



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020- CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Omar Leovigildo Cárdenas Torres

Tutor/a:

Andrés Santiago Rodríguez Ron

Quito – Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **Andrés Santiago Rodríguez Ron** con C.I: 1716218290 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.** Elaborado por: Omar Leovigildo Cárdenas Torres, de C.I: 070562266-0, estudiante de la Maestría en Admiración de Empresas de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 08 de marzo de 2024



Firmado electrónicamente por:
**ANDRES SANTIAGO
RODRIGUEZ RON**

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Omar Leovigildo Cárdenas Torres con C.I: 070562266-0, autor/a del proyecto de titulación denominado: **Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.** Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 08 de marzo de 2024

Firma

Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	2
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	2
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	4
1.2. Proceso investigativo metodológico	9
1.3. Análisis de resultados.....	12
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	20
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	20
2.2. Descripción de la propuesta.....	23
2.3. Validación de la propuesta.....	33
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	36
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de Beneficiarios	3
Tabla 2: Tabla de respuesta - Pregunta 1.....	13
Tabla 3: Tabla de respuesta - Pregunta 2.....	14
Tabla 4: Tabla de respuesta - Pregunta 3.....	15
Tabla 5: Tabla de respuesta - Pregunta 4.....	16
Tabla 6: Tabla de respuesta - Pregunta 5.....	17
Tabla 7: Tabla de respuesta - Pregunta 6.....	18
Tabla 8: Tabla de estructura general	23
Tabla 9: Tabla de principales áreas	27
Tabla 10: Tabla de levantamiento de procesos	28
Tabla 11: Tabla de levantamiento de procesos	29
Tabla 12: Tabla de costos mensuales.....	32
Tabla 13: Tabla de costos anuales.....	33
Tabla 14: Tabla costos de plataforma	33
Tabla 15: Tabla de validación de especialistas.....	34
Tabla 16: Tabla de puntuación de especialistas.....	35
Tabla 17: Tabla de Matriz de articulación Matriz de articulación.....	36

Índice de figuras

Ilustración 1: Grafico de respuesta 1	14
Ilustración 2: Grafico de respuesta 2	15
Ilustración 3: Grafico de respuesta 3	16
Ilustración 4: Grafico de respuesta 4	17
Ilustración 5: Grafico de respuesta 5	18
Ilustración 6: Grafico de respuesta 6	19
Ilustración 7:Grafico de diagrama de Ishikawa	26

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

La delegación en la localidad Las LAJAS, marcha a partir del 2013 en el eje de la ciudad y en ella trabajan 10 oficinistas. Actualmente se evidencia un alto número de ausencias en los usuarios los cuales han optado por finalizar sus relaciones con la entidad financiera. Por lo cual se evidencia que han surgido varios inconvenientes en la coordinación de las diferentes áreas, pues como resultado esto ha llevado a retrasar procesos, lo cual permitirá brindar un servicio poco eficiente al usuario.

Basados en los antecedentes y a partir un punto de panorama imparcial del escritor, este procedimiento de perfeccionamiento incesante se formará como un piloto e instrumento que auxiliará a realizar un trabajo más eficiente y consolidar las relaciones laborales del área dando espacio para un equipo de trabajo competitivo y capaz. Pues con el presente plan se pretende constituir mediante el efecto de un juicio anterior de análisis, este acopiará y precisará los objetivos de perfeccionamiento, asimismo como los trabajos enfocadas a fortificar los lugares enérgicos y prevalecer ante las desventajas, de forma metódica y proyectada. Se cree significativo estar al tanto de la apreciación presente de los oficinistas con el propósito de identificar y reconocer las dificultades que puedan atravesar en la actualidad, para de esta manera proponer y elaborar un plan de mejora continua que brinde resultados positivos para afinar sus diligencias y conexiones, incentivar a las áreas restantes de la Sucursal, a ocuparse en acumulado como un equipo organizado y así brindar una mejor vigilancia a los coligados, y llevar acabo los propósitos de la organización.

Problema de investigación

¿Cómo mejorar el servicio para contribuir eficientemente a la ejecución de las labores y métodos operativos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Once de Junio Ltda.?

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.

Objetivos específicos

- 1 Contextualizar los fundamentos teóricos relacionados con los planes de mejora.
- 2 Determinar las condiciones actuales de diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Ltda.
- 3 Diseñar plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.
- 4 Validar a través de criterio de especialistas la propuesta de mejora.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Actualmente, el servicio que brindan las cooperativas en el Ecuador se considera de excelencia, es esencial en todas las organizaciones para contribuir al correcto funcionamiento de las mismas, marcando una diferencia y mediante la misma los usuarios puedan emitir su juicio de valor positivo basados en casos reales, mejorando la imagen de la organización.

Mediante un análisis de observación ante las constantes molestias de los clientes acerca de la prestación que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Ltda. deja en evidencia las falencias por no contar con el personal capacitado que pueda ofrecer el servicio de mejor calidad en el tiempo óptimo para los usuarios que lo exigen y entregando así un servicio poco satisfactorio.

Con la presente investigación se procura determinar la situación actual de atención al cliente de la empresa mencionada anteriormente ya que ofrece un servicio financiero en la provincia de El Oro.

Una de las limitantes que se observó dentro de la organización es la falta del personal capacitado en referencia con contacto con el cliente, además de no contar con el número del personal requerido para el número de ventanillas establecidas.

Mediante este proyecto se pretende Diseñar un plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Ltda. mejorando así el servicio que se ofrece y obteniendo usuarios satisfechos.

Tabla 1: Tabla de Beneficiarios

BENEFICIARIOS	BENEFICIOS
Cooperativa Once de Junio Ltda.	<i>Un plan de mejora para la cooperativa, ayudará a optimar el contexto profesional, fomentará el trabajo en equipo entre cualesquiera de las plazas, apoyará a la optimización de estaciones lo que repercutirá en una excelente retrato de la Sucursal.</i>
Funcionarios de la Cooperativa	<i>Obtendrían más ayuda en sus funciones, brindando mayor soporte a su misión y los períodos de duración con los socios existirían pero en menor tiempo.</i>
Socios y clientes	<i>Cuidado eficaz, optimización del período más cortos en sus exigencias y atención personalizada.</i>

Fuente: propia

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Se menciona que la administración no debería ser un trabajo único del encargado de talento humanos, más bien debería involucrarse todos los niveles y áreas de la organización. Pues se conoce como un proceso integrado por 5 apartados: planear, organizar, integrar, dirigir y controlar de manera responsable los capitales para lograr las metas propuestas por la empresa (Chiavenato, 2011).

Administración

En lo relacionado a administración, Robbins y Judge (2013) mencionan que líderes y seguidores formarán parte de la coordinación en las labores pues solo así se realizarán de manera efectiva y puedan ser fructíferas para la organización. La administración es un sumario que reúne voluntad y los recursos que formarán la organización mediante los cuales se busca la obtención de consecuencias efectivas basados en una real planificación, organización, dirección y control Robbins & Judge, 2013).

Se conoce también que el vocablo administración está sujeto a variaciones según la orientación que se le pueda dar o emplear, teniendo claro así que la finalidad o propósito no cambiará, aprender las disposiciones internas que negocian los recursos de la organización y su producción. El término administración hace referencia a la estructura, desarrollo de acciones y al rendimiento de la entidad que podrían estar bajo la supervisión o servicios de alguien más (Bastidas, 2018).

Para que un proceso administrativo tenga eficacia, es importante pueda atender o responder a sus interrogantes o dudas para los cuales está diseñado, para eso se determina por fases las cuales se mencionan: Planeación donde se identificarán los objetivos, organización se establecerán los niveles de mando con sus procesos, dirección se considera responsable de la toma de decisiones y control en esta parte del proceso se evaluará y aplicará correcciones necesarias (Bastidas, 2018).

Gestión Empresarial

Cuando se habla del éxito y eficacia de una organización es importante resaltar la importancia de las habilidades y capacidades de sus ejecutivos por la intención de poder organizar, controlar y dirigir a sus empleados con el que mantienen a cargo y conducirlo al propósito que es cumplir sus metas como organización, las cuales ya se trazaron en la etapa de planificación. La Gestión Empresarial obliga de una educada adquisición de disposiciones, lo cual crea la necesidad de una sucesión de políticas y normativas cuyo fin es de perfeccionar la producción y capacidad de la compañía (Isotools, 2018).

Un dirigente requiere poseer diversas condiciones conjuntamente con el liderazgo, puesto que la misión empresarial pide de un acumulado de habilidades y prácticas nombradas gerenciales las cuales soportan una perspicacia y alcance recóndito de las particularidades de una diligencia productiva u oficio, y de los materia prima y patrimonios con los que sitúa la empresa. Ciertas destrezas necesarias son la capacidad de entender y comprender lo que mejor se acomode a su propósito, así también los que se considere inminente e indispensable. Para complementar es indispensable conocer las fortalezas y oportunidades que se presentan y puedan acompañar al negocio u organización. Pues al poseer potencial y visión de posibilidades

junto con el crecimiento y excelencia lo harán en un ejecutivo con proyección empresarial de alto nivel, por otro lado, con el conocimiento e identificación de recursos logrará ser eficaz ya que tendrá claro los riesgos y amenazas que se presentan o los respectivos aspectos frágiles que presenta la organización. (Universidad de Pamplona, 2019)

Las destrezas con las cuales pueda hacer frente a las amenazas o incidentes es necesario sea parte de las estrategias que se diseñen para la transformación de las organizaciones, tomando en consideración medidas ya tomadas en otras investigaciones y así de esta forma poder formar una propia con el propósito de aplicar a la entidad sujeta a la investigación (Condori, 2017).

