



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL HORARIO DE ATENCIÓN
DEL ÁREA OPERATIVA DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO EN LAS AGENCIAS
DEL CANTÓN CUENCA

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciada de Administración de Empresas

AUTORAS: DALILA PAOLA ÁLVAREZ ARMIJOS
VALENTINA VICTORIA CHUQUISALA LUMIZACA
TUTOR: ING. CRISTIAN TEODORO DÍAZ GUTIÉRREZ, MGTR.

Cuenca - Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Dalila Paola Álvarez Armijos con documento de identificación N° 0150212538 y
Valentina Victoria Chuquisala Lumizaca con documento de identificación N° 0105026900;
manifestamos que:

Somos las autoras y responsables del presente trabajo; y, autorizamos 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, 03 de julio del 2023

Atentamente,



Dalila Paola Álvarez Armijos

0150212538



Valentina Victoria Chuquisala Lumizaca

0105026900

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

Nosotras, Dalila Paola Álvarez Armijos con documento de identificación N° 0150212538 y Valentina Victoria Chuquisala Lumizaca con documento de identificación N° 0105026900, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras del Análisis de caso: “Análisis del impacto en la productividad del horario de atención del área operativa de la Cooperativa Jardín Azuayo en las agencias del cantón Cuenca”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada 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, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 03 de julio del 2023

Atentamente,



Dalila Paola Álvarez Armijos

0150212538



Valentina Victoria Chuquisala Lumizaca

0105026900

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Cristian Teodoro Díaz Gutiérrez con documento de identificación N° 0102137015, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL HORARIO DE ATENCIÓN DEL ÁREA OPERATIVA DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO EN LAS AGENCIAS DEL CANTÓN CUENCA, realizado por Dalila Paola Álvarez Armijos con documento de identificación N° 0150212538 y por Valentina Victoria Chuquisala Lumizaca con documento de identificación N° 0105026900, 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, 03 de julio del 2023

Atentamente,



Ing. Cristian Teodoro Diaz Gutiérrez, Mgtr.

0102137015

DEDICATORIA

Se lo dedico con todo mi amor y cariño a mis papás Héctor y Luzmilita, ellos nunca me han dejado sola y siempre me han apoyado en todo, cada uno de sus consejos han dado fruto y estoy muy feliz y orgullosa de poder demostrarlo en este trabajo.

A mi hermano Paúl o Paulito de cariño, quién es sin duda mi ejemplo a seguir, él siempre me apoyó en absolutamente todo, es un pilar fundamental en mi vida. Es el mejor hermano del mundo y con esto espero demostrarle lo muy agradecida que estoy con él por siempre cuidar y estar para mí. Te amo ñaño.

A mí ñaña Claudia, que hizo de mi etapa en la universidad más alegre, gracias Cukita hermosa por absolutamente todo, eres la mejor hermana que puedo tener, te agradezco por estar conmigo apoyándome todos estos años y hacer feliz mi día a día con todas tus ocurrencias.

A cada uno de mis primos, especialmente a Pachita y Kari, que siempre me ha ayudado y apoyado en toda mi vida académica. A mis tías Laurita, María, Marlene y Susi. Y a toda mi familia que es la mejor de todas, por cada uno de sus consejos y sus alegrías. Gracias familia por estar para mí.

Palila Alvarez

AGRADECIMIENTO

Le agradezco primero a Dios por darme la fuerza, valentía e inteligencia para poder seguir adelante en toda mi carrera y culminarla con éxito. Le agradezco por nunca abandonarme y no dejarme sola.

También agradezco a mis papás, porque ellos siempre me ayudaron, apoyaron y me motivaron a estudiar, ellos son el motor de mi día a día y estoy totalmente agradecida con ellos por ser los mejores papás del mundo y que a pesar de mis errores ellos siempre estuvieron conmigo. Ellos siempre ven lo mejor por mí y con esta meta es una manera de agradecerles por absolutamente todo.

A Valentina, quién no solo fue mi compañera de clases, sino que se convirtió en una de las mejores personas y amigas que conocí en la universidad, gracias Vale por enseñarme no solo los temas de clases sino también de la vida, gracias por cada uno de sus consejos y motivaciones, es la mejor.

A Dayanna, por ser una amiga y cómplice de clases y de la vida. A mi mejor amiga, que para mí siempre será mi Angisita, gracias por cada uno de tus consejos y tu apoyo.

También agradezco a cada uno de mis profesores y en especial a mi tutor Ing. Cristian Díaz, gracias por su enseñanza y su paciencia y por nunca dudar de nosotras y a todos mis amigos, por hacer de esta etapa la mejor de todas.

Gracias.

Palila Alvarez

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi familia, por siempre recordarme lo valiosa e importante que soy. A mi Lolita, por darme la vida y enseñarme a nunca rendirme, a pesar de los obstáculos. A mi papa Miguel, por enseñarme que la edad no es límite para aprender. También a mi hermana Carmen, por ser como una segunda mamá, sus esfuerzos y sacrificios para vernos convertidos en profesionales nunca serán en vano. A mi querida y estudiosa hermana Patricia, porque hay días en los que no desea continuar, pero el amor a la familia y a sus perritos le da fuerza para luchar y así podernos ayudar. A Jessica, por su apoyo incondicional, a mis sobrinos Christopher y Nicolas, que no son unos ángeles, pero su llegada cambio por completo nuestras vidas. A mi hermano Martin por estar presente, por no rendirse y por motivarme a mejorar. A Blanquita y Vicente por tratarme y acogerme como una hija más en su humilde hogar.

Mientras escribo, miro al cielo y recuerdo a aquellos que ya no están. A mi tía, amiga y comadre Gina, porque siempre me diste más, incluso cuando no tenía. Por último, le dedico a mi pequeño angelito Leandro, tu muerte me trajo vida.

Valentina Chuquisala

AGRADECIMIENTO

Un día escuché una frase que hoy tiene mucho valor... “La clave del éxito está en darle el primer lugar a Dios”. Por ello, primeramente, agradezco a Dios por todas las bendiciones recibidas.

Dios, es un ser tan perfecto que puso las personas adecuadas en mi camino, especialmente me dio la oportunidad de conocer a un hombre que no solo me apoyó económicamente, sino también moral y físicamente. Cuando me faltó una mano, me dio todas tus extremidades para que no me sintiera inútil. No me dejó a pesar de su dolor y cansancio; siempre sonrió, incluso cuando, por el afán de ayudar a todos, mutiló sus dedos. De tu mano aprendí a trabajar en equipo, disfrutar el presente, y no estar a la expectativa de lo que vendrá. Amarte es, sin duda, una de las mejores cosas que me han pasado.

Agradezco a mi tutor, el Ing. Cristian Diaz, por brindarnos sus conocimientos para llevar a cabo esta etapa profesional. También a mis amigas Dalila y Dayanna por ser cómplices de clases, estudios y experiencias.

Agradezco a las ingenieras Andrea Inga, Silvia Ludeña y Mónica León por la información que me fue proporcionada y también por la amistad brindada.

Agradezco a mi familia por ser mi pilar vital para mantenerme en pie. También a mis padrinos Panchito y Stefy por nunca dejarme caer.

En esta etapa de mi vida, pasaron muchas personas que fueron parte crucial. A todos ellos, gracias, porque a pesar que no le nombre a cada uno, reconozco infinitamente su apoyo para el cumplimiento de esta meta.

Valentina Chuquisala

RESUMEN

El presente análisis de caso tiene como fin estudiar el impacto de la productividad según los horarios de atención de las agencias del cantón Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Para la ejecución del presente análisis se contó con información otorgada por la institución, los datos contaban con el monitoreo transaccional y comparativo del periodo 2021-2023. Adicional a ello, se recolecto información utilizando herramientas como: encuestas realizadas a los socios y entrevistas a los colaboradores de la cooperativa. Con la información obtenida se pudo realizar una evaluación en el nivel de socios y transacciones por sucursal, además, realizar una comparación para diagnosticar la variación de los movimientos en las áreas de caja, servicios y actividades de crédito para determinar conclusiones y sugerencias de los hallazgos conseguidos.

Palabras Clave: Productividad, transaccionalidad, análisis comparativo, área operativa.

ABSTRACT

The purpose of this case analysis is to study the impact of productivity according to the opening hours of the branches of the Cooperativa de Ahorro y Credito Jardin Azuayo in the canton of Cuenca. For the execution of this analysis, information provided by the institution was used, the data included transactional and comparative monitoring for the period 2021-2023. In addition to this, information was collected using tools such as: surveys of members and interviews with the cooperative's collaborators. With the information obtained, it was possible to evaluate the level of members and transactions per branch, as well as to make a comparison to diagnose the variation of movements in the areas of cash, services and credit activities to determine conclusions and suggestions of the findings obtained.

Keywords: Productivity, transactionality, benchmarking, operational area.

ÍNDICE

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	III
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE	1
1. PROBLEMA	3
1.1 La historia de la cooperativa	3
1.2 Razón Social.....	4
1.3 Estructura organizacional	4
1.4 Descripción del problema	5
1.5 Justificación	8
1.6 Importancia y alcances	11
1.7 Delimitación Geográfica	12
1.8 Hipótesis	13
2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
3.1 Servicios operativos.....	16
4. METODOLOGÍA	17
4.1 Enfoque	18
4.2 Tipo de investigación.....	19
4.3 Población y Muestra.....	19
4.4 Plan de recolección de la información	20
4.5 Plan de procesamiento de la información	21

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	21
5.1 Nivel de transacciones y número de socios.....	21
4.2 Transacciones diarias por agencia.....	26
6. PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS	31
6.1 Frecuencia de visitas	31
6.2 Encuestas.....	32
6.3 Monitoreo transaccional y número de socios.....	35
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	41

1. PROBLEMA

1.1 La historia de la cooperativa

El desastre natural conocido como “La Josefina” ocurrió el veinte y nueve de marzo de mil novecientos noventa y tres cuando se formó un dique de aproximadamente trecientos metros como resultado de un deslizamiento en el cerro Tamuga. Este deslizamiento afectó a viviendas, tierras y cultivos del cantón Paute.

