirical study*. *International Journal of Bank Marketing*, 37(3), 744-763.
- Noé, C. (2020). *Cooperativas de Ahorro y Crédito: una opción financiera para los más necesitados*. *Revista Científica de Administración*, 8(2), 59-64.
- Ortega, V., & D., M. (2023). *Implementación de SD-WAN en una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo LTDA (Master's thesis, Universidad del Azuay)*.
- Ortiz-Molina, H. &.-R. (2018). *Análisis de la influencia de la tecnología en la satisfacción del usuario de servicios financieros virtuales*. *Revista Científica de Administración, Economía y Contabilidad*, 8(1), 33-46.
- Pacheco, F. M., & Erazo, E. J. (2022). *Calidad y rendimiento factores de eficiencia de la plataforma Jardín Azuayo Virtual en Cuenca-Ecuador*. *Ciencia Digital*, 6(4), 76-96.
- Parraga Zambrano, L. A. (2017). *La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial*.
- Pérez, E. (2020). *Impacto de los servicios virtuales en la satisfacción de los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. *Revista Científica Visión de Futuro*, 24(2), 149-164.
- Raza, S. A. (2018). *Impact of mobile banking on customer satisfaction and loyalty: Evidence from Pakistan*. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1275-1296.
- Research., A. (2017). *Estudio sobre los hábitos y comportamientos de los clientes Bancarios HSA*. *Accenture*. Obtenido de https://www.accenture.com/t00010101T000000__w__/pes/_acnmedia/PDF-44/Accenture-Consumer-Survey-HSA.pdf
- Romero López, K. E., & Arana Haro, F. A. (2022). *Propuesta de valor en la gestión de cobranzas en la agencia Guayaquil-centro de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo (Master's thesis)*.
- Sathye, M. (2018). *Adoption of Internet banking by Australian consumers: An empirical investigation*. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 208-238.
- Suárez, J. (2018). *Regulación financiera y supervisión de cooperativas de crédito en la Unión Europea*. *Revista de Estudios Cooperativos*, (25), 61-83.

Torres, M. J. (2019). *Ciberseguridad en las cooperativas de crédito: un estudio de caso*. *Revista Internacional de Estudios Cooperativos*, 11(2), 81-96.