Calidad

Cuando se habla de calidad se refiere a ofrecer o suministrar mercancías y bienes educadamente utilizables para sus dueños, también se debe entender que con ello vendrá de la mano que en un futuro deberá cumplir los nuevos pedidos o exigencias de los usuarios ya que el mercado cada vez se vuelve más competitivo y se direcciona la obtención de tiempos más cortos en la entrega o recepción (Bastidas, 2018).

En virtud de los servicios o bien que ofrecen, se podría decir que es un conglomerado de procesos o características necesarias para ofrecer un servicio o bien que se obtiene a través de un proceso de producción, con la finalidad de cubrir las necesidades y satisfacción del cliente potencial (Bastidas, 2018).

Como lo mencionan González y Arciniegas (2016) comentan este mismo concepto bajo la percepción de: agrupación de habilidades en una organización que le transmiten a sus colaboradores para llegar así a satisfacer y cubrir las exigencias de los usuarios, apoyados en el desempeño de las obligaciones que posee un comprador, consumando con las exigencias minúsculas.

Clima organizacional

Cuando se habla sobre organizacional se identifican carácter o posesión del ambiente organizacional o lo que se evidencia o experimentan los que conforman la organización y por supuesto repercutirá en su desarrollo diario de actividades (Chiavenato, 2011).

Plan

Al mencionar un plan de negocio se puede también comentar que es considerado un modelo o formato el cual sirve para proponer diferentes propósitos dirigidos ya sean comerciales o servicios de un bien o en general a sus organizaciones. Con esta herramienta se realizará el estudio del entorno en el cual se desarrolla el negocio evaluando y analizando los posibles alcances del mismo con el cumplimiento o no de las metas que se han propuesto en la organización, por esta razón es indispensable que en el plan de negocio este conformado por las diferentes inconstantes que son parte de los recursos y objetivos pues cabe mencionar que serán de suma importancia para conseguir los retos propuestos y su desempeño favorable (Andrade 2019).

Por otro lado, David (2017) menciona que este archivo o documento se deberá realizar antes de invertir o iniciar el emprendimiento de un negocio. Pues recolecta los procesos o pasos decisivos que servirán para su desarrollo y por el ende conseguir los objetivos que se propone para la organización, por lo tanto, se debería considerar normal la elaboración de un plan cuando decidan emprender, se realizará en un documento con las variables a considerar en el entorno

pues también considera las diferentes alternativas para dar atención a los requerimientos así como también dará a conocer su ejecución, junto con los materiales y presupuestos, los planes son cambiantes y deben adaptarse a las situaciones con el pasar del tiempo.

Mejoramiento

El mejoramiento indica o permite entender que es la realización de un cambio el cual busca dar efectividad en el proceso, dando como resultado adaptabilidad y eficiencia, los términos en los cambios y su ejecución tendrán estrecha relación con las características de cada actividad, los lineamientos a seguir o sus accionistas. Estos procesos o planes de mejora tienen la finalidad de buscar excelencia y calidad en los negocios de una manera adaptable en el tiempo, con ello conseguir procesos más eficaces y eficientes. Por otro lado, un plan de mejora también buscará relacionar en todos los procesos con el personal encargado de ellos creando una concordancia que ayuden al ascenso firme. Es de gran importancia identificar de manera adecuada y exacta los procesos en sus diferentes áreas a implementar, definiendo así de manera clara y concisa los hechos y compromisos que busca solucionar. Cuando este proceso se haya culminado con la identificación de los problemas podrá diseñarse un plan de mejora el cual tendrá acción en la mejora continua enfocándose en sus objetivos previstos, y tomando en cuenta los indicadores de resultados que servirán para evaluar y a su vez calificar por las personas a cargo del proceso dentro de la organización (Garrido & Romero, 2021)

Dentro del mejoramiento se consideran todos los esfuerzos que las organizaciones realizan por buscar el perfeccionamiento y optimización en el progreso de sus actividades como funciones y procesos. Un plan de mejora se considera a la suma de los resultados positivos que los procedimientos arrojan ya sea por medio de acciones sistemáticas la cuales se diseñan de forma progresiva y programada con el mismo propósito buscar la mejora continua. Los planes deben estar enfocados en los problemas actuales ya que a futuro deberán adaptarse a la nueva normalidad que el negocio u organización lo amerite ya que siempre buscarán el mismo propósito cumplir con los objetivos propuestos.

Finalidad de un plan de mejora

Marín y Bautista (2014), en su opinión debería contar con los siguientes propósitos para que pueda aportar a una mejora continua:

- ✓ identificar los orígenes que puedan crear o generar errores.
- ✓ Numerar tareas a desenvolver para lograr un avance.
- ✓ Educarse desde su perspectiva y si existirá la viabilidad.
- ✓ Instaurar gestiones de primer orden para ejecutar.
- ✓ Tener un procedimiento con operaciones que se marchen a desplegar en lo posterior, así como situar de técnicas y componentes para vigilancia y alcance.
- ✓ Examinar y estudiar la estrategia.

Servicio al cliente

Se puede considerar como el momento decisivo cuando se refiere a las ocasiones que en un potencial cliente empieza sus relaciones con cualquier área o aspecto de las empresas y de las primeras impresiones dependerá que esta relación se mantenga (Pacheco, 2016).

Cuando se habla de servicio al cliente se hace referencia a los esfuerzos o gestiones que se implementan en el desarrollo de la actividad, pues comúnmente se conoce como servicio de atención al cliente, tiene por objetivo o generalidad dar cumplimiento a las exigencias o peticiones para satisfacer un usuario con necesidad de un producto o servicio, se dice que esta área se considera como un enganche para los siguientes aspectos: servicio, satisfacción y calidad del servicio presentado al cliente (Palomo, 2019).

Se complementa con sacrificio y dedicación que se aplica mediante el desarrollo de la actividad de servicio al cliente, ya que se debe procesar con el debido cuidado dando especial atención a los detalles, es importante mencionar que la disposición que muestran los colaboradores en el desarrollo de sus tareas brindan la seguridad que el usuario anhela, reuniendo estas características se podrá cumplir y dar satisfacción dejando como resultado la lealtad de los clientes a largo plazo, se debe comprender que los pensamientos deben ser enfocados siempre en el usuario en conjunto como empleados y empleadores (Andrade & Becerra, 2019).

Clientes

Según Quiroa (2021), menciona que un cliente podría ser una entidad o a su vez una persona la cual tiene como objetivo ofrecer un producto o servicio buscando la gratificación económica o permuta de su utilidad. Se puede mencionar una variedad de clientes ya sean los internos quienes prestan su servicio en la empresa o por otro lado los clientes externos quienes no pertenecen a la organización, pero los dos tipos de clientes tienen la misma necesidad que es la adquisición de productos o servicios que cumplan con sus expectativas.

Estado del Arte. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio

En la indagación de Albuja (2021), se toman en consideración los siguientes hallazgos relevantes:

Según Albuja (2021) propone un, "Plan de mejora para el área de servicio al cliente en la cooperativa 29 de octubre agencia" en el presente documento de investigación el cual fue presentado como tesis de titulación por el ex alumno en mención, el cual desarrolló una investigación cuantitativa con procesos exploratorios y descriptivos con el objetivo de: "Elaborar un plan de mejora para el área de servicio al cliente de la Cooperativa 29 de octubre agencia Riobamba"(Albuja, 2021, pág.1-3). El avance de la investigación presentó hallazgos como problemas relacionados con el departamento de atención al cliente, inexactitudes o errores para el desarrollo de las actividades en conjunto con otros departamentos.

Se considera que la investigación en mención tendrá una repercusión importante en la presente investigación ya que servirá como línea de partida y sustento en las interrogantes que se puedan presentar a lo largo de la investigación tomando en cuenta que está basada en un área específica de atención al cliente y puede aportar de manera positiva ya sea en la estructura o contextualización.

Por otro lado, en la investigación de Karolys (2022), está basado en la mejora estratégica la cual está compuesta de la siguiente manera:

Según Karolys (2022) propone un, “Plan estratégico para mejorar la productividad de la empresa d. cobo & karolys Cía Ltda. en la ciudad de Latacunga, período 2023 – 2028”, la cual cuenta con una investigación de carácter mixto cualitativo y cuantitativo con el tipo de investigación exploratorio y descriptivo con un objetivo de: “Diseñar estrategias en base al examen del entorno externo e interno para el mejoramiento de la productividad de la empresa D. Cobo & Karolys Cia. Ltda. ubicada en la ciudad de Latacunga en el periodo 2023-2028” (Karolys, 2022 pág.1-3). Mediante el desarrollo de la investigación en mención obtuvo los siguientes hallazgos importantes como: “Falta de planeación estratégica, Carencia de un POA en cada departamento, Clima laboral deficiente, Funciones imprecisas y Toma de decisiones unilateral” (Karolys, 2022).

La investigación en mención aporta de manera general en el desarrollo de nuevas investigaciones que ya sirven como base de las mismas y consta con un amplio campo de acción en cuanto a conceptos y procesos para el desarrollo.

Las investigaciones que se presentan en este apartado se tomaron del repositorio de la Universidad Tecnológica Israel, ya que aportan de manera significativa a nuevas investigaciones que pueden ser objeto de estudio para planes de mejora continua los cuales ayudarán a mejorar las organizaciones aportando a una comunidad estudiantil y organizaciones en crecimiento.

Es importante mencionar que tomando un enfoque mixto las investigaciones lograron abarcar el tema de objeto de estudio por lo cual servirán como guía en la estructura de la presente investigación, pero con un enfoque descriptivo basados en las áreas que se identifican como problema de estudio.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Enfoque de la investigación

En el presente documento de investigación está orientado a un enfoque cuantitativo, en el cual según Rodríguez (2013), afirma que se trata de una herramienta capaz de demostrar testimonios válidos y precisos de clientes potenciales o la población objeto de estudio de estudio, pues se obtendrán mediante la implementación de la encuesta (Rodríguez, 2013).

