



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 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA
LTDA. AG. RIOBAMBA INCORPORANDO INTELIGENCIA ARTIFICIAL.**

Línea de Investigación:

Gestión administrativa y sociedad

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autora:

Inés Cristina Tiche Baltazar

Tutor:

PhD. Andrés Santiago Rodríguez Ron

Quito – Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, PhD. Andrés Santiago Rodríguez Ron con C.I: 1716218290 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Plan de Mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ag. Riobamba Incorporando Inteligencia Artificial.

Elaborado por: Inés Cristina Tiche Baltazar, de C.I: 1850073287, estudiante de la Maestría: Administración de Empresa 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., 9 de marzo de 2024



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

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Inés Cristina Tiche Baltazar con C.I: 1850073287, autor/a del proyecto de titulación denominado: Plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ag. Riobamba incorporando Inteligencia Artificial. 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., 9 de marzo de 2024

Firma

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	4
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	5
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	5
Gestión empresarial	5
Plan de mejora	5
Eficiencia	5
Calidad.....	5
Mejoramiento continuo.....	6
Gestión de procesos.....	6
Socios	6
Cliente	7
Inteligencia Artificial	7
Origen y concepto de la Inteligencia Artificial	7
1.2. Proceso investigativo metodológico	10
<i>Enfoque de investigación</i>	10
<i>Tipo de investigación</i>	10
<i>Población y Muestra</i>	11
<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	11
1.3. Análisis de resultados.....	13
<i>Interpretación de la entrevista aplicada a los jefes departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.</i>	16
<i>Hallazgos importantes</i>	17

<i>Cuestionario aplicado al personal operativo de los diferentes departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Riobamba</i>	18
CAPÍTULO II: PROPUESTA	28
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	28
2.2. Descripción de la propuesta.....	29
<i>a. Estructura general</i>	30
<i>b. Explicación del aporte</i>	31
<i>c. Estrategias y/o técnicas</i>	42
2.3. Validación de la propuesta.....	43
2.4. Matriz de articulación de la propuesta.....	45
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población en estudio.</i>	11
Tabla 2. <i>Análisis de contenido de las entrevistas aplicadas a los jefes departamentales de la COAC.</i>	13
Tabla 3. <i>Estructura del plan de mejora incorporando Inteligencia Artificial.</i>	30
Tabla 4. <i>Descripción de perfil de validadores</i>	43
Tabla 5. <i>Resultados de la validación</i>	44
Tabla 6. <i>Matriz de articulación</i>	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Percepción sobre el estado actual de la COAC. Mushuc Runa Ltda.....	18
Gráfico 2. Principales áreas de mejora dentro de la COAC. Mushuc Runa Ltda.....	19
Gráfico 3. Incorporación de tecnologías como la IA en el ámbito Administrativo	20
Gráfico 4. Desafíos o barreras identifica para la implementación de la IA.....	21
Gráfico 5. Recomendaciones o sugerencias para diseñar e implementar un plan de mejora ..	22
Gráfico 6. Impacto de la IA en la relación con nuestros clientes y en la calidad de los servicios	23
Gráfico 7. Medidas para garantizar la adecuada capacitación y adaptación del personal ante la implementación de la IA	24
Gráfico 8. Expectativas respecto a los resultados de la implementación del plan de mejora que incluya la IA.	25
Gráfico 9. Estrategias para asegurar la aceptación y adopción de la Inteligencia Artificial	26
Gráfico 10. Visualización de la cooperativa con la implementación del plan de mejora integre la IA.	27

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

A nivel mundial, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel crucial en el sistema financiero, especialmente en áreas donde las instituciones financieras tradicionales no llegan o son insuficientes. Sin embargo, estas cooperativas enfrentan desafíos como la competencia con bancos comerciales, la gestión de riesgos financieros y la necesidad de ofrecer servicios eficientes y accesibles a sus miembros.

Varios países a nivel mundial han implementado la inteligencia artificial (IA) en el sistema financiero con el fin de mejorar la eficiencia, la precisión en la toma de decisiones y la personalización de servicios.

En Estados Unidos, las instituciones financieras lideran la adopción de tecnologías de IA en áreas como detección de fraude, gestión de riesgos, atención al cliente y análisis de datos financieros. En China, empresas tecnológicas como Alibaba y Tencent encabezan la adopción de IA en el sector financiero. En el Reino Unido, se ha observado un aumento en la adopción de IA en fintech, especialmente en gestión de riesgos, análisis de datos de clientes y automatización de procesos operativos en bancos y empresas financieras. Singapur también promueve la innovación fintech y colabora con empresas financieras en la implementación de soluciones de IA para gestión de riesgos y detección de fraudes.

En otras palabras, la integración de la inteligencia artificial (IA) en instituciones financieras se está convirtiendo en una tendencia global. Pues la IA ofrece oportunidades de mejora en la eficiencia operativa, la gestión de riesgos, la personalización de servicios y la toma de decisiones basada en datos.

En América latina este sector financiero es considerado un componente vital para el desarrollo económico y la estabilidad de la región. A lo largo de los años, ha demostrado su capacidad para financiar proyectos de inversión, fomentar el emprendimiento y canalizar recursos hacia sectores productivos clave. Sin embargo, a pesar de estos avances, la inclusión financiera sigue siendo un desafío importante en la región, con una parte significativa de la población aún sin acceso a servicios financieros básicos como cuentas bancarias y créditos.

Para enfrentar estos desafíos, varios países como Brasil, México y Colombia han utilizado herramientas como la inteligencia artificial. Esta tecnología ha permitido en estas instituciones financieras optimizar procesos, personalizar servicios y mejorar la precisión en la evaluación

crediticia, contribuyendo así a una mayor inclusión financiera y a la reducción de la brecha en el acceso a servicios financieros en la región.

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito tienen una larga historia que se remonta a finales del siglo XIX, cuando se establecieron las primeras cooperativas en el país. A lo largo de los años, este sector cooperativo ha experimentado un crecimiento y una diversificación significativos, hasta el punto de que en la actualidad existen más de 1.000 cooperativas en Ecuador.

Este crecimiento no solo ha contribuido al panorama económico del país, sino que también ha generado un impacto social significativo. Como el de proporcionar empleo a más de 100.000 personas y generar más de 10.000 millones de dólares en ingresos anuales. Además de su importancia económica, las cooperativas son pilares fundamentales para la inclusión financiera en Ecuador al proporcionar servicios financieros a personas que de otra manera no tendrían acceso a ellos. Esto se da especialmente en áreas rurales y comunidades marginadas donde las instituciones financieras tradicionales pueden estar ausentes o ser inaccesibles.

Sin embargo, este sector enfrenta una serie de desafíos, entre los que se destacan los riesgos financieros y operativos. Estos desafíos han llevado al cierre de muchas de estas cooperativas, lo que ha impactado negativamente en la estabilidad y el desarrollo del sector.

Según Zapata (2020) contrarrestar estas problemáticas el sector financiero ecuatoriano ha impulsado la adopción de nuevas tecnologías como Cloud Computing, Big Data, la Inteligencia Artificial y el Aprendizaje Automático, RPA y chatbots, para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente, apalancando la transformación digital.

Problema de investigación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., es una entidad financiera ecuatoriana con sede en la ciudad de Ambato. Fue fundada en 1995 por un grupo de indígenas kichwas con el objetivo de brindar servicios financieros a las comunidades de la región. En la actualidad cuenta con 32 oficinas en todo el país.

La agencia de Riobamba es una de las oficinas más importantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se inauguró el 7 de enero del 2003 donde ofrece una amplia gama de servicios financieros, incluyendo préstamos, depósitos, transferencias de dinero y servicios de inversión. Actualmente cuenta con alrededor de 25827 socios, y 20 funcionarios laborando en las diferentes áreas.

Con el auge cooperativo que se ha dado en las últimas décadas, creció también la necesidad de brindar un servicio de calidad pues el cambiante estilo de vida demanda que los colaboradores de la institución sean ágiles y eficientes al brindar un servicio y/o producto que satisfaga las necesidades de sus socios estratégicos y a la vez permita el ahorro de recursos en el conocimiento adquirido aplicando herramientas que ayuden a detectar posibles falencias para establecer alternativas que lleven a soluciones y den como resultado la satisfacción de socios y clientes para el crecimiento de la institución.

Bajo un breve estudio de campo se han identificado una serie de problemas en la Cooperativa. Entre estos se encuentran la falta de comunicación efectiva entre el personal y los clientes, lo cual dificulta la resolución de sus necesidades y preocupaciones. Además, se han observado demoras en la resolución de problemas y quejas por parte del servicio al cliente, lo que genera frustración y descontento entre los clientes. Así mismo, la colocación de créditos sin previo análisis del solicitante está causando un aumento en la tasa de morosidad con el paso del tiempo. Otro aspecto preocupante es la ausencia de una capacitación adecuada del personal para brindar un servicio de calidad. Sin embargo, el problema más relevante es la baja innovación tecnológica de la cooperativa en comparación con otras entidades del mismo segmento.

Si la cooperativa continúa con estos problemas, es probable que experimente consecuencias negativas que podrían afectar su desarrollo económico a largo plazo. Por lo tanto, es importante que se tomen medidas para resolver estos problemas y garantizar la sostenibilidad y el éxito futuro de la cooperativa.

Bajo los antecedentes expuestos se plantea la siguiente pregunta:

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora que incluya el uso de Inteligencia Artificial puede contribuir a fortalecer y modernizar las operaciones y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba?

Objetivo general

Elaborar un plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba incorporando Inteligencia Artificial.

Objetivos específicos

1. Contextualizar los fundamentos teóricos sobre planes de mejora.

2. Diagnosticar las condiciones actuales de la Cooperativa de Ahorro de Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.
3. Diseñar un plan de mejora que incluya el uso de Inteligencia Artificial
4. Validar la propuesta con el criterio de especialistas.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

La ejecución del plan de mejora traerá consigo una serie de beneficios tanto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba como para sus diversas partes interesadas. En primer lugar, la implementación de este plan permitirá a la cooperativa mejorar la eficiencia y productividad de sus operaciones, especialmente en el área directiva. Al contar con un instrumento administrativo sólido, la organización podrá enfocarse en mejorar la satisfacción del cliente, abordar sus necesidades de manera más efectiva y ofrecer un servicio excepcional. Esto no solo fortalecerá la relación con los clientes existentes, sino que también ayudará a atraer nuevos socios y establecer una reputación positiva en el mercado.

Por otro lado, los colaboradores de la cooperativa se verán beneficiados a través de la implementación de las estrategias propuestas en el plan de mejora. La realización de programas de capacitación adecuados dotará a los empleados con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio al cliente excepcional y gestionar eficazmente consultas y quejas. Esto no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también aumentará la satisfacción laboral y la retención del talento en la cooperativa.

Además, la cooperativa creará un vínculo con la sociedad al enfocarse en la satisfacción del cliente y la creación de relaciones duraderas. Al mejorar la transparencia y la responsabilidad, ganará la confianza de la comunidad, fomentará una cultura de colaboración y compromiso mutuo. Esto contribuirá a fortalecer su reputación y aumentar la lealtad de los clientes, lo que a su vez impulsará su crecimiento y éxito a largo plazo. En resumen, la ejecución del plan de mejora no solo mejorará la eficiencia operativa de la cooperativa, sino que también fortalecerá su posición en el mercado y su relación con sus diversas partes interesadas.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Gestión empresarial

La gestión empresarial abarca el conjunto de prácticas y decisiones destinadas a dirigir y administrar eficazmente las organizaciones para alcanzar sus metas y optimizar su rendimiento. Este proceso implica la aplicación de diversas habilidades y estrategias para supervisar y coordinar los recursos humanos, financieros y materiales de una empresa de manera efectiva.

En un entorno global en constante cambio, el avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha llevado a las empresas a operar en un contexto cada vez más complejo, donde la información es fácilmente accesible. (Luján, 2017, pág. 7)

Plan de mejora

Es una estrategia integral que se implementa en una organización con el propósito de mejorar y fortalecer los procesos administrativos existentes. Este plan tiene como objetivo principal identificar áreas de mejora y definir acciones específicas para aumentar la eficiencia, productividad y calidad en la gestión administrativa de la empresa. Además de facilitar la identificación de mejoras, este plan debe permitir el seguimiento y control de las acciones planificadas, así como la introducción de medidas correctivas en caso de contingencias imprevistas (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2011).

Eficiencia

La eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar los recursos disponibles de manera óptima para reducir costos y maximizar resultados. En el ámbito de la administración, el objetivo principal es alcanzar la eficiencia en la producción de bienes o servicios, garantizando la satisfacción de los objetivos de la organización con la mayor efectividad y precisión posible. Lograr la eficiencia implica alcanzar las metas establecidas con el menor costo, esfuerzo y máximo rendimiento (Cardozo, 2007).