En medio de la crisis, surgió el programa “Paute Construye” bajo la dirección del Centro de Educación y Capacitación del Campesinado del Azuay (CECCA), con la misión de establecer programas que ayuden a la reconstrucción y mejora de la comunidad.

Jardín Azuayo nace como uno de los proyectos del programa Paute Construye, como respuesta a los acontecimientos que afectaban a la localidad. En resumen, se observó que Cuenca retenía tan solo el 54 % de los ahorros captados, el resto se repartía entre Quito y Guayaquil, lo cual afectó negativamente a Paute, ya que no contaban con ahorros locales para reinvertirlos en negocios y emprendimientos. Además, los pocos ahorros generados necesitaban ser regularizados. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que era necesario establecer una cooperativa de ahorro y crédito que representara a la comunidad.

El 6 de febrero de 1996, se llevó a cabo una reunión con los socios fundadores con el propósito de construir la cooperativa de ahorro y crédito. En dicha reunión, estuvieron presentes 100 socios, 52 mujeres y 47 hombres. Decidieron alquilar un local en una tienda ubicada en la Victoria de Paute, que se modificaría para las necesidades de la cooperativa.

Finalmente, el 27 de mayo de 1996, mediante el acuerdo ministerial N.0836 el Ministerio de Bienestar Social (MBS) otorgó la personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín

Azuayo. Sin embargo, la cooperativa inicio sus actividades el 12 de octubre 1996. Desde aquel día han transcurrido 27 años y la cooperativa se ha mantenido sólida y expandiéndose a nivel nacional, gracias a su excelente organización y a los valores que representan su imagen.

1.2 Razón Social

Dentro del sistema financiero nacional, la entidad se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y pertenece al grupo de cooperativas del Segmento 1.

La Cooperativa cuenta con un Estatuto Oficial aprobado el 2 de julio de 2021, resolución Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2021-00013

1.3 Estructura organizacional

La estructura organizacional de Jardín Azuayo está conformada por todos los socios, ellos son el centro de la cooperativa.

La estructura consta de dos ámbitos, la presidencia y la gerencia. El primer ámbito se realiza por medio de un proceso de elección, mientras que el segundo es una designación de colaboradores en base a sus competencias personales.

La parte administrativa está dirigida por el gerente, quién se encarga de controlar las demás áreas de este ámbito. Asimismo, la parte directiva está formado por la asamblea general, consejo de administración, consejo de vigilancia, al igual que cada oficina cuenta con su asamblea y directiva.

La estructura organizacional que maneja la cooperativa demuestra el compromiso y cooperativismo que tienen con sus socios.

Figura 1

Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



Nota. La figura muestra la estructura organizacional de Jardín Azuayo. Fuente: COAC Jardín Azuayo.

1.4 Descripción del problema

La cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo es una institución cuya actividad principal es la intermediación financiera y que a lo largo de todos sus 27 años ha logrado consolidarse como una cooperativa segura, participativa e incluyente.

Según la información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), a enero de 2023, Jardín Azuayo ocupa el tercer lugar en su segmento en términos de tamaño de

activos, con una participación de \$ 1.447.070,500. En la tabla 1, se detalla el ranking de cooperativas segmento 1, al 31 de enero de 2023.

Tabla 1

Ranking de cooperativas segmento 1

No.	Institución	Activos
1	Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.	\$3.104.016,63
2	Policía Nacional Ltda.	\$1.532.325,76
3	Jardín Azuayo Ltda.	\$1.447.070,50

Nota. Datos tomados del boletín mensual de la SEPS (2023). Fuente: Elaboración propia.

La cooperativa tiene sus oficinas en 12 provincias del Ecuador siendo éstas Chimborazo, El Oro, Cañar, Guayas, Azuay, Loja, Pichincha, Zamora Chinchipe, Morona Santiago, Santa Elena Manabí y Pastaza.

Para brindar servicios financieros a sus miembros, Jardín Azuayo utiliza diferentes tipos de servicio, que incluyen cajeros automáticos (ATM'S), oficinas, corresponsales y canales virtuales. Tan solo en la provincia del Azuay cuentan con 27 oficinas de las cuales 12 se encuentran en el cantón Cuenca. Jardín Azuayo logró ganarse la confianza de cada socio, según la información de la cooperativa, a 29 de enero de 2023, tiene 670.032 socios en todo el territorio nacional. En cuanto al cantón Cuenca, Jardín Azuayo tiene un total de 154.763 socios. A continuación, se detalla el número de socios por cada agencia del cantón Cuenca.

Tabla 2*Número de socios en las agencias del cantón Cuenca*

#	Agencia	No. De Socios
1	Cuenca Centro	53.317
2	Ricaurte	12.351
3	Valle	10.652
4	Yanuncay	16.357
5	Totoracocha	16.628
6	Feria	15.962
7	Monay	5.173
8	Patamarca	9.804
9	San Blas (Chola Cuencana)	6.026
10	Bellavista (Cebollar)	2.889
11	Huayna Capac (Estadio)	3.998
12	Hurtado de Mendoza Totoracocha	1.606
Total, de Socios cantón Cuenca		154.763

Nota. Los datos muestran el número total de socios en las agencias en el cantón de COAC Jardín

Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

La problemática que se aborda en esta investigación es determinar el nivel de productividad de COAC Jardín Azuayo en las agencias del cantón Cuenca, a través del análisis de las transacciones realizadas en el horario de atención que manejan actualmente. Dicho de otra manera, se busca entender como las transacciones influyen en la productividad de la cooperativa durante el horario de atención y si existe relación entre la cantidad de transacciones y la totalidad de socios. Para ello, se debe seguir un proceso que permita obtener resultados fiables y precisos.

Ante esta situación, es importante que la cooperativa evalúe la conveniencia de mantener los horarios de atención actuales o modificarlos para adaptarse a las necesidades de sus socios, debido a que, esto puede influir en su decisión de continuar utilizando los servicios de la

cooperativa o buscar alternativas en el mercado. En cualquier caso, apegarse a la realidad y necesidades actuales de los socios.

El desarrollo del presente análisis de caso denominado “Análisis del impacto en la productividad en el horario de atención del área operativa de la cooperativa Jardín Azuayo en las agencias del cantón Cuenca” permitirá evidenciar si los horarios actuales de atención al socio logran los niveles adecuados de productividad en su operación.

1.5 Justificación

La productividad se la define según Stoner (1996), como: “La capacidad para producir más bienes y servicios con menos utilización de recursos. Mide el grado de calidad con el que trabaja un sistema operativo, funciona como indicador de eficiencia y competitividad de una empresa o departamento” (p.177).

Tomando en cuenta la definición de productividad se debe considerar que para una buena operatividad de la institución es importante realizar un análisis para determinar el rendimiento de la Cooperativa en relación a su horario de atención y al mismo tiempo dar solución a la problemática desarrollada en el presente trabajo. Los datos del nivel de transaccionalidad de los departamentos del área operativa servirán como referencia para desarrollar la investigación y entender cómo se está desempeñando la organización en cuanto a la productividad. En este sentido podemos contemplar que este análisis proporcionará información valiosa para determinar las sucursales con menor contribución en número de transacciones, total de socios y con ello identificar oportunidades de mejora en los horarios de atención al usuario.

De acuerdo Ishikawa (1986), “El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas. No confundir los medios con los objetivos”.

Al hablar de calidad, es fundamental identificar y comprender las necesidades de los socios y de la cooperativa.

De acuerdo con las publicaciones oficiales, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ha experimentado cambios en su horario de atención al público a raíz de la pandemia de COVID-19 y al paro nacional que se produjo en el año 2020.

En el año 2019, la cooperativa tenía un horario de atención de lunes a viernes de 8h00 a 18h00 y fines de semana de 8h00 a 14h00. Sin embargo, en junio del 2020, la cooperativa ajustó su horario de atención debido a la pandemia y estableció un horario de lunes a viernes de 8h00 a 16h00 y fines de semana de 8h00 a 13h00, aunque este horario no era fijo debido a las circunstancias impredecibles. A partir del 1 de octubre del 2021, la cooperativa estableció un nuevo horario de atención al público de lunes a viernes de 8h00 a 17h00 y fines de semana de 8h00 a 13h00. Es importante destacar que la cooperativa ha utilizado la atención en línea como una alternativa viable para atender al público durante los cierres que ocurrieron en este período, canales virtuales que son utilizados hasta la actualidad.

Figura 2

Informativos de los horarios de atención



Nota. Las imágenes muestran publicaciones oficiales de los horarios de atención. Fuente: COAC

Jardín Azuayo, 2023.

Rodríguez y Gómez (1991) indican que, “no nos basta saber solo las tendencias <<promedios>>” sino que debemos ir más allá, conociendo con precisión la variabilidad en toda su gama y la interconexión de factores y causas en cada nueva situación” (p. 18).

La cooperativa mantiene su horario de atención al público y no considera la necesidad de realizar ajustes por el aumento en nivel de transacciones que maneja en el periodo 2021-2023. Sin embargo, es importante que la cooperativa se asegure del cumplimiento de que los objetivos, expectativas y necesidades. Esto se logra mediante la recolección y análisis de datos en tiempo real, lo que permitirá a la cooperativa tomar decisiones informadas para mejorar su desempeño y ofrecer un mejor servicio a sus usuarios, lo que conducirá a una mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de la cooperativa.