Desde esta perspectiva se puede conocer datos reales de los usuarios que acuden a la Empresa objeto de estudio, así también evidenciando las diferentes situaciones que ocasionan el problema central de esta investigación con el propósito de establecer estrategias que logran solventar el mismo, logrando así nuestro objetivo principal ya expuesto con anterioridad en el documento de investigación.

Tipo de investigación

Dentro del alcance de la presente investigación se considera de carácter descriptiva según lo mencionan los autores Bernal y Hurtado.

Hace referencia Bernal (2006), que dentro de una investigación de forma descriptiva se podrán mostrar, narrar, diseñar, identificación de escenarios, hechos, atributos, concretas de fenómenos de estudio o también se podrán estructurar servicios como de los guías etc., etc., pero bajo ningún concepto darán declaraciones de los motivos hechos, situaciones, fenómenos, etc.

La investigación que se considere descriptiva tiene por guía un cuestionario para investigar el cual tendrá relación con el fenómeno y será creado por los investigadores, se puede optar por usar distintas técnicas ya sea encuestas, entrevistas u observación.

De esta manera, Hurtado (2002), indica sobre descripción descriptiva que su propósito primordial será mediante la descripción de información describir de manera clara y precisa el fenómeno que se está estudiando, ya que no debemos pasar por alto que tiene estrecha relación con el diagnóstico tiene por objetivo la presentación del fenómeno a estudiar elaborando una esquematización en la cual indicará sus características. Entendiendo así que los resultados tendrán dos ítems a derecho de análisis de acuerdo al objeto de estudios que acuerden los investigadores, ya que se podría presentar distintos eventos o características similares

Según lo expuesto por los autores, en este punto en lo que se refiere al alcance de la investigación, las características del fenómeno de investigación ya son evidentes, por lo que se buscará exponer su presencia en el presente proyecto, donde se podrá describir las diferentes representaciones subjetivas que surgirán del problema a investigar en el presente estudio.

Por tal manera, se considera utilizar como parte de la estructuración en el Diseño del plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Ltda., una investigación de campo con lo que se describe el problema basado e identificado dentro de la empresa.

De acuerdo a lo que menciona Tamayo (2006), sobre los diferentes diseños o tipos de investigación y basados en los datos que se recolectó con el fin de llevar el proceso de investigación, se los clasifica en los siguientes: diseños de campo, esto significa o se entiende cuando se recogen la información de una existencia verificada es por este motivo en mención por el que se los denominará datos primarios, su importancia está en que permitirá la verificación de las condiciones reales por las cuales se obtuvo la información o los datos, pues

en el proceso de la investigación estos nos dará la oportunidad de revisar y modificar a criterio de los investigadores si lo consideran pertinente dentro de su investigación.

Recalca Hurtado (2002), la manera en que los diseños de las investigaciones muestran de forma clara los aspectos operantes dentro de la investigación, es importante entender si se va a definir el tipo de investigación basados en su estructura, entonces esta se va a definir basada en su procedimiento. Pues está haciendo referencia al lugar y fecha en el cual se obtuvo la información, pues también se tomará en cuenta la magnitud de los datos a ser recolectados, con único objetivo de poder determinar la remediación a nuestra interrogante del problema central de una manera adecuada y acertada. Es indispensable mencionar que en cuanto a diseños pues apunta a las fuentes utilizadas: pueden ser fuentes vivas por lo cual el ambiente en que se recolecta la información sería un ambiente natural, por esta razón la conocemos como investigación de campo.

De acuerdo a los autores antes mencionados indican que el diseño de campo se basará en los diferentes antecedentes obtenidos con la finalidad de proseguir con la esquematización del proyecto a investigar, donde se ordenarán de manera sistemática la información recolectada, los cuáles serán recogidos directamente de la realidad por lo que se endiente son datos primarios donde nos da la ventaja de revisar o modificar en caso de inconsistencia.

Población y muestra.

Define y contempla Tamayo (2006), cuando se trata de población viene a colación la definición o se entiende por el universo, al mismo que le dará igual valor, pero en sí, tendrán contenido y procesos diferentes, pues es indispensable entender que se basa en razón de los efectos encontrados.

En el caso de Hurtado (2002), menciona que en el o los eventos a ser analizados es muy importante establecer qué o quienes se investigará dicho suceso; en otras palabras, se podrá decir cuáles serán el o los entes que se aprecian en la investigación para objeto de estudio; pues estos se consideran como los entes de estudio; ya que se habla de una agrupación de entes que tienen una característica similar por lo cual forman nuestra población como objeto de estudio.

Según lo antes mencionado por los autores se puede definir que la población es el objeto de estudio del cual se buscará investigar ciertos aspectos que mantienen en común a estudiar y el cual dará origen a nuestros datos de investigación.

Unidad de estudio: Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio

Población: Socios que acudieron a sus instalaciones entre la fecha 01 de enero al 28 de febrero del presente año lo cual arroja un total de 20.000 socios o clientes.

Muestra: Para el presente proyectó trabajamos con una población finita por lo cual para el cálculo de nuestra muestra utilizaremos la siguiente formula:

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

Donde:

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión 5%.

$$N = \frac{20000 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (20000 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95} = 73$$

Para lo cual se trabajará con una muestra de 73 socios.

Métodos, técnicas e instrumentos

Mencionan los investigadores Yuni y Urbano (2006), en la rama de la investigación científica, la definición o conceptualización de las técnicas de recolección de los datos hace una clara referencia a los procesos por los cuales se guiará para poder procesar la información valedera y verificable que pueda ser adherida como información científica, la función principal de estas técnicas se conoce que es la de recolectar información en las encuestas aplicadas y para su posterior registro en el fenómeno descrito. Basados en estos datos se podrá transformar modelos de estudio para la investigación ya sea cuantitativo o cualitativo.

De acuerdo a lo antes expuesto se determina que un buen método e instrumento aporta información de gran calidad, partiendo así con una base para las etapas a continuación y sus resultados, es hiperactivo desde el comienzo de la investigación decidir sobre el enfoque correcto a utilizar ya que este determinara en todo el proyecto de estudio sus características primordiales.

Técnicas de recolección de datos

Para el proyecto de estudio aquí presentado se determinó que se utilizará como técnica la encuesta porque permitirá poder recopilar y procesar la información de forma eficaz.

El interés de la presente investigación no está orientada a un usuario en concreto que responda al cuestionario, sino a la población que este pertenece ya se ha mencionado la importancia y la necesidad de la encuesta, ya que se puede recopilar la información más aún cuando se abordando una investigación cuantitativa.

Mencionan Tamayo y Tamayo (2006), al hablar sobre técnicas de recolección de la información en los distintos niveles de las investigaciones se lo conoce comúnmente como encuesta, ya que es una serie de preguntas estructuradas que leerá y responderá las personas determinadas como muestra dentro de la investigación.

Comentan Según Grande y Abascal (2005), que la técnica determinada encuesta se la puede considerar como la primordial al momento de recolectar datos desde una agrupación considerada objetiva y coherente, a través de las preguntas, las cuales dan la veracidad que los datos que se obtienen desde la muestra serán analizados de manera cuantitativa y los mismos podrán ser explorados con las diferentes variables de error y confianza.

De acuerdo a los autores antes mencionados y a criterio de los investigadores se establece la encuesta como la técnica al momento de recopilar información más apropiada que pueda realizar su aporte significativo a la investigación aquí planteada.

Instrumento de recolección de datos

En el trabajo de investigación presentando se establece y considera el cuestionario de preguntas como el instrumento de investigación más acorde a ser utilizado.

De acuerdo Bernal (2006), identifica al cuestionario como una agrupación de preguntas con un diseño orientado a la producción de información vital para conseguir un objetivo propuesto del documento de estudio. En otras palabras, se podría mencionar como una estrategia planificada para recoger los datos del fenómeno o problema central propuesto en la investigación, el cual estará conformado por un banco de interrogantes con relación a una característica determinada que se medirá.

Según Tamayo y Tamayo (2006), los autores en mención ubican al cuestionario como la principal forma, con un solo propósito que los investigadores centren su esfuerzo y atención en determinadas ciertas y que cumplan con la condición de estudio, la composición del cuestionario tendrá por objeto características vitales que se consideran parte del fenómeno de estudio, así como también excluirán información irrelevante para los investigadores con relación al objeto de estudio.

Según los autores y de acuerdo a la comprensión crítica de los investigadores, se entiende el cuestionario como el instrumento encargado de la recolección organizada de las variables que componen el objetivo perseguido por la encuesta, traduciendo así las variables empíricas, de las cuales se necesita la información, utilizando preguntas cerradas con la capacidad de obtener respuestas confiables y válidas a ser cuantificadas, cuestionario que se muestra en el anexo 1.

Herramientas para el procesamiento de datos

Para el presente proyecto de investigación como herramientas para discernir la información se consideró Google Forms para la aplicación de la encuesta y Microsoft Excel para la obtención de las tablas y gráficos, según los autores antes mencionados estas herramientas nos ayudarán a analizar y delimitar los hallazgos encontrados.

1.3. Análisis de resultados

Se aplicaron los instrumentos de investigación a los usuarios que acudieron a las instalaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio Cía., Ltda. al departamento de atención al cliente ya sea a realizar sus respectivas diligencias o en busca de solventar un problema en base a los servicios ofrecidos por la organización.

Para este proceso se tomó una muestra de usuarios que acudieron entre las fechas 01 de enero al 28 de febrero del presente año a solicitar asesorías o soluciones en el área de servicio

al cliente a los diferentes problemas que se les presentan, por lo cual se aplicó el instrumento de investigación entre los días del 01 de marzo al 03 de marzo del presente año.

Los resultados obtenidos serán presentados en matrices que se compondrán por cinco apartados en su encabezado, pregunta, alternativa, cantidad y porcentaje, seguido a esto se realizara un breve análisis basados en los resultados obtenidos por cada pregunta con su respectivo gráfico.

Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio Cía. Ltda.

Se presenta los resultados con sus respectivas interpretaciones en el siguiente orden, tabla, gráfico y análisis.

Pregunta 1

Tabla 2: Tabla de respuesta - Pregunta 1

1. ¿Está usted satisfecho con la forma que el colaborador de servicio al cliente atendió su consulta?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	19%
De acuerdo	22	30%
Indeciso	16	22%
En desacuerdo	15	20%
Totalmente en desacuerdo	6	8%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

¿Está usted satisfecho con la forma que el colaborador de servicio al cliente atendió su consulta?

73 respuestas

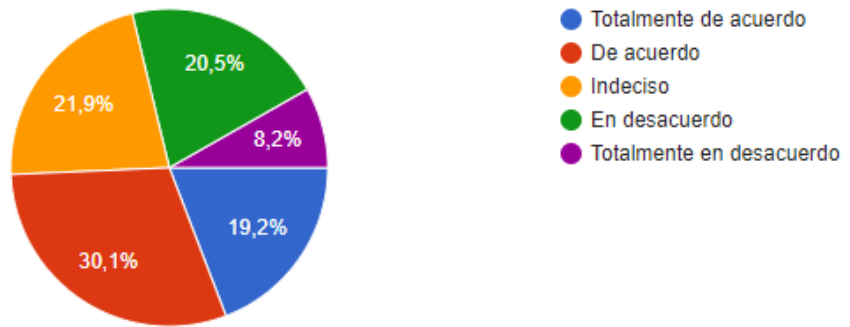


Ilustración 1: Gráfico de respuesta 1

Elaboración: por autores.

Análisis: en el presente gráfico que observa como un 19% se siente totalmente de desacuerdo con la forma que se abordó su consulta, mientras que los índices negativos se elevan hasta un 49%, 21% indeciso, 20% en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 2

Tabla 3: Tabla de respuesta - Pregunta 2

2. ¿La persona encargada de servicio al cliente le ofreció una solución oportuna a su problema?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	12%
De acuerdo	22	30%
Indeciso	16	22%
En desacuerdo	21	29%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

¿La persona encargada de servicio al cliente le ofreció una solución oportuna a su problema?

73 respuestas

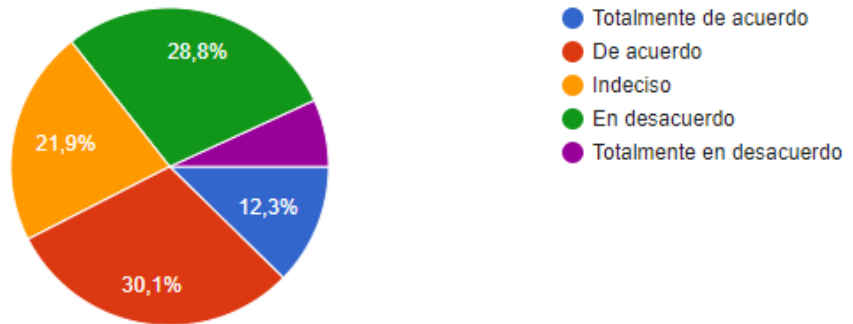


Ilustración 2: Gráfico de respuesta 2

Elaboración: por autores.

Análisis: En cuanto a una presentación de solución oportuna nos encontramos con un 28% en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo, mientras que una pequeña parte del 30% se siente de acuerdo.

Pregunta 3

Tabla 4: Tabla de respuesta - Pregunta 3

3. ¿El colaborador de atención al cliente fue claro y preciso cuando estableció contacto con usted?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	16%
De acuerdo	13	18%
Indeciso	27	37%
En desacuerdo	14	19%
Totalmente en desacuerdo	7	10%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

¿El colaborador de atención al cliente fue claro y preciso cuando estableció contacto con usted?

73 respuestas

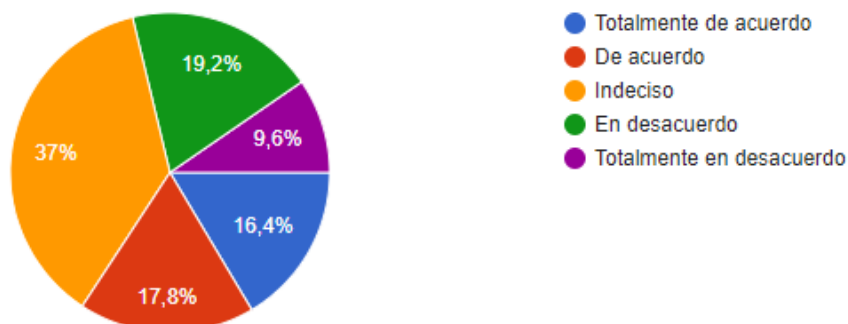


Ilustración 3: Gráfico de respuesta 3

Elaboración: por autores.

Análisis: Dentro del gráfico se observa que en una gran parte muestra molestias en cuanto a la claridad y precisión del colaborador mostrando así un 37% por cierto indeciso un 19% en desacuerdo y 9% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 4

Tabla 5: Tabla de respuesta - Pregunta 4

4. ¿A su consideración cree que la persona de servicio al cliente que le atendió, tenía conocimiento completo de los servicios y de las políticas de la organización?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	13	18%
De acuerdo	23	31%
Indeciso	9	12%
En desacuerdo	16	22%
Totalmente en desacuerdo	12	16%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

¿A su consideración cree que la persona de servicio al cliente que le atendió, tenía conocimiento completo de los servicios y de las políticas de la organización?

73 respuestas

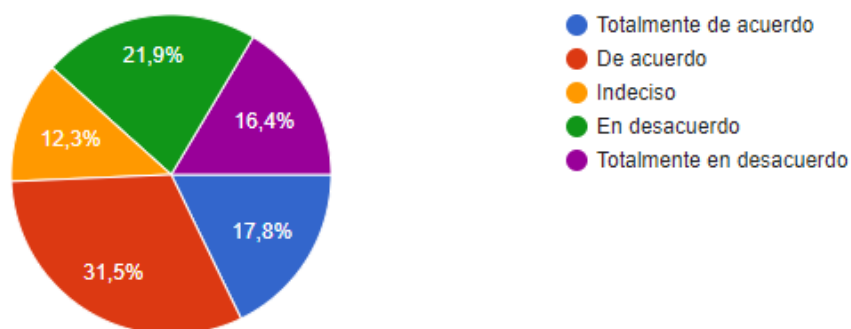


Ilustración 4: Gráfico de respuesta 4

Elaboración: por autores.

Análisis: En un 51% se evidencia que consideran que el colaborador de atención al cliente no tenía los conocimientos necesarios del tema en cuestión, mientras que solo un 49% respondió de manera positiva, 18% totalmente de acuerdo y 31% de acuerdo.

Pregunta 5

Tabla 6: Tabla de respuesta - Pregunta 5

5. ¿Considera usted que el colaborador de servicio al cliente fue cortés y profesional cuando estableció contacto con usted?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	22%
De acuerdo	11	15%
Indeciso	17	23%
En desacuerdo	13	18%
Totalmente en desacuerdo	16	22%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

¿Considera usted que el colaborador de servicio al cliente fue cortés y profesional cuando estableció contacto con usted?

73 respuestas

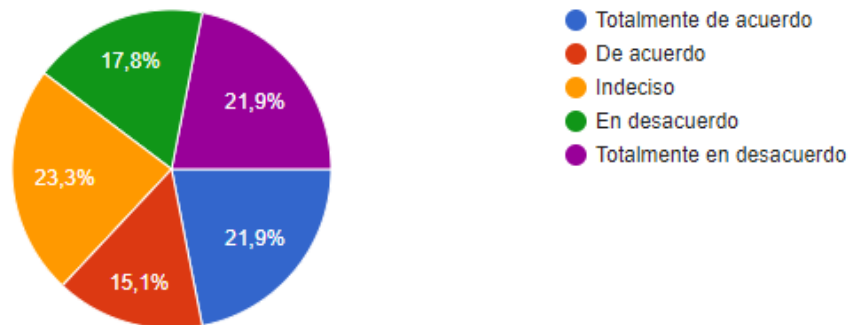


Ilustración 5: Gráfico de respuesta 5

Elaboración: por autores.

Análisis: Se puede evidenciar en el gráfico aquí presentado que en un 15% está de acuerdo, 22% totalmente de acuerdo y en un 68% respondieron de manera negativa siendo así 24% indeciso, 18% en desacuerdo y 22% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 6

Tabla 7: Tabla de respuesta - Pregunta 6

6. ¿A su criterio, el departamento de atención al cliente lo hizo sentir que es un cliente valioso para la organización?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	22%
De acuerdo	12	16%
Indeciso	24	33%
En desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	13	18%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

¿A su criterio, el departamento de atención al cliente lo hizo sentir que es un cliente valioso para la organización?

73 respuestas

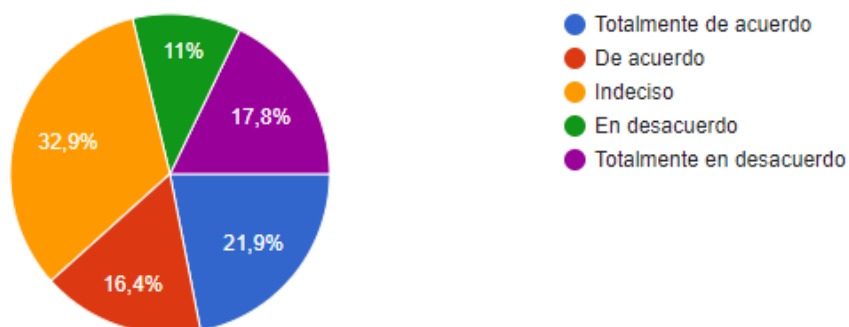


Ilustración 6: Gráfico de respuesta 6

Elaboración: por autores.