Calidad

La calidad de un producto o servicio se refiere a su capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades del cliente, garantizando que esté bien hecho y satisfaga sus requerimientos. Realizar un control de calidad implica evaluar si el producto o servicio cumple con las expectativas del cliente (Gómez, 2014).

En una organización solidaria, la calidad del servicio juega un papel fundamental, ya que los asociados buscan recibir un buen servicio. Esto es especialmente relevante en sectores donde se ofrecen servicios sociales de interés común, como la protección y el fomento del cooperativismo, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico en beneficio de la comunidad y, en particular, de las clases populares (Cardozo, 2007).

Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo es un proceso que busca la evolución constante y optimización de los procesos, productos o servicios de una organización. Se basa en la idea de que siempre hay margen para mejorar y que ningún proceso es perfecto. El objetivo principal del mejoramiento continuo es lograr la excelencia en todas las áreas de una empresa, desde la producción hasta el servicio al cliente.

Gestión de procesos

“La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente” (Universidad de Cantabria, 2016).

Entre las ventajas de la gestión de procesos tenemos las siguientes:

“Reduce los ciclos de prestación de servicios, reduce los errores que cometemos, introduce la figura del cliente interno dentro de las organizaciones, fomenta y desarrolla la autodisciplina en la organización, son parte integrante de los modelos de aseguramiento de calidad o de los modelos de calidad total y ayuda a trabajar a todo el personal en el óptimo pues trabajan conforme al mismo procedimiento” (Maldonado, 2012, pág. 4).

Socios

“Los socios son aquellas personas físicas o jurídicas que forma parte de la cooperativa como miembro teniendo derecho y comparten responsabilidades en la toma de decisiones y en la gestión de la misma” (Frederick, 2022). Los socios son propietarios de la cooperativa y contribuyen con capital para su funcionamiento. Además, participa activamente en la elección de los cargos directivos y tienen voz y voto en las asambleas generales, donde se discuten y aprueban las políticas y estrategias de la cooperativa.

Ciente

Un cliente en la cooperativa es aquel individuo o entidad que adquiere los productos o servicios que ofrece la cooperativa. Los clientes son fundamentales para el éxito de la cooperativa, ya que genera ingresos a través de sus compras y contribuye a mantener la viabilidad financiera de la organización.

Como clientes, tienen la posibilidad de acceder a productos y servicios de calidad, a precios competitivos y en muchos casos, con un enfoque más sostenible y socialmente responsable.

Inteligencia Artificial

La inteligencia artificial tiene por objeto estudiar y analizar el comportamiento humano, la aplicación de la IA se centran en la simulación de las actividades intelectuales humanas. Al tratarse de una técnica que está revolucionando el mundo en términos de innovación y tecnología, también es un concepto relativamente nuevo en el mercado. Por eso las empresas lo consideran algo inalcanzable debido al alto costo adaptación, reemplazando al factor humano y generando desempleo (Zapata , 2020).

La inteligencia artificial es el desarrollo de programas inteligentes que actúan sobre algoritmos (secuencias de pasos utilizadas en los ordenadores para resolver problemas específicos) y permiten realizar actividades que generalmente realiza el cerebro humano.

El término "inteligencia artificial" fue utilizado en 1956 en un acto científico en la Universidad de Darmouth (EE. UU.) por el escocés John McCarthy, que la definió como: "La ciencia y la tecnología necesarias para hacer que los ordenadores piensen y aprendan".

La inteligencia artificial (IA) es una tecnología que está cambiando rápidamente nuestro mundo, aunque la IA tiene el potencial de aportar importantes beneficios, también plantea importantes retos éticos y sociales (Sebio, 2020).

Origen y concepto de la Inteligencia Artificial

Los medios de comunicación a menudo presentan la inteligencia artificial como algo extraordinario y objeto de un optimismo generalizado, lo que genera expectativas exageradas sobre sus capacidades actuales y contribuye a percibirla como algo ajeno y distante. Sin embargo, en realidad la IA forma parte de la vida diaria de las personas y se integra en muchas de sus actividades cotidianas (Marín García, 2019).

Asimismo, al igual que otras tecnologías creadas por el ser humano, la inteligencia artificial puede tener aplicaciones tanto perjudiciales como beneficiosas para las personas (Corvalán,

2018, p. 91). A pesar de ello, la IA representa una herramienta formidable que evidencia las capacidades inventivas y creativas de los seres humanos, contribuyendo a mejorar diversos aspectos de la vida y aportando importantes beneficios a las sociedades. La posibilidad de que sea utilizada de manera "incorrecta" está más relacionada con las decisiones humanas sobre su empleo que con un peligro inherente de la inteligencia artificial (Granados, 2022).

Cooperativa

“Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Alianza Cooperativa Internacional, 2018).

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

La Cooperativa de Ahorro Mushuc Runa, es una institución financiera que juega un papel vital en la promoción del desarrollo económico y el empoderamiento financiero entre sus miembros. Establecida con el objetivo de brindar servicios financieros a la comunidad indígena, esta cooperativa se ha convertido en un faro de esperanza y progreso para sus miembros. La cooperativa opera bajo los principios de solidaridad, asistencia mutua y responsabilidad social, asegurando que sus miembros tengan acceso a una gama de productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades.

En la actualidad la cooperativa Mushuc Runa es una de la institución financiera indígena del segmento 1 más grande, solvente y segura del Ecuador, cuenta con más de 32 oficinas a nivel nacional, tiene un \$ 67.6 millones en patrimonio, 266.6 mil socios y \$ 556.4 millones en activos.

Estado del Arte.

Estudios previos a la maestría demuestran la importancia del plan de mejora para las diferentes áreas tal es el caso del proyecto realizado por:

El estudio llevado a cabo por Byron Alberto Albuja Mariño en el año (2021), titulado "Plan de mejora para el área de servicio al cliente en la Cooperativa 29 de octubre agencia Riobamba", tuvo como objetivo principal el desarrollo de un plan de mejora específico para el área de servicio al cliente dentro de la cooperativa mencionada. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología analítico-sintética que incluyó técnicas como entrevistas, observación y encuestas. Las principales conclusiones del estudio resaltan la importancia de implementar un plan de mejora en el área de servicio al cliente, ya que esto permitirá a los

funcionarios trabajar de manera más coordinada y eficiente. Se espera que este enfoque conduzca al reconocimiento de los logros del personal y mejore la interacción con otras áreas de la cooperativa, creando así un ambiente de colaboración y apoyo mutuo.

Este estudio investigativo servirá como cimiento fundamental para la adopción y el perfeccionamiento de las propuestas planteadas, fortaleciendo así la base de conocimiento y proporcionando una dirección clara para futuras investigaciones.

En su tesis titulada "Plan de Mejora de Procesos del Sistema de Recursos Humanos de Radio Sonorama", del autor Victoria Marlene Meneses (2019), planteó como objetivo desarrollar un plan para mejorar la efectividad de las actividades en diversas áreas de la empresa. Para ello, empleó una metodología que combinó investigación descriptiva y de campo, utilizando técnicas como observación, encuestas y entrevistas. Entre las conclusiones principales, se destacó la falta de un plan anual de capacitaciones y políticas salariales definidas, así como la ausencia de procedimientos formales en el departamento de Recursos Humanos. En consecuencia, se recomienda la implementación de un plan de capacitaciones anual, la definición de políticas salariales claras y el establecimiento de procedimientos formales para mejorar la gestión del personal y la eficiencia del departamento de Recursos Humanos (pág. 82).

Aporte a la presente investigación: El plan planteado en esta investigación permitirá buscar estrategias para mejorar el clima laboral y así contar con socios y clientes satisfechos. Esto contribuirá a fortalecer la imagen de la empresa, aumentar la retención de empleados y clientes, y mejorar la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, un clima laboral positivo fomentará la colaboración entre los equipos de trabajo, promoviendo la innovación y la creatividad en la búsqueda de soluciones a los desafíos empresariales.

En la investigación titulada "Sistema de Gestión de Calidad y la Mejora Continua de los Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.", de María Elvira Chango Pacha (2015) se propuso determinar cómo incide un Sistema de Gestión de Calidad en la mejora continua de los procesos de esta cooperativa. Para ello, aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando actividades estadísticas para la recolección de información. Como resultado, concluyó que la cooperativa reconoce la importancia de gestionar los procesos, pero no asigna recursos para su medición y control, lo que afecta la efectividad de la gestión y la administración de las actividades. En consecuencia, recomienda asignar recursos para el control de procesos y mejorar su dirección para alcanzar los objetivos de la organización de manera más efectiva (pág. 62).

Aporte a la presente investigación: El sistema de gestión propuesto proporcionará una administración eficiente que permitirá controlar todos los componentes relevantes en cada uno de los procesos implementados en la empresa. Esto garantizará una supervisión integral y efectiva de todas las actividades, lo que facilitará la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas de manera oportuna.

1.2. Proceso investigativo metodológico

En este estudio, se han utilizado los siguientes procesos de investigación:

Enfoque de investigación

Se consideró una investigación cuali-cuantitativa debido a que ayudara a identificar los desafíos y barreras en la adopción del plan de mejora incorporando la inteligencia artificial, así como las percepciones y actitudes de los empleados (personal administrativo, financiero, operativo) y clientes hacia esta tecnología. Al mismo tiempo, permitirá recopilar datos cuantitativos sobre el rendimiento de la cooperativa antes y después de la implementación de la inteligencia artificial, lo que facilitará la evaluación de su efectividad y el impacto en los procesos y resultados organizacionales.

Según el autor Grove (2019) “la investigación cuali-cuantitativa es un enfoque de investigación que combina métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar y analizar datos” (pág. 19).

Tipo de investigación

En el estudio, se llevó a cabo una investigación bibliográfica documental con el fin de revisar y analizar la literatura disponible sobre diversos temas relacionados con la gestión de cooperativas de ahorro y crédito, la implementación de planes de mejora y la integración de inteligencia artificial en el sector financiero. Este enfoque permitió construir un marco teórico sólido que respalda tanto el diseño como la implementación del plan de mejora propuesto.

Además, la investigación bibliográfica facilitó la identificación de las mejores prácticas, estrategias y herramientas utilizadas por otras cooperativas o instituciones financieras que han implementado con éxito planes de mejora similares.

Según Cajal (2020) “la investigación bibliográfica-documental “aplica métodos y técnicas para investigar, procesar y almacenar información contenida en documentos, y presentarla de manera sistemática y argumentada en un documento científico” (pág. 8).

Así también se utilizó un estudio de campo debido a que permitió obtener datos empíricos y específicos sobre el funcionamiento actual de la cooperativa, así como identificar áreas de mejora y oportunidades para la implementación de inteligencia artificial. El estudio de campo involucró técnicas como encuestas con el instrumento cuestionario, lo que proporcionó información detallada sobre las necesidades y los desafíos que enfrenta la cooperativa.

“La investigación de campo es un tipo de investigación que implica la recopilación directa de datos en el entorno natural donde ocurren los fenómenos de interés” (Haza et al. , 2020) .

Población y Muestra

Población: La población se identifica como la entidad analizada en un estudio, lo que conlleva determinar qué será evaluado en la investigación, ya sean unidades monetarias, individuos, organizaciones, eventos, fenómenos, entre otros (ACCID, 2017, pág. 6).

En este escenario, se seleccionó un grupo específico de 20 empleados vinculados directamente con la Cooperativa de Ahorro y Crédito, quienes contribuyeron con información relevante para el estudio. Estos empleados son:

Tabla 1.

Población en estudio.

Población	N°
Jefes departamentales	4
Personal operativo	16
Total	20

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Autora

Muestra

Según Valentí (2018) una muestra “es un subconjunto representativo de una población más grande que se selecciona con el propósito de realizar una investigación o estudio”. En este estudio, se trabajó con toda la población, es decir, las 20 personas previamente mencionadas.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica – encuesta: La encuesta se utiliza como un instrumento para obtener datos cualitativos y/o cuantitativos de una población específica con el fin de recopilar información relevante que pueda ser analizada y utilizada para tomar decisiones informadas en diversos ámbitos (Westreicher, 2020).

En este estudio, se utilizó una encuesta con el propósito de obtener información directa de la población en análisis. Además, permitió recopilar datos detallados sobre las percepciones, opiniones y experiencias de los participantes, lo que facilitó un análisis exhaustivo del tema abordado.

Instrumento – cuestionario: Fue necesario aplicar un cuestionario porque proporcionó una estructura formal para recopilar datos de manera sistemática y objetiva. Además, permitió estandarizar las preguntas y respuestas, lo que facilita la comparación y el análisis de los datos recopilados.