Según Carro y González (s.f), en su libro Productividad y Competitividad concluyen que “La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes o servicios producidos”. (p.16)

Por lo tanto, para el presente análisis sobre el horario de atención de la cooperativa, se consideran datos sobre el nivel de transaccionalidad y la frecuencia de visita de los socios. Esto permitirá conocer alternativas para maximizar la eficiencia.

El caso de estudio se desarrolla gracias a elementos fundamentales como: la apertura proporcionada por la COAC Jardín Azuayo, la aprobación del Gerente General, sus colaboradores y la disponibilidad de información transaccional y operativa. Estos elementos contribuyen con el buen desarrollo del estudio detallado.

Los beneficiarios directos son los 154.763 socios y clientes con los que cuenta la cooperativa, así como también la entidad cooperativista porque con los resultados se podrían plantear decisiones y estrategias para las distintas sucursales.

1.6 Importancia y alcances

El análisis de productividad es considerado una base fundamental dentro de las empresas para evaluar el cumplimiento de los objetivos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es una institución financiera ubicada en el 3er puesto a nivel nacional según sus activos.

El análisis de productividad es ampliamente desarrollado en el sector de la manufactura, no es común aplicar un análisis en el sector de servicios. Es imprescindible manejar estudios o mediciones de productividad para el sector, porque aporta a los datos económicos del país y aclara el panorama de cómo aplicar e incrementar mejoras en una empresa, así como la correcta ocupación de recursos.

Bain (2017), argumenta que: “La productividad es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales” (pag.4). En referencia a lo mencionado en el Ecuador las actividades financieras y seguros tienen un porcentaje de participación en el mercado del 4.8% en ventas nacionales. Y el porcentaje de variación de las ventas anuales entre el año 2021 al 2022 fue del 16.8%, lo que demuestra como la demanda de los servicios financieros han ido en aumento, esta información contribuye a lo que Bain (2017), manifiesta en su libro Productividad La Solución a Los Problemas: “Los incrementos en la productividad conducen a un servicio que muestra mayor interés por los clientes, a un mayor flujo de efectivo, a un mejor rendimiento sobre los activos y a mayores utilidades” (pag.4).

Identificar los aspectos, datos e información para desarrollar un correcto análisis y con ello aseverar lo que Shaw (1991), manifestó al respecto en su libro Gestión de Servicios:

“Al establecer relación entre las necesidades de los clientes o consumidores y los recursos necesarios para satisfacerlas, las empresas logran un grado de atención que produce unos efectos de gran potencia”. Es decir, si el análisis para la mejora de los procesos dentro de la institución es establecido con la información adecuada se logrará esclarecer el panorama y aportar con el análisis ideas para el cumplimiento de las metas determinadas en la institución.

1.7 Delimitación Geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo opera en la totalidad de las 24 provincias del país, a través de 61 sucursales y 700 corresponsales a nivel nacional.

Su oficina matriz se encuentra ubicada en el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay. En el cantón existen 12 sucursales para atención a los socios.

Tabla 3

Ubicación de las agencias de la Cooperativa en la ciudad de Cuenca 2023

#	Agencia	Dirección
1	Cuenca Centro	Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar
2	Ricaurte	Antonio Ricaurte entre Juan Strobel y Vicente Pacheco
3	Valle	Vía principal El Valle - Santana, frente a la escuela Tomás Rendón
4	Yanuncay	Av. Don Bosco y Francisco de Orellana
5	Totoracocha	Av. González Suárez entre Jacinto Jijón y Caamaño y Av. Guapondelig
6	Feria	Eduardo Arias entre Av. de las Américas y Luis Roberto Bravo
7	Monay	Avenida 24 de mayo y La Gaceta Esq.
8	Patamarca	Vía a Patamarca 1-72 y la calle paseo Río Machángara
9	San Blas	Calle Alfonso Cordero N 2-71 entre Manuel J. Calle y Av. José Peralta
10	Bellavista	Av. Abelardo J. Andrade y Av. Del Chofer
11	Huayna Capac	Av. Huayna Cápac y Gaspar Sangurima
12	Hurtado de Mendoza	Av. Hurtado de Mendoza 4-92 entre Antisana y Llanganatis

Nota. Datos tomados de la página web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo (2023). Fuente: Elaboración propia.

1.8 Hipótesis

"Los horarios de atención del área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo generan un impacto positivo en la productividad de la misma"

2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO

2.1 Objetivo General

Analizar el impacto del horario de atención en la productividad de la gestión operativa de la COAC Jardín Azuayo, en las sucursales que forman parte del cantón Cuenca (doce).

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial en base a datos históricos de la cooperativa.
- Analizar los indicadores de productividad establecidos por la cooperativa para examinar su desempeño en relación con los horarios de atención.
- Evaluar los datos obtenidos de los indicadores para medir el grado de productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, del cantón Cuenca.
- Elaborar recomendaciones de mejora en base al estudio realizado.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A través de los años, la cooperativa ha tenido presente que sus socios son los actores principales de su éxito organizacional, por lo que, la prestación de sus servicios debe cumplir con

las necesidades y expectativas de los mismos. También, representa la confianza que tienen los socios en la cooperativa, transparencia y responsabilidad, logrando un beneficio mutuo.

Para un correcto análisis, es importante comprender cada una de las actividades que involucran el área operativa de Jardín Azuayo y cómo estas ayudan en su productividad y en la satisfacción de los clientes a través de sus horarios de atención.

La calidad y productividad son dos términos que van de la mano en cada actividad de la empresa, Según Gutiérrez (2010), “la calidad la define el cliente al encontrar en un solo lugar todo lo que él esperaba y más, demostrando así que la empresa es capaz de cumplir todas las expectativas que el socio tiene acerca del servicio” (p. 20). Mientras que la productividad, Arévalo Avecillas et al. (2018), la define como “una medida de desempeño que permite conocer el rendimiento de factores incorporados en el proceso productivo”. Indicando, que esta medida es la representación de la eficiencia en los servicios que brinda la cooperativa y que tan satisfechos están los socios de estos servicios.

Así mismo, dentro de la satisfacción del cliente Gutiérrez (2010), se define “que está determinado por la calidad del servicio y los atributos del producto y el precio” (p.17). En este sentido, la cooperativa está interesada en su interrelación con sus socios y en el correcto manejo de las actividades dentro del área operativa. Para que la empresa se gane la confianza de los mismos y tenga un buen posicionamiento en la mente de los socios se lo debe tratar con los valores y principios que representa la imagen de la misma cooperativa. Según Harrington (2000):

El principal objetivo consiste en garantizar que la organización tenga procesos que eliminen los errores, minimicen las demoras, maximicen el uso de los activos, promuevan el entendimiento, sean amistosos con el cliente, sean adaptables a las necesidades cambiantes de los clientes y que se reduzca el exceso de personal. (p.7)

En este estudio, se definió que las transacciones en la cooperativa miden el impacto de la productividad, ya que, es una de las actividades más importantes de la cooperativa, no solo porque represente su éxito, sino porque se mantienen económicamente, logrando obtener recursos para financiar proyectos y proporcionar excelentes servicios a sus miembros. Por ende, Inec (s.f) define a la transacción como “flujo económico que refleja la creación, transformación, intercambio, transferencia (...), prestación de servicios o suministro de mano de obra” (p.1).

Para evaluar la productividad según el nivel de transacciones es importante revisar la variación que existe entre los datos cuantitativos reportados por la institución alrededor de los años. Según Carro y González, (2012) “La forma de evaluar la calidad consiste en medir variables, es decir, las características del producto o servicio que son susceptibles de ser medidas, como peso, longitud, volumen o tiempo”(p.6).

Así mismo, para una mejor comprensión del tema a analizar se debe conocer la frecuencia de visita de los socios a las diferentes sucursales. En palabras de Cañadas y Sánchez (1998), “Hace referencia a un procedimiento de escalamiento en el que el sujeto asigna los estímulos a un conjunto específico de categorías o cuantificadores lingüísticos” (p.623).

Los horarios de atención que manejan las agencias de Jardín Azuayo junto con las transacciones desempeñan un papel crucial para conocer su productividad año a año. En resumen, este análisis es una herramienta valiosa para tomar decisiones estratégicas, esto puede ayudar a las empresas a justificar sus decisiones ante las partes interesadas tanto internas como externas, pero es muy importante mencionar que este análisis no debe ser la única herramienta para determinar cómo avanzar en un negocio, se deben considerar otros factores relevantes.

3.1 Servicios operativos

Dentro de los servicios que ofrece la cooperativa encontramos los diferentes tipos de créditos conforme la necesidad del socio. Primero encontramos el crédito con ahorro dirigido a socios de al menos un mes, debe tener un ahorro promedio de 30 días, la base de ahorro debe ser igual al 10% del monto a solicitar, plazo de hasta 7 años con una tasa será de 12,77%, el monto del crédito debe estar conforme a las políticas de la cooperativa.

Luego se encuentra el crédito sin ahorro, el plazo y el monto se manejan de la misma forma que el crédito anterior, su tasa cambia a 15,25% anual. El crédito extraordinario es otorgado para salud, educación o calamidad comprobada, con plazo de hasta 8 meses, una tasa de 11,22% anual y monto máximo de 8.000 dólares. Finalmente, se encuentra el crédito verde o también conocido como eco crédito que son concedidos para la compra de bicicletas y medios de transporte que sea amigable con el medio ambiente, con un plazo de hasta 7 años y tasa anual de 11%.