Análisis: En un 62% respondieron de manera negativa en desacuerdo siendo así el porcentaje más alto y solo un 38% de manera positiva 22% totalmente de acuerdo y 16% de acuerdo.

Luego de la observación e interpretación de los gráficos se puede evidenciar las falencias de atención al cliente en cuantos a las diferentes variables como por ejemplo: bajo porcentaje en satisfacción del servicio, no superaron sus expectativas en cuanto a la solución de sus problemas, falta de claridad y precisión por el colaborador, poco dominio sobre el tema en cuestión (falta de conocimientos en el área) y por último los usuarios se sienten poco valiosos para la organización por el trato recibido, basados en la información recolectada y procesada se evidencia de forma negativa el trabajo presentado por el área de servicio al cliente ya que en su mayoría los usuarios muestran inconformidad con el servicio.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Es interesante ver cómo la inteligencia artificial está transformando diversas industrias, incluyendo el turismo, el transporte, la medicina y los servicios financieros. En el sector turístico, la capacidad de la inteligencia artificial para optimizar promociones y precios, así como para prevenir transacciones fraudulentas, ha mejorado significativamente la experiencia del usuario y ha aumentado la eficiencia operativa de las empresas de viajes.

En el ámbito del transporte, las funciones avanzadas impulsadas por la inteligencia artificial, como el estacionamiento automático y los vehículos autónomos, están revolucionando la forma en que nos desplazamos, haciendo que la conducción sea más segura y eficiente.

En medicina, la inteligencia artificial está siendo utilizada para una amplia gama de aplicaciones, desde cirugías asistidas por robots hasta el monitoreo de pacientes y el análisis de imágenes médicas. Esto no solo mejora la precisión y eficiencia de los diagnósticos y tratamientos, sino que también ayuda a reducir costos y permite que los profesionales médicos se centren en brindar una atención más personalizada y de calidad.

En el sector financiero, las aplicaciones de inteligencia artificial están siendo ampliamente adoptadas tanto por instituciones financieras tradicionales como por empresas fintech. Estas aplicaciones ayudan en áreas como la detección de fraudes, la gestión de riesgos, la personalización de servicios y la automatización de tareas administrativas, lo que mejora la eficiencia y la seguridad de las operaciones financieras.

En resumen, la inteligencia artificial está desempeñando un papel cada vez más importante en la transformación digital de diversas industrias, ofreciendo beneficios significativos en términos de eficiencia, seguridad, personalización y atención al cliente.

La integración de inteligencia artificial en la toma de decisiones de crédito está revolucionando la industria financiera al ofrecer evaluaciones más rápidas, precisas y objetivas de los potenciales clientes. Algunos de los beneficios clave de utilizar inteligencia artificial en este contexto incluyen:

1. Evaluación más rápida y precisa: Los algoritmos de inteligencia artificial pueden analizar grandes volúmenes de datos de manera eficiente, lo que permite una evaluación más rápida y precisa de la solvencia crediticia de los clientes potenciales. Esto resulta en tiempos de respuesta más cortos para los solicitantes de crédito.

2. Mayor profundidad en el análisis crediticio: Los modelos de inteligencia artificial pueden tener en cuenta una amplia gama de datos alternativos que van más allá del historial crediticio tradicional, como el comportamiento financiero en línea, el uso de dispositivos móviles, las transacciones bancarias y más. Esto permite una evaluación más completa de la capacidad de pago y el riesgo crediticio de un individuo, especialmente aquellos sin historial crediticio establecido.

3. Reducción de sesgos: Al basarse en algoritmos objetivos, la inteligencia artificial puede ayudar a reducir los sesgos inherentes en la toma de decisiones de crédito. Esto significa que las decisiones se toman en función de datos y análisis, en lugar de factores subjetivos como la raza, el género o la edad.

4. Personalización de ofertas de crédito: La inteligencia artificial permite la creación de ofertas de crédito más personalizadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente potencial. Esto puede mejorar la experiencia del cliente y aumentar las tasas de aprobación de crédito.

5. Resultados empresariales mejorados: Las empresas que utilizan inteligencia artificial en la evaluación de crédito han reportado resultados positivos, incluida una mayor puntuación en la evidencia de retorno de inversión.

Esto indica que la implementación de sistemas basados en inteligencia artificial puede conducir a un ecosistema de proveedores más sólido y rentable. En resumen, la inteligencia artificial está transformando la toma de decisiones de crédito al proporcionar evaluaciones más rápidas, precisas, objetivas y personalizadas. Esto beneficia tanto a los prestamistas como a los solicitantes de crédito al mejorar la eficiencia, la equidad y la experiencia del cliente en general.

La integración de inteligencia artificial en la gestión de riesgos financieros está ofreciendo una serie de beneficios significativos para las empresas, incluyendo:

1. Procesamiento eficiente de grandes volúmenes de datos: La capacidad de la inteligencia artificial para procesar grandes cantidades de datos en poco tiempo permite a las empresas analizar rápidamente historiales de transacciones y otros datos relevantes para identificar signos de futuros problemas o riesgos.

2. Gestión de datos estructurados y no estructurados: La computación cognitiva, una parte integral de la inteligencia artificial, ayuda a administrar tanto datos estructurados (como números y tablas) como datos no estructurados (como texto, imágenes y multimedia). Esto

permite una evaluación más completa de los riesgos financieros al considerar una amplia gama de fuentes de información.

3. Análisis en tiempo real: La inteligencia artificial permite el análisis en tiempo real de las actividades del mercado y otros entornos financieros, lo que permite a las empresas identificar y responder rápidamente a los cambios y tendencias que pueden afectar el riesgo financiero.

4. Predicciones y planificación financiera: Los algoritmos de inteligencia artificial pueden realizar predicciones y generar detalles basados en múltiples variables, lo que es fundamental para la planificación financiera y la toma de decisiones estratégicas.

5. Mejora en los análisis de riesgo: Ejemplos como el de Crest Financial demuestran cómo la inteligencia artificial puede mejorar significativamente los análisis de riesgo, proporcionando resultados más rápidos y precisos sin los retrasos asociados a los métodos de análisis tradicionales.

En resumen, la inteligencia artificial está transformando la gestión de riesgos financieros al ofrecer una combinación única de procesamiento eficiente de datos, capacidad para manejar datos estructurados y no estructurados, análisis en tiempo real, predicciones precisas y mejoras significativas en los análisis de riesgo. Esto ayuda a las empresas a tomar decisiones más informadas y a mitigar los riesgos financieros de manera más efectiva.

La integración de inteligencia artificial en fraudes o análisis de comportamiento de clientes.

1. Análisis del comportamiento del cliente: Los sistemas de detección de fraudes utilizan inteligencia artificial para analizar el comportamiento de los clientes, incluyendo su ubicación, hábitos de compra y otros datos relevantes. Esto ayuda a identificar transacciones que se desvían de los patrones normales y pueden indicar un posible fraude.

2. Prevención del lavado de dinero: Los bancos también emplean inteligencia artificial para prevenir el lavado de dinero, ya que los algoritmos pueden identificar patrones sospechosos de actividad financiera que podrían estar asociados con actividades ilegales. Esto ayuda a reducir los costos de investigación y permite a las instituciones financieras tomar medidas proactivas para combatir el lavado de dinero.

3. Algoritmos avanzados en agregado res de cuentas: Empresas como Plaid utilizan algoritmos avanzados para analizar interacciones financieras y detectar posibles fraudes en tiempo real. Estos algoritmos pueden analizar una amplia gama de variables y construir patrones únicos que se actualizan continuamente para adaptarse a nuevas formas de fraude.

2.2. Descripción de la propuesta

La inteligencia artificial está transformando rápidamente la forma en que los profesionales de las finanzas llevan a cabo su trabajo diario, y uno de los aspectos más interesantes es su impacto en la experiencia y el servicio al cliente en general. Aquí hay algunas formas en que la inteligencia artificial está revolucionando este aspecto:

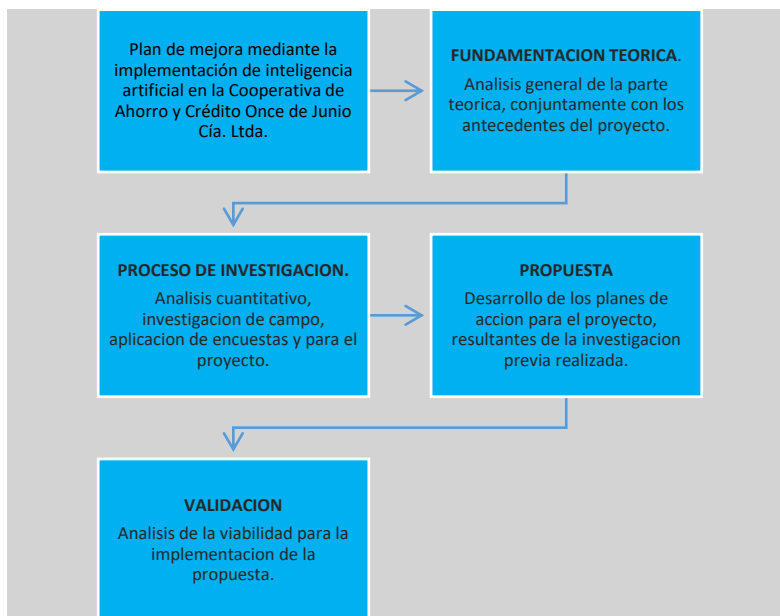
Se propone implementar, Chatbots o asistentes virtuales: La adopción de chatbots y asistentes virtuales está en aumento en el sector financiero. Estos sistemas, impulsados por inteligencia artificial, ofrecen asesoramiento financiero personalizado y recomendaciones a los clientes. Operando las 24 horas del día, los 7 días de la semana, estos chatbots pueden atender consultas de manera instantánea y eficiente, reduciendo la necesidad de representantes humanos de atención al cliente y mejorando la experiencia del usuario.