1.3. Análisis de resultados

La información recopilada de las entrevistas realizadas a los jefes departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. se presenta de manera organizada a través de la siguiente tabla:

Tabla 2. Análisis de contenido de las entrevistas aplicadas a los jefes departamentales de la COAC.

N°	Pregunta	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4
1	¿De qué manera los clientes califican la excelencia de los servicios financieros proporcionados por la cooperativa?	Los clientes consideran que los servicios financieros son consistentes, aunque aguardan por mejoras en la adaptabilidad y eficacia.	Los servicios financieros que brinda la cooperativa son muy buenos.	Los clientes valoran la estabilidad de los servicios financieros, pero expresan interés en una mayor agilidad en los procesos y una atención más personalizada.	Si bien se reconoce la calidad de los servicios, los clientes esperan una mayor optimización de los procesos y una experiencia más satisfactoria.
2	¿Qué aspectos específicos fueron señalados como requeridos de mejoría?	La agilidad en los procesos internos y la adopción de tecnologías innovadoras.	La atención al cliente y la contratación del personal capacitado.	Atención personalizada, agilidad en procesos, para optimizar la experiencia del cliente.	Entre las áreas de mejora, se identificaron la atención al cliente, créditos e inversiones.

en cuanto a la atención al cliente?

3	¿Qué obstáculos específicos prevén para la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?	Retos tales como la inversión inicial en infraestructura y formación del personal, junto con la seguridad de los datos, se destacan.	Los obstáculos identificados son: escasos de talento, resistencia al cambio tecnológico y regulación de normas y procedimientos.	Resistencia al cambio de tecnología, la formación del personal y la protección de la información.	Entre los desafíos, se destacan la escasez de talento, poco personal con responsabilidad y ética.
4	¿Cuáles son las recomendaciones clave para asegurar una implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?	Las recomendaciones clave incluyen un análisis exhaustivo de necesidades, selección adecuada de herramientas y tecnologías, y capacitación continua del personal.	Se recomienda definir los objetivos claros, brindar capacitación continua al personal para una implementación exitosa.	Entre las recomendaciones clave se encuentran: capacitar al personal funcionarios en general sobre IA y asegurar el mejoramiento de procesos.	Se sugiere realizar un análisis detallado de necesidades, seleccionar apropiadamente las herramientas tecnológicas y capacitar al personal de manera continua.

<p>5 ¿Cómo planean garantizar la aceptación y adopción efectiva de la inteligencia artificial entre el personal y los clientes de la cooperativa?</p>	<p>Se planea implementar estrategias de comunicación efectivas tanto internas como externas, y fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación y el aprendizaje constante.</p>	<p>Está previsto implementar programas de formación para el equipo y lanzar campañas de concienciación dirigidas a los clientes para garantizar la aceptación y utilización de la inteligencia artificial.</p>	<p>Se considera la importancia de establecer canales de comunicación abiertos con el personal y los clientes, además de ofrecer incentivos para la participación en la implementación de la inteligencia artificial.</p>	<p>Se prevé la creación de un plan de cambio organizacional que incluya actividades de formación, comunicación y participación del personal y los clientes para garantizar una transición efectiva hacia la adopción de la inteligencia artificial.</p>
---	---	--	--	---

Fuente: Información proporcionada por los jefes departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Interpretación de la entrevista aplicada a los jefes departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se llevó a cabo una investigación dirigida por el gerente de la agencia y otros miembros importantes del equipo directivo. Con el objetivo de desarrollar un plan de mejora integral que incorporará la Inteligencia Artificial para optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios financieros ofrecidos. Para ello, se aplicaron diversas herramientas de investigación, como entrevistas con el jefe de analista de crédito, jefa de cajas, atención al cliente e inversión. Estas entrevistas proporcionaron una visión integral de las áreas de oportunidad y los desafíos a enfrentar en la cooperativa. (Ver tabla 2)

Entre los principales resultados se identificó que la cooperativa ha mantenido una operación estable y ofrece servicios financieros de calidad, aunque se reconoció un potencial para optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente. Se han detectado aspectos prioritarios para mejorar, como el servicio al cliente, créditos e inversiones, la rapidez en los procedimientos internos y la implementación de tecnologías novedosas, como la inteligencia artificial, con el fin de mejorar la eficiencia y la competitividad.

Por otra parte, se observó una actitud favorable hacia la integración de tecnologías como la inteligencia artificial en el sector financiero, gracias a su capacidad para mejorar la toma de decisiones, automatizar procesos y personalizar la atención al cliente. No obstante, también se reconocieron desafíos significativos para llevar a cabo con éxito la implementación de la inteligencia artificial, como la necesidad de realizar una inversión inicial considerable en infraestructura y formación del personal, además de garantizar la seguridad de la información.

En cuanto a las recomendaciones, se resaltó la importancia de realizar un análisis exhaustivo de necesidades y recursos, así como de seleccionar adecuadamente las herramientas y tecnologías a implementar. Se sugiere asegurar una capacitación continua del personal y una evaluación periódica de resultados. Se estima que la implementación de la inteligencia artificial pueda incrementar la satisfacción del cliente al proporcionar un servicio más individualizado y eficaz, lo que ayudará a consolidar la posición competitiva de la cooperativa en el sector financiero.

Para asegurar una buena aceptación y uso de la inteligencia artificial, es recomendable aplicar estrategias de comunicación eficaces tanto dentro como fuera de la organización, y fomentar una cultura que fomente la innovación y el aprendizaje continuo. Estos descubrimientos ofrecen una visión completa de los aspectos importantes a considerar al diseñar e implementar un plan para integrar la inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro

y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, y proporcionan orientación para avanzar con éxito en este proceso.

Hallazgos importantes

Los hallazgos importantes de la entrevista aplicada a los jefes departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. revelan que la cooperativa mantiene una operación estable y ofrece servicios financieros de calidad, aunque se reconoce un potencial para optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente.

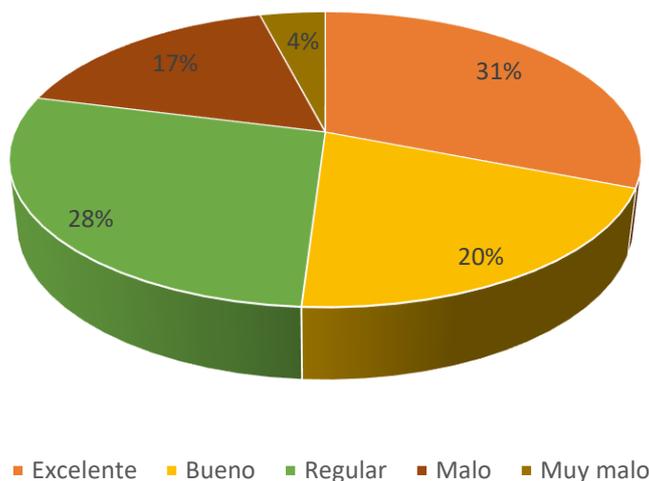
Se resaltan aspectos esenciales para mejorar, como el servicio al cliente, la rapidez en los procesos internos y la adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, con el fin de potenciar la eficacia y la competitividad. También se observa una actitud favorable hacia la integración de tecnologías como la inteligencia artificial en el sector financiero, gracias a su capacidad para mejorar la toma de decisiones, automatizar procesos y brindar un servicio al cliente más personalizado.

Sin embargo, se presentan desafíos significativos para llevar a cabo con éxito la integración de la inteligencia artificial, como la necesidad de una inversión inicial considerable en infraestructura y formación del personal, así como la garantía de la seguridad de los datos. Las recomendaciones enfatizan la importancia de realizar un análisis exhaustivo de las necesidades y recursos, seleccionar cuidadosamente las herramientas y tecnologías a implementar, proporcionar una formación continua al personal y realizar evaluaciones periódicas de los resultados para mejorar la satisfacción del cliente y reforzar la competitividad de la cooperativa. Estos descubrimientos proporcionan una orientación completa para avanzar de manera efectiva y exitosa en el proceso de implementación de la inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.

Cuestionario aplicado al personal operativo de los diferentes departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Riobamba

1. ¿Cuál es su percepción sobre el estado actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?

Gráfico 1. Percepción sobre el estado actual de la COAC. Mushuc Runa Ltda.



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

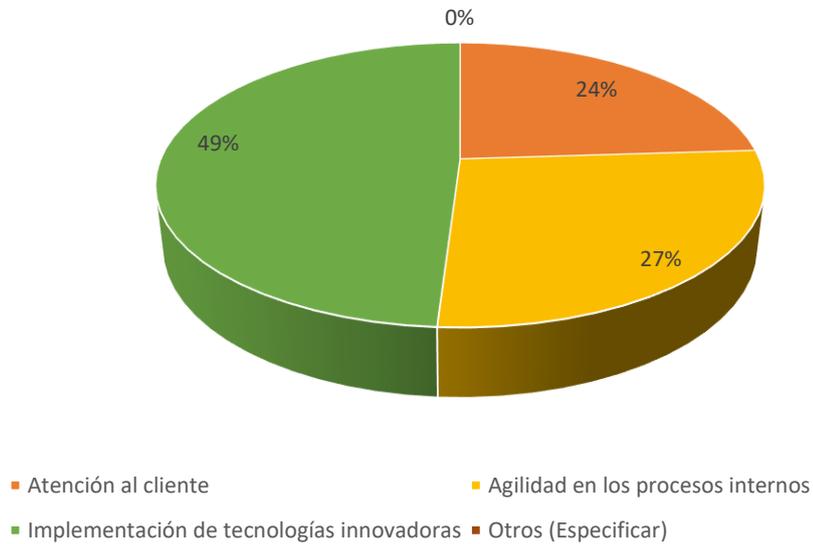
Elaborado por: Autora

Análisis: Según los datos presentados, el 31% de los encuestados calificaron el estado actual como "Excelente", mientras que el 28% lo consideró "Regular". Por otro lado, el 20% lo calificó como "Bueno", el 17% lo calificó como "Malo" y solo el 4% lo consideró "Muy malo".

En general, la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva o neutral sobre el estado actual de la cooperativa, ya que el 51% lo calificó como "Excelente" o "Bueno", mientras que el 32% lo calificó como "Regular" o "Malo". Sin embargo, es importante tener en cuenta que un pequeño porcentaje, el 4%, lo consideró "Muy malo", lo que indica que existe espacio para mejoras significativas.

2. ¿Cuáles considera que son las principales áreas de mejora dentro de la cooperativa en cuanto a su funcionamiento y servicios ofrecidos?

Gráfico 2. Principales áreas de mejora dentro de la COAC. Mushuc Runa Ltda.



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

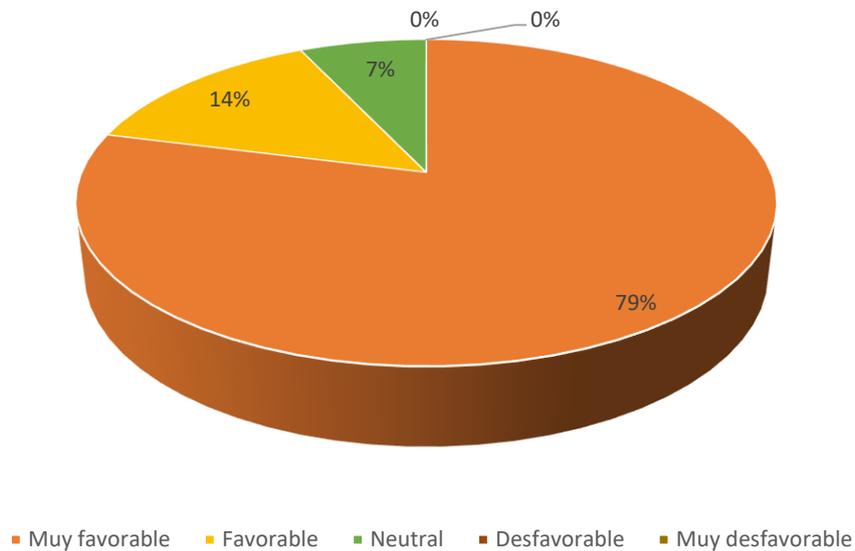
Elaborado por: Autora

Análisis: Según los datos proporcionados, la mayoría de los encuestados, un 49%, considera que la principal área de mejora es la "Implementación de tecnologías innovadoras", seguida por la "Agilidad en los procesos internos" con un 27%. Por otro lado, el 24% de los encuestados menciona la "Atención al cliente" como el área de mejora más relevante.

En otras palabras, la mayoría de los encuestados considera que la implementación de tecnologías innovadoras es la principal área de mejora dentro de la cooperativa, seguida por la atención al cliente y la agilidad en los procesos internos. Esto sugiere una necesidad de modernización y actualización en el enfoque operativo de la cooperativa.