La línea de crédito se basa en otorgar una concesión de dinero al socio por un monto indefinido, el socio decidirá si desea una parte o la totalidad del monto en el momento que él lo requiera. El cliente pagará solo lo que utiliza a una tasa de interés de 12,77% con ahorro y 15,25% sin ahorro.

En los servicios de ahorro, se encuentra el ahorro a plazo fijo donde se considera que a mayor plazo existe una mayor tasa. El ahorro programado, consiste en hacer depósitos para conseguir una meta de ahorro que eligió el socio, mediante un contrato se llega a un acuerdo de la frecuencia de los depósitos y el plazo. Por último, el ahorro a la vista se trata de un ahorro que ingresa y se controla en la cuenta de ahorros, se paga a una tasa de 3,50% de interés mensualmente.

Dentro de las actividades que realizan los asesores de servicios se encuentran la apertura, cancelación y cierre de cuentas; activación, bloqueos y cancelación en las tarjetas de débito; emisión de tablas de amortización; revisión de transacciones de ATM'S y aplicativos, reposición de libreta y referencias financieras.

Los servicios que se realizan en caja o ventanilla son: transferencias bancarias, recaudaciones (Servicios básicos, obligaciones tributarias, etc.), pago de créditos, depósitos, retiros y pago de sueldos a empleados.

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizará una investigación de campo que según Arias (2012), “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (...), el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (p. 31), al contar con contacto directo con el Gerente General y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la ciudad de Cuenca la información a ser proporcionada de los movimientos transaccionales e indicadores garantiza que la información recopilada se mantendrá confidencial, utilizando los datos para fines investigativos y de análisis, datos esenciales para la veracidad de los criterios a obtener, sin excluir las responsabilidades éticas que esto conlleva.

La población de estudio se limita a los socios y clientes del área operativa de la cooperativa.

4.1 Enfoque

Para el presente análisis de caso se considera recopilar datos sobre las transacciones de la cooperativa y la percepción de los miembros de la comunidad sobre su desempeño. Para obtener información del efecto del horario de atención, se utilizará la encuesta como un método útil. Con esto, se pueden recopilar datos sobre la opinión y preferencias de un grupo de personas con respecto al tema. Los datos cuantitativos recopilados a través de la encuesta se podrán analizar, en base a los objetivos de la investigación. La encuesta va a ser realizada de manera presencial en las doce agencias de la ciudad de Cuenca dado que es importante asegurarse de que se llegue a una muestra representativa de socios y se obtenga un número suficiente de respuestas para analizar los resultados.

La investigación utilizará tanto el enfoque cualitativo como cuantitativo, según Vega-Malagón et al. (2014) “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y al análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente (...) el enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica como la descripción y la observación del fenómeno” (p. 525-526). Esta combinación es crucial para que con el análisis crítico y comparativo se puede identificar patrones y tendencias, así como evaluar la efectividad de diferentes soluciones o estrategias en relación con la problemática establecida. La información de los resultados de las encuestas, y monitoreo transaccional es útil para el análisis. Reafirmando lo expresado por Peña (2017) acerca de la importancia de los datos en las empresas: “los datos se convierten en el insumo más importante para las empresas (...) para tomar decisiones, adecuar procesos e iniciar estrategias.” (p. 23-24).

4.2 Tipo de investigación

En el libro Metodología de la investigación, Sampieri (1991), menciona “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (p. 53).

Por ello se considera a la investigación exploratoria como una etapa crucial en cualquier proceso de investigación que, con la revisión y análisis crítico de los datos existentes, nos permitirá como investigadores obtener una comprensión clara y profunda de la problemática en cuestión, identificar diferentes enfoques y perspectivas, evaluar la validez y confiabilidad de los resultados, y desarrollar una referencia que puede ser tomada para investigaciones futuras.

A partir del análisis de los datos recolectados, se considera realizar recomendaciones de mejora para optimizar la productividad de la cooperativa señalando las sucursales que requieren mayor atención.

4.3 Población y Muestra

Para este estudio, la cooperativa tiene 154763 socios, por lo que es necesario calcular la muestra para trabajar con una menor población. Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

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

Los simbología y datos tomados para resolver la fórmula se detallan de la siguiente manera:

N = Total de población (154763)

Z = Nivel de confianza (95%)

E = Error máximo aceptado (5%)

PQ = Probabilidad de que ocurra o no un evento (50%)

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 154763 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2(154763 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 383$$

El método de selección de los socios para realizar las encuestas se llevará a cabo de manera aleatoria en todas las agencias del cantón Cuenca. Es decir, una vez que los socios hayan realizado sus actividades, se les solicitará la ayuda para completar la encuesta de satisfacción. Cada una de las 12 agencias tendrá 32 encuestas para cumplir con el total de la muestra calculada.

4.4 Plan de recolección de la información

La recolección de la información se elaborará en abril y mayo de este año. Los reportes e informes serán suministrados por el gerente y colaboradores; pues, al ser quienes alimentan los datos de los indicadores y movimientos transaccionales son una fuente válida de información.

La encuesta es una herramienta útil para obtener información de las apreciaciones que tiene el usuario de los servicios financieros que brinda la cooperativa. Para esto se construye una encuesta de 8 preguntas, evitando que sea extensa, pero sí clara y familiar para el socio. El objetivo de la aplicación de este instrumento es conocer datos del nivel de satisfacción del socio, comparar los resultados con los indicadores proporcionados por la cooperativa, así como detectar ideas y opiniones respecto a la problemática.

Para la realización de las encuestas en las 12 agencias de Cuenca se establece días y horarios programados por anticipado con el Gerente para que sean aprobados. Al contar con la aprobación,

según el cronograma elaborado en un aproximado de cuatro horas se realizará 32 encuestas por agencia y se obtendrá la información requerida. El número de horas fue un promedio establecido según la afluencia que existe en la cooperativa durante la visita para la elaboración, el tiempo promedio de demora para responder es de 3min.

4.5 Plan de procesamiento de la información

El procesamiento de información se realizará de la siguiente manera:

Primero, se revisarán las encuestas realizadas en cada agencia para organizar los resultados. El proceso de tabulación será de manera digital, cada pregunta estará representada en porcentaje.

Luego, para el análisis de datos se presentará mediante tablas, con el objetivo de organizar las respuestas y la representación de los resultados será con su respectivo gráfico para una mejor comprensión.

Junto con los resultados obtenidos de las encuestas y los indicadores, se podrá dar las conclusiones y recomendaciones.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Nivel de transacciones y número de socios

Según los datos proporcionados por la cooperativa, se dispone de información sobre el nivel de transacciones y el número total de socios durante el periodo comprendido entre 2021 y 2022, así como del primer trimestre del 2023. La cooperativa Jardín Azuayo ha organizado sus

agencias en distintos territorios, tales como: Cañar, Costa 1, Costa 2, Costa 3, Sector Cuenca, Jubones 1, Jubones 2, Oriente, Paute y Norte.

En el territorio Sector Cuenca se consideran 8 de las 12 agencias que operan en el cantón. Las 4 agencias restantes: Huayna Cápac, Bellavista, San Blas y Hurtado de Mendoza son consideradas como ventanillas por lo que no son contempladas individualmente en los datos del monitoreo por oficina. A estas agencias se les denomina "ventanillas" debido a que únicamente realizan transacciones como depósitos, retiros y pago de servicios, excluyendo las actividades de crédito.

Para determinar el porcentaje de contribución a las actividades de la cooperativa, se realiza un análisis basado en el número total de socios por año y el volumen de transacciones realizadas.

Tabla 4

Número de socios en el periodo 2021 – 2023

Año	2021		2022		2023	
	No. De socios	%	No. De Socios	%	No. De socios	%
Cuenca	57.157	40,02%	59.897	38,96%	56.574	38,65%
Ricaurte	16.534	11,58%	18.241	11,87%	12.494	8,54%
Patamarca	8.825	6,18%	9.726	6,33%	9.982	6,82%
El Valle	9.843	6,89%	10.597	6,89%	10.782	7,37%
Yanuncay	15.172	10,62%	16.281	10,59%	16.532	11,30%
Feria Libre	14.069	9,85%	15.733	10,23%	16.285	11,13%
Totoracocha	16.616	11,63%	18.112	11,78%	18.447	12,60%
Monay	4.597	3,22%	5.134	3,34%	5.262	3,60%
Total	142.813		153.721		146.358	

Nota. Datos tomados del documento Monitoreo de oficinas 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Al analizar los datos recopilados para el periodo 2021-2023, se pueden observar el movimiento de los socios en las diferentes agencias del territorio Cuenca. La agencia Cuenca destaca por tener el mayor porcentaje de socios en comparación con las demás agencias, alcanzó un total de 56574 socios en el primer trimestre del año 2023. Sin embargo, se registra un ligero decremento del 0,31% en comparación del año 2022.

Por otro lado, la agencia Ricaurte inicia el año 2023 con un total de 12494 socios, mostrando una variación negativa de 3,33% en relación al año anterior.