En resumen, el uso de la inteligencia artificial en los procesos financieros está cambiando fundamentalmente la forma en que las instituciones financieras interactúa con sus clientes y gestionan sus operaciones. Con el crecimiento continuo de estas tecnologías, es emocionante ver cómo estas tendencias evolucionarán en el futuro y cómo seguirán mejorando la experiencia y el servicio al cliente en el sector financiero.

a. Estructura general

A continuación, se muestra la estructura general de la propuesta.

Tabla 8: Tabla de estructura general



Elaboración: por autores.

b. Explicación del aporte

Con la presente propuesta de la implementación de un sistema de chatbots se busca un impacto en el ahorro de costos y operaciones eficaces en la Cooperativa Once de Junio.

Se podrá obtener Ahorro de costos: Según estudios como el de Juniper Research, se estima que los chatbots impulsados por IA pueden ahorrar a las instituciones financieras miles de millones de dólares al año para el 2023. Esto se debe a su capacidad para manejar consultas de manera automatizada y eficiente, lo que reduce los costos operativos asociados con la atención al cliente.

Por otro lado, Operaciones más eficaces: Al automatizar procesos manuales, identificar patrones y anomalías, y proporcionar perspectivas valiosas sobre los patrones de gasto, la inteligencia artificial ayuda a las organizaciones financieras a operar de manera más eficaz y ágil. Esto no solo mejora la eficiencia interna, sino que también se traduce en una mejor experiencia para el cliente, ya que pueden recibir respuestas y soluciones más rápidas a sus consultas y necesidades.

c. Estrategias y/o técnicas

Análisis Situacional:

El análisis situacional de la entidad financiera que pretende adquirir inteligencia artificial implica evaluar diversos aspectos clave para comprender el contexto actual y los desafíos potenciales que pueden surgir:

FODA

Un análisis FODA proporcionar una visión integral de su situación actual y futura en el contexto de esta tecnología emergente.

Fortalezas:

Experiencia en el Sector Financiero: Ya tiene una sólida experiencia en el sector financiero, lo que puede facilitar la implementación efectiva de la IA en sus operaciones.

Recursos Financieros: Al ser una entidad establecida, tiene los recursos financieros necesarios para invertir en tecnología de IA de alta calidad y personal capacitado.

Base de Datos Ricos: Grandes cantidades de datos sobre transacciones, clientes y riesgos financieros, que pueden ser utilizados para entrenar y mejorar los algoritmos de IA.

Infraestructura Tecnológica Avanzada: Cuenta una infraestructura tecnológica avanzada, lo que facilitaría la integración de soluciones de IA.

Oportunidades:

Mejora de la Experiencia del Cliente: La IA puede utilizarse para personalizar las experiencias de los clientes, ofreciendo recomendaciones de productos financieros más relevantes y un servicio al cliente más eficiente.

Automatización de Procesos: La automatización impulsada por IA puede optimizar los procesos internos del banco, como la gestión de riesgos, la detección de fraudes y la automatización de tareas repetitivas.

Análisis Predictivo: La IA puede ayudar a predecir tendencias del mercado, identificar oportunidades de inversión y anticipar necesidades de los clientes.

Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios: La IA puede inspirar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros innovadores, adaptados a las necesidades cambiantes de los clientes.

Debilidades:

Costos de Implementación: La implementación de IA puede ser costosa, tanto en términos de adquisición de tecnología como en capacitación de personal.

Falta de Expertise Interno: Puede carecer de experiencia interna en el desarrollo y la implementación de soluciones de IA, lo que podría requerir la contratación de talento externo.

Riesgos de Seguridad y Privacidad: La IA puede plantear desafíos en términos de seguridad y privacidad de los datos, especialmente en un entorno altamente regulado como el sector financiero.

Amenazas:

Competencia de Fintechs y Gigantes Tecnológicos: Las fintechs y las grandes empresas tecnológicas pueden representar una competencia significativa al ofrecer soluciones innovadoras basadas en IA en el sector financiero.

Cambios Regulatorios: Los cambios en las regulaciones financieras pueden afectar la forma en que el banco utiliza la IA y aumentar la carga regulatoria asociada con la implementación de esta tecnología.

Resistencia al Cambio: La implementación de IA puede encontrarse con resistencia interna por parte de empleados que temen la automatización de sus roles o que no están familiarizados con la tecnología.

El presente análisis FODA puede ayudar a tomar decisiones estratégicas informadas sobre cómo aprovechar al máximo la implementación de la inteligencia artificial, capitalizando sus fortalezas, aprovechando oportunidades, abordando debilidades y mitigando amenazas.

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

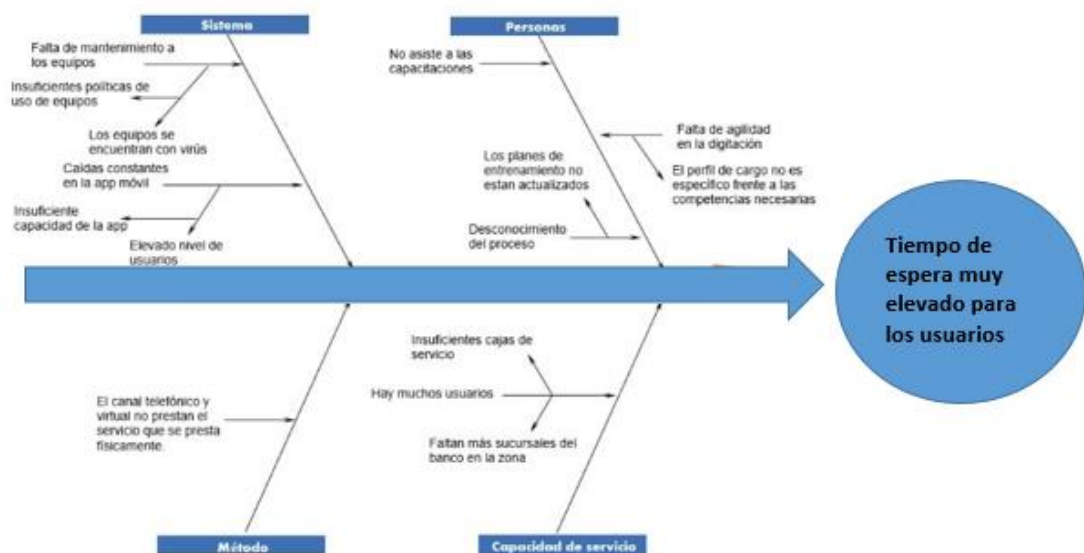


Ilustración 7: Grafico de diagrama de Ishikawa

DIAGNÓSTICO DE PROCESO

En la empresa se realizan diversos procedimientos que son cruciales para la investigadora del proyecto en desarrollo. Es esencial que se considere los principales procesos dentro del ámbito comercial, ya que estos son los que influyen en las funciones y la estructura organizativa. Después de una cuidadosa evaluación de los procesos más relevantes y aquellos que están generando complicaciones en las actividades diarias, se han identificado los siguientes para su análisis detallado.

Tabla 9:Tabla de principales áreas

ÁREA	PROCESO
CAPTACIONES	-Apertura de cuentas
CREDITO	-Concesión de créditos

Los procesos mencionados anteriormente son vitales para el crecimiento óptimo de la empresa y son parte de los que el equipo directivo ha solicitado que se mejoren. Por tanto, se consideran fundamentales para el progreso empresarial. A continuación, se proporciona una ficha de levantamiento de procesos que servirá como base para plantear las mejoras correspondientes.

Se llevó a cabo una aproximación cercana con los líderes de cada área para recopilar la información necesaria. A través de este proceso, se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 10: Tabla de levantamiento de procesos



FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

1. CAPTACIONES

TÍTULO: APERTURA DE CUENTAS

Entrevistado: Jefe de Área

Descripción del proceso:

- Solicitud de apertura física.
- Inicia con la recolección de información física.
- Verificar la información entregada.
- Pago de valores de apertura.
- Iniciar el proceso de vinculación

Inicio del Proceso: Solicitud de apertura.

Fin del Proceso: Apertura realizada.

Frecuencia: Predisposición de socios o promociones.

Recursos:

- † Computador
- † Formularios
- † Entrevistador

Tabla 11:Tabla de levantamiento de procesos



FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

1. COLOCACIÓN	TÍTULO: CONCESIÓN DE CRÉDITO
<p>Entrevistado: Jefe de Área</p> <p>Descripción del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito física. • Revisión de parámetros iniciales (Paginas legales, Ingresos y buro de crédito). • Solicitud de requisitos físicos. • Verificación de requisitos. • Consolidado de carpeta • Verificación por departamento de riesgos • Aprobaciones por el nivel correspondiente • Aprobación en sistema • Liquidación de crédito 	
Inicio del Proceso: Solicitud de crédito.	Fin del Proceso: liquidación de crédito.
<p>Frecuencia: diaria.</p> <p>Indicadores de desempeño: No existen.</p>	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Computador ✚ Formularios ✚ Entrevistador

Tras un análisis exhaustivo de los procesos, se ha identificado la presencia de deficiencias en algunos procedimientos, particularmente en la captación y concesión de créditos, donde no hay una estructuración ni procedimiento adecuado que garantice una ejecución eficiente y la minimización de errores.

Además, la ausencia de indicadores de desempeño dificulta la evaluación de avances y mejoras, lo que afecta el seguimiento y control de manera significativa, impidiendo que se realicen como es debido.

Propósito

La empresa está firmemente decidida a continuar su crecimiento, lo que implica la apertura de nuevas sucursales, la ampliación de su base de clientes y la mantención de su competitividad en el mercado. Esto conllevará un aumento significativo en los recursos y actividades de la organización. Por lo tanto, es crucial tomar decisiones que impulsen este objetivo de expansión, con el fin de lograr una mejora continua en la empresa.