3. ¿Qué opina sobre la incorporación de tecnologías como la Inteligencia Artificial en el ámbito Administrativo y cómo cree que podría beneficiar a nuestra cooperativa?

Gráfico 3. Incorporación de tecnologías como la Inteligencia Artificial en el ámbito Administrativo



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

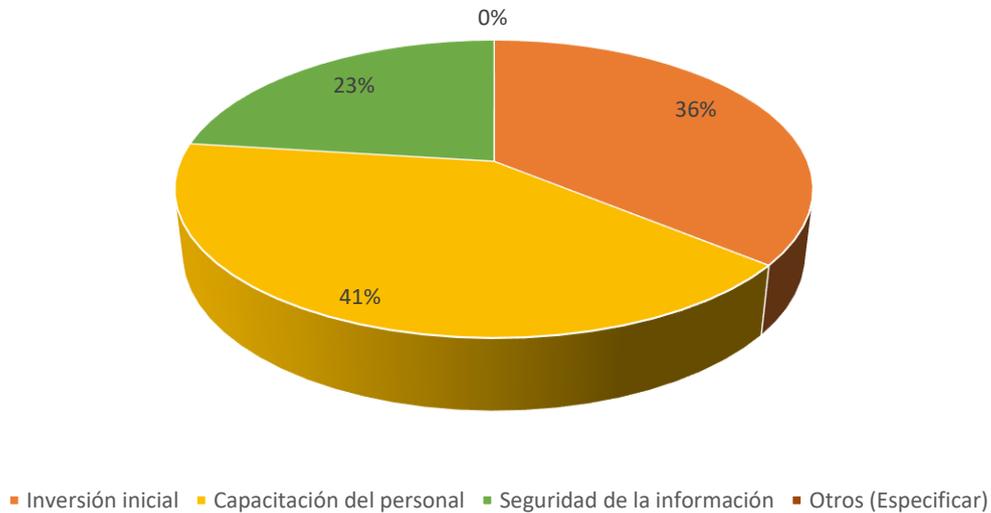
Elaborado por: Autora

Análisis: Según los datos presentados, la gran mayoría de los encuestados, un 79%, tiene una opinión "Muy favorable" sobre la incorporación de tecnologías como la Inteligencia Artificial. Otro 14% tiene una opinión "Favorable", mientras que solo un 7% se muestra "Neutral" respecto a esta cuestión.

Los resultados sugieren un alto nivel de apoyo y predisposición del personal hacia la adopción de tecnologías innovadoras como la Inteligencia Artificial, lo que puede indicar un buen punto de partida para futuras iniciativas de modernización y mejora dentro de la cooperativa.

4. ¿Qué desafíos o barreras identifica para la implementación exitosa de la Inteligencia Artificial en nuestra cooperativa?

Gráfico 4. Desafíos o barreras identifica para la implementación de la IA



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

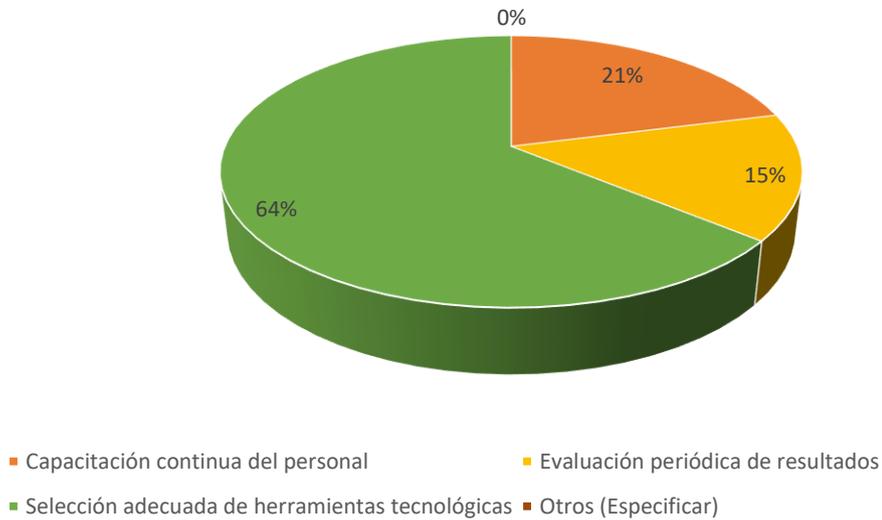
Elaborado por: Autora

Análisis: Según los datos recopilados, se observa que la mayoría de los encuestados, un 31%, considera que la Cooperativa se encuentra en un estado "Excelente". Un 28% la percibe como "Regular". Por otro lado, un porcentaje ligeramente menor, un 20%, la califica como "Bueno", mientras que un 17% la evalúa como "Malo". Por último, solo un 4% la considera "Muy malo".

Estos resultados sugieren una diversidad de opiniones entre el personal con respecto al estado actual de la cooperativa, con una tendencia hacia una percepción positiva. Sin embargo, también indican que hay áreas de mejora que podrían abordarse para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

5. ¿Cuáles serían sus recomendaciones o sugerencias para diseñar e implementar un plan de mejora efectivo que incluya la integración de Inteligencia Artificial?

Gráfico 5. Recomendaciones o sugerencias para diseñar e implementar un plan de mejora



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Autora

Análisis: Según los resultados, la mayoría de los encuestados el 64% sugiere enfocarse en la "Selección adecuada de herramientas tecnológicas" como una recomendación clave para el diseño e implementación de un plan de mejora que integre la Inteligencia Artificial. En segundo lugar, un 21% menciona la "Capacitación continua del personal", resaltando la importancia de formar al personal para manejar la tecnología. Además, un 15% destaca la necesidad de realizar una "Evaluación periódica de resultados".

Estos hallazgos subrayan la importancia de elegir las herramientas tecnológicas adecuadas, capacitar al personal y evaluar regularmente los resultados para el éxito del plan de mejora.

6. ¿Cómo cree que la introducción de la Inteligencia Artificial podría impactar en la relación con nuestros clientes y en la calidad de los servicios que ofrecemos?

Gráfico 6. Impacto de la IA en la relación con nuestros clientes y en la calidad de los servicios



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Autora

Análisis: Según la tabla de datos recopilados, se evidencia que la mayoría de los encuestados considera que la personalización de servicios (45%) y la mejora en la atención al cliente (35%) son los principales impactos de la Inteligencia Artificial en la relación con los clientes y en la calidad de los servicios. Por otro lado, un porcentaje menor menciona una mayor eficiencia operativa (20%).

Estos resultados resaltan la importancia de la personalización y la mejora en la atención al cliente como aspectos clave para el éxito de la implementación de la Inteligencia Artificial en la cooperativa.

7. ¿Qué medidas propondría usted para garantizar la adecuada capacitación y adaptación del personal ante la implementación de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial?

Gráfico 7. Medidas para garantizar la adecuada capacitación y adaptación del personal ante la implementación de la IA



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

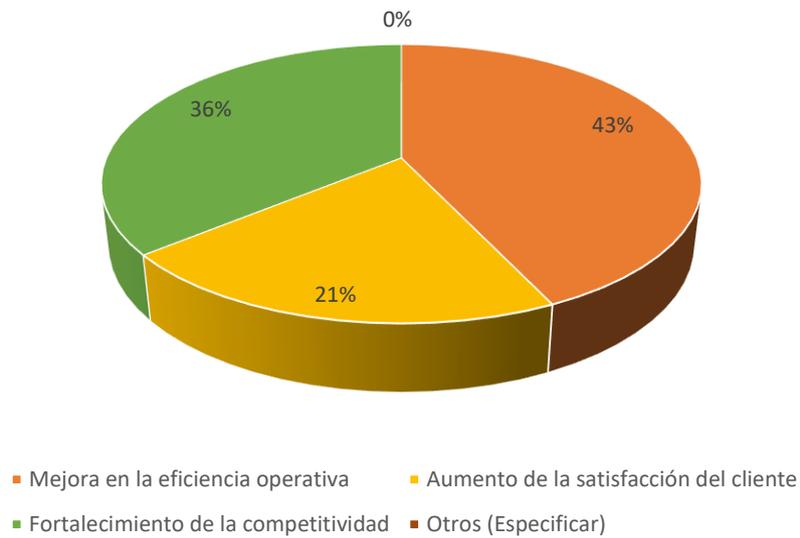
Elaborado por: Autora

Análisis: De acuerdo con la tabla proporcionada, se puede observar que la mayoría de los encuestados sugiere fomentar una cultura organizacional innovadora (61%) como medida para garantizar la adecuada capacitación y adaptación del personal ante la implementación de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial. Además, un porcentaje significativo menciona la implementación de programas de formación específicos (23%), mientras que una proporción menor destaca la importancia del soporte técnico continuo (16%).

Estos resultados sugieren que promover una cultura de innovación dentro de la organización es fundamental para facilitar la adaptación del personal a los cambios tecnológicos.

8. ¿Cuáles son sus expectativas respecto a los resultados que se podrían obtener con la implementación del plan de mejora que incluya la Inteligencia Artificial en nuestra cooperativa?

Gráfico 8. Expectativas respecto a los resultados de la implementación del plan de mejora que incluya la IA.



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

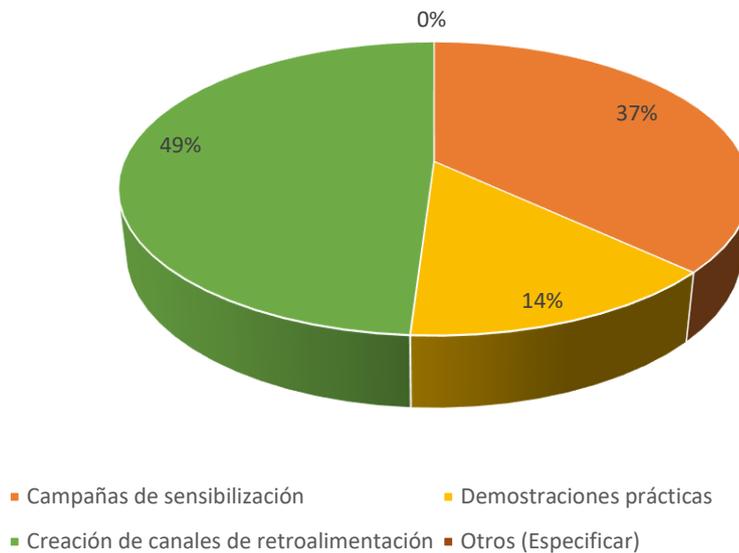
Elaborado por: Autora

Análisis: Según los resultados de la tabla proporcionada, se puede observar que la mayoría de los encuestados espera una mejora en la eficiencia operativa (43%), seguido por el fortalecimiento de la competitividad (36%) y, por último, un aumento en la satisfacción del cliente (21%).

Estos resultados sugieren que la eficiencia operativa es la expectativa más común entre los encuestados, seguida de cerca por el deseo de mejorar la competitividad de la cooperativa, mientras que una mejora en la satisfacción del cliente es una expectativa menos prioritaria.

9. ¿Qué estrategias considera necesarias para asegurar la aceptación y adopción de la Inteligencia Artificial tanto por parte del equipo interno como por parte de nuestros clientes?

Gráfico 9. Estrategias para asegurar la aceptación y adopción de la Inteligencia Artificial



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

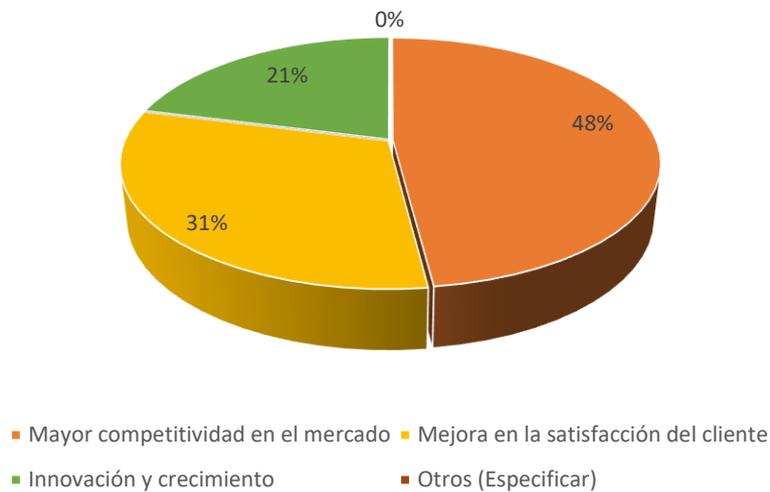
Elaborado por: Autora

Análisis: Según la tabla proporcionada, se observa que la estrategia más comúnmente sugerida para asegurar la aceptación y adopción de la Inteligencia Artificial tanto por parte del equipo interno como por parte de los clientes es la creación de canales de retroalimentación, con un 49% de los encuestados que la consideran necesaria. Le sigue de cerca la implementación de campañas de sensibilización, con un 37%. Por último, las demostraciones prácticas son mencionadas por el 14% de los encuestados como una estrategia relevante.

Estos resultados indican que los encuestados valoran especialmente el establecimiento de canales de comunicación para recibir comentarios y sugerencias, lo que sugiere la importancia de la participación de los involucrados en el proceso de implementación de la Inteligencia Artificial.

10. ¿Cómo visualiza usted el futuro de la cooperativa con la implementación exitosa de un plan de mejora que integre la Inteligencia Artificial?

Gráfico 10. Visualización de la cooperativa con la implementación del plan de mejora integre la IA.



Fuente: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Autora

Análisis: Según la tabla proporcionada, se observa que la mayoría de los encuestados, un 48%, visualiza un futuro de la cooperativa con la implementación exitosa de un plan de mejora que integre la Inteligencia Artificial como uno de mayor competitividad en el mercado. Le sigue la mejora en la satisfacción del cliente, con un 31% de los encuestados que lo consideran importante. Por último, un 21% menciona la innovación y el crecimiento como aspectos relevantes del futuro de la cooperativa.

Estos resultados indican que los encuestados tienen una visión optimista sobre el impacto positivo que la implementación de la Inteligencia Artificial podría tener en la cooperativa, destacando especialmente su capacidad para mejorar la competitividad y la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

El plan de mejora con inteligencia artificial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se basa en una amplia gama de fundamentos teóricos que respaldan cada etapa del proceso. En primer lugar, la transformación digital y la competitividad en el sector financiero resaltan la importancia de adoptar tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, permitiendo a la cooperativa mantener su relevancia en un mercado en constante evolución. Esta perspectiva destaca la necesidad de integrar la inteligencia artificial como un elemento central para lograr estos objetivos, aprovechando su capacidad para optimizar procesos y tomar decisiones más informadas.

Además, la gestión estratégica proporciona un marco sólido para establecer objetivos claros y alinearlos con la visión y misión de la cooperativa. Este enfoque estratégico ayuda a asegurar que la implementación de la inteligencia artificial esté alineada con los objetivos a largo plazo de la organización que se prioricen áreas clave para la mejora. Por otro lado, el análisis FODA y la evaluación de capacidades proporcionan una comprensión detallada de las fortalezas, debilidades internas de la cooperativa, así como de las oportunidades y amenazas externas que puedan influir en el proceso de implementación.

Asimismo, las teorías de adopción tecnológica y gestión del cambio ofrecen valiosas directrices sobre cómo seleccionar las herramientas adecuadas y capacitar al personal para adaptarse a los nuevos sistemas y procesos impulsados por la inteligencia artificial. Estas teorías destacan la importancia de una comunicación clara y efectiva durante todo el proceso de implementación, así como la necesidad de monitorear continuamente el desempeño de los sistemas de IA para garantizar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.

Finalmente, la gestión de proyectos y recursos proporciona un marco sólido para la planificación y ejecución eficiente de las actividades relacionadas con la implementación de la inteligencia artificial. Esto incluye la asignación adecuada de recursos financieros y humanos para garantizar el éxito del plan de mejora. En conjunto, estos fundamentos teóricos respaldan una implementación estratégica y efectiva de la inteligencia artificial en la COAC Mushuc Runa, asegurando que esté alineada con los objetivos organizacionales y que maximice los beneficios para la cooperativa y sus miembros.

2.2. Descripción de la propuesta

Con el objetivo de potenciar las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., a través de la integración estratégica de la inteligencia artificial, se plantea lo siguiente: En primer lugar, la introducción ofrece una panorámica general de la cooperativa y su entorno, resaltando la urgencia de modernizar sus prácticas para conservar su posición competitiva en el mercado financiero actual. Se fundamenta la necesidad de adoptar la inteligencia artificial para agilizar los procesos, elevar la calidad de la experiencia del cliente y mantenerse alineados con las exigencias del entorno empresarial en constante evolución.

El diagnóstico, por su parte, se enfoca en identificar las fortalezas y debilidades internas de la cooperativa, así como las oportunidades y amenazas externas que puedan influir en su desempeño. Se realiza un análisis detallado de la infraestructura tecnológica existente y las capacidades del personal en relación con la implementación de inteligencia artificial. Se identifican áreas específicas que podrían beneficiarse significativamente de la aplicación de esta tecnología, sentando las bases para el desarrollo de objetivos claros y específicos en el plan de mejora.

Los objetivos del plan se definen con precisión, estableciendo metas concretas que se espera alcanzar con la introducción de la inteligencia artificial. Estos objetivos se alinean estrechamente con la visión y misión de la cooperativa, así como con las necesidades y expectativas de sus socios y clientes. Las estrategias de implementación se centran en seleccionar las herramientas y tecnologías de inteligencia artificial más adecuadas para las necesidades específicas de la cooperativa, junto con el diseño de programas de capacitación para el personal, asegurando que estén preparados para utilizar eficazmente estas nuevas tecnologías.

La fase de evaluación y monitoreo implica un seguimiento continuo del rendimiento de los sistemas de inteligencia artificial implementados, permitiendo ajustes y optimizaciones según sea necesario para garantizar su eficacia a largo plazo. Se establece un plan de comunicación para informar a todas las partes interesadas sobre los progresos y beneficios de la implementación de la inteligencia artificial, fomentando la transparencia y el compromiso en todo el proceso.

En resumen, esta propuesta busca transformar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en una institución más eficiente, innovadora y orientada al cliente, mediante la implementación estratégica de la inteligencia artificial en sus operaciones.

a. Estructura general

Tabla 3.

Estructura del plan de mejora incorporando Inteligencia Artificial.

Etapas	Desarrollo
Introducción	Descripción breve de la cooperativa y su contexto.
	Justificación de la necesidad de implementar inteligencia artificial.
Diagnóstico	Análisis FODA: Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
	Evaluación de la infraestructura tecnológica existente y las capacidades del personal en relación con la implementación de inteligencia artificial.
	Áreas específicas que podrían beneficiarse de la aplicación de inteligencia artificial
Objetivos del Plan	Definición de objetivos claros
	Establecimiento de metas específicas
Estrategias de Implementación	Selección de herramientas y tecnologías de inteligencia artificial adecuadas
Capacitación y Desarrollo del Personal	Diseño de programas de capacitación para el personal en el uso de herramientas y tecnologías de inteligencia artificial.
Evaluación y Monitoreo	Monitoreo continuo del rendimiento de los sistemas de IA
Plan de Comunicación	Diseño de estrategias de comunicación interna y externa para informar a todos los interesados sobre los avances y beneficios de la implementación de inteligencia artificial.
Cronograma y Presupuesto	Establecimiento de un cronograma detallado que defina las etapas de implementación y los plazos de ejecución.

Elaborado por: Autora

b. Explicación del aporte

PLAN DE MEJORA CON USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es una institución financiera dedicada a brindar servicios de ahorro, crédito y otros productos financieros a sus socios y clientes. Fue fundada en 1995 por un grupo de indígenas kichwas con el objetivo de brindar servicios financieros a las comunidades indígenas de la región. Desde entonces la cooperativa ha sido un pilar fundamental en el desarrollo económico y social de la comunidad, proporcionando acceso a servicios financieros inclusivos y contribuyendo al crecimiento y estabilidad económica de sus miembros.

Con una sólida trayectoria en el sector financiero, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. se ha destacado por su compromiso con la transparencia, la responsabilidad y el servicio al cliente. Su enfoque centrado en las necesidades de sus socios y clientes ha sido clave para su éxito y reconocimiento en el mercado.

Sin embargo, en un entorno financiero cada vez más competitivo y tecnológicamente avanzado, las instituciones financieras enfrentan nuevos desafíos y oportunidades. En este contexto, la implementación de inteligencia artificial se presenta como una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la toma de decisiones y brindar un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades individuales de los clientes.

La necesidad de implementar inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. surge de la creciente demanda de servicios financieros innovadores y de la necesidad de mantenerse a la vanguardia en un mercado en constante evolución. La capacidad de utilizar datos de manera inteligente y aprovechar al máximo la tecnología emergente permitirá a la cooperativa ofrecer una experiencia bancaria más ágil, segura y satisfactoria para sus socios y clientes, consolidando así su posición como líder en el sector financiero cooperativo.

DIAGNÓSTICO

En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo que abarca diversos puntos clave para mejorar su funcionamiento y competitividad en el mercado financiero actual. Este análisis se centra en tres aspectos fundamentales: el Análisis FODA de la cooperativa, la Evaluación de la Infraestructura Tecnológica y las Capacidades del Personal, y las Áreas de Beneficio de la Aplicación de Inteligencia Artificial. Cada uno de estos puntos desempeña un papel importante en el desarrollo

y la implementación de estrategias efectivas que impulsan el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa en un entorno dinámico y desafiante. A continuación, se presentan los resultados y las recomendaciones derivadas de este análisis detallado, que servirán como guía para la toma de decisiones y la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

ANÁLISIS FODA

Fortalezas:

- Fuerte arraigo en la comunidad local y reconocimiento de marca.
- Amplia base de socios y clientes leales.
- Sistema de gestión financiera eficiente y transparente.
- Amplia gama de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de los socios y clientes.
- Personal altamente capacitado y comprometido con la misión y visión de la cooperativa.

Debilidades:

- Limitaciones en la infraestructura tecnológica actual.
- Procesos manuales que pueden ser propensos a errores y menos eficientes.
- Falta de actualización constante en tecnologías emergentes.
- Dependencia de sistemas obsoletos que dificultan la innovación y la adaptación a cambios en el mercado.

Oportunidades:

- Creciente demanda de servicios financieros digitales y en línea.
- Avances en tecnologías como inteligencia artificial, que pueden mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
- Potencial para expandir la base de clientes a través de estrategias de marketing digital y alcance comunitario.
- Posibilidad de asociarse con empresas de tecnología financiera (fintech) para desarrollar soluciones innovadoras.

Amenazas:

- Competencia creciente de bancos y fintech que ofrecen servicios financieros digitales y ágiles.

- Cambios en la regulación gubernamental que pueden afectar las operaciones y políticas de la cooperativa.
- Riesgos de seguridad cibernética y protección de datos en un entorno digital cada vez más complejo.
- Incertidumbre económica y fluctuaciones en los mercados financieros que pueden impactar la estabilidad y rentabilidad de la cooperativa.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EXISTENTE

La infraestructura tecnológica actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. presenta algunas limitaciones, especialmente en términos de sistemas obsoletos y procesos manuales. Sin embargo, el personal cuenta con habilidades sólidas en el uso de herramientas informáticas básicas y una comprensión general de los conceptos tecnológicos.

En cuanto a la implementación de inteligencia artificial, se requerirá una evaluación más detallada de las capacidades específicas del personal en relación con esta tecnología. Es posible que se necesite capacitación adicional en inteligencia artificial y análisis de datos para aprovechar al máximo las capacidades de esta tecnología.

ÁREAS QUE SE BENEFICIARÁ LA APLICACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Mejora de la eficiencia operativa: La automatización de procesos redundantes y la optimización de las operaciones diarias aumentarán la eficiencia en la prestación de servicios financieros.

Análisis de datos avanzado: La capacidad de procesar grandes volúmenes de datos financieros permitirá identificar tendencias, riesgos y oportunidades de manera más precisa y rápida, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Personalización de servicios: Mediante el análisis predictivo, la cooperativa podrá ofrecer productos y servicios financieros adaptados a las necesidades y preferencias individuales de cada cliente, mejorando así la satisfacción y fidelización de estos.

Detección de fraudes y riesgos: La implementación de algoritmos de inteligencia artificial permitirá identificar de forma proactiva posibles actividades fraudulentas y riesgos financieros, fortaleciendo la seguridad y protección de los activos de la cooperativa y sus clientes.

Mejora de la experiencia del cliente: La integración de chatbots y sistemas de atención al cliente basados en inteligencia artificial agilizará la interacción con los clientes, proporcionando respuestas rápidas y precisas a sus consultas y mejorando la calidad del servicio prestado.

OBJETIVOS DEL PLAN

- Implementar sistemas de inteligencia artificial para automatizar tareas administrativas y operativas, reduciendo los tiempos de procesamiento y aumentando la eficiencia en la prestación de servicios financieros.
- Utilizar herramientas de inteligencia artificial para analizar grandes volúmenes de datos y respaldar la toma de decisiones estratégicas y operativas, aumentando la competitividad y la rentabilidad de la cooperativa.

METAS

Las metas específicas para los objetivos mencionados podrían ser las siguientes:

Optimización de procesos operativos:

- Reducción del tiempo promedio de procesamiento de solicitudes de préstamos en un 20% dentro de los próximos 6 meses.
- Automatización del 50% de las tareas administrativas relacionadas con la gestión de cuentas de socios en el mismo período de tiempo.

Mejora en la toma de decisiones:

- Implementación de un sistema de análisis de datos basado en inteligencia artificial que identifique al menos tres oportunidades de mejora de productos o servicios en los próximos 3 meses.
- Aumento del índice de precisión en la predicción de tendencias del mercado financiero en un 15% en el próximo trimestre.

Estas metas específicas son medibles, alcanzables, relevantes y limitadas en el tiempo, lo que permite un seguimiento efectivo del progreso hacia la consecución de los objetivos establecidos.

ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se recomienda la selección de herramientas y tecnologías de inteligencia artificial que se adapten a sus necesidades específicas y capacidades existentes. Algunas opciones adecuadas podrían incluir:

Plataformas de análisis de datos:

- Herramientas como Python con bibliotecas de aprendizaje automático como TensorFlow, PyTorch o Scikit-learn, que permiten el análisis avanzado de datos y la creación de modelos predictivos.

Sistemas de procesamiento de lenguaje natural (PNL):

- Tecnologías como NLTK (Natural Language Toolkit) o spaCy para el análisis y procesamiento de texto, útiles para la comprensión de documentos financieros, comentarios de clientes y comunicaciones internas.

Sistemas de recomendación:

- Frameworks como Apache Mahout o librerías específicas de Python para desarrollar sistemas de recomendación personalizados para productos financieros basados en el comportamiento del cliente y preferencias individuales.

Plataformas de automatización de procesos robóticos (RPA):

- Herramientas como UiPath o Automation Anywhere para la automatización de tareas administrativas repetitivas, lo que aumentará la eficiencia operativa y reducirá errores.

Análisis predictivo:

- Soluciones como IBM Watson Analytics, Microsoft Azure Machine Learning o Google Cloud AI para crear modelos de predicción que ayuden en la identificación de tendencias del mercado, riesgos financieros y oportunidades de inversión.

Chatbots y sistemas de atención al cliente:

- Plataformas como Dialogflow de Google, Microsoft Bot Framework o IBM Watson Assistant para desarrollar chatbots inteligentes que mejoren la experiencia del cliente y brinden soporte 24/7.

Es importante evaluar las características, capacidades y costos de cada herramienta y tecnología, así como también asegurarse de contar con el soporte y la capacitación necesaria para su implementación efectiva dentro de la cooperativa.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Diseñar de programas de capacitación para el personal en el uso de herramientas y tecnologías de inteligencia artificial.

El diseño de programas de capacitación para el personal en el uso de herramientas y tecnologías de inteligencia artificial debe ser integral y adaptado a las necesidades específicas

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. A continuación, se presenta un esquema general para el diseño de estos programas:

Evaluación de necesidades:

- Realizar una evaluación detallada de las habilidades y conocimientos actuales del personal en relación con la inteligencia artificial.
- Identificar áreas de mejora y determinar las herramientas y tecnologías de inteligencia artificial que serán utilizadas en la cooperativa.

Definición de objetivos de capacitación:

- Establecer objetivos claros y medibles para la capacitación en inteligencia artificial, en línea con las necesidades y objetivos de la cooperativa.
- Definir los resultados esperados, como el dominio de herramientas específicas, la capacidad para interpretar resultados de análisis de datos y la habilidad para utilizar modelos predictivos.

Diseño del contenido del programa:

- Desarrollar módulos de capacitación que abordan los conceptos básicos de inteligencia artificial, incluyendo aprendizaje automático, procesamiento de lenguaje natural y análisis de datos.
- Incluir sesiones prácticas para que el personal pueda familiarizarse con herramientas específicas y practicar la aplicación de técnicas de inteligencia artificial en escenarios reales.

Selección de metodologías de enseñanza:

- Utilizar una combinación de métodos de enseñanza, como clases magistrales, tutoriales en línea, estudios de caso y talleres prácticos.
- Fomentar la participación del personal a través de ejercicios prácticos, discusiones en grupo y proyectos colaborativos.

Desarrollo de materiales de capacitación:

- Prepare materiales de capacitación, como manuales, guías de referencia y recursos en línea, que proporcionen información detallada sobre el uso de herramientas y tecnologías de inteligencia artificial.

- Crea tutoriales paso a paso y ejemplos de casos de uso específicos de la cooperativa para facilitar el aprendizaje y la comprensión.

Implementación del programa:

- Programar sesiones de capacitación periódicas, teniendo en cuenta la disponibilidad del personal y las necesidades operativas de la cooperativa.
- Proporcionar acceso a recursos de aprendizaje en línea y apoyo continuo durante el proceso de capacitación.

Evaluación y seguimiento:

- Evaluar periódicamente el progreso del personal mediante pruebas de conocimientos, evaluaciones de desempeño y retroalimentación directa.
- Realizar ajustes en el programa de capacitación según sea necesario para abordar las áreas de mejora identificadas y garantizar el logro de los objetivos establecidos.

EVALUACIÓN Y MONITOREO

Se presenta un modelo básico de evaluación y monitoreo continuo del rendimiento de los sistemas de inteligencia artificial (IA) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.:

Definición de métricas de rendimiento:

- Establecer métricas claves para evaluar el rendimiento de los sistemas de IA, como precisión, sensibilidad, especificidad, puntuación F1 y tiempo de respuesta.
- Adaptar las métricas según el contexto específico de la cooperativa, priorizando aquellas que sean relevantes para sus objetivos y procesos.

Evaluación inicial:

- Realizar una evaluación inicial del rendimiento de los sistemas de IA una vez implementadas, utilizando datos históricos y casos de prueba específicos.
- Comparar los resultados obtenidos con las métricas definidas y determinar áreas de mejora y posibles desviaciones.

Monitoreo continuo:

- Implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento en tiempo real de los sistemas de IA.
- Utilice herramientas de monitoreo automatizado para rastrear claves métricas y detectar posibles problemas o anomalías.

Análisis de resultados:

- Analizar regularmente los resultados de las métricas de rendimiento para identificar tendencias y patrones.
- Investigar las causas subyacentes de cualquier desviación significativa en el rendimiento y tomar medidas correctivas según sea necesario.

Comentarios y ajustes:

- Recopilar comentarios del personal y usuarios finales sobre la experiencia de uso de los sistemas de IA.
- Utilizar la retroalimentación para realizar ajustes y mejoras en los modelos de IA, los conjuntos de datos y los procesos de implementación.

Actualización y mantenimiento:

- Programar actualizaciones regulares de los sistemas de IA para incorporar nuevas funcionalidades, mejorar el rendimiento y abordar problemas identificados.
- Establecer un proceso de mantenimiento proactivo para garantizar que los sistemas de IA funcionen de manera óptima y cumplan con los estándares de calidad definidos.

Capacitación y desarrollo del personal:

- Brindar capacitación continua al personal encargado de administrar y mantener los sistemas de IA.
- Actualizar regularmente las habilidades y conocimientos del personal en relación con las últimas tecnologías y mejores prácticas en inteligencia artificial.

Este modelo de evaluación y monitoreo continuo del rendimiento de los sistemas de IA permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. garantizar que sus sistemas de IA funcionen de manera eficiente y efectiva, contribuyendo así a la mejora continua de sus operaciones y servicios.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Se establece un diseño de estrategias de comunicación interna y externa para informar a todos los interesados sobre los avances y beneficios de la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.:

Comunicación Interna:

1. Sesiones informativas y talleres:

- Organizar sesiones de capacitación y talleres internos para educar al personal sobre los conceptos básicos de la inteligencia artificial, los sistemas implementados y sus beneficios.
- Facilitar espacios para preguntas y respuestas para fomentar la participación y el entendimiento entre los empleados.

2. Boletines internos y correos electrónicos:

- Enviar boletines informativos periódicos y correos electrónicos detallando los avances y logros en la implementación de inteligencia artificial.
- Destacar casos de éxito y ejemplos concretos de cómo la IA está mejorando los procesos internos y beneficiando a los clientes.

3. Intranet y plataforma de comunicación interna:

- Crear secciones dedicadas en la intranet de la cooperativa y en la plataforma de comunicación interna donde el personal pueda acceder a información relevante sobre la IA.
- Publicar actualizaciones, recursos y materiales de capacitación para mantener a los empleados informados y actualizados.

4. Grupos de discusión y retroalimentación:

- Establecer grupos de discusión interna donde los empleados puedan compartir ideas, sugerencias y preocupaciones relacionadas con la implementación de IA.
- Utilice la retroalimentación recopilada para mejorar la comunicación y abordar cualquier inquietud o desafío identificado.

Comunicación Externa:

1. Comunicados de prensa y notas informativas:

- Emitir comunicados de prensa y notas informativas para informar a los medios de comunicación y al público en general sobre los avances y beneficios de la implementación de IA.
- Destacar los impactos positivos en la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la innovación en servicios financieros.

2. Presencia en redes sociales:

- Utilice plataformas de redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram para compartir noticias, actualizaciones y casos de éxito relacionados con la IA.

- Interactuar con seguidores y responder preguntas para aumentar la transparencia y la confianza en la cooperativa.

3. Eventos y conferencias:

- Participar en eventos y conferencias de la industria financiera para presentar casos de uso de IA y compartir las mejores prácticas implementadas por la cooperativa.
- Establecer alianzas estratégicas con otras organizaciones y expertos en IA para ampliar la visibilidad y el impacto de las iniciativas de la cooperativa.

4. Materiales de marketing y folletos:

- Crear materiales de marketing y folletos que destaquen los beneficios y ventajas competitivas de la cooperativa gracias a la implementación de IA.
- Distribuir estos materiales en sucursales, eventos comunitarios y ferias comerciales para llegar a un público más amplio y potencializar la marca.

Implementar estas estrategias de comunicación interna y externa ayudará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. a construir una narrativa sólida y positiva en torno a la implementación de inteligencia artificial, involucrando y educando a todas las partes interesadas sobre su impacto y beneficios.

CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO

Se establece un cronograma detallado para la implementación de inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.:

Etapas 1: Diagnóstico (Duración: 1 mes)

- Semana 1-2: Recolectar datos y realizar un análisis exhaustivo de los procesos internos y las necesidades de la cooperativa en relación con la implementación de inteligencia artificial.
- Semana 3: Identificar áreas clave de mejora y oportunidades para la aplicación de IA mediante la revisión de informes y consultas con los departamentos pertinentes.
- Semana 4: Presentar un informe detallado del diagnóstico que incluye hallazgos, recomendaciones y objetivos preliminares para el plan de implementación de IA.

Etapas 2: Establecimiento de objetivos del plan (Duración: 2 semanas)

- Semana 1: Definir objetivos claros y medibles para la implementación de inteligencia artificial, alineados con la visión y estrategia de la cooperativa.
- Semana 2: Revisar y validar los objetivos con los principales interesados y líderes de los diferentes departamentos para garantizar su viabilidad y relevancia.

Etapa 3: Desarrollo de estrategias (Duración: 1 mes)

- Semana 1-2: Diseñar estrategias específicas para cada objetivo identificado, incluyendo la selección de herramientas de IA, el diseño de programas de capacitación y las estrategias de comunicación interna y externa.
- Semana 3: Elaborar un plan detallado que describa las acciones, responsabilidades y recursos necesarios para la implementación de cada estrategia.
- Semana 4: Revisar y ajustar las estrategias en base a la retroalimentación recibida de los interesados y líderes de la cooperativa.

Etapa 4: Capacitación (Duración: 2 meses)

- Semana 1-4: Desarrollar programas de capacitación personalizados para diferentes niveles de empleados, abordando aspectos técnicos y prácticos del uso de herramientas de inteligencia artificial.
- Semana 5-8: Implementar sesiones de capacitación en grupos pequeños o individuales, asegurando la comprensión y la adquisición de habilidades necesarias para trabajar con IA de manera efectiva.
- Semana 9-10: Evaluar el progreso de la capacitación mediante pruebas de conocimiento y retroalimentación del personal, realizando ajustes según sea necesario para mejorar la efectividad del programa.

Etapa 5: Evaluación del plan de comunicación (Duración: 1 mes)

- Semana 1-2: Implementar las estrategias de comunicación interna y externa diseñadas, incluyendo la distribución de materiales y la organización de eventos informativos.
- Semana 3: Recopilar retroalimentación de los empleados y clientes sobre la efectividad de las estrategias de comunicación, mediante encuestas o entrevistas.