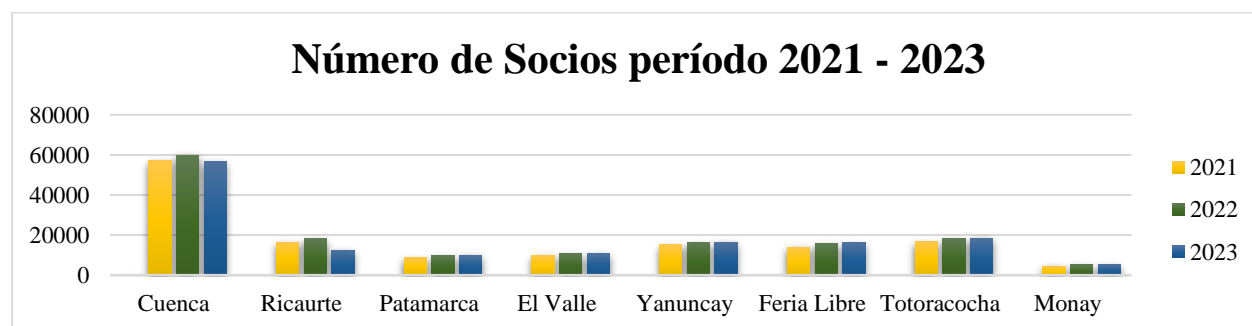
Las agencias Yanuncay, Feria Libre y Totoracocha experimentan un crecimiento constante en el número de socios registrados, con 11,30%, 11,13% y 12,60% respectivamente.

Patamarca y el Valle son las agencias que tienen una contribución significativa de socios, representando un 6,82% y 7,37% respectivamente, su impacto no es especialmente relevante.

En el caso de la agencia Monay, cuenta con 5262 socios, lo que representa tan solo el 3,60% del total en el territorio Cuenca hasta marzo 2023. Se observa un crecimiento en el número de socios a lo largo de los años.

Figura 3

Número de socios período 2021-2023



Nota. Representación gráfica del número de socios por año en las agencias del territorio Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Tabla 5

Número de transacciones por oficina en el periodo 2021 – 2023

Año	2021		2022		2023	
Agencia	Total	%	Total	%	Total	%
Cuenca	423.010	26,79%	453.595	27,11%	163.732	25,98%
Ricaurte	262.187	16,60%	271.272	16,21%	86.543	13,73%
Patamarca	117.195	7,42%	117.771	7,04%	63.230	10,03%
El Valle	102.887	6,51%	108.041	6,46%	42.828	6,80%
Yanuncay	150.756	9,55%	154.880	9,26%	61.942	9,83%
Feria Libre	231.712	14,67%	240.244	14,36%	93.873	14,90%
Totoracocha	196.973	12,47%	213.754	12,77%	77.094	12,23%
Monay	94.546	5,99%	113.855	6,80%	40.984	6,50%
Total	1.579.266		1.673.412		630.226	

Nota. Datos tomados del documento Monitoreo de oficinas 2020-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que el número de socios durante el período 2021-2023, la agencia Cuenca predomina por tener mayor número de transacciones, representando un 27,11% en el año 2022 y un 25,98% en marzo de 2023. La agencia Ricaurte también registra un porcentaje significativo de transacciones, alcanzando un 13,73% en el primer trimestre de 2023. Sin embargo, es importante destacar que se observa una disminución en el número de transacciones realizadas, con una variación de 0,39% entre los años 2021 y 2022.

Las sucursales Yanuncay, Feria Libre y Totoracocha también contribuyen con un número considerable de transacciones, a pesar de que Yanuncay y Feria Libre experimentaron una

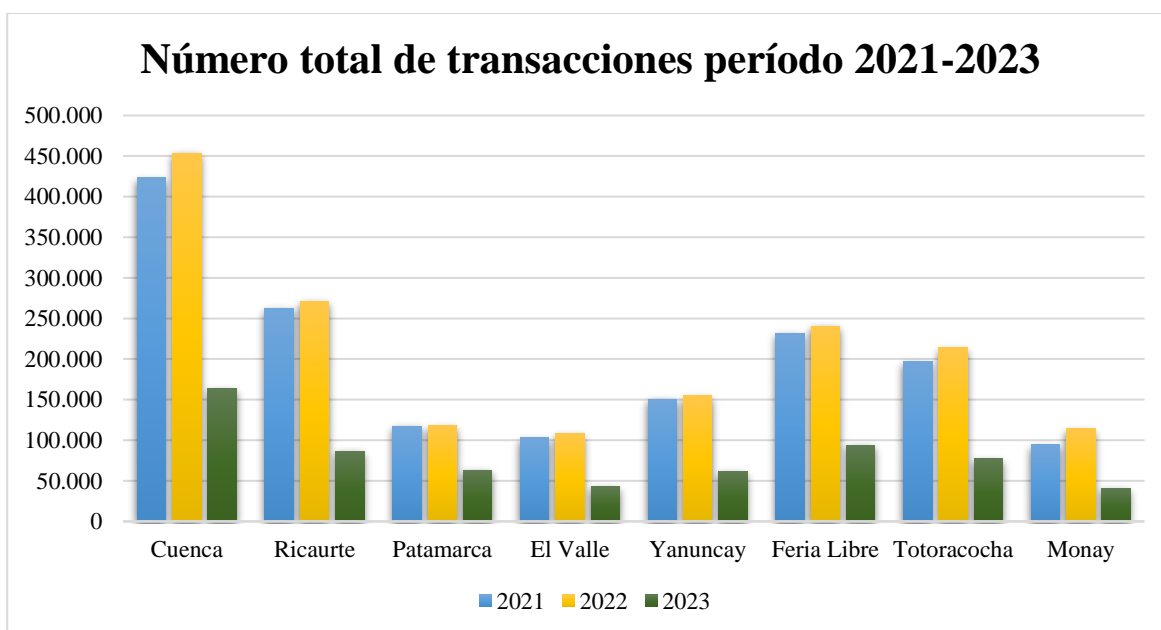
disminución en el año 2022. No obstante, esta variación no afecta significativamente el nivel de transacciones en el período analizado.

Por otro lado, la agencia Patamarca registró un decrecimiento en sus transacciones durante los años 2021 y 2022, sin embargo, para el año 2023 la agencia muestra una tendencia al alza.

Las agencias el Valle y Monay, presentan el número más bajo de transacciones, lo que es cuestionable para la agencia Monay ya que ofrece un horario de atención de lunes a domingo.

Figura 4

Número de socios período 2021-2023



Nota. Representación gráfica del número de transacciones por año en las agencias del territorio

Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

4.2 Transacciones diarias por agencia

Tabla 6

Número de transacciones diarias por agencia 2021 – 2023

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Cuenca		
	2021	2022	2023
Enero	1706	1891	2127
Febrero	1660	1810	1915
Marzo	1986	2077	1838
Abril	1781	2008	0,00
Mayo	1832	2060	0,00
Octubre	1999	2110	0,00
Noviembre	1900	2094	0,00
Diciembre	2033	2217	0,00

Nota. Datos tomados del documento Monitoreo de oficinas 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

La tabla número 6 muestra una comparación de las transacciones diarias realizadas por la agencia en Cuenca entre el año 2021 y el primer trimestre del año 2023. Dentro del año 2021, se observa que hubo altibajos mes a mes, por ejemplo, en marzo se realizaron 1986 transacciones mejor dicho el 13,33%, mientras que en abril esta cifra disminuye a 1781, es decir al 11,96%. Lo mismo ocurre para el año 2022 y 2023. Sin embargo, estas variaciones no indican una debilidad general en la agencia, ya que se puede apreciar un aumento.

Tabla 7

Número de transacciones diarias por agencia 2021 – 2023

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Cuenca		
	2021	2022	2023
Enero	114	138	164
Febrero	102	119	134
Marzo	96	147	128
Abril	106	135	0,00
Mayo	115	137	0,00
Octubre	126	127	0,00
Noviembre	117	131	0,00
Diciembre	122	154	0,00

Nota. Datos tomados del documento Monitoreo de oficinas 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la actividad de servicios en la agencia Cuenca, también se observa un aumento de sus actividades en comparación año tras año. El mes más relevante es marzo, donde se evidencia la variabilidad de sus transacciones: En el año 2021 realizaron 96 servicios diarios, aumenta su actividad a 147 para el 2022 y para el 2023 baja a 128.

Tabla 8

Número de transacciones diarias por agencia 2021 – 2023

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Cuenca		
	2021	2022	2023
Enero	241	201	189
Febrero	175	182	150
Marzo	356	218	176
Abril	209	178	0,00
Mayo	216	190	0,00
Octubre	207	189	0,00
Noviembre	211	201	0,00
Diciembre	215	186	0,00

Nota. Datos tomados del documento Monitoreo de oficinas 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

En el área de créditos, es evidente ha habido una disminución de las transacciones en la mayoría de los meses. Esto demuestra que la disminución total de movimientos en la tabla 6 para el año 2023 se debe principalmente a la baja de transacciones en las actividades de créditos. Es importante mencionar que los datos obtenidos para el año 2023 se basan únicamente al primer trimestre, pero muestran una tendencia a la baja en las actividades generales de la sucursal Cuenca.

A continuación, se presenta el análisis de los datos obtenidos de las sucursales. La información cuantificable de las demás agencias se encuentra disponible en la sección de anexos.

En la agencia Ricaurte se observa un aumento en el área de transacciones de caja en relación a los años analizados, con excepción de marzo de 2023. Asimismo, en el área de servicios, se presenta situación similar de incremento. Sin embargo, en el caso de los créditos, al igual que la agencia de Cuenca, se registra una disminución en la mayoría de los meses. Esto explica la baja en el número total de transacciones totales en el año 2023. (Ver Anexo 1-3).