En este contexto, es necesario proponer nuevas acciones que estén alineadas con los procesos que se llevan a cabo con regularidad en la empresa. Esto implica establecer un sistema mejorado de control y seguimiento, mediante la implementación de mejoras, con el objetivo de impulsar de manera óptima el desarrollo sostenible y revitalizar el ambiente en todas las áreas de la empresa.

Metas u objetivos

Las metas establecidas para la mejora de los procesos en la empresa se detallan a continuación:

- ❖ Fomentar la mejora continua en la empresa mediante un análisis constante de los procesos, utilizando el ciclo de Deming (planificar, ejecutar, revisar y actuar) de manera sistemática.
- ❖ Optimizar los procesos de la empresa con el fin de crear un entorno laboral propicio en todas las áreas empresariales, lo que permitirá un mejor control y seguimiento de los mismos. Esto se logrará al optimizar presupuestos, tiempos y recursos, lo que a su vez contribuirá a mejorar la experiencia de los usuarios.

Actuaciones

En la creación del sistema, se aplican estrategias metodológicas que combinan teoría y práctica para facilitar aprendizajes efectivos y significativos. La metodología adoptada se basa en un enfoque de aprendizaje experiencial, donde los usuarios tienen la oportunidad de interactuar directamente con el sistema de chatbots y sus elementos.

Esto se logra a través de actividades prácticas que abarcan la configuración, operación y análisis del sistema en un entorno controlado. Estas prácticas permiten que los usuarios se familiaricen con la interfaz de usuario, comprendan los conceptos fundamentales de detección y reconocimiento de patrones, y experimenten la aplicación práctica de estos conceptos en situaciones reales.

En cuanto a las herramientas tecnológicas empleadas, se opta por la utilización de chatbots.

El uso de chatbots en la industria bancaria ofrece una serie de beneficios significativos:

Disponibilidad 24/7: Los chatbots permiten a los clientes obtener ayuda inmediata en cualquier momento del día, incluso fuera del horario laboral, lo que mejora la satisfacción del cliente.

Consistencia de la marca: Los chatbots aseguran un mensaje coherente y unificado en todas las interacciones con los clientes, lo que fortalece la identidad de la marca y reduce errores.

Aumento de la productividad: Al delegar las consultas frecuentes a los chatbots, los empleados bancarios pueden concentrarse en asuntos más complejos, lo que aumenta la eficiencia y el rendimiento del banco.

Reducción de las necesidades de personal: Los chatbots pueden manejar picos de actividad sin necesidad de contratar personal adicional, lo que reduce los costos operativos del banco.

Tasa de respuesta y disponibilidad constantes: Los chatbots garantizan respuestas rápidas y consistentes, lo que mejora la experiencia del cliente y la satisfacción.

Ayuda a la prevención del fraude: Los chatbots pueden detectar actividades fraudulentas y notificar a los clientes de manera inmediata, proporcionando una capa adicional de seguridad.

Almacenamiento de chats: Los registros de las conversaciones con los chatbots pueden servir como evidencia y ayudar en la garantía de calidad, así como en la comprensión del historial del cliente para mejorar el servicio.

La elección de utilizar inteligencia artificial de vanguardia se basa en la necesidad de alcanzar una detección y alerta precisas y oportunas. La combinación de inteligencia artificial y procesamiento de datos avanzado capacita al sistema para identificar situaciones de peligro o anomalías con mayor eficacia que los métodos tradicionales.

Plan económico

A continuación, se detalla el plan económico propuesto:

Se anexará al departamento de sistemas, donde se implementará equipo adicional y escritorios:

Material de oficina:

Tabla 12: Tabla de costos mensuales

Material /Equipos	Costo \$
Sillas	150,6
Escritorio	400
Papelería	200
Cortinas	120
Laptop	1000
mouse	5
teclado	12
Proyector	1500
Celular	800
Línea telefónica	20 mensuales
Servicios Básicos	30 mensuales
Oficina Propia	0
Movilización	50
Total	4237,6

Elaboración propia.

En la tabla a continuación se considera los gastos con proyecciones a 12 meses.

Tabla 13: Tabla de costos anuales

Material /Equipos	Proyección (meses)	Costo \$ mensual	Costo \$
Línea telefónica	12	20	240
Servicios Básicos	12	30	360
Movilización	12	50	600
Oficina Propia	12	0	0
Total			1200

Fuente: propia

Gastos de plataforma a contratar:

Tabla 14: Tabla costos de plataforma

General	Starter	Premium	Business
Precio mensual	\$39	\$89	\$239
Precio anual	\$396	\$912	\$2436

Fuente: propia

2.3. Validación de la propuesta

Después de finalizar el proyecto de mejora, se proporcionó a especialistas y profesionales con experiencia en administración de empresas de nivel avanzado para su evaluación. Estos expertos utilizaron una rúbrica de evaluación para calificar el proyecto, cuyos resultados se presentan en la tabla adjunta.

Tabla 15: Tabla de validación de especialistas

Nombres y Apellidos Experiencia	Años de	Titulación Académica	Cargo
CARDENAS TORRES YOHANNA XIOMARA	8	<ul style="list-style-type: none"> • INGENIERO COMERCIAL MENCION EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS 	Asistente Distrital
BARROS MENDIA MARIA ELENA	3	<ul style="list-style-type: none"> • LICENCIADO/A EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS • MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS 	Gerente departamental
PAZMIÑO PAREDES ANDRE DAVID	3	<ul style="list-style-type: none"> • LICENCIADO/A EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS • MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO 	Gerente de ventas

Fuente: propia

La validación del plan de mejora tiene como objetivo asegurar que la metodología, los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y en general, todos los desarrollos del proyecto estén respaldados por criterios que permitan obtener la aprobación de expertos con experiencia. Estos especialistas pueden aportar observaciones o sugerencias basadas en su conocimiento en relación con los factores utilizados para la elaboración del trabajo de investigación. Esto confirma la importancia del proceso de trabajo y su aplicación posterior. A continuación, se detallan los criterios y la validación expresada por los profesionales.

Tabla 16: Tabla de puntuación de especialistas

Criterio	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	Porcentaje
Impacto	4	5	4	13	86,67%
Aplicabilidad	4	5	4	13	86,67%
Conceptualización	5	4	4	13	86,67%
Actualidad	5	4	5	14	93,33%
Calidad Técnica	5	4	5	14	93,33%
Factibilidad	4	5	4	13	86,67%
Pertinencia	5	4	4	13	86,67%
Total	33	33	33	99	94,29%

Fuente: propia

Basándonos en los resultados presentados en la Tabla, se evidencia que los criterios de impacto, aplicabilidad, conceptualización, factibilidad y pertinencia alcanzan una tasa de aprobación del 86.67%. Por otro lado, el criterio de actualidad y calidad técnica obtiene un 93.33% de aprobación, lo que nos otorga un porcentaje total de validación del proyecto del 94.29%. Estos hallazgos indican que el plan de mejora ha sido altamente aprobado por los profesionales, quienes están satisfechos con el desarrollo del proyecto. Por lo tanto, se considera viable su implementación y se percibe como una valiosa contribución a la mejora continua en el ámbito empresarial.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 17: Tabla de Matriz de articulación
Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Plan de mejora en los procesos de atención a los usuarios de la Coop. De Ahorro y Crédito Once de junio.	Mejora continua Procesos Gestión por procesos	Metodología aplicada incluye métodos de recolección de datos cuantitativos de campo con alcance descriptivo	Inteligencia artificial y aprendizaje automático. Experiencia del usuario. Plataforma de gestión de datos. Análisis FODA	El presente plan de mejora busca la optimización en el desempeño y ejecución de los procesos, mediante la implementación de chat bots que darán la asistencia virtual de manera oportuna y a tiempo mejorando la experiencia del usuario con la empresa.	En la aplicación de las encuestas se trabaja con formulario proporcionados por google forms y se tabula los datos mediante Excel

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

El presente documento de investigación representará el inicio del punto de partida para determinar la actual situación de la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio, lo cual facilitará la implementación de la presente propuesta técnica como la remediación del problema aquí detectado.

En la empresa en general deja entrever la posibilidad del desarrollo de una cultura que se adapte a las características de cada empresa a un periodo de tiempo a largo plazo, es por este motivo que se aborda los diferentes factores que influyen de manera negativa en sus diferentes áreas.

Basados en la metodología a la presente investigación se recolecto datos desde las fuentes primarias, pues de esta manera encontramos necesario adaptar una encuesta sobre la atención que brinda la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio siendo este el instrumento principal para la recolección de información primaria.

El universo poblacional se conforma por una muestra finita de setenta y tres usuarios a las oficinas de la empresa matriz de la ciudad de Machala en el área de atención al cliente en enero y febrero del presente año.

A través de los resultados obtenidos, queda en evidencia que en los departamento de atención de la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio, existe falencias en el servicio que se ofrece a los usuarios por parte de los colaboradores como por ejemplo, bajo porcentaje en satisfacción del servicio, no superaron sus expectativas en cuanto a la solución de sus problemas, falta de claridad y precisión por el colaborador, poco dominio sobre el tema en cuestión (falta de conocimientos en el área), esto afecta de manera progresiva a la organización de manera general conllevando así un imagen negativa al no poder otorgar un servicio de calidad al usuario final.

A pesar de lo mencionada anteriormente el equipo de trabajo de atención encuentra con la predisposición de aceptar cambios y aplicar métodos nuevos que la empresa disponga, todo por el crecimiento de la misma. Por lo cual los investigadores determinaron como parte de la propuesta técnica un plan de mejora mediante chatbots y así poder brindar un servicio de excelencia.