Etapa 6: Monitoreo continuo y ajustes

- Después de la implementación inicial, establecer un sistema de monitoreo continuo del rendimiento de los sistemas de IA y de la efectividad de las estrategias implementadas.
- Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el plan de implementación según sea necesario para garantizar el éxito a largo plazo.

c. Estrategias y/o técnicas

El plan de mejora con uso de inteligencia artificial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. se basa en una serie de estrategias claves que abordan diferentes aspectos del proceso de implementación. A continuación, se detallan las estrategias que se deben aplicar:

Selección de herramientas y tecnologías de IA adecuadas:

- Realizar un análisis detallado de las necesidades y capacidades de la cooperativa para identificar las herramientas y tecnologías de IA más adecuadas.
- Considerar aspectos como la automatización de procesos, el análisis predictivo de datos, la detección de fraudes y la personalización de servicios para seleccionar las soluciones óptimas.

Capacitación del personal:

- Diseñar programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas del personal en el uso de herramientas y tecnologías de IA.
- Incluir sesiones prácticas y materiales de referencia para garantizar la comprensión y aplicación efectiva de los conceptos de IA.

Diseño de estrategias de comunicación:

- Desarrollar estrategias de comunicación interna y externa para informar a todos los interesados sobre los avances y beneficios de la implementación de IA.
- Utilizar diversos canales, como boletines internos, redes sociales, eventos y materiales de marketing, para difundir información sobre el proyecto de IA.

Establecimiento de un cronograma detallado:

- Definir un cronograma que detalla las etapas de implementación del plan, incluyendo el diagnóstico, la selección de herramientas, la capacitación del personal, la implementación de estrategias de comunicación y el monitoreo continuo.
- Establecer plazos claros y responsables asignados para cada etapa del proceso de implementación.

Evaluación y monitoreo continuo del rendimiento de los sistemas de IA:

- Diseñar un modelo de evaluación que incluya métricas claras para medir el rendimiento de los sistemas de IA en áreas como la eficiencia operativa, la precisión del análisis de datos y la satisfacción del cliente.
- Implementar un sistema de monitoreo continuo para identificar posibles problemas o áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario.

Al aplicar estas estrategias de manera integral y coordinada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Estará mejor posicionada para implementar con éxito la inteligencia artificial, aprovechar sus beneficios para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la experiencia del cliente.

2.3. Validación de la propuesta

Para la selección de expertos se ha tenido en cuenta un perfil que cumpla con los siguientes requisitos: formación académica vinculada al tema de investigación, experiencia académica y/o laboral enfocada en la gestión administrativa, y un alto nivel de motivación para participar. A continuación, se muestra en detalle la información de los profesionales elegidos para validar el modelo.

Tabla 4.

Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos		Años de experiencia	Título académico	Cargo
Shirley Guachamin Duran	Dayanara	3 años	Magister en administración y dirección de empresas	Asesor de Captaciones
Odette Pantoja Díaz		12 años	PhD. Administración de Empresas	Docente
Cecilia Tiche Baltazar		15 años	Magister en Gestión de Talento Humano	Jefe de Talento Humano

Fuente: Información presentada por expertos

Elaborado por: Autora

Los propósitos buscados a través de la validación incluyen:

- Confirmar la eficacia de la metodología empleada durante el proceso de investigación.
- Ratificar la validez de los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Reajustar, en caso necesario, el enfoque de los elementos desarrollados en la propuesta, tomando en cuenta la retroalimentación de los expertos.
- Evaluar las posibilidades de aplicación del plan de mejora que incorpora inteligencia artificial, tal como se ha propuesto.

Resultados de la validación:

Se han determinado los niveles de relevancia y representatividad utilizando una escala de Likert, donde se asigna un valor máximo de 5 puntos (Totalmente de acuerdo) en caso de que el criterio sea cumplido adecuadamente, y un valor mínimo de 1 punto (Totalmente en desacuerdo) si se observa un cumplimiento insuficiente.

Tabla 5.

Resultados de la validación

Población	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	Porcentaje
Impacto	5	5	5	15	100%
Aplicabilidad	4	5	4	13	86,66%
Conceptualización	5	5	5	15	100%
Actualidad	5	5	5	15	100%
Calidad Técnica	5	5	4	14	93,33%
Factibilidad	4	5	4	13	86,66%
Pertinencia	5	5	5	15	100%

Fuente: Información presentada por expertos

Elaborado por: Autora

Análisis: La validación de la propuesta de estudio ha arrojado resultados altamente positivos. Esto indica una fuerte confirmación por parte de los expertos respecto a la eficacia de la metodología empleada, la validez de los resultados obtenidos y la factibilidad de las recomendaciones propuestas. Además, se ha mencionado la posibilidad de reajustar el enfoque en caso necesario, aunque no se haya requerido en esta instancia. La inclusión de inteligencia artificial en el plan de mejora ha sido bien recibida, lo que sugiere una orientación hacia la innovación y la adaptación a las demandas futuras. En conjunto, estos resultados respaldan la calidad y la solidez del trabajo realizado, proporcionando una base sólida para futuras acciones y desarrollos relacionados con la investigación llevada a cabo.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En esta matriz se resume la integración del producto desarrollado con los fundamentos teóricos, metodológicos, estratégico-técnicos y tecnológicos utilizados.

Tabla 6.

Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Plan de mejora • Eficiencia • Calidad • Mejoramiento o continuo • Gestión de procesos • Socios • Cliente • Inteligencia Artificial • Cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Transformación digital • Inteligencia Artificial • Competitividad en el sector financiero • Gestión estratégica • Teorías de adopción tecnológica y gestión del cambio • Gestión de proyectos y recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque de investigación: Cualitativo • Tipo de investigación: Bibliográfica documental y estudio de campo • Población y Muestra: Detalles sobre la población y muestra seleccionada • Técnicas e instrumentos de investigación: Encuesta y cuestionario aplicados 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de herramientas y tecnologías de IA adecuadas • Capacitación del personal • Diseño de estrategias de comunicación • Establecimiento de un cronograma detallado • Evaluación y monitoreo continuo del rendimiento de los sistemas de IA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación exitosa de la inteligencia artificial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., mejorando la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la experiencia del cliente. 	<p>Entrevistas y encuestas aplicadas al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gráficos que representan la percepción, áreas de mejora, opinión sobre la integración de tecnologías como la Inteligencia Artificial, desafíos identificados, recomendaciones para diseñar e implementar un plan de mejora, impacto en la relación con los clientes y calidad de los servicios.

Nota: En la matriz de articulación se resume los fundamentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos.

CONCLUSIONES

A partir del estudio realizado, se derivan las siguientes conclusiones:

En base al objetivo de contextualizar los fundamentos teóricos sobre planes de mejora, se puede concluir que la gestión empresarial, el plan de mejora, la eficiencia, la calidad y la integración de la inteligencia artificial son fundamentales para optimizar el rendimiento de las organizaciones. Estos elementos permiten identificar áreas de mejora, impulsar la productividad y garantizar la satisfacción de los objetivos empresariales de manera efectiva y precisa en un entorno global en constante cambio. La implementación estratégica de estos conceptos, junto con el uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, es clave para el éxito y la competitividad en el mercado actual.

Una vez realizado el diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, se recalca la necesidad de mejorar la adaptabilidad, eficacia y atención personalizada en los servicios financieros. Las áreas clave de atención al cliente, agilidad en procesos y adopción de tecnologías innovadoras deben ser priorizadas para garantizar la competitividad y satisfacción del cliente.

Se diseñó un plan de mejora con inteligencia artificial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. el mismo que seguirá una estructura detallada y estratégica para asegurar una implementación exitosa y beneficios tangibles tanto para la cooperativa como para sus miembros. Este plan se basa en fundamentos teóricos sólidos y estratégicos, con el objetivo de modernizar las prácticas, mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, y mantener la competitividad en un mercado en constante cambio. Las estrategias se centrarán en identificar las fortalezas y debilidades internas de la cooperativa, seleccionar las herramientas adecuadas de inteligencia artificial, capacitar al personal y comunicar eficazmente los avances en el proceso de implementación.

Los resultados de la validación de la propuesta de estudio reflejan un alto grado de satisfacción y respaldo por parte de los expertos consultados. Se confirma la eficacia metodológica, la validez de los resultados y la factibilidad de las recomendaciones propuestas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las organizaciones consideren la implementación estratégica de los fundamentos teóricos sobre planes de mejora, así como la integración de la inteligencia artificial en sus procesos empresariales. La gestión empresarial centrada en la eficiencia, la calidad y la identificación de áreas de mejora resulta crucial para optimizar el rendimiento y garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales en un entorno global en constante cambio.

Se sugiere que la Cooperativa priorice la mejora de la adaptabilidad, eficacia y atención personalizada en sus servicios financieros pues deben centrarse en las áreas clave de atención al cliente, agilidad en procesos y adopción de tecnologías innovadoras para garantizar la competitividad y la satisfacción del cliente.

Es esencial que la cooperativa se comprometa plenamente con este plan, para que se ejecute y que los colaboradores estén en constante capacitación para estar a la par con la innovación tecnológica.

Dado el alto grado de satisfacción y respaldo por parte de los expertos en la validación de la propuesta de estudio, los colaboradores deben estar abierto a recibir retroalimentación continua de expertos, lo que puede ayudar a mejorar aún más la calidad de su trabajo y fortalecer la credibilidad de sus investigaciones en el futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires, Ecuador: Del Aula Taller. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/76246>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (11 de 2011). *PLAN DE MEJORAS*. Obtenido de http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la*. Machala, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Albuja, B. (2021). *PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA 29 DE*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2865/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADM.%20EMP-378.242-2021-001.pdf>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2018). *Que es una Cooperativa*. Obtenido de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Arias, F. (2019). *El proyecto de investigación introducción a la investigación científica*. Carácas : Epísteme. Obtenido de [file:///C:/Users/Faby/Downloads/El%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.%20fi dias%20G%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Faby/Downloads/El%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.%20fi dias%20G%20(1)%20(1).pdf)
- Bilbao, J. L. (2020). *Investigación y educación superior* (2da Edición ed.). Estados Unidos : Lulu.com. Recuperado el 10 de noviembre de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA103&dq=muestra+en+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKh52Dq_3sAhVlc98KHQD-DScQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=muestra%20en%20investigacion&f=false
- Cajal, A. (2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. Recuperado el 10 de noviembre de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Camacho, B. (2019). La población y muestra. *Metodología de la Investigación Científica*, 121. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/4557/1/3266.pdf>

- Cardozo, H. (2007). *Gestión Empresarial del Sector Solidario*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/69037>
- Chango, M. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad y la Mejora*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10779/1/302%20MKT.pdf>
- Cisneros et al. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia*.
- Cortéz et al. (2018). Desarrollo de instrumentos de evaluación: pautas de observación . *Cuadernillo técnico de evaluación educativa*, 4. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A356.pdf>
- Corvalán , J. (2018). Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades. *ARTIGOS*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rinc/a/gCXJghPTyFXt9rfxH6Pw99C/?lang=es>
- Díaz, M. (30 de junio de 2021). *El videoanálisis, evolución a las fichas de observación de clase*. Obtenido de <https://www.codimg.com/education/blog/es/fichas-observacion-clase>
- El Mercurio. (4 de Octubre de 2022). *El sector cooperativo crece en Ecuador*. Obtenido de <https://elmercurio.com.ec/2022/10/04/el-sector-cooperativo-crece-en-ecuador/>
- Estrella, H. d. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador*. España: Grupo de Análise Territorial.
- Frederick, D. (2022). *Enciclopedia Economica* . Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/socios/>
- García. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/70269>
- García, M., Quishpe, C., & Ruez, L. (2003). *Mejora Continua en la Calidad en los Procesos*. Lima, Peru. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- Gómez, J. (2014). *Principios de Administración de Empresas*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/222447>
- Granados, J. (2022). Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales. *Revista CES Derecho*.
- Grove, S. K. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera*. Elsevier: Elsevier España. Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=lfvwCwAAQBAJ&pg=PA20&dq=investigaci%C3>

%B3n+cuantitativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjtvYD43_vsAhXtY98KHQ3eDDoQ6AEw
BnoECAkQAg#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cuantitativa&f=false

Luján, E. J. (2017). *Guía de gestión empresarial*. La Paz, Bolivia.

Maldonado, J. (2012). *Gestion de Procesos*. Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/uisrael/51718>

Martos, A. (2021). *Circulo de la Mejora Continua*. Buenos Aires, Argentina . Obtenido de
<https://www.funimec.org/repositorio/repositorio/circulo-mejora-continua.pdf>

Meneses, V. (2019). *Plan de Mejora de Procesos del Sistema de Recursos humanos de Radio*.
Quito, Ecuador. Obtenido de
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1920/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2019-011.pdf>

Moscoso, J. (2017). *Los métodos mixtos en la investigación en educación hacia un uso reflexivo*.
Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/cp/v47n164/1980-5314-cp-47-164-00632.pdf>

Palomo, R. (2019). *PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN*. Ambato.
Obtenido de
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13232/1/62T00244.pdf>

Rosero, V. (2020). Actividaes lúdicas en el aprendizaje de los Estudios Sociales de los estudiantes de sexto grado de la unidad educativa "Honduras" de la ciudad de Ambato, en el primer quimestre del año lectivo 2020- 2021. *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*, 32. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32288/1/Proyecto%20Final%20de%20investigacion%20Rosero..pdf>

Saiz, M. (2018). *Gestion de Calidad*. Burgos, España. Obtenido de
https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4888/Tema_2_elaboraci%C3%B3n_de_planes_de_mejora.pdf?sequence=7

Sánchez et al. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/655769223006.pdf>

Sebio, M. (22 de Julio de 2020). *Inteligencia artificial y ética*. Recuperado el 23 de 05 de 2023, de
Inteligencia artificial y ética:
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/421893/retrieve>

- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre*. Bernardo Reyes. Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA75&dq=muestra+en+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKh52Dq_3sAhVlc98KHQD-DScQ6AEwA3oECAEQAg#v=onepage&q=muestra%20en%20investigacion&f=false
- Universidad de Cantabria. (2016). Obtenido de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Valenti, D. F. (2018). *Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños*. Editorial Digital UNID. Recuperado el 9 de diciembre de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=m%C3%A9todo+deductivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_xJGK6MPtAhXEMd8KHdUNDzgQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20deductivo&f=false
- Westreicher, G. (10 de marzo de 2020). *Encuesta*. Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Zapata, J. (2020). Inteligencia artificial para la toma de decisiones. *Revista Perspectiva Empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/6722/672271538001.pdf>

ANEXOS

ANEXO A

FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

inescristitiche@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

Tu dirección de correo electrónico _____

CUESTIONARIO DIRIGIDO PARA LOS COLABORADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA RIOBAMBA

1. ¿Cuál es su percepción sobre el estado actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

2. ¿Cuáles considera que son las principales áreas de mejora dentro de la cooperativa en cuanto a su funcionamiento y servicios ofrecidos?

- Atención al Cliente
- Agilidad en los procesos internos
- Implementación de tecnologías innovadoras
- Otros(especificar)

3. ¿Qué opina sobre la incorporación de tecnologías como la Inteligencia Artificial en el ámbito financiero y cómo cree que podría beneficiar a nuestra cooperativa?

- Muy favorable
- Favorable
- Neutral
- Desfavorable
- Muy desfavorable

4. ¿Qué desafíos o barreras identifica para la implementación exitosa de la Inteligencia Artificial en nuestra cooperativa?

- Inversión inicial
- Capacitación del personal
- Otros (especificar)

5. ¿Cuáles serían sus recomendaciones o sugerencias para diseñar e implementar un plan de mejora efectivo que incluya la integración de Inteligencia Artificial?

- Capacitación continua del personal
- Evaluación periódica de resultados
- Selección adecuada de herramientas tecnológicas
- Otros (especificar)

6. ¿Cómo cree que la introducción de la Inteligencia Artificial podría impactar en la relación con nuestros clientes y en la calidad de los servicios que ofrecemos?

- Mejora en la atención al cliente
- Personalización de servicios
- Mayor eficiencia operativa
- Otros (especificar)

7. ¿Qué medidas propondría usted para garantizar la adecuada capacitación y adaptación del personal ante la implementación de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial?

- Programas de formación específicos
- Soporte técnico continuo
- Fomento de una cultura organizacional innovadora
- Otros (especificar)

8. ¿Cuáles son sus expectativas respecto a los resultados que se podrían obtener con la implementación del plan de mejora que incluya la Inteligencia Artificial en nuestra cooperativa?

- Mejora en la eficiencia operativa
- Aumento de la satisfacción del cliente
- Fortalecimiento de la competitividad
- Otros (especificar)

9. ¿Qué estrategias considera necesarias para asegurar la aceptación y adopción de la Inteligencia Artificial tanto por parte del equipo interno como por parte de nuestros clientes?

- Campañas de sensibilización
- Demostraciones prácticas
- Creación de canales de retroalimentación
- Otros (especificar)

10. ¿Cómo visualiza usted el futuro de nuestra cooperativa con la implementación exitosa de un plan de mejora que integre la Inteligencia Artificial?

- Mayor competitividad en el mercado
- Mejora en la satisfacción del cliente
- Innovación y crecimiento
- Otros (especificar)

ANEXO B

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE ÁREA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MUSHUC RUNA LTDA AGENCIA RIOBAMBA.

Nombre del entrevistado/a: *Cristina Tisalema*

Cargo: *Atención al Cliente*

Fecha: *20/04/2024*

¿De qué manera los clientes califican la excelencia de los servicios financieros proporcionados por la cooperativa?

Los clientes valoran la estabilidad de los servicios financieros, pero expresan interés en una mayor agilidad en los procesos.

¿Qué aspectos específicos fueron señalados como requeridos de mejoría en cuanto a la atención al cliente?

Agilidad en procesos fueron señalados como necesidades de mejora para optimizar en la experiencia del cliente.

¿Qué obstáculos específicos prevén para la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

- Resistencia al cambio de la tecnología, la formación del personal y la protección de la información.

¿Cuáles son las recomendaciones clave para asegurar una implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

Realizar un análisis de necesidades, seleccionar herramientas tecnológicas adecuadas, monitoreo continuo.

¿Cómo planean garantizar la aceptación y adopción efectiva de la inteligencia artificial entre personal y los clientes de la cooperativa?

Establecer canales de comunicación abierta con el personal y los clientes, además de ofrecer incentivos para la participación de socios y clientes.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE ÁREA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MUSHUC RUNA LTDA AGENCIA RIOBAMBA.

Nombre del entrevistado/a: Juan Inga

Cargo: Jefe de Analista de crédito.

Fecha: 20 de febrero del 2024

¿De qué manera los clientes califican la excelencia de los servicios financieros proporcionados por la cooperativa?

La servicios financieros que brinda la cooperativa son muy buenos.

¿Qué aspectos específicos fueron señalados como requeridos de mejoría en cuanto a la atención al cliente?

Para una mejoría en la atención al cliente se requiere implementar más personal, capacitación.

¿Qué obstáculos específicos prevén para la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

- Ética y responsabilidad por personal, - escasez de talento
- resistencia al cambio tecnológico. - Regulación de Normas y Procedimientos

¿Cuáles son las recomendaciones clave para asegurar una implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

- Definir objetivos claros - Determinar necesidades del socio y cliente
- Monitoreo y mejora continua

¿Cómo planean garantizar la aceptación y adopción efectiva de la inteligencia artificial entre el personal y los clientes de la cooperativa?

Que permita análisis y tomar decisiones transaccionales tanto para el socio cliente.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE ÁREA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MUSHUC RUNA LTDA AGENCIA RIOBAMBA.

Nombre del entrevistado/a: Sandra Gpa.

Cargo: Jefa de cajas

Fecha: 20/04/2024

¿De qué manera los clientes califican la excelencia de los servicios financieros proporcionados por la cooperativa?

Si bien se reconoce la calidad de servicios pero los clientes
esperan una mayor optimización de los procesos.

¿Qué aspectos específicos fueron señalados como requeridos de mejora en cuanto a la atención al cliente?

Entre las áreas de mejora se identifican: Atención al cliente,
créditos e Inversiones.

¿Qué obstáculos específicos prevén para la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

Los obstáculos que se presentan: Escasez de talento poco personal,
con responsabilidad y ética.

¿Cuáles son las recomendaciones clave para asegurar una implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

Se recomienda definir los objetivos claros, brindar
capacitación continua al personal y alcanzar el éxito.

¿Cómo planean garantizar la aceptación y adopción efectiva de la inteligencia artificial entre el personal y los clientes de la cooperativa?

Creación de un plan de cambio organizacional que incluya
actividades de formación, comunicación y participación
del personal y los clientes.



Universidad
Israel

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE ÁREA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MUSHUC RUNA LTDA AGENCIA RIOBAMBA.

Nombre del entrevistado/a: Estefanía López

Cargo: Oficial de Inversiones

Fecha: 18/02/2024

¿De qué manera los clientes califican la excelencia de los servicios financieros proporcionados por la cooperativa?

Buena, aunque se podría mejorar la calidad de atención y seguridad en bits físicos.

¿Qué aspectos específicos fueron señalados como requeridos de mejora en cuanto a la atención al cliente?

- Agilidad en los procesos - calidad en atención
- Atención personalizada - Satisfacción del cliente.

¿Qué obstáculos específicos prevén para la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

- Procesos manuales, falta de conocimiento y capacitación

¿Cuáles son las recomendaciones clave para asegurar una implementación exitosa de la inteligencia artificial en la cooperativa?

- Capacitar al personal y fomentar en general sobre I.A.
- Mejorar el mejoramiento de los procesos.

¿Cómo planean garantizar la aceptación y adopción efectiva de la inteligencia artificial entre el personal y los clientes de la cooperativa?

Mejorando todos los procesos en la Institución Financiera.

ANEXO C

**INSTRUMENTO DE VALIDACION
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADO “ESPOG”
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA
INSTRUMENTO PARA VALIDACION DE LA PROPUESTA**

Estimados colegas:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ag. Riobamba incorporando Inteligencia Artificial.**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se solicita su ayuda contestando las siguientes preguntas que se detalla a continuación:

Datos Informativos:

Título Obtenido: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Nombre: SHIRLEY DAYANARA GUACHAMIN DURÁN

CC: 1500750029

Año de experiencia: 3 AÑOS

Cargo que Ocupa: ASESOR DE CAPTACIONES

Lugar de Trabajo: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Instructivo:

- Responder cada criterio con sinceridad
- Revisar, observar, y analizar la propuesta del proyecto de titulación
- Coloque con una x en cada indicador tomando en cuenta

INSTRUMENTO PARA VALIDAR							
Criterios	Descripción	Preguntas	Escala de estimación				
			En Total Desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totamente de acuerdo
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.	¿Considera que el plan de mejora con inteligencia artificial 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 conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?					X

Observaciones: Ninguna

Recomendaciones: Ninguna

Firma: _____



ANEXO D

**INSTRUMENTO DE VALIDACION
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADO “ESPOG”
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA
INSTRUMENTO PARA VALIDACION DE LA PROPUESTA**

Estimados colegas:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ag. Riobamba incorporando Inteligencia Artificial.**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se solicita su ayuda contestando las siguientes preguntas que se detalla a continuación:

Datos Informativos:

Título Obtenido: PhD. Administración de Empresas

Nombre: Odette Pantoja Díaz

CC: 0958149262

Año de experiencia: 12

Cargo que Ocupa: Docente Tiempo Completo

Lugar de Trabajo: Universidad Internacional del Ecuador UIDE

Instructivo:

- Responder cada criterio con sinceridad
- Revisar, observar, y analizar la propuesta del proyecto de titulación
- Coloque con una x en cada indicador tomando en cuenta

INSTRUMENTO PARA VALIDAR							
Criterios	Descripción	Preguntas	Escala de estimación				
			En Total Desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.	¿Considera que el plan de mejora con inteligencia artificial 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 conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?					X

Observaciones: El proyecto de titulación se encuentra desarrollado correctamente, con interesantes propuestas que contienen las nuevas tendencias relacionadas con la aplicación de la inteligencia artificial a los negocios.

Recomendaciones: Se recomienda socializar la propuesta con los miembros de la Cooperativa.

Firma: _____



ANEXO E

**INSTRUMENTO DE VALIDACION
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADO "ESPOG"
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA
INSTRUMENTO PARA VALIDACION DE LA PROPUESTA**

Estimados colegas:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ag. Riobamba incorporando Inteligencia Artificial.**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se solicita su ayuda contestando las siguientes preguntas que se detalla a continuación:

Datos Informativos:

Título Obtenido: Ingeniera de Empresas

Título de 4to Nivel: Magister en Gestión de Talento Humano

Nombre: Cecilia Tiche Baltzar

CC: 1803590585

Año de experiencia: 15 años

Cargo que Ocupa: jefe de Talento Humano

Lugar de Trabajo: Ambato

Instructivo:

- Responder cada criterio con sinceridad
- Revisar, observar, y analizar la propuesta del proyecto de titulación
- Coloque con una x en cada indicador tomando en cuenta

INSTRUMENTO PARA VALIDAR							
Criterios	Descripción	Preguntas	Escala de estimación				
			En Total Desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.	¿Considera que el plan de mejora con inteligencia artificial 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 conducentes, conciernes y convenientes para solucionar al problema planteado.	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?					X

Observaciones: Ninguna

Recomendaciones:

Firma: _____