En Patamarca ocurre el mismo comportamiento de alza, con excepción de los meses de abril, mayo, octubre y diciembre del 2022 en los servicios de caja. En el área de servicios, se registra una disminución del 8,98% a partir de mayo hasta diciembre en comparación de los años 2021-2022. En cuanto a las actividades de crédito, el primer trimestre del año 2023 muestra un crecimiento notable, con un aumento del 10,03% en las transacciones totales en comparación con los dos años anteriores. (Ver Anexo 4-6)

En la sucursal El Valle, tanto en al área de caja como en servicios, se observa en su mayoría un comportamiento ascendente a lo largo de los meses, con solo variaciones mínimas en

los meses de mayo y octubre en el área de servicios. Dentro del área de crédito, se registró una disminución en los movimientos diarios durante el mes de marzo de 2022, pero posteriormente se observó un incremento en el año 2023. Esto evidencia un aumento en sus actividades y respalda la tendencia al alza en el total de transacciones. (Ver Anexo 7-9)

En Yanuncay se observa un comportamiento ascendente en los movimientos transaccionales del área de caja y servicios durante el período analizado. Sin embargo, en el área de crédito se muestra una disminución significativa en los movimientos. A pesar de ello, la mayoría de transacciones realizadas en caja compensan esta baja en los movimientos totales. (Ver Anexo 10-12)

En la agencia Feria Libre, los movimientos de caja tienen un incremento en la mayoría de los meses, aunque se registran bajas en marzo y octubre de 2022 así como en febrero de 2023. Por otro lado, en el área de servicios se aprecia un aumento en sus actividades, a pesar de una disminución en octubre. Para el área de créditos se evidencia claramente una baja de movimientos en todos los meses analizados. (Ver Anexo 13-15)

Para Totoracocha, tanto las actividades de caja como los servicios muestran un claro aumento en sus transacciones durante los años 2021-2023. Lo que es importante destacar que las actividades de crédito presentan una variación constante mes a mes. Por ejemplo, en el mes de marzo del año 2021 se inicia con 81 movimientos diarios, pero en el año 2022 experimenta una disminución a 40 transacciones, alcanzando un total de 58 movimientos para el año 2023. Esto explica la baja en las transacciones totales de las actividades de crédito. (Ver Anexo 16-18)

A pesar de ser la agencia con menor número de transacciones en comparación con las demás sucursales, en Monay se observa un aumento constante tanto en el área de caja como en la de servicios a lo largo de todos los meses. Aunque esta variación es mínima, este incremento

contribuye al total de transacciones de la sucursal. En cuanto al área de créditos, se registran meses con variaciones y otros con movimientos estables. Esto resulta en un porcentaje menor en el total de transacciones. No obstante, es importante mencionar que, para el primer trimestre del año 2023, el porcentaje de transacciones de la agencia crece un 12,39% comparación con el periodo comprendido en los años 2021-2023. (Ver Anexo 19-21)

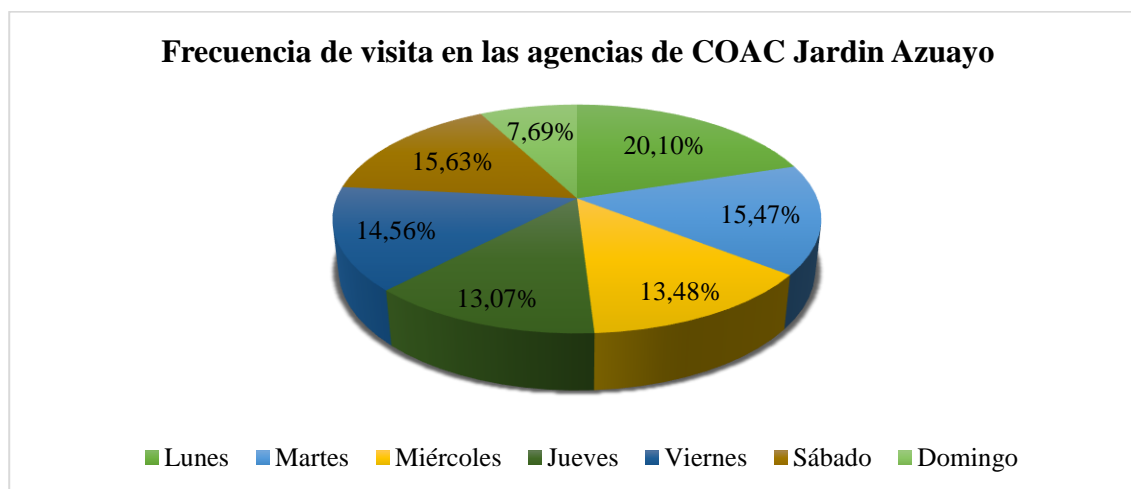
6. PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS

6.1 Frecuencia de visitas

Para medir la productividad de los horarios de atención en la cooperativa podemos considerar diferentes puntos de vista basados en la información recopilada. Al analizar la variable de frecuencia de visita, según los resultados de las encuestas realizadas en las diversas sucursales, se observa que los días con mayor afluencia de socios son los días lunes, martes y sábado. El miércoles y jueves registran un nivel de visitas más bajo, con un 13,48% y un 13,07% respectivamente. Es evidente que la atención de los días domingos no es conocida por todos los socios, ya que presenta el porcentaje más bajo de visitas.

Figura 5

Frecuencia de visita en las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

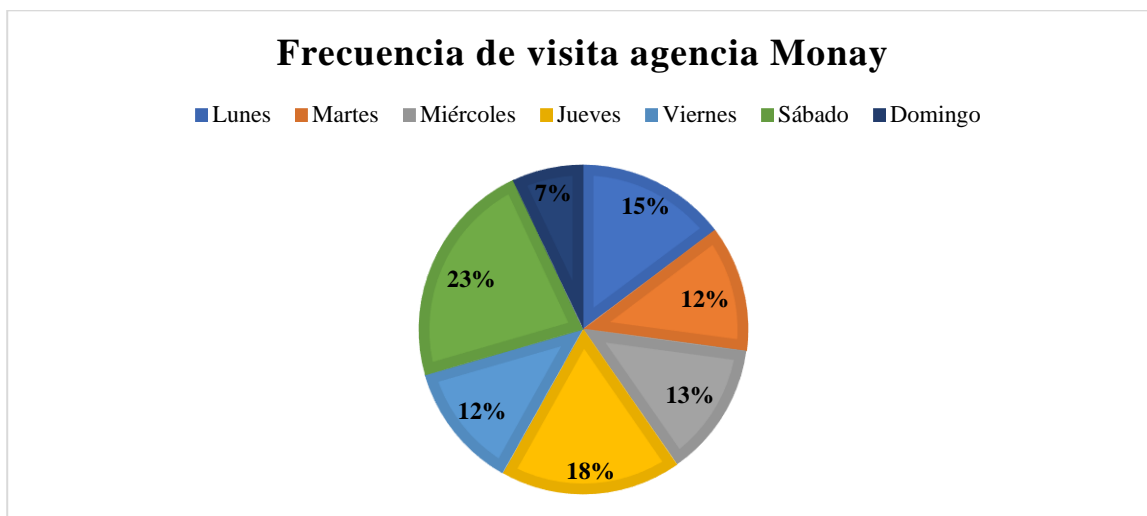


Nota. Representación gráfica de mayor frecuencia de visita de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

En la agencia Monay podemos evidenciar que la frecuencia de visita es más habitual los días jueves y sábado, el día domingo es poco frecuente.

Figura 6

Frecuencia de visita agencia Monay



Nota. Representación gráfica de mayor frecuencia de visita de la agencia Monay de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: Elaboración propia.

El mismo comportamiento de frecuencia se observa en las demás agencias, mostrando que el día de menor afluencia de socios es el día domingo, como se puede observar en la figura 5.

6.2 Encuestas

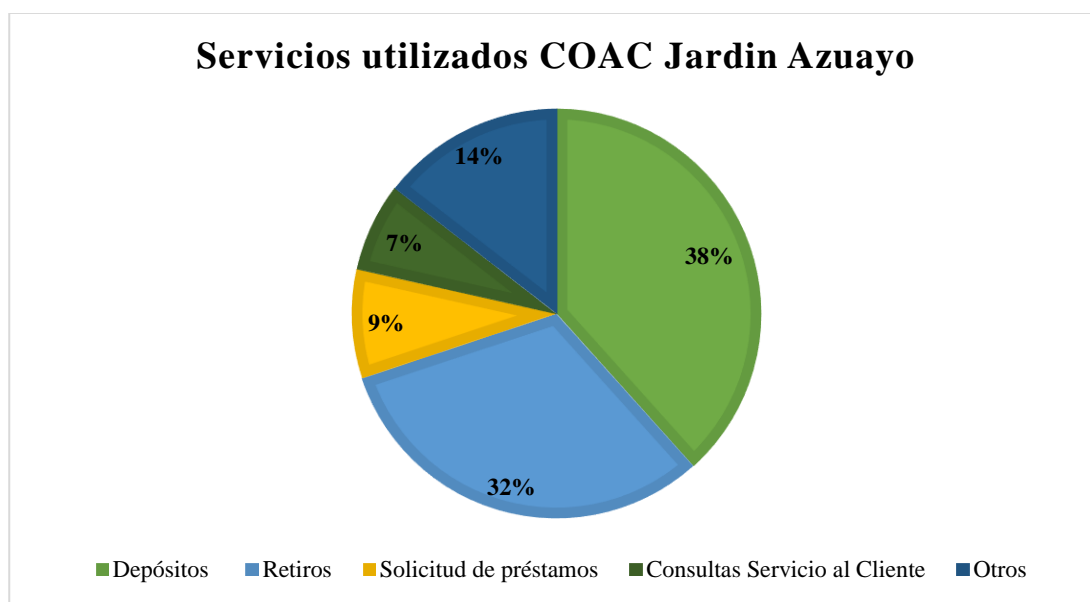
Según datos obtenidos en la encuesta aplicada a los socios en las distintas sucursales del territorio, se pudo determinar que los servicios más frecuentes que realizan son los depósitos, retiros y pago de servicios básicos representando el 38%, 32% y 15% respectivamente.