RECOMENDACIONES

Basados en la información recolectada y procesada en el presente proyecto de investigación y a criterio de los investigadores se determina las siguientes recomendaciones con el propósito de contrarrestar los puntos negativos que aquí se encontraron.

Es recomendable la obtención de nuevos y mayores conocimientos sobre el tema en cuestión para que nos permita el desarrollo de estudios nuevos a través de los cuales poder determinar el estatus actual de la atención al cliente de las empresas, ya que basado en ello se podrá establecer y aplicar estrategias adecuadas para el servicio al cliente.

Es indispensable fomentar entre los colaboradores una cultura de servicio al cliente basado con su compromiso en el trabajo diario, con mecanismos de un buzón de sugerencias para poder anticipar así medidas correctivas en el tiempo adecuado para así mejorar la calidad en el servicio al cliente.

Se recomienda la implementación de los métodos de evaluación sobre los servicios que se ofrece, con esto tendremos la oportunidad de conocer de las fuentes directas y confiables lo que el usuario percibe al momento de recibir el servicio por parte de la empresa.

En el presente estudio de investigación se presentó como propuesta técnica un plan de mejora mediante la aplicación de chatbots por lo que se considera y recomienda de manera indispensable la implementación del mismo, con lo que se buscara la generación de conocimientos y técnicas a la hora de presentar el servicio.

De aplicarse de manera correcta la propuesta presentada en esta investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio, se recomienda realizar investigaciones o estudios similares en los diferentes departamentos que conforman la organización, ya que de esta manera se podrá crear una cultura de atención al cliente de manera efectiva y precisa en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Albuja, B. (2021). Plan de mejora para el área de servicio al cliente en la cooperativa 29 de octubre agencia Riobamba. Universidad Tecnológica Israel.
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2865/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADM.%20EMP-378.242-2021-001.pdf>
- Cabrera, Teresa. (2022). A Plan de mejora en el proceso de cobranza para la recuperación de cartera en Centros Médicos PraxMED en el Ecuador. Universidad tecnológica Israel.
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2922/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-004.pdf>
- Cevallos, G & Mejía, H. (2020). El sector farmacéutico en el Ecuador.
https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/wp-content/uploads/2020/04/Perspectiva-2020-04_2.pdf
- DDDU. (2019). Qué es la gestión por procesos y cómo implantarla. Universidad en Internet:
<https://www.unir.net/empresa/desarrollo-directivo/estrategia-de-negocio/que-es-lagestion-por-procesos-y-como-implantarla>
- Dormoi, A. (2022). Plan de mejora continua en la empresa: qué es y cuáles son sus técnicas.
<https://factorial.mx/blog/plan-mejora-continua-empresa/#%C2%BFpor-que-debo-tenerun-plan-de-mejora-continua>
- Dzul, Marisela. (2013). Diseño no experimental.
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS

RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Mc GRAW HILL Education.

https://scholar.google.com.ec/scholar?q=hernandez+sampieri+2018+rutas&hl=es&as_s dt=0&as_vis=1&oi=scholart

Lucas, Patricia. (2014). Gestión de las empresas por procesos. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona.

https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf

Lucidchart. (2023). Diagrama de Flujo.

<https://www.lucidchart.com/pages/es/ejemplos/diagrama-de-flujo-online>

Lucidchart. (2023). Simbología de diagrama de flujo.

<https://www.lucidchart.com/pages/es/simbolos-comunes-de-los-diagramas-de-flujo>

Mallar, Miguel. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión Futuro", vol. 13, núm. 1, enero- junio, 2010. Universidad Nacional de Misiones. Misiones, Argentina.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Pérez, R. (2019). Plan de mejora en el departamento de operaciones de la empresa Andean Travel Company en el distrito metropolitano de Quito.

<file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2019-072-1.pdf>

de Saeger, Ariane. (2020). El diagrama de Ishikawa solucionar los problemas desde su raíz. Economía y empresa en 50 minutos.

<https://yelitzaramos.files.wordpress.com/2021/05/el-diagrama-de-ishikawa.pdf>

SYDLE. (2022). Mejora continua: descubre sus beneficios y cómo aplicarla.

<https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52>

Torres, I. (2022). Que es un proceso. <https://iveconsultores.com/que-es-un-proceso/>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE LA ATENCIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ONCE DE JUNIO CIA LTDA.

La presente encuesta tiene como finalidad medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención al cliente brindado en la Cooperativa de ahorro y crédito Once de Junio, con el objetivo de aportar una mejora empresarial a través del presente estudio.

No.	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Está usted satisfecho con la forma que el colaborador de servicio al cliente atendió su consulta?					
2	¿La persona encargada de servicio al cliente le ofreció una solución oportuna a su problema?					
3	¿El colaborador de atención al cliente fue claro y preciso cuando estableció contacto con usted?					
4	¿A su consideración cree que la persona de servicio al cliente que le atendió, tenía conocimiento completo de los servicios y de las políticas de la organización?					
5	¿Considera usted que el colaborador de servicio al cliente fue cortés y profesional cuando estableció contacto con usted?					
6	6. ¿A su criterio, el departamento de atención al cliente lo hizo sentir que es un cliente valioso para la organización?					



**Universidad
Israel**

ESPOG | Escuela de
Posgrados

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:
Plan de mejora mediante la implementación de Inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos Informativos

Validado por: Pazmiño Paredes André David

Título obtenido:

Licenciado/A En Administración De Empresas

Magister En Gestión Del Talento Humano

C.I.: 1726884339

E-mail: andrebox15@hotmail.com

Institución de Trabajo: Maquinarias y Vehículos S.A. Mavesa.

Cargo: Gerente de ventas

Años de experiencia en el área: 3 años



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan de mejora mediante la implementación de Inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto		X			
Aplicabilidad		X			
Conceptualización		X			
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad		X			
Pertinencia		X			
TOTAL	10	20			

Observaciones: El análisis FODA es un punto de partida para determinar la situación actual de la empresa, por lo tanto, es importante priorizar la información que arroja.

Recomendaciones: dentro de las recomendaciones se puede identificar el enfoque para el socio de la cooperativa en mención, por lo tanto, es importante brindarle ese plus lo cual lo mantendrá a lo largo del tiempo y atraerá nuevos prospectos.

Lugar, fecha de validación: Quito, 07 de marzo de 2024.

Firma del especialista
Pazmiño Paredes André David

AANEXO 3

Instrumento para validar

Criterios	Descripción	Preguntas	Escala de estimación				
			De Excelente 5	Buena 4	Bastante 3	Poco 2	Deficiente 1
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.	¿Considera que el proyecto propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?		X			
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?		X			
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión de manera sistémica y articulada.	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión ?		X			
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?	X				
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?	X				
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?		X			
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son coherentes, concierne y consistentes para solucionar el problema planteado.	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?		X			

Nombre: Puzmiño Paredes André David

CC: 1726884339

Firma: _____



ANEXO 4



Universidad
Israel

ESPOG | Escuela de
Posgrados

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:
Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Barros Mendía María Elena

Título obtenido:

Licenciado/A En Administración De Empresas

Magister En Administración De Empresas

C.I.: 1712499225

E-mail: marlaelen20@hotmail.com

Institución de Trabajo: Puntonet Cía. Ltda.

Cargo: Gerente departamental

Años de experiencia en el área: 3 años



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización		X			
Actualidad		X			
Calidad Técnica		X			
Factibilidad	X				
Pertinencia		X			
TOTAL	15	16			

Observaciones: Es importante tener los procesos claros para no caer en un sistema empírico, apegados a los objetivos que se busca.

Recomendaciones: Se recomienda la aplicación del presente proyecto de mejora continua a largo plazo apoyado con personal altamente capacitado.

Lugar, fecha de validación: Quito, 07 de marzo de 2024.

Firma del especialista
Barros Mendiola María Elena

ANEXO 5

Instrumento para validar

Criterios	Descripción	Preguntas	Escala de estimación				
			Alta 5	4	3	2	Baja 1
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.	¿Considera que el proyecto propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?	X				
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?	X				
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión de manera sistémica y articulada.	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión?		X			
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?		X			
Calidad Técnica	Mide los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.	¿El modelo propone el cumplimiento de los protocolos de atención actualizados desde la óptica técnico-científica?		X			
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?	X				
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son concisos, concisos y convenientes para solucionar el problema planteado.	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?		X			

Nombre: Barros Mendi María Elena

CC: 1712499225

Firma: _____



ANEXO 6



Universidad
Israel

ESPOG | Escuela de
Posgrados

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:
Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Cárdenas Torres Yohana Xiomara

Título obtenido:

Ingeniera Comercial Mención En Administración De Empresas

C.I.: 0705385847

E-mail: yohannacardenas89@gmail.com

Institución de Trabajo: Ministerio del Interior

Cargo: Asistente Distrital

Años de experiencia en el área: 8 años



Instructivo:

- Responde cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan de mejora mediante la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio Cía. Ltda.

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto		X			
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia		X			
TOTAL	25	8			

Observaciones: Se identifica que no existe resistencia para el presenta plan de mejora, lo cual apalanca el proyecto.

Recomendaciones: Se recomienda la aplicación del presente proyecto en sus oficinas matriz con el fin de medir su eficacia y poder ejecutar en las sucursales restantes.

Lugar, fecha de validación: Machala, 11 de marzo de 2024.



Firma del especialista
Cárdenas Torres Yohanna Xiomara

ANEXO 7

Instrumento para validar

Criterios	Descripción	Preguntas	Escala de estimación				
			En Total Recomendado	En Recomendado	Neutral	En aceptado	Exclusión de aceptado
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.	¿Considera que el proyecto propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?		X			
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?		X			
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión de manera sistemática y articulada.	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión?	X				
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?	X				
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?	X				
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?		X			
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?	X				

Nombre: Cárdenas Torres Yohanna Xiomara

CC: 0705385847

Firma: _____