Información que se pudo constatar de primera mano con los colaboradores de la cooperativa. Del

mismo modo, es importante destacar que durante cada mes que se hace la contabilización de las transacciones, los quince primeros días se caracterizan principalmente por el pago de servicios básicos, depósitos y retiros al ser estos movimientos más recurrentes.

Figura 7

Servicios utilizados COAC Jardín Azuayo



Nota. Representación gráfica de los resultados de las encuestas de los servicios utilizados por los socios. Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los socios califica como buena el tiempo de espera para ser atendido, el tiempo de atención y la atención brindada por el colaborador, aproximadamente con el 50% de aceptación, estos resultados reflejan la satisfacción general de los socios desde el momento que ingresan a las instalaciones de la cooperativa.

Tabla 9

Resultados de las preguntas 3, 4 y 5 de encuesta aplicada

RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA			
Ítems	Preguntas		
	Tiempo de espera para ser atendido	Tiempo de atención	Atención Brindada
Excelente	27,86%	29,95%	36,72%
Buena	53,13%	58,07%	53,39%
Regular	17,45%	11,20%	8,59%
Mala	1,56%	0,78%	1,04%
Muy mala	0,00%	0,00%	0,26%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los socios de la COAC Jardín Azuayo. Fuente:

Elaboración propia.

De los 384 encuestados, un 72% manifestó estar de acuerdo con el horario de atención de la cooperativa, el cual se encuentra establecido de lunes a viernes de 8h00 am a 17h00 pm. Por otra parte, 107 encuestados que representan el 28% expresaron que el horario actual no se ajusta a su horario de salida laboral, por lo que mencionan que se amplié el horario de atención a una hora adicional.

Por otro lado, el 24% expreso su desacuerdo con el horario del día sábado, sugiriendo que se amplie una hora más.

Además, el 65% de los encuestados mencionaron que están al tanto de que cuatro agencias tienen un horario extendido hasta los domingos. Del mismo modo, los socios encuestados en las agencias de la zona urbana manifestaron su interés en que se analice la posibilidad de abrir otra agencia para servicios los días domingos. Para consultar los resultados de la encuesta. (Ver Anexo 23).

6.3 Monitoreo transaccional y número de socios

La evaluación de los análisis previamente realizados revela la influencia de la percepción de los socios al nivel de transacciones. Al considerar las transacciones diarias y comparar entre sucursales que ofrecen atención de lunes a sábado en las actividades de caja y atención de servicios, se observa que el Valle registra el menor número de transacciones con el 6,80% al 2023. Aunque su nivel de actividad transaccional muestra un crecimiento bajo del 0,34% entre el año 2022-2023, esto se compensa con las transacciones generadas por el resto de agencias manteniendo a nivel general como territorio productividad en relación a su nivel de transacciones.

La cooperativa maneja un monitoreo por oficinas donde se contemplan las 8 sucursales hasta febrero 2023, a partir de marzo se suman dos agencias que son San Blas y Huayna Cápac pasan de ser consideradas de ventanilla a agencia pequeña cuando SEPS otorga el permiso para que las mismas pueda realizar actividades de crédito.

Para el documento consolidado por año del monitoreo transaccional por oficina, se totaliza los movimientos de las agencias Cuenca, Ricaurte y Totoracocha a las agencias consideradas como ventanillas. Es decir, la agencia Cuenca hasta febrero 2023 sumaba las transacciones de la agencia Huayna Cápac y hasta la actualidad continúa contabilizando los movimientos de Bellavista. Ricaurte se une con San Blas hasta febrero 2023 y de igual manera Totoracocha unifica sus transacciones con las de Hurtado de Mendoza.

Los datos transaccionales de las doce agencias se visualizan en el documento Monitoreo transaccional y comparativo que proporciona la Cooperativa.

Figura 8*Nivel de transacciones primer trimestre 2023*

Agencia	Territorio	Enero	Febrero	Marzo
Cuenca	Cuenca	38.197	33.580	40.933
Bellavista	Cuenca	9.554	8.872	10.502
Huaynacapac	Cuenca	11.752	10.342	13.040
Ricaurte	Cuenca	18.527	16.431	19.286
San Blas	Cuenca	16.996	15.303	20.048
Totoracocha	Cuenca	17.845	15.411	18.752
Hurtado de Mendoza	Cuenca	8.680	7.232	9.174
Valle	Cuenca	14.463	12.844	15.521
Yanuncay	Cuenca	21.055	18.300	22.587
Feria Libre	Cuenca	32.235	28.514	33.124
Monay	Cuenca	13.445	12.644	14.895
Patamarca	Cuenca	15.139	13.933	34.158

Nota. Representación gráfica del número de transacciones de las doce agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Fuente: COAC Jardín Azuayo.

Es importante destacar que el desglose proporcionado por agencia y ventanilla nos da una alerta de la sucursal en la que se debe tomar mayor atención. La ventanilla Bellavista y Hurtado de Mendoza cuentan con el menor número de transacciones dentro del primer trimestre del 2023 pero en Bellavista se observa una variación mes a mes en sus transacciones que no demuestran un incremento constante ni significativo al mantener un horario de atención extendido al realizar una comparación 2021-2022 se observa un decrecimiento del 2,36%, mientras que para el 2022-2023 existe un aumento del 5,63%.

CONCLUSIONES

En respuesta a la hipótesis planteada, la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo cumple con los niveles de productividad en relación a sus horarios de atención conclusión determinada al analizar los niveles de transaccionalidad dentro del área operativa y número total de socios. Al evaluar los resultados, la información respalda la productividad de la cooperativa, ya que, en general, las transacciones varían en las diferentes agencias ya sea aumentando sus movimientos o disminuyendo, las demás agencias compensan esta reducción y mantienen una estabilidad. El horario de atención se considera un factor relevante para determinar la productividad en la cooperativa, por ello no se puede ignorar el hecho de que la mayoría de las agencias que atienden de lunes a domingo tienen un menor porcentaje de transacciones. Un claro ejemplo es la agencia Monay y las ventanillas Bellavista y Hurtado de Mendoza, las cuales tienen menos socios y número transacciones.

RECOMENDACIONES

Debería considerarse la apertura de una agencia en fines de semana que cuente con el mayor número de socios registrados y/o el mayor volumen de transacciones en las áreas de caja, servicios y crédito. Además, se debe tomar en cuenta la ubicación estratégica más adecuada en relación a lo mencionado anteriormente y a las opiniones de los socios.

Se sugiere evaluar otros parámetros como frecuencia de visita y la propiedad del local. Algunas agencias que pueden considerarse para aplicar el horario extendido son las que cuentan con local propio entre ellas están las sucursales Ricaurte, Feria Libre, Totoracocha y Cuenca.

Durante el primer trimestre del año, se observa una tendencia al alza en la cantidad de transacciones en cada área. Esto demuestra un nivel de productividad en aumento, ya que los movimientos totales de las sucursales grandes compensan el decrecimiento de las pequeñas, estabilizando al territorio. Sin embargo, enfatizamos la importancia de realizar un análisis de otros factores que la Cooperativa considere estratégicos para determinar qué agencias deben extender su horario de atención o, incluso, crear planes estratégicos como campañas de marketing y comunicación para fomentar la visita a las sucursales con horarios extendidos.

Los socios consideran importante tener una agencia cercana a su domicilio, pero también requieren contar con la disponibilidad de sucursales con horarios extendidos durante el fin de semana para realizar transacciones urgentes.

Es importante determinar el motivo de apertura para las sucursales que laboran en horario extendido, ya que si se contempla el número de socios y nivel de transaccionalidad que disponen, la agencia de Monay no cumple los niveles requeridos en comparación con el resto de agencias.

BIBLIOGRAFÍA

- Árevalo-Avecillas et al. (2018). *La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios*. Portoviejo.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación 6ta edición*. Episteme.
- Bain, D. (2017). *Productividad. La solución a los problemas de la empresa*. México D.F: McGraw-Hill.
- Cañadas, I., & Sánchez, A. (1998). *Categorías de respuesta en escalas tipo likert*. Psicothema.
- Carro, R., & González, D. (s.f). *Productividad y Competitividad*.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Control Estadístico de Procesos*. Obtenido de http://nulan.mdpu.edu.ar/id/eprint/1617/1/12_control_estadistico.pdf
- COAC Jardín Azuayo. (2023). © 2023 *Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/>
- Inec. (s.f.). *Conceptos y definiciones*. Obtenido de <https://www.inec.gob.pa/Archivos/P2411conceptos.pdf>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Que es el control de calidad total? La modalidad Japonesa*. Bogotá: Norma.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Harrington, J. (2000). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México: McGraw Hill.
- Hernández et al. (1991). *Metodología de la investigación*. Naucalpan de Juárez: McGraw-Hill.
- Peña, S. (2017). *Análisis de Datos*. Bogotá D.C: Fondo editorial Areandino.
- Portal Estadístico SEPS. (2023). *Estados Financieros Mensuales*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/#:~:text=Resumen,2%2C99%20USD%20mil%20millones>.
- Rodríguez, F., & Gómez, L. (1991). *Indicadores de Calidad y Productividad en la empresa*. Nuevos Tiempos.
- Shaw, J. (1991). *Gestión de Servicios*. Madrid, España: Dow Jones-Irwin.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Resolución Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2021-00013*. Quito.
- Vázquez et al. (2019). *SOMOS NUESTRA MEMORIA. Historia de la Cooperativa Jardín Azuayo 1996-2014*. Cuenca.

Vega-Malagón et al. (2014). *Paradigmas en las investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo*. European Scientific Journal.

Stoner, J. A. (1996). *Administración Sexta Edición*. Naucalpan de Juárez: Pearson Education, https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia Ricaurte.

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Ricaurte		
	2021	2022	2023
Enero	1027	1093	1155
Febrero	1025	1005	1046
Marzo	1162	1165	616
Abril	1042	1078	0,00
Mayo	1029	1138	0,00
Octubre	1144	1173	0,00
Noviembre	1077	1121	0,00
Diciembre	1162	1250	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 2: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia Ricaurte.

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Ricaurte		
	2021	2022	2023
Enero	45	51	55
Febrero	38	43	44
Marzo	36	51	30
Abril	41	46	0,00
Mayo	45	47	0,00
Octubre	51	48	0,00
Noviembre	45	50	0,00
Diciembre	48	52	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 3: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia Ricaurte.

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Ricaurte		
	2021	2022	2023
Enero	37	44	59
Febrero	32	38	43
Marzo	51	39	43
Abril	38	29	0,00
Mayo	50	34	0,00
Octubre	50	34	0,00
Noviembre	41	30	0,00
Diciembre	50	31	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 4: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia Patamarca

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Patamarca		
	2021	2022	2023
Enero	497	559	562
Febrero	498	547	520
Marzo	579	591	1341
Abril	564	525	0,00
Mayo	554	533	0,00
Octubre	576	549	0,00
Noviembre	548	550	0,00
Diciembre	574	554	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 5: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia Patamarca

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Patamarca		
	2021	2022	2023
Enero	27	40	33
Febrero	20	31	30
Marzo	28	35	37
Abril	33	35	0,00
Mayo	34	33	0,00
Octubre	32	27	0,00
Noviembre	33	31	0,00
Diciembre	33	29	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 6: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia Patamarca

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Patamarca		
	2021	2022	2023
Enero	37	28	37
Febrero	25	29	30
Marzo	51	25	46
Abril	24	35	0,00
Mayo	26	27	0,00
Octubre	36	31	0,00
Noviembre	30	34	0,00
Diciembre	26	28	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 7: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia El Valle

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia El Valle		
	2021	2022	2023
Enero	445	488	547
Febrero	463	471	482
Marzo	506	527	576
Abril	485	490	0,00
Mayo	463	502	0,00
Octubre	525	540	0,00
Noviembre	487	514	0,00
Diciembre	514	559	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 8: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia El Valle

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia El Valle		
	2021	2022	2023
Enero	23	22	24
Febrero	19	19	20
Marzo	16	23	25
Abril	19	20	0,00
Mayo	22	21	0,00
Octubre	21	17	0,00
Noviembre	20	24	0,00
Diciembre	18	24	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 9: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia El Valle

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia El Valle		
	2021	2022	2023
Enero	18	34	32
Febrero	15	30	34
Marzo	71	32	46
Abril	41	25	0,00
Mayo	28	27	0,00
Octubre	25	30	0,00
Noviembre	22	29	0,00
Diciembre	22	33	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 10: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia Yanuncay

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Yanuncay		
	2021	2022	2023
Enero	660	699	772
Febrero	627	632	685
Marzo	774	714	807
Abril	707	687	0,00
Mayo	699	734	0,00
Octubre	726	734	0,00
Noviembre	686	773	0,00
Diciembre	717	772	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Anexo 11: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia Yanuncay

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Yanuncay		
	2021	2022	2023
Enero	43	54	57
Febrero	39	45	50
Marzo	33	50	57
Abril	42	50	0,00
Mayo	48	49	0,00
Octubre	48	46	0,00
Noviembre	46	53	0,00
Diciembre	48	56	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 12: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia Yanuncay

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Yanuncay		
	2021	2022	2023
Enero	46	44	48
Febrero	33	32	28
Marzo	45	33	76
Abril	33	28	0,00
Mayo	46	38	0,00
Octubre	41	34	0,00
Noviembre	67	50	0,00
Diciembre	31	47	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 13: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia Feria Libre

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Feria Libre		
	2021	2022	2023
Enero	859	986	1043
Febrero	919	963	917
Marzo	1048	1028	1091
Abril	923	983	0,00
Mayo	870	991	0,00
Octubre	1007	850	0,00
Noviembre	961	1027	0,00
Diciembre	1031	1105	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 14: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia Feria Libre

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Feria Libre		
	2021	2022	2023
Enero	38	47	64
Febrero	36	39	51
Marzo	37	47	60
Abril	37	44	0
Mayo	41	50	0
Octubre	44	32	0
Noviembre	43	51	0
Diciembre	42	59	0

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 15: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia Feria Libre

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Feria Libre		
	2021	2022	2023
Enero	40	46	45
Febrero	30	26	50
Marzo	46	31	32
Abril	29	33	0
Mayo	48	36	0
Octubre	49	28	0
Noviembre	55	43	0
Diciembre	45	36	0

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 16: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia Totoracocha

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Totoracocha		
	2021	2022	2023
Enero	868	909	971
Febrero	836	885	842
Marzo	1004	1014	1020
Abril	867	945	0,00
Mayo	907	981	0,00
Octubre	956	1287	0,00
Noviembre	915	943	0,00
Diciembre	941	993	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 17: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia Totoracocha

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Totoracocha		
	2021	2022	2023
Enero	53	70	81
Febrero	49	63	67
Marzo	52	78	85
Abril	56	71	0,00
Mayo	63	76	0,00
Octubre	62	56	0,00
Noviembre	64	76	0,00
Diciembre	63	76	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 18: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia Totoracocha

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Totoracocha		
	2021	2022	2023
Enero	55	46	54
Febrero	43	46	34
Marzo	81	40	58
Abril	53	53	0,00
Mayo	87	54	0,00
Octubre	50	46	0,00
Noviembre	44	50	0,00
Diciembre	39	48	0,00

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 19: Número de transacciones estimadas de caja por día de la Agencia Monay

No. De Transacciones diarias estimadas de caja			
Mes	Agencia Monay		
	2021	2022	2023
Enero	373	400	434
Febrero	358	358	410
Marzo	399	416	484
Abril	384	392	0
Mayo	377	407	0
Octubre	420	834	0
Noviembre	386	444	0
Diciembre	396	448	0

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 20: Número de transacciones estimadas por día de servicios de la Agencia Monay

No. De Transacciones diarias estimadas de servicios			
Mes	Agencia Monay		
	2021	2022	2023
Enero	21	28	28
Febrero	21	24	26
Marzo	19	27	31
Abril	20	25	0
Mayo	21	28	0
Octubre	21	59	0
Noviembre	24	28	0
Diciembre	25	28	0

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 21: Número de transacciones estimadas por día de las actividades de crédito de la Agencia

Monay

No. De Transacciones diarias estimadas de actividades de Crédito			
Mes	Agencia Monay		
	2021	2022	2023
Enero	10	10	18
Febrero	9	9	15
Marzo	19	16	17
Abril	12	11	0
Mayo	23	12	0
Octubre	13	36	0
Noviembre	14	15	0
Diciembre	9	13	0

Nota: Elaboración propia. Basada en la información de los documentos Monitoreo transaccional por oficina periodo 2021-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Anexo 22: Encuesta realizada a los socios por agencia.



UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta para medir la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo con relación a sus horarios de atención

1. ¿Cuáles son los servicios que utiliza cuando visita nuestra cooperativa?

- Depósitos
- Retiros
- Solicitud de préstamos
- Consultas Servicio al Cliente
- Otros

Especifique: _____

2. Marque con una X la frecuencia de sus visitas a nuestra cooperativa de ahorro y crédito.

	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Rara vez
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				

3. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en nuestra cooperativa?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

4. Como calificaría el tiempo atención en nuestra cooperativa?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

5. ¿Como calificaría la atención brindada por nuestro colaborador?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

6. Conoce que la cooperativa tiene atención los fines de semana

- Si
- No

7. La cooperativa brinda un horario de atención de Lun-Vie 8H00 a 17H00. ¿Considera que el horario de atención de la cooperativa es el apropiado para realizar sus transacciones?

- Si
- No

Motivo: _____

8. La cooperativa brinda un horario de atención de Sab-Dom 8H00 a 13H00 en cuatro agencias de la ciudad de Cuenca (Ricaurte, Bellavista, Monay y Feria Libre). ¿Considera que el horario de atención es el adecuado en estos días?

- Si
- No

Motivo: _____

Fuente: Elaboración propia

Anexos 23. Resultados por pregunta de encuesta realizada a los socios de la cooperativa

Resultado Pregunta 1

Opciones	No de Respuestas	%
Depósitos	214	38%
Retiros	176	32%
Solicitud de préstamos	48	9%
Consultas Servicio al Cliente	39	7%
Otros	81	15%
Total	558	100%

Fuente: Elaboración propia

Resultado Pregunta 3

Opciones	No de Respuestas	%
Excelente	107	28%
Buena	204	53%
Regular	67	17%
Mala	6	2%
Muy mala	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Resultado Pregunta 4

Opciones	No de Respuestas	%
Excelente	115	30%
Buena	223	58%
Regular	43	11%
Mala	3	1%
Muy mala	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Resultado Pregunta 5

Opciones	No de Respuestas	%
Excelente	141,00	37%
Buena	205,00	53%
Regular	33,00	9%
Mala	4,00	1%
Muy mala	1,00	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Resultado Pregunta 6

Opciones	No de Respuestas	%
Si	250,00	65%
No	134,00	35%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Resultado Pregunta 7

Opciones	No de Respuestas	%
Si	277,00	72%
No	107,00	28%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Resultado Pregunta 8

Opciones	No de Respuestas	%
Si	291	76%
No	93	24%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia