

UNIVERSIDAD DE CUENCA



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

“Costeo ABC aplicado a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el período 2017 desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC)”

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Contadora Pública Auditora

Modalidad: Proyecto Integrador

Autoras:

Miryam Guadalupe Sarmiento Pérez

CI. 0105722433

Karla Dalila Sigüenza Jetón

CI. 0104876990

Directora:

CPA. María Elena Chuisaca Álvarez

CI. 0102682952

Cuenca-Ecuador

Marzo 2019



Resumen

El presente proyecto integrador realiza una propuesta de costeo basado en la metodología conocida como TDABC(Time Drive Activity Based Costing) que tiene como objetivo llegar a conocer los costos de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo desde una perspectiva basada en el tiempo para luego realizar una comparación con la metodología del costeo ABC (Activity Based Costing) desarrollado por la cooperativa, y de esta forma analizar las falencias y desventajas que influyen para la toma de decisiones.

La metodología del Time Drive Activity Based Costing utiliza todas las cuentas de gastos relacionadas con los productos financieros de la cooperativa y también las horas trabajadas por cada empleado durante el año 2017, para obtener un costo por minuto, adicionalmente mediante observación directa se consiguen los tiempos invertidos de cada actividad para después analizarlos a través de la ecuación del tiempo considerando sus variaciones ocasionadas por diferentes factores en cada transacción con el fin de conocer cuál es el tiempo real empleado en cada actividad, luego para conocer el costo de cada actividad, se multiplica el costo por minuto obtenido por el tiempo calculado mediante la ecuación del tiempo.

Después de ejecutar la metodología del costeo TDABC los resultados presentados son más elevados en comparación a los resultados del costeo ABC debido a diversos factores.

Palabras clave: Time driven activity based costing. Activity based costing. Tiempo invertido. Productos financieros. Ecuación del tiempo. Costo por actividad. Costo por minuto. Cooperativa. Variaciones.



Abstract

The present integrative project makes a cost proposal based on the methodology known as TDABC (Time Drive Activity Based Costing), the same one that search to know the costs of the financial products of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, since a perspective based on the time for to compare the ABC costs methodology (Activity Based Costing) done by the cooperative, and then analyze the flaws and disadvantages, allowing contributing to better decision making.

The Time Drive Activity Based Costing methodology uses all expense accounts related to the cooperative's financial products and also the hours worked by each employee during the year 2017, and after that, will obtain a cost per minute, additionally through direct observation the invested times of each activity are obtained and then analyzed through the equation of time considering its variations caused by different factors in each transaction in order to know what is the real time employed in each activity, then to know the cost of each activity multiplies the cost per minute obtained by the time calculated by the equation of time.

After executing the TDABC costing methodology, the presented results are higher compared to the results of the ABC costing by to many and different factors.

Keywords

Time drive activity based costing. Activity based costing. Time invested. Financial products. Equation of time. Cost per activity. Cost per minute. Cooperative. Variations.



Índice de Contenidos

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE CUADROS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
AGRADECIMIENTOS.....	14
DEDICATORIAS.....	15
INTRODUCCIÓN	16
JUSTIFICACIÓN.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
OBJETIVO GENERAL	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
DISEÑO METODOLÓGICO	19
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	20
1. FUNDAMENTO TEÓRICO DE COSTOS TDABC.....	20
1.1 <i>Fundamentación teórica.</i>	20
1.2 <i>Costeo basado en actividades (ABC)</i>	22
1.2.1 <i>Definición ABC</i>	22
1.3 <i>Costeo basado en el tiempo invertido por actividad (TDABC)</i>	23
1.3.1 <i>Definición TDABC</i>	23



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.3.1.1	Costos de la Capacidad Suministrada:	23
1.3.1.2	Capacidad Práctica:.....	24
1.3.1.3	Coefficiente de costo de capacidad:	24
1.3.1.4	Tiempo de Objeto de costo:.....	24
1.3.2	Ventajas del modelo TDABC.....	24
1.3.3	Desventajas del TDABC	25
1.4	Metodología a aplicar para el modelo TDABC.....	27
1.4.1	Modelo convencional de costes basados en actividades	28
1.4.2	Costes basados en el tiempo invertido por actividad.....	28
1.4.3	Ecuaciones Temporales.....	30
CAPÍTULO 2.....		31
2.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO.....	31
2.1	Reseña Histórica.	31
2.1.1	Antecedentes-conformación.	31
2.2	Misión institucional.....	32
2.3	Visión	32
2.4	Valores	32
2.5	Gobierno Corporativo	33
2.6	La estructura Organizativa y Administrativa	34
2.7	FODA Jardín Azuayo.....	36
2.8	Productos y servicios financieros.	36
2.9	Resultados obtenidos en la implementación del Costeo ABC 2017 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	38
2.9.1	Metodología del ABC	39
2.9.1.1	Gastos.....	40
2.9.1.2	Encuestas.....	41



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.9.1.3	Inductores.....	42
CAPÍTULO 3.....		44
3.	APLICACIÓN DEL MÉTODO TDABC.....	44
3.1	Levantamiento de información de costos.....	44
3.2	Asignación de costos.....	45
3.2.1	Cálculo del coste de la capacidad suministrada.....	46
3.3	Determinación del tiempo invertido por actividad.....	47
3.3.1	Cálculo de la capacidad práctica de los recursos suministrados.....	49
3.4	Propuesta del Costeo TDABC a la Cooperativa De Ahorro y Crédito Jardín Azuayo50	
3.4.1	Levantamiento del tiempo invertido por actividad.....	51
3.4.2	Aplicación de la ecuación del tiempo.....	52
3.4.2.1	Aplicación de la ecuación del tiempo en la actividad de Depósitos:.....	53
3.4.2.2	Aplicación de la ecuación del tiempo en la actividad de Retiros:.....	54
3.4.2.3	Aplicación de la ecuación del tiempo en el procesamiento de la cámara de compensación:	55
3.4.2.4	Aplicación de la ecuación del tiempo en Gestionar Certificados de Depósito a Plazo:	57
3.4.2.5	Aplicación de la ecuación del tiempo en Gestionar Ahorro Programado:.....	58
3.4.2.6	Aplicación de la ecuación del tiempo en Dar información y Precalificar Créditos:	59
3.4.2.7	Aplicación de la ecuación del tiempo en Revisión de Documentos.....	60
3.4.2.8	Aplicación de la ecuación del tiempo en Ingresar la Solicitud de Crédito.....	61
3.4.2.9	Aplicación de la ecuación del tiempo en la Firma de Garantes.....	62
3.4.2.10	Aplicación de la ecuación del tiempo en la Liquidación de Crédito.....	63
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DEL PROYECTO.....		65
4.	ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DEL MÉTODO DE COSTEO ABC CON EL TDABC PROPUESTO.....	65
4.1	Comparación de los resultados obtenidos.....	65



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.2	<i>Propuesta de costos de los productos financieros</i>	66
4.3	<i>Indicadores Financieros</i>	67
4.3.1	<i>ROA</i>	67
4.3.2	<i>ROE</i>	68
4.3.3	<i>Eficiencia Institucional en Gestión de Colocación</i>	69
	CONCLUSIONES	72
	RECOMENDACIONES	74
	LIMITACIONES	76
	BIBLIOGRAFÍA	78
	ANEXOS	80
	BIBLIOGRAFÍA DEL PROTOCOLO	226

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1 Comparativa del ABC con TDABC</i>	26
<i>Cuadro 2 Análisis FODA</i>	36
<i>Cuadro 3 Productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo</i>	37
<i>Cuadro 4 Metodología del costeo ABC aplicado por la Cooperativa De Ahorro y Crédito Jardín Azuayo</i>	40
<i>Cuadro 5 Cuentas de Gastos para la Implementación del Costeo ABC</i>	41

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Resultados del Costeo ABC de Gestión de Captaciones y Colocaciones del año 2017</i>	43
<i>Tabla 2 Asignación de Gastos Administrativos</i>	46
<i>Tabla 3 Total de gastos de gestión de Captaciones y Colocaciones</i>	47
<i>Tabla 4 Transacciones realizadas en el año 2017 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo</i>	48



<i>Tabla 5 Transacciones realizadas en el año 2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo</i>	48
<i>Tabla 6 Diferencia del total de transacciones realizadas en los años 2017 y 2018.</i>	49
<i>Tabla 7 Cálculo del total de minutos trabajados por empleado en el año 2017.</i>	49
<i>Tabla 8 Gastos Administrativos de la Agencia Cuenca en el año 2017</i>	50
<i>Tabla 9 Cálculo del Coste de la Capacidad Suministrada</i>	51
<i>Tabla 10 Capacidad Práctica de los Recursos Suministrados</i>	51
<i>Tabla 11 Cálculo del Costo por minuto</i>	51
<i>Tabla 12 Resultados de los Costos TDABC y ABC del año 2017</i>	66
<i>Tabla 13 Cumplimiento de las Metas de la Agencia Cuenca a la Cooperativa Jardín Azuayo en el año 2017</i>	67
<i>Tabla 14 Empleados necesarios para otorgar créditos según costeo TDABC en el año 2017</i>	69
<i>Tabla 15 Total de costos de las actividades de Gestión de Captaciones y Colocaciones en el año 2017</i>	77

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1 Estado de Pérdidas y Ganancias del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017</i>	80
<i>Anexo 2 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en depósitos</i>	86
<i>Anexo 3 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en cámara de compensación</i>	109
<i>Anexo 4 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Retiros</i>	110
<i>Anexo 5 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Certificados de Depósito a Plazo</i>	128
<i>Anexo 6 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Gestionar Ahorro Programado</i>	130
<i>Anexo 7 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Entregar información y precalificar crédito.</i>	131
<i>Anexo 8 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Revisión de Documentos</i>	134
<i>Anexo 9 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Revisión de Documentos</i>	136
<i>Anexo 10 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Liquidación de Crédito</i>	138



<i>Anexo 11 Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Ingresar Solicitud de Crédito</i>	
.....	140
<i>Anexo 12 Distribución de cargos de la Agencia Cuenca y Administración</i>	142
<i>Anexo 13 Flujograma de Depósitos</i>	148
<i>Anexo 14 Flujograma de Retiros</i>	150
<i>Anexo 15 Flujograma de Procesar Cámara de Compensación</i>	158
<i>Anexo 16 Flujograma de Gestionar Certificado de Depósito A Plazo</i>	162
<i>Anexo 17 Flujograma de Gestión de Ahorro Programado</i>	166
<i>Anexo 18 Flujograma de Entregar Información, Precalificar Crédito y Revisión de Documentos</i>	168
<i>Anexo 19 Flujograma de Ingresar Solicitud de Crédito</i>	170
<i>Anexo 20 Flujograma de Aprobación de Crédito (Firma de Garantes)</i>	174
<i>Anexo 21 Flujograma de Liquidar Crédito</i>	178
<i>Anexo 22 Tiempo estándar en segundos obtenido por la Cooperativa Jardín Azuayo</i>	182
<i>Anexo 23 Aplicación de la Regresión en Depósitos</i>	168
<i>Anexo 24 Aplicación de la Regresión en Retiros</i>	169
<i>Anexo 25 Aplicación de la Regresión en Cámara de Compensación</i>	171
<i>Anexo 26 Aplicación de la Regresión en Certificados de Depósitos a Plazo</i>	173
<i>Anexo 27 Aplicación de la Regresión en Gestionar Ahorro Programado</i>	174
<i>Anexo 28 Aplicación de la Regresión en Información de Crédito</i>	175
<i>Anexo 29 Aplicación de la Regresión en Revisión de Documentos</i>	176
<i>Anexo 30 Aplicación de la Regresión en Ingresar Solicitud de Crédito</i>	177
<i>Anexo 31 Aplicación de la Regresión en Firma de Garantes</i>	178
<i>Anexo 32 Aplicación de la Regresión en Liquidación de Créditos</i>	179
<i>Anexo 33 Tabulación de encuestas del Costeo ABC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del año 2017</i>	180
<i>Anexo 34 Número total de transacciones por actividad del año 2017</i>	211
<i>Anexo 35 Protocolo Aprobado</i>	212



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Miryam Guadalupe Sarmiento Pérez en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Costeo ABC aplicado a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el período 2017 desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC)”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de marzo del 2019

Miryam Guadalupe Sarmiento Pérez

C.I: 0105722433



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Karla Dalila Sigüenza Jetón en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Costeo ABC aplicado a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el período 2017 desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC)", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de marzo de 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and several vertical strokes, positioned above a horizontal line.

Karla Dalila Sigüenza Jetón

C.I: 0104876990



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de Propiedad Intelectual

Miryam Guadalupe Sarmiento Pérez autora del trabajo de titulación "Costeo ABC aplicado a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el período 2017 desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC)", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de marzo de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "M. Guadalupe Sarmiento Pérez", written over a horizontal line.

Miryam Guadalupe Sarmiento Pérez

C.I.: 0105722433



Cláusula de Propiedad Intelectual

Karla Dalila Sigüenza Jetón autora del trabajo de titulación "Costeo ABC aplicado a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el período 2017 desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC)", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de marzo de 2019

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval, positioned above a horizontal line.

Karla Dalila Sigüenza Jetón

C.I: 0104876990



Agradecimientos

A Dios, por haberme permitido cumplir con esta etapa, a mi familia por haber sido mi apoyo durante todo el transcurso académico para culminar esta meta.

Aquellos profesores que en ciertas materias de las que se me hizo muy difícil aprobarlas tuvieron paciencia y supieron explicarme lo que no lograba entender.

A mis amigos por todas esas buenas experiencias vividas en las aulas de clases, cuando tuve algún tropiezo entre chiste y en ocasiones entre lágrimas me apoyaron para seguir adelante; a mi compañera de tesis que juntas pudimos lograr esta meta tan anhelada

Al Ing. Danilo Ñauta que gracias a su amistad y conocimientos profesionales nos ayudó en las dificultades que se nos presentó al ejecutar ese proyecto

Por último, agradezco a los docentes de la Universidad de Cuenca, especialmente a mi tutora la CPA. María Elena Chuisaca por haberme brindado sus conocimientos para obtener mi título.

Miryam Sarmiento.

A Dios principalmente por iluminarme para cumplir con esta etapa de la vida, así como a mis padres por apoyarme siempre en mis estudios y darme los mejores consejos siempre con amor y confianza, a mis hermanos por su ayuda con el cuidado de mi hijo de igual forma a Chelma Menéndez y Fausto Coronel, a Manuel Coronel por su apoyo y motivación para la culminación del proyecto, a mi compañera y amiga Miryam Sarmiento por su paciencia y comprensión, al Ing. Danilo Ñauta por su tiempo dedicado a compartirnos información y sus conocimientos, a nuestra tutora la CPA. María Elena Chuisaca por compartir sus conocimientos y ayudarnos con la corrección y desarrollo de este proyecto.

Karla Sigüenza.



Dedicatorias

Principalmente dedico este proyecto a mi Padre Ángel Sarmiento que siempre ha sido el pilar fundamental para cumplir todas las metas propuestas en mi vida y gracias a sus consejos he llegado a ser la persona que soy ahora; a mi preciosa sobrina Carol Domínguez que desde que nació ha iluminado mi vida y además con sus ocurrencias me ha apoyado y acompañado siempre.

Miryam Sarmiento.

A Fabiola Jetón y Mercedes Ramón, mi madre y abuela por su amor incondicional y por ser las mujeres que me han convertido en la persona que soy.

A Leonardo Coronel, mi hijo por inspirarme cada día con su sonrisa e inocencia que me llenan de amor infinito.

Karla Sigüenza



Introducción

A través de los años se ha buscado una forma de establecer costos mediante diferentes formas que han tenido una importante trascendencia en su cálculo con el objetivo de optimizar recursos, basándose en las actividades que se realizan y así tener un control que se adapte a las necesidades de la empresa, este es el caso de la Cooperativa Jardín Azuayo que tiene como método de costeo el ABC que se ha venido implementado desde el año 2015, considerando éste como la mejor herramienta para sus operaciones.

Sin embargo, existe otra alternativa para costear los productos de la cooperativa que es el método basado en el tiempo invertido por actividad (Time Drive Activity Based Costing TDABC) que consiste en la toma de tiempos mediante observación directa considerando el tiempo como único inductor.

Este proyecto no pretende implementar este método, sino demostrar que puede haber otra metodología que se adapte de mejor manera a las necesidades de la empresa con el fin de realizar una comparación y verificar si los resultados obtenidos por la cooperativa son correctos o es necesario realizar ajustes.

El primer capítulo contiene el marco teórico del costeo ABC y TDABC, además la metodología del TDABC, el cual consta de una serie de índices que son: costos de capacidad suministrada, capacidad práctica de los recursos suministrados, coeficiente el coste de la capacidad y la fórmula de la ecuación del tiempo.

El segundo capítulo presenta la información de la Cooperativa Jardín Azuayo su reseña histórica, antecedentes, misión, visión, valores, FODA y los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, también se presentan los resultados del costeo ABC del año 2017 realizado por la misma.

En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta del costeo TDABC aplicada a la metodología presentada en el marco teórico basándose en el Estado de Pérdidas y Ganancias para asignar las cuentas que pertenecen a captaciones y colocaciones, flujograma para conocer el procedimiento de cada actividad, la nómina de empleados para obtener el total de empleados que laboran en



captaciones, colocaciones y los administrativos. Para la aplicación de la ecuación del tiempo se cuenta con la ayuda de un cronometro para la toma de los tiempos invertidos en cada actividad, a estos datos se aplica el programa SPSS para eliminar datos atípicos para luego utilizar la medida estadística llamada regresión múltiple para conocer la relación entre las variables, todo esto con el fin conocer el costo por minuto de cada actividad.

El cuarto capítulo indica la comparación de los resultados entre el costeo ABC y el costeo TDABC para lo cual también se utilizaron indicadores financieros obteniendo así conclusiones, recomendaciones y limitaciones.

Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo desde su creación ha fomentado el desarrollo de una cultura cooperativista, desarrollando productos y servicios financieros que beneficien a la comunidad, aportando a un mejoramiento continuo del bienestar de los socios.

El método de costeo ABC aplicado por la cooperativa es realizado en base a encuestas y el propósito de este proyecto es realizar el método de costeo TDABC el cual utiliza la filosofía del costeo ABC, pero con la diferencia de que en este método no es necesaria la realización de encuestas periódicas sino se calcula el tiempo de forma objetiva utilizando solo el lapso necesario para realizar cada tarea de manera más precisa y objetiva.

El modelo TDABC promueve la responsabilidad entre empleados ya que estos nos ayudan a medir el tiempo empleado en cada actividad lo que nos permite la aplicación de ecuaciones.

Para un mercado más competitivo se adaptarán estrategias de excelencia empresarial; con el fin de innovar constantemente los servicios que brindarán mejor calidad a sus productos, e incrementarán su productividad y reducirán los gastos innecesarios.



Planteamiento del problema

¿El costeo ABC aplicado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito a base de encuestas tiene resultados reales? Esta duda surge debido a que en los resultados de las encuestas realizadas a los empleados por la cooperativa con el método ABC no coinciden con sus horarios de trabajo; es decir, un empleado tiene su jornada laboral de 8 horas diarias y en la tabulación de las horas de trabajo empleadas para cada actividad hay más horas de trabajo que las permitidas a la semana lo que no es correcto, debido a este procedimiento la información obtenida no es real, esto ocasiona la generación de ajustes en la toma de datos en dónde los resultados del método de costeo ABC presenta costos inexactos en los productos financieros.

Objetivo general

Aplicar el costeo ABC a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC).

Objetivos específicos

- Realizar una revisión de la literatura de los fundamentos teóricos básicos del costeo TDABC.
- Analizar la información disponible sobre costeo aplicado en la cooperativa en periodos anteriores para establecer la relación entre ABC y TDABC.
- Desarrollar el costeo TDABC en la cooperativa de acuerdo a la información obtenida y exponer la utilidad del mismo.
- Evaluar los resultados obtenidos mediante la comparación del sistema ABC con el sistema TDABC propuesto, para generar una herramienta de apoyo para la toma de decisiones gerenciales.



Diseño metodológico

Para el estudio y análisis de la realidad basados en medición y control del tiempo invertido en las actividades, este proyecto parte de un enfoque cuantitativo a través de la recolección de información mediante una muestra del tiempo invertido en ejecutar cada actividad.

Las técnicas utilizadas son: investigación documental e investigación de campo.

La investigación documental se utiliza para la recolección de datos de cada uno de los procesos de la empresa, esta información se obtiene en los flujogramas realizados por la cooperativa, así como también en los estados financieros.

En la investigación de campo se realiza observación directa para el levantamiento de tiempos invertidos, de igual forma mediante observación directa se verifica que se cumplan todos los procesos establecidos en los flujogramas para determinar cómo están estructurados los procesos en la cooperativa.

Para el análisis de los resultados se utiliza el programa estadístico Statistical Package for de Social Sciences (SPSS) que permite realizar análisis estadísticos, con la ayuda de este programa se ingresan las muestras de los tiempos tomados para realizar una actividad y se obtienen los datos atípicos que posteriormente son eliminados, para luego aplicar la regresión múltiple que permite conocer las variables que serán reemplazadas en la ecuación del tiempo para conocer el tiempo invertido en realizar una actividad.

Con los resultados obtenidos se procede a la comparación con el método ABC realizado por la cooperativa Jardín Azuayo, además de los resultados obtenidos también se utilizaron indicadores financieros para un mejor análisis de los datos.



CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1. Fundamento teórico de Costos TDABC.

1.1 Fundamentación teórica.

Según (Kaplan & Anderson, 2008) expresan que:

Tal como se empezó a aplicar originalmente en la década de 1980, el sistema de ABC corregía graves deficiencias en los sistemas de costes estándar tradicionales, que utilizaban normalmente solo tres categorías: mano de obra, materiales y gastos generales. Las compañías manufactureras podían determinar generalmente la mano de obra y los materiales utilizados por sus productos individuales, pero sus sistemas de costes asignaban a los gastos el «generales»-unas medidas registradas, como las horas de trabajo y los dólares de trabajo directos. (págs. 20-21)

“En la década de 1980, los sistemas de costes estándar diseñados durante el movimiento de gestión científica 75 años antes ya no reflejaban la realidad económica actual. Las compañías utilizaban una información distorsionada sobre la rentabilidad de sus pedidos, productos y clientes...” (págs. 21-22).

El sistema ABC parecía resolver la asignación imprecisa de gastos generales de los sistemas de costes estándar asignando estos costes indirectos y de apoyo, en primer lugar, a las actividades realizadas por los recursos compartidos de la organización, y después, asignando los costes de actividades a los pedidos, productos y clientes sobre la base de la cantidad de cada actividad organizativa consumida. Los directivos utilizaban una información de ABC y de rentabilidad más precisa para tomar decisiones más eficaces sobre las mejoras de procesos, la aceptación o rechazo de pedidos, los precios y las relaciones con los clientes. Las decisiones llevaban a obtener mejoras a corto plazo y sostenibles en la rentabilidad de los productos y de los clientes. (pág. 22)

“No obstante, a pesar de su atractiva propuesta de valor, el sistema de ABC no fue aceptado universalmente. En una encuesta anual sobre la adopción de



herramientas de gestión, quedó situado por debajo de la mediana, con un índice de adopción de sólo el 50%" (pág. 22).

Algunas empresas no adoptaron el sistema o bien los abandonaron debido a la resistencia dentro de la organización con que se encuentra cualquier idea nueva, especialmente una tan aparentemente radical como lo es el hecho de tratar los costes organizativos como una variable y de reconocer la posibilidad de que algunos clientes no sean rentables. Sin embargo, una gran parte de la resistencia para adoptar y utilizar el sistema de ABC era racional y estaba justificada. (...) Los sistemas de ABC eran caros de aplicar, complejos de mantener y difíciles de modificar. La gente también ponía en duda la precisión de las asignaciones de costes basadas en los cálculos subjetivos realizados por cada persona individual sobre los porcentajes de su tiempo dedicados a diversas actividades. Además del error de medición introducido por los empleados al intentar recordar cómo y en qué utilizaron su tiempo, estos -teniendo en cuenta la manera en que iba a utilizarse la información- podían alterar o distorsionar sus respuestas. Como consecuencia de todo ello, los directivos de operaciones, ventas y marketing dudaban de la precisión de los costes y las rentabilidades calculados por este modelo y no se dedicaban a abordar la manera de mejorar los procesos ineficientes, transformar los productos y a los clientes no rentables, y hacer frente al considerable exceso de capacidad que el modelo había puesto al descubierto. (págs. 22-23)

...Muy pocas personas informan de un porcentaje significativo de su tiempo como improductivo o no utilizado. En consecuencia, prácticamente todos los sistemas de ABC calculan los índices de inductores de costes asumiendo que los recursos trabajan en toda su capacidad. Pero las operaciones a una capacidad práctica son más la excepción que la norma. Los inductores de costes de los sistemas de ABC se calculaban teniendo en cuenta la capacidad práctica y no el uso real. (pág. 24)

En resumen, la aplicación del modelo convencional de ABC se encontraba con los siguientes problemas:



- El proceso de entrevista y encuesta exigía mucho tiempo y resultaba costoso.
- Los datos para el modelo ABC eran subjetivos y difíciles de validar. . .
- Resultaba muy caro almacenar y procesar los datos y realizar informes a partir de ellos.
- La mayoría de los modelos eran locales y no ofrecían una visión integrada de las oportunidades de rentabilidad de la empresa en su conjunto.
- El modelo no podía actualizarse fácilmente para incorporar las circunstancias cambiantes.
- El modelo era teóricamente incorrecto por el hecho de ignorar la posibilidad de capacidad no utilizada.

(págs. 24-25)

Afortunadamente, hoy en día existe una solución a todos estos problemas del modelo convencional de ABC. Hace poco hemos diseñado, puesto a prueba y aplicado un nuevo planteamiento que nosotros conocemos como costes basados en el tiempo invertido por actividad. Tal como demostraremos, este sistema es un raro ejemplo de muchas ventajas; es más sencillo, más barato y mucho más potente que el sistema convencional (pág. 25).

1.2 Costeo basado en actividades (ABC)

1.2.1 Definición ABC

...El sistema ABC asigna los costes indirectos a las actividades y asigna después los costes de éstas a los productos u otros objetos de coste (por ejemplo, pedidos o clientes) que consumen la actividad. Al ser la actividad una agrupación de costes más pequeña, la imputación de costes es más precisa. ABC utiliza un inductor o cost driver como base de reparto de los costes entre los productos que hacen uso de dicha actividad... (Arbulo López, Santos, Sánchez, & Llantada, 2012, pág. 1)

...” ABC permite identificar e imputar los costes de un modo más realista y no se limita a los costes de producción, sino que engloba costes de distribución,



marketing, administración, que pueden vincularse a objetos de coste por medio de las actividades” (Arbulo López, Santos, Sánchez, & Llantada, 2012, pág. 1).

1.3 Costeo basado en el tiempo invertido por actividad (TDABC)

1.3.1 Definición TDABC

“El sistema de TDABC simplifica el proceso de asignación de costes al eliminar la necesidad de entrevistar y encuestar a los empleados para asignar costes a las actividades antes de repartirlos entre los objetos de costes (pedidos, productos y clientes)...” (Kaplan & Anderson, 2008, pág. 25).

El TDABC, puede definirse de manera genérica como una metodología que permite asignar los costos de los recursos directamente a los objetos de costo, mediante el cálculo de los costos de los recursos y su respectiva capacidad práctica, para lo cual establece un coeficiente de costo de capacidad, que permite asignar los costos de cada departamento operativo a los objetos de costo. Generalmente se calcula como \$/minuto (o unidad de tiempo definida acorde con la realidad de la empresa); para complementar la distribución de costos se requiere el cálculo de la capacidad necesaria para cada objeto de costos, que en el caso de asignaciones pesos por minuto, será los minutos que requiere cada transacción o producto para su realización. (Gómez Montoya & Quintero, 2012, pág. 8)

Para mayor comprensión según (Gómez Montoya & Quintero, 2012) se plantean las siguientes definiciones:

1.3.1.1 Costos de la Capacidad Suministrada:

Corresponde a los costos totales del departamento operativo que será objeto de la distribución o asignación, se puede establecer en periodos mensuales, trimestrales o de acuerdo con la definición que haga la empresa de su modelo, lo importante es que éstos, sean acordes con la Capacidad Práctica calculada., es decir si aquí se establece el costo de un mes, la capacidad práctica debe ser establecida para un mes. Para la acumulación de estos costos, se deben



asignar los costos de los centros administrativos o de apoyo a los centros de costos operativos. (pág. 8)

1.3.1.2 Capacidad Práctica:

Es el total de los minutos, horas, días, o características con las cuales se van a distribuir los costos del departamento operativo, al producto o actividad, para su cálculo se establece en el caso de los minutos, cuántos son los minutos que efectivamente se pueden trabajar durante un periodo de tiempo determinado, por parte de los trabajadores directos, aquí no se incluyen tiempos de supervisores o personal de apoyo. (pág. 8)

1.3.1.3 Coeficiente de costo de capacidad:

Representa el valor que por unidad de tiempo se aplicará a los productos, servicios o actividades (pág. 8).

1.3.1.4 Tiempo de Objeto de costo:

Representa el tiempo que requiere cada actividad u objeto de costo para su realización, el cual se le pueden adicionar tiempos que representen grados de complejidad para ciertos procedimientos, sin necesidad de modificar todo el sistema de costos, para esto se establecen ecuaciones para incorporar tiempos extras con base en la complejidad... (pág. 8)

1.3.2 Ventajas del modelo TDABC

Según (Kaplan & Anderson, 2008) indican que las ventajas son:

- Puede ejecutarse mensualmente para definir los aspectos económicos de las operaciones más recientes.
- Pone de manifiesto la eficiencia de los procesos y el uso de la capacidad.
- Pronostica la demanda de recursos, con lo cual las compañías pueden presupuestar la capacidad de recursos en función de la cantidad y la complejidad de los pedidos previstos.



- Ofrece información granular ¹para ayudar a los usuarios identificar la causa fundamental de los problemas.
- Puede utilizarse en cualquier industria o compañía con una gran complejidad de clientes, productos, canales, segmentos y procesos, y grandes cantidades de personas e inversiones de capital (pág. 39).

1.3.3 Desventajas del TDABC

Al igual que el resto de modelos de gestión de costes, el TDABC también tiene una serie de desventajas que pueden impedir un desarrollo eficiente del mismo. Algunos de sus inconvenientes son los siguientes:

- Trabajar con tiempos estandarizados hace necesario que estos estén disponibles y actualizados para que los cálculos del sistema TDABC sean exactos.
- El cálculo de los tiempos ociosos de los empleados, hace que la estimación de la capacidad práctica tenga que ser rigurosa
- Si las ecuaciones temporales no están bien planteadas, los costes no se ajustarán a la realidad, por lo que hay que ser muy minuciosos en su desarrollo.

(Arbulo López, Santos, Sánchez, & Llantada, 2012)

¹ Información simple.



Cuadro 1
Comparativa del ABC con TDABC

Método ABC	Método TDABC
1. Identificar las actividades.	1. Identificar las actividades que son realizadas con los mismos medios para construir los “grupos de recursos”.
2. Asignar los costes indirectos a las distintas actividades a través de inductores de costes.	2. Estimar los recursos consumidos por cada “grupo de recursos”.
3. Identificar los inductores de cada actividad.	3. Estimar la capacidad normal de cada grupo de recursos en términos de horas de trabajo.
4. Calcular el coste de los inductores dividiendo el coste total de cada actividad entre su volumen de actividad normal.	4. Calcular los costes unitarios de los inductores de cada grupo de recursos dividiendo el coste de los recursos consumidos entre la capacidad normal. Determinar el tiempo necesario para cada tarea de acuerdo con sus características.
5. Multiplicar el coste del inductor por los inductores consumidos para obtener el coste de los objetos de coste.	5. Para valorar cada tarea, multiplicar el coste unitario de los recursos por el tiempo necesario para llevarla a cabo.

Fuente: (Bruggeman, 2008)
Elaborado por: (Bruggeman, 2008)

Como podemos ver en la comparación de los métodos de costeo encontramos similitudes al momento de comenzar a levantar la información ya que en los dos métodos es importante tener conocimiento de las actividades que se realizan pero la diferencia más relevante es en la toma de información para el cálculo del costeo ya que con el costeo TDABC no se realizan encuestas sino más bien se trabaja con ecuaciones de tiempo lo que nos da con exactitud los tiempos invertidos en cada actividad y no son estimaciones en base a encuestas por esta razón se cree que para las empresas de servicios es más conveniente la utilización de la metodología TDABC.



1.4 Metodología a aplicar para el modelo TDABC

Según (Kaplan & Anderson) revelan que:

...El nuevo modelo asigna los costes de los recursos directamente a los objetos, utilizando un marco de trabajo cuidadoso que precisa sólo dos grupos de cálculos, ninguno de los cuales resulta difícil de obtener. En primer lugar, calcula el coste de suministrar capacidad en recursos. Por ejemplo, piense en un departamento o proceso para gestionar los pedidos de los clientes. En este primer paso, el modelo de TDABC calcula el coste de todos los recursos -personal, supervisión, ocupación, equipos y tecnología- suministrados a este departamento o proceso. Seguidamente, el modelo divide este coste total por la capacidad -el tiempo disponible de los empleados que realizan el trabajo- del departamento para obtener el índice de coste de capacidad. (pág. 25)

En segundo lugar, el modelo de TDABC utiliza el índice de coste de capacidad para asignar los costes de recursos del departamento a los objetos de coste calculando la demanda de capacidad de recursos (normalmente el tiempo, y de ahí el nombre elegido para este nuevo planteamiento) que necesita cada objeto de coste. Siguiendo con nuestro ejemplo del departamento de pedidos de los clientes, el modelo necesita sólo un cálculo del tiempo necesario para procesar un pedido concreto de un cliente. Pero el modelo de TDABC no exige que todos los pedidos de clientes sean iguales. Permite que el cálculo del tiempo varíe según las exigencias específicas de cada pedido en particular, como los pedidos manuales o automatizados, los urgentes, los internacionales, los de materiales peligrosos o frágiles, o los de un cliente nuevo sin ningún historial de crédito existente. El modelo de TDABC simula los procesos reales utilizados para realizar el trabajo de una empresa. En consecuencia, puede capturar muchas más variaciones y complejidad que un modelo convencional sin necesidad de unas enormes capacidades de cálculo, almacenamiento y procesamiento de datos. Utilizando el modelo de TDABC, una compañía puede integrar la complejidad y no se ve obligada a utilizar unos modelos de ABC simplificados e imprecisos de sus complejos negocios. (págs. 25-26)



1.4.1 Modelo convencional de costes basados en actividades

“El modelo convencional de ABC empieza con un equipo del proyecto que entrevista a los supervisores y al personal del departamento para conocer las diferentes actividades que realizan...” (pág. 26).

En el siguiente paso, el equipo entrevista y encuesta a los empleados, pidiéndoles que calculen el porcentaje que dedican a su tiempo (o el que suponen que van a dedicar) (...) Esta parte del análisis es normalmente muy lenta y a las personas entrevistadas les resulta difícil responder a las preguntas... (pág. 27)

1.4.2 Costes basados en el tiempo invertido por actividad

El sistema de TDABC evita la fase de definición de actividades y, en consecuencia, no es necesario asignar los costes del departamento a las múltiples actividades que éste realiza. Esta manera de proceder elimina la necesidad de llevar a cabo las subjetivas encuestas del sistema convencional, una actividad muy costosa tanto en dinero como en tiempo. En lugar de ello, se utilizan ecuaciones temporales que asignan de manera directa y automática los costes en recursos a las actividades realizadas y a las transacciones procesadas. Sólo deben calcularse dos parámetros: el coeficiente del coste de capacidad para el departamento y el uso de capacidad por parte de cada transacción procesada en el departamento. Ambos parámetros pueden calcularse de manera sencilla y objetiva. (pág. 28)

El coeficiente del coste de capacidad se define a continuación:

Fórmula 1 Coeficiente del coste de capacidad

$$\text{Coeficiente del coste de capacidad} = \frac{\text{Coste de la capacidad suministrada}}{\text{Capacidad practica de los recursos suministrados}}$$

(pág. 28)



...” Para calcular la capacidad práctica, el método de TDABC identifica la cantidad de recursos (normalmente, personal o equipo) que realizan el trabajo...” (pág. 29).

...” Ahora ya puede calcularse el coste (por minuto) del suministro de capacidad, que es el primer cálculo que debe realizarse en el modelo de TDABC” (pág. 29).

El cálculo de la capacidad práctica de un empleado o un equipo es algo muy directo. Hay que calcular cuántos días por mes, de promedio, trabajan los empleados y las máquinas, y cuántas horas o minutos al día, los empleados y las máquinas están disponibles para realizar algún trabajo productivo, teniendo en cuenta que hay que restar el tiempo destinado a descansos, formación, reuniones, mantenimiento y otras causas de inactividad. No es necesario calcular esta cantidad de una manera muy precisa, ya que un error de unos pocos puntos porcentuales raramente es significativo, y los errores más graves se detectan a través de la escasez o el exceso inesperados de capacidad. (pág. 29)

El segundo cálculo necesario para el modelo TDABC es la capacidad necesaria -en éste y la mayoría de los casos, el tiempo- para realizar cada transacción. El sistema convencional de ABC utiliza un inductor de transacción según el cual una actividad -como por ejemplo preparar una máquina, emitir orden de compra o procesar la solicitud del cliente- necesita siempre la misma cantidad de tiempo. El modelo de TDABC, en lugar de utilizar estos inductores de transacción, simplemente pide al equipo del proyecto que calcule el tiempo necesario para realizar cada una de estas actividades transaccionales. Los cálculos de tiempo pueden obtenerse ya sea por observación directa o a través de entrevistas. Igual que con el cálculo de la capacidad práctica, la precisión no es crucial; un cálculo aproximado es más que suficiente. Y a diferencia de los porcentajes que calculan subjetivamente los empleados en un modelo convencional de ABC, los cálculos de consumo de capacidad en un modelo de este tipo pueden ser fácilmente observados y validados. (págs. 29-30)



...Durante el período, la compañía puede utilizar el modelo de TDABC como modelo de costes estándar -aunque, evidentemente, con muchos más inductores de costes que un modelo tradicional- y asignar costes a los pedidos y a los clientes en función de los precios estándar calculados según la capacidad práctica...Este cálculo puede realizarse en tiempo real para asignar costes de administración de clientes a los clientes individuales a medida que tengan lugar sus transacciones. Los costes estándar también pueden utilizarse en discusiones con los clientes sobre la aceptación y el precio de nuevos negocios. (pág. 32)

1.4.3 Ecuaciones Temporales

El modelo de TDABC permite incorporar fácilmente las variaciones en las necesidades de tiempo de los diferentes tipos de transacciones. No es necesario seguir asumiendo, tal como se ha hecho hasta ahora, que todos los pedidos y transacciones son iguales y que necesita el mismo tiempo para su procesamiento. Los cálculos de tiempo unitario de un modelo de TDABC pueden variar en función de las características del pedido y de la actividad. (pág. 33)

...” El modelo de TDABC calcula la demanda de recursos del departamento con una ecuación muy sencilla” (pág. 33).

Fórmula 2 **Ecuación del tiempo**

Tiempo del proceso = suma de tiempos de actividades individuales = $(\beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + \dots + \beta_i \cdot X_i) = \beta_0 + \sum \beta_i \cdot X_i$ (1)

- Donde β_0 es el tiempo estándar para realizar la actividad básica.
- β_i es el tiempo calculado para la actividad incremental i .
- X_i es la cantidad de actividad incremental i

(Arbulo López, Santos, Sánchez, & Llantada, 2012)



CAPÍTULO 2

2. Situación actual de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

2.1 Reseña Histórica.

El 29 de marzo de 1993 se produjo, en la provincia del Azuay, el desastre de la Josefina. Los habitantes de Paute, Cantón ubicado a 42 km de la ciudad de Cuenca, soportaron en improvisados campamentos los efectos perniciosos de la catástrofe, pero ello también sirvió para que el pueblo piense colectivamente su presente y su futuro. La crisis desatada con la Josefina fue al mismo tiempo la oportunidad de un pueblo que se negó a ser damnificado y decidió recobrar lo perdido, decidió transformar la vida, sus relaciones sociales y económicas hacia una situación incluyente democrática justa. Este es el origen de la Cooperativa Jardín Azuayo, un proyecto socio y económico que surge de las necesidades y propuestas de un pueblo. (Jardín Azuayo Virtual, 2017)

2.1.1 Antecedentes-conformación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, abriendo su primera oficina en el cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA, Programa Pan para el Mundo y Balance; y la población Pauteña, quienes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social. Jardín Azuayo, sucesivamente, este plan de recuperación post-desastre evolucionó a una visión de desarrollo estratégico de la región sur. Los años de arranque (1996-98) vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar el radio de cobertura de la institución (provincias de Azuay y Cañar). (ORELLANA, 2009)

Como otras cooperativas ecuatorianas, Jardín Azuayo enfrentó eficazmente la crisis financiera bancaria de 1999, que marco un escenario de profunda crisis de confianza, producto de su fragilidad a shocks internos y



externos a más de su incompetencia y altos niveles de corrupción. Producto de ello, las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional empezaron a experimentar un sistemático crecimiento en casi todos sus indicadores financieros; mostrándose como referentes válidos en tiempos de crisis y como elementos importantes para el desarrollo de las finanzas sociales. (ORELLANA, 2009)

2.2 Misión institucional

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles” (Jardín Azuayo Virtual, 2017).

2.3 Visión

“Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio” (Jardín Azuayo Virtual, 2017).

2.4 Valores

Transparencia

Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento.

Integridad

Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente.

Confianza

Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa.



Compromiso

Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad.

Responsabilidad

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa (Jardín Azuayo Virtual, 2017).

2.5 Gobierno Corporativo

Jardín Azuayo está conformada por todos los socios. Gracias a los procesos de participación, comunicación y educación cooperativa, los involucrados dejan de ser clientes y se convierten en socios y actores principales, para construir una sociedad solidaria. Esto marca la diferencia entre Jardín Azuayo y el resto de cooperativas

El Gobierno Cooperativo consta de dos ámbitos: Directivo y Administrativo. El primero nace de un proceso de elección representativo, y el segundo de una designación de colaboradores, en base a la metodología de gestión por competencias. Los dos tienen una estructura descentralizada por zona y oficina

En la parte administrativa, el Consejo de Administración designa al Gerente de la Cooperativa, que se convierte en la máxima instancia administrativa. El Gerente contrata a sus colaboradores bajo el proceso de gestión por competencias

El Gobierno Directivo General está formado por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, y la Comisión de Educación Cooperativa

Asimismo, el gobierno de cada oficina lo conforman la Asamblea de Delegados Locales, la Comisión de Crédito, la Comisión de Educación



Cooperativa, y la administración local representada por el responsable de oficina. Además, existe una Junta Consultiva, que asesora al Consejo de Administración, conformada por los presidentes de las oficinas y Asambleas Zonales de Representantes.

Las funciones de la Asamblea General de Representantes y Consejos de Administración y Vigilancia, están establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, Estatuto Social y Reglamento Interno

Dentro de las funciones del Consejo de Administración se destacan: planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa, aprobar políticas institucionales, nombrar al gerente y al gerente subrogante, aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto. Y las atribuciones principales que tiene el Consejo de Vigilancia son controlar, vigilar...Esta modalidad hace de Jardín Azuayo un ejemplo de participación y cooperativismo en todo el país.

(Jardín Azuayo Virtual, 2017)

2.6 La estructura Organizativa y Administrativa

La COAC Jardín Azuayo, con la finalidad de propiciar la pertenencia y participación de los socios, mantiene una estructura organizativa-administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero.

La estructura de gobierno se fundamenta en que en cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo. Jardín Azuayo, por la naturaleza de conformación, estructura de propiedad, y organización asociativa financiera, tiene como centro de gobierno al socio, cuya identificación de pertenencia se da a través de las asambleas locales, que designan directivas locales que apoyan mediante comisiones el desarrollo de cada oficina. Jardín Azuayo constituye una suerte de red de 29 cooperativas con una sola estructura gerencial operativa que le permite tener una mayor eficiencia administrativa.



(ORELLANA, 2009)

Imagen 1
Estructura Administrativa y Organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



Fuente: (ORELLANA, 2009)
Elaborado por: (ORELLANA, 2009)



2.7 FODA Jardín Azuayo

Cuadro 2
Análisis FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">• Cooperativa con visión social• Estructura organizativa descentralizada permite una adecuada gobernabilidad y gestión administrativa.• Posicionamiento social• Posicionamiento servicios financieros y sociales• Eficiencia administrativa y financiera• Recursos humanos profesionalizados• Adecuada tecnología informática y de comunicaciones• Escuela de educación cooperativa	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Constitución visibiliza las cooperativas como parte del sistema financiero nacional. Oportunidad de contar con marcos de regulación y supervisión favorables.• Oportunidad de contar con marcos de regulación y supervisión favorables.• Jardín tiene una buena imagen como entidad de finanzas sociales, ello facilita generar alianzas con organizaciones sociales, públicas y de cooperación.• Eficiencia, competitividad, permiten fortalecer el posicionamiento y la profundización de servicios en la región
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Institucionalización de la escuela de educación cooperativa, limita la consolidación de la capacitación continua y abierta.• Área de desarrollo social y planificación de reciente conformación• Sistemas de comunicación e información social y administrativa.• Gestión del desempeño social.• Coparticipación en proyectos de desarrollo en los diferentes cantones.• Interacción con redes de finanzas sociales	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">• Sombras de feriados bancarios, crisis de la economía, cambio de moneda.• Crisis mundial, reducción de las remesas afecta las captaciones.• Incertidumbres de los escenarios políticos, ingobernabilidad, limita cambios y reformas del sistema financiero.• Politización de las redes de finanzas sociales limita la integración del sector.• Especulación financiera, competencia desleal entre cooperativas

Fuente: (ORELLANA, 2009)
Elaborado por: (ORELLANA, 2009)

2.8 Productos y servicios financieros.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se consideran productos a la gestión de captaciones y gestión de colocaciones, mientras que los servicios están conformados por: corresponsales, operaciones, atención a los socios, gestión de recuperaciones, gestionar remesas, gestionar recaudaciones y gestionar pagos y transferencias, cada uno de estos productos y servicios tienen diferentes procesos con actividades necesarias para su generación.(Ver Cuadro 3)

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Cuadro 3
Productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Azúayo		PROCESO	ACTIVIDADES	
S E R V I C I O S	PR-COM-03 GESTIONAR RED DE CORRESPONSALES SOLIDARIOS		Gestionar corresponsal solidario	
	CORRESPONSALES			
	OPERACIONES			
	PR-OPE-02 GESTIONAR OPERATIVIDAD DE CAJEROS AUTOMÁTICOS		Alimentar cajeros automáticos	
	PR-OPE-05 GESTIONAR BACK OFFICE DE OFICINAS		Realizar apertura y cierre de caja	
	PR-OPE-07 GESTION DOCUMENTAL		Generación y archivo de documentos	
	ATENCIÓN A SOCIOS			
	PR-ATE-01 GESTIONAR VINCULACIÓN E INFORMACIÓN A SOCIOS		Gestionar ingreso de nuevos socios	
			Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	
			Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	
			Entregar certificados	
			Gestionar cambio de oficina	
			Bloquear y desbloquear cuentas	
			Gestionar contratación de jaweb	
PR-ATE-02 CONTRATAR SERVICIOS VIRTUALES		Contratar y personalizar tarjeta ja		
PR-ATE-03 GESTIONAR TARJETA JA		Gestionar activación, desbloqueo, suspensión y cancelación		
		Gestionar destrucción de tarjetas		
PR-ATE-04 ATENDER RECLAMOS		Atender reclamos		
PR-ATE-06 OPERAR CANJE DE MONEDA FRACCIONARIA		Operar canje de moneda fraccionaria		
PR-ATE-07 GESTIONAR DINERO ELECTRÓNICO		Realizar transacciones de dinero electrónico		
P R O D U C T O S	GESTIÓN DE CAPTACIONES			
	PR-CAP-01 GESTIONAR DEPÓSITOS		Recibir depósitos en ventanilla	
			Procesar cámara de compensación	
			Gestionar efectivización de cheques con guía a bancos	
		PR-CAP-02 GESTIONAR DEPÓSITOS EN OTRAS IFIS		Gestionar depósitos en otras ifis
		PR-CAP-03 GESTIONAR RETIROS		Realizar retiros en efectivo y en cheque
	PR-CAP-04 GESTIONAR CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO		Gestionar certificados de deposito a plazo	
	PR-CAP-05 GESTIONAR AHORRO JA		Gestionar ahorro JA	
	GESTIÓN DE COLOCACIONES			
	PR-CRE OTORGAR CRÉDITO		Entregar información de crédito	
			Ingresa solicitud de crédito y calificar crédito	
			Realizar inspección del bien	
			Dedici aprobación de crédito	
		Liquidar crédito		
PR-CRE-03 OTORGAR CRÉDITO COMERCIAL		Otorgar crédito comercial		
		Realizar inspección del bien		
		Liquidar crédito comercial		
PR-CRE-08 GESTIONAR LINEA DE CREDITO		Entregar información de línea de crédito		
		Ingresa solicitud de línea de crédito y calificar línea de crédito		
		Realizar inspección del bien		
		Decidir aprobación de línea de crédito		
		Activar línea de crédito		
	Generar avances			



SERVICIOS	GESTIÓN DE RECUPERACIONES	
	PR-REC-01 COBRAR CRÉDITO	Cobrar crédito
	PR-REC-02 GESTIONAR RECUPERACIÓN DE CARTERA	Gestionar recuperación de cartera en mora Administrar convenios de pago antes de declarar la deuda de plazo vencido
	PR-REC-03 GESTIONAR RECUPERACIÓN VÍA JUDICIAL	Gestionar demandas judiciales por mora
	GESTIONAR REMESAS	
	PR-REM-01 GESTIONAR PAGOS DE REMESAS JA	Gestionar pagos de giros fija
	PR-REM-02 GESTIONAR PAGOS DE REMESAS COONGIROS	Gestionar pagos de giros coongiros
	PR-REM-03 GESTIONAR REMESAS MONEYGRAM	Recibir giros moneygram Enviar giros moneygram
	GESTIONAR RECAUDACIONES	
	PR-RCD-01 GESTIONAR RECAUDACIONES DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO	Gestionar apertura y Operar cuentas de recaudación de entidades del sector público
	PR-RCD-02 GESTIONAR RECAUDACIONES LOCALES	Ejecutar recaudaciones locales
	PR-RCD-03 GESTIONAR RECAUDACIONES A TRAVÉS DE INSTITUCIONES	Gestionar recaudaciones Cuadrar y comisionar recaudaciones sri Cuadrar y comisionar recaudaciones de pensiones alimenticias Cuadrar y comisionar recaudaciones servipagos
	GESTIONAR PAGOS Y TRANSFERENCIAS	
	PR-TYP-01 GESTIONAR TRANSFERENCIAS	Gestionar transferencias
	PR-TYP-02 GESTIONAR PAGO DE BONO DE DESARROLLO HUMANO	Gestionar pago en ventanilla de BONO DE DESARROLLO HUMANO
	PR-TYP-03 GESTIONAR SEGURO DE DESGRAVAMEN Y FONDO MORTUORIO	Recibir solicitud de reclamación y pagar seguro a beneficiarios

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
Elaborado por: Las Autoras

2.9 Resultados obtenidos en la implementación del Costeo ABC 2017 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Para la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo la implementación del costeo ABC es indispensable, ya que la información aportará a identificar aquellas actividades de los productos y servicios que no agregan valor y de esta manera tomar decisiones acordes que permitan controlar o reducir costos.

Ha sido realizado de acuerdo a las necesidades que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” por conocer datos reales sobre los costos en los que incurre en su funcionamiento al ofertar todos los servicios a sus socios y clientes del mercado. Esta información es requerida además por los organismos de control con la finalidad de llevar un seguimiento de sus operaciones y visualizar la transparencia de información con la que se manejan las instituciones financieras en la actualidad. Para la cooperativa la implementación del costeo ABC es de suma importancia debido a que aporta información valiosa en la toma de decisiones, permitiendo además identificar las



actividades que no generan valor, controlando y reduciendo los respectivos costos, con el estudio se ha podido conocer la estructura de los costos en cada una de las actividades que se realizan.

Para el estudio se involucró a todos los integrantes de la institución, dividiéndolos en miembros de coordinación y de oficina, los cuales a través de una encuesta indicaron sus respectivos tiempos para el cumplimiento de sus actividades, esta información fue tabulada e ingresada en la herramienta de costeo que la cooperativa ha desarrollado para proceder a calcular los respectivos costos. Se calculó además el gasto operativo real de cada uno de los funcionarios de la institución, verificando cada uno de los valores con los especificados en los balances del año en estudio.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

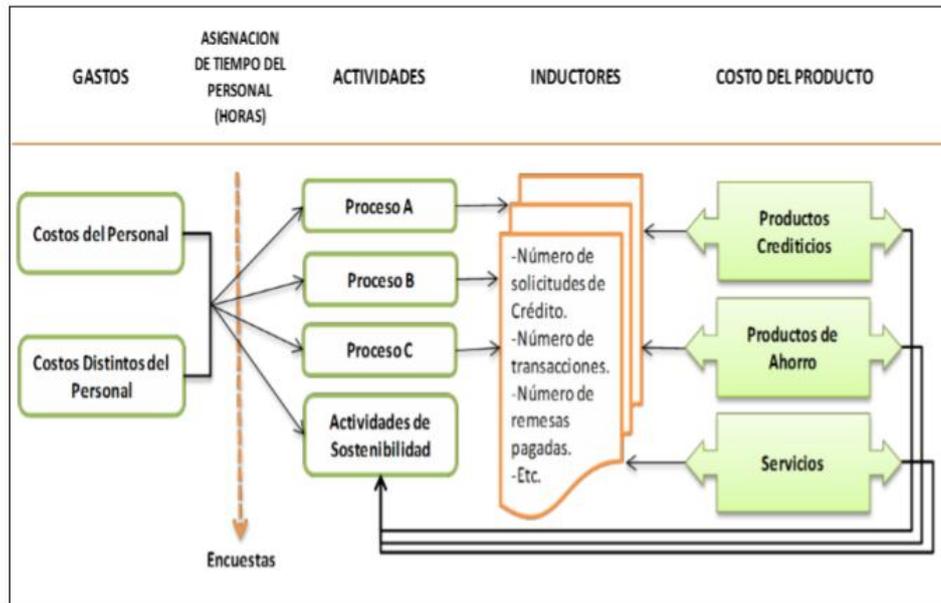
Objetivo principal

Realizar el Costeo del año 2017 para la Cooperativa utilizando el método basado en actividades “ABC”, el cual permita identificar los respectivos costos que la institución incurre en las actividades utilizadas para brindar sus servicios a sus socios (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017).

2.9.1 Metodología del ABC

El costeo ABC se basa en la asignación de costos a las actividades (misma que se realizó mediante encuestas al personal sobre el tiempo que dedica a sus actividades laborales) luego las mismas, a los productos a través de los inductores (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017).

Cuadro 4
 Metodología del costeo ABC aplicado por la Cooperativa De Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
 Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

2.9.1.1 Gastos

Se refiere a los costos incurridos por las diferentes actividades, que serán distribuidos en las mismas, se incluyen dos: los gastos del personal y los gastos distintos del personal (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017).

- **Gasto del personal:** dentro de esta categoría se encuentra la cuenta 4501 correspondiente a gastos del personal, misma que incluye sueldos y salarios, movilización de empelados, Beneficios sociales, Aporte al IESS. Fondo de Reserva y Otros Gastos del personal (uniformes, bonos)
- **Gastos distintos del personal:** en esta categoría se encuentran las siguientes cuentas detalladas:

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Cuadro 5
Cuentas de Gastos para la Implementación del Costeo ABC

Cuenta	Descripción
4502	Honorarios
4503	Servicios Varios
4504	Impuestos contribuciones y multas
4505	Depreciaciones
4506	Amortizaciones
4507	Otros Gastos del Personal
47	Otras Pérdidas Operacionales
48	Impuestos y Participación a Empleados

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

2.9.1.2 Encuestas

Para determinar el tiempo que los colaboradores asignan a las actividades, se procedió a realizar una encuesta a todos los colaboradores con el fin que asignen sus horas de trabajo a sus actividades de trabajo.

El campo de estudio abarca todos los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo pertenecientes al año 2017, debido a que se busca obtener datos reales para la asignación más precisa de los costos en cada actividad.

Existen casos en los que algunos de los colaboradores no se encuentran laborando actualmente en la Cooperativa, por ende, no está en capacidad de llenar la encuesta, por lo que, ante estas circunstancias se ha duplicado la encuesta del colaborador perteneciente a esa misma agencia o a la más cercana y con el mismo cargo.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



2.9.1.3 Inductores

Los inductores representan un enlace entre las actividades y los recursos, es decir se convierten en un parámetro en función de los cuales se consumen los respectivos recursos, estos inductores están relacionados directamente con el número de veces que se realiza cierta actividad.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Tabla 1
Resultados del Costeo ABC de Gestión de Captaciones y Colocaciones del año 2017

	Actividades	Impulsores de costos	Costo Unitario (\$)
GESTIÓN DE COLOCACIONES	Dar información y precalificar créditos	Número De Solicitudes De Crédito	2,74
GESTIÓN DE COLOCACIONES	Revisar Documentos	Número De Solicitudes De Crédito	1,02
GESTIÓN DE COLOCACIONES	Ingresar solicitud y calificar	Número De Solicitudes De Crédito	1,70
GESTIÓN DE COLOCACIONES	Firma de Garantes	Número De Créditos Aprobados	0,76
GESTIÓN DE COLOCACIONES	Liquidar créditos	Número De Créditos Aprobados	0,58
Todas Las Actividades			26,43
GESTIÓN DE CAPTACIONES	Gestionar Depósitos y Retiros	Número De Transacciones Deposito Y Retiro En Ventanilla	0,02
GESTIÓN DE CAPTACIONES	Gestionar Certificados de Depósitos	Número De Dpf Nuevos	0,76
GESTIÓN DE CAPTACIONES	Gestionar Ahorro Programado	Número De Planes De Ahorro Programado	1,10
GESTIÓN DE CAPTACIONES	Procesar Cámara de Compensación	Número De Procesos De Cámara De Compensación	1,15
TODAS LAS ACTIVIDADES			1,88

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



CAPÍTULO 3

3. Aplicación del método TDABC

En este capítulo se desarrolla la propuesta del costeo TDABC aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo tomando como referencia el costeo ABC del 2017, considerando que la cooperativa funciona a nivel nacional, en este proyecto se analizará sólo la agencia principal nombrada “Cuenca” debido a que únicamente en esta agencia se encuentran todas las oficinas de coordinación de la cooperativa que son las encargadas de la administración de las sucursales de todo el país.

3.1 Levantamiento de información de costos

Para el levantamiento de información de costos para el desarrollo del TDABC se empieza por tomar las actividades de los productos de la cooperativa, coincidiendo éstas con las mismas actividades que se utilizan para el costeo ABC. Sin embargo, de todos los productos y servicios financieros mencionadas en el capítulo anterior en el Cuadro 3, los servicios no se aplican en el TDABC, únicamente se costean los productos, dado que éstos son la esencia de la cooperativa, además, sus actividades son desarrolladas en su totalidad dentro de la misma, es decir pueden cumplir sus procesos sin necesidad de agentes externos, facilitando el acceso a la información y a la obtención de los tiempos invertido por actividad. En cuanto a los servicios, existen ciertas actividades que no son ejecutadas por los empleados de la cooperativa puesto que se necesita la intervención de otras Instituciones para terminar su proceso, de modo que, por políticas de seguridad no se logró obtener los costos ni tampoco el acceso a ciertas áreas para la obtención de tiempos. Por las restricciones citadas anteriormente no se consiguió aplicar el TDABC en las actividades de gestionar efectivización de cheques con guía de bancos y gestionar depósitos en otras IFIS (Instituciones Financieras Internacionales) que pertenecen a los productos financieros.



3.2 Asignación de costos

Para la asignación de costos se inicia por tomar los datos del Estado de Pérdidas y Ganancias consolidado del año 2017, es importante mencionar el manejo de las cuentas contables de la Cooperativa Jardín Azuayo para su comprensión en el desarrollo del costeo TDABC debido a que el área administrativa es considerada como una agencia más de la cooperativa también conocida con el nombre de Coordinación, sumándose a las 28 agencias distribuidas en todo el país.

De la agencia administrativa se proratea el gasto de ésta para todas las demás agencias de la cooperativa con el fin de conocer el porcentaje que representa cada una en administración, hay que señalar que, para el costeo TDABC únicamente se utilizará el porcentaje de la agencia Cuenca por la razón de que solo en esta agencia se aplica la propuesta.

Para conseguir estos porcentajes como se puede ver en la Tabla 2, primero se realiza una sumatoria de la columna (B) sin contar con la agencia de administración puesto que ésta es la que se va a prorratear, para luego dividir el gasto de cada agencia para este total, luego para comprobar que estos porcentajes representan los gastos administrativos(\$ 22.305.665,50) se multiplica la columna (B) por la columna (C) dando como resultado la columna (D) comprobando que la sumatoria de estas cantidades es igual a los gastos administrativos.



Tabla 2
Asignación de Gastos Administrativos.

AGENCIAS (A)	TOTAL GASTOS (\$) (B)	PORCENTAJE DE ASIGNACIÓN A OFICINAS (%) (C)	ASIGNACIÓN DE ADMINISTRACIÓN POR OFICINA (\$) (D)
Administración	22.305.665,50		
Cuenca	9.760.964,31	11,94%	2.662.192,78
Paute	5.173.022,08	6,33%	1.410.883,35
Gualaceo	4.250.653,62	5,20%	1.159.317,77
Sigsig	3.927.114,69	4,80%	1.071.076,18
Pucara	1.395.611,52	1,71%	380.637,28
Cañar	4.592.915,12	5,62%	1.252.665,73
Nabón	1.957.442,85	2,39%	533.870,43
Sta. Isabel	3.010.744,36	3,68%	821.146,52
Oña	970.635,30	1,19%	264.729,82
Azogues	3.015.017,27	3,69%	822.311,91
Sucua	2.085.617,21	2,55%	568.828,54
Limón	1.974.973,80	2,41%	538.651,80
Méndez	1.376.591,26	1,68%	375.449,72
Macas	2.513.876,44	3,07%	685.631,41
La Troncal	5.967.420,26	7,30%	1.627.546,48
San Fernando	782.781,99	0,96%	213.494,95
Suscal	1.314.962,94	1,61%	358.641,29
Ricaurte	2.766.353,10	3,38%	754.491,57
El Valle	1.304.199,08	1,59%	355.705,57
El Tambo	1.509.580,72	1,85%	411.721,09
Chordeleg	1.842.740,44	2,25%	502.586,64
Palmas	1.182.392,69	1,45%	322.484,25
Saraguro	2.342.186,11	2,86%	638.804,81
Gualaquiza	1.824.822,70	2,23%	497.699,78
Pasaje	6.091.920,90	7,45%	1.661.502,63
Yanuncay	3.378.934,66	4,13%	921.566,27
Totoracocha	3.033.797,53	3,71%	827.434,01
Ponce Enríquez	2.436.738,54	2,98%	664.592,92
TOTALES	81.784.011,49	100,00%	22.305.665,50

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

Una vez calculado el porcentaje que representa Administración en cada una de las agencias, para este proyecto, de la Tabla 2 únicamente se utilizará el porcentaje de la agencia Cuenca para multiplicarlo por el total de los gastos administrativos que pertenecen a la gestión de captaciones y colocaciones que se encuentran en la primera fila de la Tabla 3 en la columna E, este resultado será utilizado para el desarrollo del costeo TDABC.

3.2.1 Cálculo del coste de la capacidad suministrada

Después de conocer el porcentaje que pertenece a la Agencia Cuenca, para el cálculo del coste de la capacidad suministrada se deben clasificar las cuentas de



gastos del Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2017 en las Agencias de Administración y Cuenca, tomando en cuenta sólo las que pertenecen a los productos de gestión de captaciones y colocaciones. (Ver Anexo 1). Esta clasificación se realizó después de haber revisado el contenido de cada cuenta según el manual del plan de cuentas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Al momento de la clasificación cabe indicar que existen cuentas que solamente pertenecen a las actividades de los productos de captaciones, otras sólo a colocaciones, también hay cuentas que se relacionan con las dos.

Tabla 3

Total de gastos de gestión de Captaciones y Colocaciones

Agencia (A)	Captaciones \$ (B)	Colocaciones \$ (C)	Ambas \$ (D)	Total Gasto \$ (E)
Administración	158.176,41	315,30	7.399.881,25	7.558.372,96
Cuenca	5.447.307,19	641.175,09	1.779.674,10	7.868.156,38
Total por producto	5.605.483,60	641.490,39	9.179.555,35	15.426.529,34

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

Luego de reconocer las cuentas que pertenecen a captaciones y colocaciones en la agencia de Administración y Cuenca, en la Tabla 3 se puede observar en la columna (E) el total de los gastos que están directamente relacionados con los productos financieros, con estos datos se puede obtener el coste de capacidad que será utilizado en el desarrollo del costeo TDABC.

3.3 Determinación del tiempo invertido por actividad

Para la aplicación del costeo TDABC, los tiempos invertidos por actividad se determinaron de manera presencial en el año 2018, se considera como muestra los tiempos del presente año debido a que el manual de funciones no ha cambiado desde el año 2016 y por lo tanto los procesos siguen siendo los mismos, esto se confirmó al observar las actividades presentadas en el costeo ABC del año 2017.



Adicionalmente se realizó una comparación del total de transacciones de colocaciones y captaciones de los primeros 6 meses de los años 2017 y 2018; se consideró este periodo por petición de la cooperativa y por motivo de que nos encontramos a mediados del año 2018 en el momento de la ejecución de este proyecto.

En igual forma se realizó una comparación de las transacciones del año 2017 (ver Tabla 4) y del año 2018 (ver Tabla 5) y se observó que las variaciones no son significativas en la mayoría de las actividades como se puede ver en la Tabla 6.

Tabla 4

Transacciones realizadas en el año 2017 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Mes	Depósitos	Retiros	Ahorro Alcancía	Pólizas	Créditos Liquidados
Enero	11020	9814	170	477	156
Febrero	9518	8742	116	344	188
Marzo	11193	10803	111	460	214
Abril	10465	9524	94	440	217
Mayo	11673	10655	92	447	291
Junio	11551	11115	93	416	309
Promedio	10903	10109	113	431	229

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 5

Transacciones realizadas en el año 2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Mes	Depósitos	Retiros	Ahorro Alcancía	Pólizas	Créditos Liquidados
Enero	11725	10307	153	458	235
Febrero	10255	9049	110	372	226
Marzo	11609	11164	109	416	303
Abril	10905	9566	97	392	213
Mayo	11589	10623	105	448	287
Junio	11233	10880	101	380	264
Promedio	11219	10265	113	411	255

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Tabla 6
Diferencia del total de transacciones realizadas en los años 2017 y 2018.

Mes	Depósitos	Retiros	Ahorro Alcancía	Pólizas	Créditos Liquidados
Promedio	10903	10109	113	431	229
Promedio	11219	10265	113	411	255
Diferencia	316	156	0	-20	26

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

3.3.1 Cálculo de la capacidad práctica de los recursos suministrados

Para el cálculo de la capacidad práctica de los recursos suministrados en los productos de gestión de captaciones y gestión de colocaciones, se necesita conocer el número de empleados por actividad, en el **Anexo 12** se detalla el número de empleados de la Cooperativa Jardín Azuayo durante el transcurso del año 2017 y se muestra que no existe una variación significativa, por lo tanto para el cálculo se tomarán los 246 empleados que es el número de empleados con mayor frecuencia durante el año. Cabe indicar que los empleados cumplen con actividades compartidas entre los procesos de captaciones y colocaciones,

Cada empleado trabaja 52 semanas al año y recibe su salario por 40 horas semanales, es decir trabaja 2.080 horas al año, durante el año no se trabaja las 52 semanas completas debido a los días de feriado, estos fueron 11 días en el año 2017 teniendo un total de 88 horas no trabajadas, restando las horas trabajadas con las horas de feriados tenemos un total de 1.992 horas trabajadas, convirtiendo en minutos son 119.520 minutos trabajados al año (**Tabla 7**)

Tabla 7
Cálculo del total de minutos trabajados por empleado en el año 2017.

TOTAL SEMANAS TRABAJADAS EN EL 2017	HORAS SEMANALES	HORAS TRABAJADAS AL AÑO	DIAS FERIADOS	HORAS DIAS FERIADO	HORAS TRABAJADAS	MINUTOS TRABAJADOS AL AÑO
52	40	2080	11	88	1992	119520

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Hay que aclarar también que las capacitaciones que reciben los empleados no se incluyen dentro de sus horas de trabajo, es decir éstas no se incluyen en sus 8 horas diarias y no son pagadas, también por otro lado, los permisos que realicen deber ser recuperados por lo que no influye en el total de horas trabajadas.

3.4 Propuesta del Costeo TDABC a la Cooperativa De Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Basándonos en la metodología de Kaplan (pág. 28) primero se calcula el costo de todos los recursos del personal, supervisión, ocupación equipos y tecnología de los procesos de captaciones y colocaciones para después dividir el total de estos costos para el tiempo disponible cuyo resultado es el coeficiente de coste de capacidad que es el costo por minuto.

A continuación, se detalla todo el procedimiento a seguir para obtener el costo por minuto:

Primer paso: se toman los gastos administrativos obtenidos en la primera fila de la Tabla 3 en la columna (E) para luego multiplicar por el porcentaje de asignación calculado en la Tabla 2, esto nos da la asignación de gastos de administrativos en la Agencia Cuenca.

Tabla 8
Gastos Administrativos de la Agencia Cuenca en el año 2017

Total de gastos administrativos de captaciones y colocaciones	\$7.558.372,96
Porcentaje de asignación agencia Cuenca	11,94%
Gastos administrativos que pertenecen a la agencia Cuenca	\$902.095,74

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

Segundo paso: el resultado anterior se suma a los gastos de la agencia Cuenca de la Tabla 3 en la segunda fila de la columna E obteniendo el coste de la capacidad suministrada.



Tabla 9
Cálculo del Coste de la Capacidad Suministrada

Gastos administrativos de agencia Cuenca	\$902.095,74
Gastos agencia Cuenca	\$7.868.156,38
Coste de la capacidad suministrada	<u>\$8.770.252,12</u>

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

Tercer paso: se multiplica el número de empleados (Anexo 12) por el total de minutos trabajados al año (Tabla 7) dando como resultado la capacidad práctica de los recursos suministrados.

Tabla 10
Capacidad Práctica de los Recursos Suministrados

Número total de empleados	246
Total de minutos trabajados al año	<u>119.520</u>
Capacidad práctica de los recursos suministrados	29.401.920,00

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

Por último, para el coeficiente de coste capacidad según la Fórmula 1, se divide el coste de la capacidad suministrada para la capacidad práctica de los recursos suministrados consiguiendo el costo por minuto.

Tabla 11
Cálculo del Costo por minuto

Coste de la capacidad suministrada	\$8.770.252,12
Capacidad práctica de los recursos suministrados	29.401.920,00
Coeficiente del coste de capacidad (costo por minuto)	\$0,30

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

3.4.1 Levantamiento del tiempo invertido por actividad.

Para conocer el tiempo invertido en cada actividad por petición de la cooperativa se levantó información del mes de julio, coincidiendo también con el desarrollo de este proyecto que se encontraba en la fase de ejecución durante ese periodo.



Se tomaron los tiempos en segundos de las transacciones realizadas durante los días lunes, martes y viernes, ya que por observación directa se constató que las transacciones que se realizan en el mes varían de acuerdo al comportamiento de los socios, es decir las primeras semanas del mes especialmente lunes y martes existe más movimiento debido a que la mayoría de los socios reciben sus ingresos a fin de mes y tienen como preferencia realizar transacciones en ese periodo. Hay una reducción de movimiento en las últimas semanas del mes y más aún los viernes, es por ello que para obtener una muestra más representativa se eligieron esos días para conocer las variaciones de tiempo por eventos que pueden alterar el tiempo invertido. (Ver anexo 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11)

El levantamiento de tiempos en las actividades de gestión de captaciones por políticas de seguridad de la cooperativa se realizó mediante observación en las cámaras de seguridad, y en las actividades de gestión de colocaciones se tomó el tiempo de manera presencial con la ayuda de dos cronómetros digitales marca Samsung y Apple.

3.4.2 Aplicación de la ecuación del tiempo

Al conocer el tiempo invertido en cada actividad se observó que no todos los tiempos son los mismos debido a ciertos factores que intervienen como por ejemplo en el caso de los depósitos y retiros la cantidad de dinero que cuenta el cajero no siempre es la misma, por lo tanto los tiempos van a tener variaciones, otro ejemplo es en el otorgamiento de créditos ya que dependiendo del tipo de crédito pueden necesitar más requisitos o en el caso de los garantes éstos pueden estar casados, estos factores hacen que el tiempo invertido sea mayor o menor, por lo tanto para determinar un tiempo exacto, considerando las variaciones, existe una ecuación llamada ecuación del tiempo. (Fórmula 2).



Para la aplicación de la ecuación se utilizan las muestras tomadas de tiempo invertido en los procesos de cada actividad cada uno con sus variaciones, para conocer los (β_i) de cada actividad se aplica la regresión múltiple que nos permite conocer la relación entre variables independientes (variaciones de tiempo) y variables dependientes (Tiempo del proceso); se utiliza ésta técnica estadística debido a que la muestra fue tomada en diferentes períodos, lo que hace que exista diversidad en los datos, además porque cada actividad tiene más de un proceso (variables independientes) las cuales forman parte de la ecuación.

Además de las variaciones de tiempo se necesita conocer el tiempo estándar (β_0) establecido para cada actividad; este tiempo es calculado por la cooperativa la cual lo establece basándose en la Organización Internacional del Trabajo. (Anexo 22)

A continuación, se presenta el cálculo del tiempo invertido en cada una de las actividades de gestión de captaciones y colocaciones de la Cooperativa Jardín Azuayo:

3.4.2.1 Aplicación de la ecuación del tiempo en la actividad de Depósitos:

Para realizar las transacciones de depósitos la Agencia Cuenca cuenta con 6 cajas y 10 empleados como cajeros con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre 5 cajas con atención a los socios considerando caja 1 como caja de atención especial.

Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 13), para llevar a cabo la actividad de gestionar depósitos, los cajeros cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en tres grupos principales que son:

1. Recibir Dinero y Papeleta
2. Contar Dinero
3. Entregar comprobante de depósito



Primer paso, se obtienen las muestras en segundos del tiempo invertido en depósitos para la aplicación de la regresión múltiple.

Segundo paso, se eliminan los datos atípicos con la ayuda del programa estadístico SPSS para obtener la mayor concentración de datos con respecto a la media.

Finalmente, se aplicó la regresión obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo.

- ${}^1\beta_0$ es el tiempo estándar de realizar un depósito= 65
- 2B_1 es el tiempo calculado para recibir papeleta= -1,35
- B_2 es el tiempo calculado para contar el dinero= -0,04
- B_3 es el tiempo calculado para entregar comprobante= 1,54
- X_i es la cantidad de depósitos = 380

Fórmula

$$\text{Tiempo depósito} = (65 + (-1,35 \cdot 380) + (-0,04 \cdot 380) + (1,54 \cdot 380))$$

$$\text{Tiempo para realizar un depósito} = 123,46 \text{ segundos}$$

$$\text{Transformación a minutos} = 123,46/60 = 2,06$$

$${}^3\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

$$\text{Costo por depósito} = 2,06 * \$0,30 = \$5,21$$

3.4.2.2 Aplicación de la ecuación del tiempo en la actividad de Retiros:

Al igual que en las transacciones de depósitos para realizar los Retiros la Agencia Cuenca cuenta con 6 cajas y 10 empleados como cajeros con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre 5 cajas con atención a los socios considerando caja 1 como caja de atención especial.

¹ β_0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B_1 , B_2 , B_3 y X_i calculado en el Anexo 23

³ Este costo obtenido en la Tabla 11 se utilizará para el cálculo de costo según TDABC en todas las actividades



Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 14), para llevar a cabo la actividad de gestionar Retiros los cajeros cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en tres grupos principales que son:

1. Recibir Papeleta
2. Contar Dinero
3. Entregar Dinero y comprobante de depósito.

Luego de establecer los procedimientos se aplicó la regresión múltiple de la misma forma explicada en la gestión de depósitos obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- $^1\beta_0$ es el tiempo estándar de realizar un Retiro = 60
- 2B_1 es el tiempo calculado para recibir papeleta = -0,21
- B2 es el tiempo calculado para contar el dinero = 0,69
- B3 es el tiempo calculado para entregar dinero y comprobante= -0,34
- Xi es la cantidad de retiros = 346

Fórmula

$$\text{Tiempo Retiro} = (60 + (-0,21 \cdot 346) + (0,69 \cdot 346) + (-0,34 \cdot 346))$$

$$\text{Tiempo para realizar un retiro} = 110,31 \text{ segundos}$$

$$\text{Transformación a minutos} = 110,31/60 = 1,84$$

$$\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

$$\text{Costo por retiro} = 1,84 \cdot \$0,30 = \$0,55$$

3.4.2.3 Aplicación de la ecuación del tiempo en el procesamiento de la cámara de compensación:

Para el procesamiento de la cámara de compensación la Agencia Cuenca cuenta con 1 empleado con el cargo de gestor operativo que realiza esta actividad diariamente al final día.

¹ β_0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B1, B2, B3 y Xi calculado en el Anexo 24



Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 15), para llevar a cabo la actividad de procesar cámara de compensación el gestor cumple diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en 5 grupos principales que son:

1. Ingresar información al Sistema
2. Escanear cheques
3. Cuadrar escaneo con cheques
4. Verificar Errores en el cuadro
5. Totalizar y enviar al supervisor

Luego de establecer los procedimientos se aplicó la regresión múltiple de la misma forma explicada anteriormente obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- ${}^1\beta_0$ es el tiempo estándar procesar cámara de compensación = 900
- 2B_1 es el tiempo calculado para ingresar información = 0,010
- B_2 es el tiempo calculado para escanear = 0,15
- B_3 es el tiempo calculado para cuadrar con papeletas = -0,011
- B_4 es el tiempo calculado para verificar errores = 0,01
- B_5 es el tiempo calculado para totalizar y enviar = 0,042
- X_i es la cantidad procesos = 9

Fórmula

$$\text{Tiempo procesamiento cámara de compensación} = (900 + (0,010 \cdot 9) + (0,15 \cdot 9) + (-0,011 \cdot 9) + (0,01 \cdot 9) + (0,042 \cdot 9))$$

Tiempo para procesamiento de cámara de compensación = 901,05 segundos

$$\text{Transformación a minutos} = 901,05/60 = 15,02$$

$$\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

¹ β_0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22
² B_1, B_2, B_3, B_4, B_5 y X_i calculado en **Anexo 25**
Anexo 25



Costo por procesar cámara de compensación = $15,02 * \$0,30 = \$4,50$

3.4.2.4 Aplicación de la ecuación del tiempo en Gestionar Certificados de Depósito a Plazo:

Para gestionar los certificados de depósito a plazo más conocido como pólizas la Agencia Cuenca cuenta con 8 ventanillas de servicios y 9 empleados como asistentes de servicios con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 16), para llevar a cabo la actividad de gestionar certificados de depósito a plazo cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en dos grupos principales que son:

1. Dar información
2. Solicitud de Póliza

Luego de establecer los procedimientos se aplicó la regresión múltiple de la misma forma explicada anteriormente obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- $^1\beta_0$ es el tiempo estándar de gestionar certificado de depósito a plazo = 349
- 2B_1 es el tiempo calculado para entregar información = 0,015
- B_2 es el tiempo calculado para realizar certificados de depósitos = -0.043
- X_i es la cantidad de certificados de depósitos = 29

Fórmula

Tiempo de gestionar certificado de depósito a plazo = $(349 + (0,015 \cdot 29) + (-0,043 \cdot 29))$

Tiempo para de gestionar certificado de depósito a plazo = 348,29 segundos

¹ β_0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B_1 , B_2 y X_i calculado en el Anexo 26



Transformación a minutos = $348,29/60 = 5,80$

Costo por minuto= \$0,30

Costo por generar certificado de depósito a plazo = $5,80 * \$0,30 = \$1,74$

3.4.2.5 Aplicación de la ecuación del tiempo en Gestionar Ahorro Programado:

De la misma manera que en gestionar certificados de depósito a plazo para gestionar ahorro programado la Agencia Cuenca también cuenta con las mismas 8 ventanillas de servicios y 9 empleados como asistentes de servicios con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 17), para llevar a cabo la actividad de gestionar ahorro programado cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en dos grupos principales que son:

1. Dar información
2. Gestionar ahorro programado

Luego de establecer los procedimientos se aplicó la regresión múltiple de la misma forma explicada anteriormente obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- ${}^1\beta_0$ es el tiempo estándar de gestionar ahorro programado = 429
- 2B_1 es el tiempo calculado para entregar información = 0,022
- B2 es el tiempo calculado para gestionar ahorro programado= -0.0042
- Xi es la cantidad de ahorros programados = 27

Fórmula

¹ B0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B1, B2 y Xi calculado en el Anexo 27



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tiempo Gestionar ahorro programado = $(429 + (0,022 \cdot 27) + (-0,042 \cdot 27))$

Tiempo para Gestionar ahorro programado = 429,72 segundos

Transformación a minutos = $348,29/60 = 7,16$

Costo por minuto = \$0,30

Costo por Gestionar ahorro programado = $7,16 \cdot \$0,30 = \$ 2,14$

3.4.2.6 Aplicación de la ecuación del tiempo en Dar información y Precalificar Créditos:

Para otorgar un crédito a los socios se realizan varias actividades y cada una tiene un diferente costo, es por eso que para la aplicación de la ecuación del tiempo se realiza un cálculo individual de estas actividades, la primera actividad a realizar es dar información y precalificar créditos, teniendo en cuenta que la Agencia Cuenca cuenta con 8 ventanillas de servicios y 9 empleados como asistentes de servicios con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 18), para llevar a cabo la actividad de dar información y precalificar créditos cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en dos grupos principales que son:

1. Dar información
2. Precalificar Créditos
3. Entregar Requisitos

Luego de establecer los procedimientos se aplicó la regresión múltiple de la misma forma explicada anteriormente obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo



- ${}^1\beta_0$ es el tiempo estándar de dar información de créditos= 938
- 2B_1 es el tiempo calculado para entregar información = 0,032
- B2 es el tiempo calculado para precalificar créditos = 0,0019
- B3 es el tiempo calculado para entregar requisitos = -0,015
- Xi es la cantidad de información de créditos = 27

Fórmula

Tiempo de información de créditos = $(938 + (0,032 \cdot 27) + (0,0019 \cdot 27) + (-0,015 \cdot 27))$

Tiempo de información de créditos = 938,53 segundos

Transformación a minutos = $938,53/60 = 15,64$

Costo por minuto= \$0,30

Costo por de información de créditos = $15,64 \cdot \$0,30 = \$4,69$

3.4.2.7 Aplicación de la ecuación del tiempo en Revisión de Documentos.

Como se mencionó anteriormente para otorgar un crédito se realizan varias actividades y la siguiente actividad consiste en la revisión de documentos que también tiene un cálculo de la ecuación del tiempo y un costo individual por lo que la Agencia Cuenca cuenta con las mismas 8 ventanillas de servicios y 9 empleados como asistentes de servicios con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

Esta actividad se encuentra dentro del flujograma de dar información de crédito establecido por la Cooperativa (Anexo 18), para llevar a cabo la actividad de

¹ B0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B1, B2, B3 y Xi calculado en el Anexo 28



revisión de documentos los asistentes de servicios cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en un solo procedimiento.

1. Revisión de Documentos

De igual forma se aplicó la regresión múltiple obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- $^1\beta_0$ es el tiempo estándar para revisar documentos = 319
- $^2\beta_1$ es el tiempo calculado para revisar documentos = -0,011
- Xi es la cantidad de revisar documentos = 27

Fórmula

$$\text{Tiempo de revisar documentos} = (319 + (-0,011 \cdot 27))$$

$$\text{Tiempo de revisar documentos} = 318,71 \text{ segundos}$$

$$\text{Transformación a minutos} = 318,71/60 = 5,31$$

$$\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

$$\text{Costo por revisar documentos} = 5,31 * \$0,30 = \$1,59$$

3.4.2.8 Aplicación de la ecuación del tiempo en Ingresar la Solicitud de Crédito.

Para continuar con el otorgamiento de créditos la tercera actividad a realizarse es el ingreso de solicitud de crédito que de igual manera su cálculo del costo es individual, para esta actividad la Agencia Cuenca cuenta con 5 ventanillas de servicios y 8 empleados como oficiales de créditos manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 19), para llevar a cabo la actividad de ingresar solicitud de crédito los oficiales de crédito cumplen diversos procedimientos, para la toma de tiempo se agrupan en tres grupos principales que son:

¹ B0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B1 y Xi calculado en el Anexo 29



1. Entrevistar
2. Ingresar y verificar información
3. Realizar informe técnico

Luego de establecer los procedimientos se aplicó la regresión múltiple obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- $^1\beta_0$ es el tiempo estándar de ingresar solicitud de crédito = 1485
- 2B_1 es el tiempo calculado para entrevistar = 0,010
- B_2 es el tiempo calculado para ingresar y verificar información = 0,018
- B_3 es el tiempo calculado para realizar informe técnico = -0,013
- X_i es la cantidad de solicitudes de crédito = 18

Fórmula

$$\text{Tiempo de ingresar solicitud de crédito} = (1485 + (0,010 \cdot 18) + (0,018 \cdot 18) + (-0,013 \cdot 18))$$

$$\text{Tiempo de ingresar solicitud de crédito} = 1484,87 \text{ segundos}$$

$$\text{Transformación a minutos} = 1484,87/60 = 24,75$$

$$\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

$$\text{Costo por ingresar solicitud de crédito} = 24,75 \cdot \$0,30 = 7,42$$

3.4.2.9 Aplicación de la ecuación del tiempo en la Firma de Garantes

Después del ingreso de solicitud de crédito y de su aprobación la siguiente actividad es la firma de garantes que de igual manera su cálculo del costo es individual, para esta actividad la Agencia cuenta con 8 ventanillas de servicios y 9 empleados como asistentes de servicios con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

¹ B_0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B_1, B_2, B_3 y X_i calculado en el Anexo 30



Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 20), la firma de garantes consiste en un solo procedimiento:

1. Firma de garantes.

De igual forma se aplicó la regresión obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- ${}^1\beta_0$ es el tiempo estándar de Firma de garantes = 405
- ${}^2\beta_1$ es el tiempo calculado para Firma de garantes = -0.005
- Xi es la cantidad de Firma de garantes = 15

Fórmula

$$\text{Tiempo de Firma de garantes} = (405 + (-0.005 \cdot 15))$$

$$\text{Tiempo de Firma de garantes} = 404,93 \text{ segundos}$$

$$\text{Transformación a minutos} = 404,93/60 = 6,75$$

$$\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

$$\text{Costo por Firma de garantes} = 6,75 \cdot \$0,30 = 2,02$$

3.4.2.10 Aplicación de la ecuación del tiempo en la Liquidación de Crédito

Para finalizar la última actividad de otorgar un crédito es la liquidación de crédito, para esta actividad la Agencia cuenta con 8 ventanillas de servicios y 9 empleados como asistentes de servicios con turnos rotativos de lunes a sábado trabajando 40 horas semanales manteniendo siempre mínimo 4 ventanillas para atención a los socios.

¹ B0 es el tiempo estándar entregado o por la Cooperativa ver Anexo 22

² B1, B2, B3 y Xi calculado en el Anexo 31



Según el flujograma establecido por la Cooperativa (Anexo 21), la liquidación tiene varios procedimientos que se agruparon en un solo grupo para la toma de tiempos:

1. Liquidación de crédito

De igual forma se aplicó la regresión obteniendo los siguientes resultados para la aplicación de la ecuación del tiempo

- $^1\beta_0$ es el tiempo estándar de Liquidación de crédito = 707
- $^2\beta_1$ es el tiempo calculado para Liquidación de crédito = -0.001
- Xi es la cantidad de Liquidación de crédito = 15

Fórmula

$$\text{Tiempo de Liquidación de crédito} = (707 + (-0.001 \cdot 15))$$

$$\text{Tiempo de Liquidación de crédito} = 706,99 \text{ segundos}$$

$$\text{Transformación a minutos} = 706,99/60 = 11,78$$

$$\text{Costo por minuto} = \$0,30$$

$$\text{Costo por Liquidación de crédito} = 11,78 * \$0,30 = \$3,53$$

¹ B0 es el tiempo estándar entregado por la Cooperativa ver Anexo 22

² B1, y Xi calculado en el Anexo 32



CAPÍTULO 4: RESULTADOS DEL PROYECTO

4. Análisis y comparación del método de costeo ABC con el TDABC propuesto.

4.1 Comparación de los resultados obtenidos

Realizado el cálculo del costo de cada una de las actividades según el método TDABC, se comparan los costos entre los dos métodos, reflejando que los costos del método TDABC son mayores como se puede observar en la Tabla 12, ésta diferencia se genera por diversas razones, una de ellas es que abarca todas las cuentas de gastos que están relacionadas con las actividades de gestión de captaciones y colocaciones ya sea de manera directa o indirecta, mientras que en el costeo ABC únicamente se utilizan las cuentas de los gastos de operación, por ende el costo asignado de las actividades es menor.

Otra razón para que los costos según ABC sean menores es que según la nómina el total de empleados destinados para realizar las actividades de los productos de captaciones y colocaciones son 29 trabajadores quienes laboran 40 horas semanales obteniendo un total de 1.160 horas trabajadas por semana, pero al hacer una revisión en la tabulación de encuestas que realiza la cooperativa para el levantamiento del costeo ABC, el número de empleados que respondieron a las encuestas son 17, con un total de 647,74 horas semanales.(Anexo 33)

En este caso la cooperativa hace un ajuste por la diferencia de empleados que no respondieron las encuestas, ajuste que se realiza asignando un porcentaje del tiempo que deben dedicar a cada actividad en las 40 horas semanales, completando así la información para ejecutar el costeo ABC.

Por otro lado, si se analizan sólo los 17 empleados que respondieron las encuestas, el total de horas empleadas para realizar las actividades son de 680, sin embargo, según el tiempo obtenido de las encuestas el total es 647,74 horas lo que demuestra que los empleados no trabajan todas las horas asignadas y la diferencia se considera un tiempo ocioso de 32,26 horas semanales.



Tabla 12
Resultados de los Costos TDABC y ABC del año 2017

Actividades	Costo TDABC \$	Costo ABC \$	Diferencia \$
Gestión de Captaciones			
Gestionar Depósitos	0,62	0,02	0,6
Cámara de Compensación	4,5	1,15	3,35
Gestionar Retiros	0,55	0,02	0,53
Gestionar certificados de depósito	1,74	0,76	0,98
Gestionar Ahorro Programado	2,15	1,1	1,05
TOTAL	9,56	3,05	6,51
Gestión de Colocaciones			
Dar Información Y Precalificar Crédito	4,69	2,74	1,95
Ingresar solicitud	7,42	1,7	5,72
Revisar Documentos	1,59	1,02	0,57
Firma de Garantes	2,02	0,76	1,26
Liquidar Créditos	3,53	0,58	2,95
TOTAL	19,25	6,8	12,45

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

4.2 Propuesta de costos de los productos financieros

Al aplicar la metodología del TDABC se obtienen costos más elevados (Tabla 12) que los presentados por la cooperativa según ABC, lo que puede ocasionar que exista una toma de decisiones inadecuada, ya que se considera que existe un desfase significativo en cuanto a los gastos y el número de transacciones que se realizan en un periodo de un año.

Es necesario indicar que la gestión de colocaciones es la actividad que genera mayores ingresos en la cooperativa, aun cuando el porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas para la oficina Cuenca en el año 2017 (Tabla 13) solo cumplió un 54% de la meta propuesta consecuentemente los costos van a incrementar porque el número de transacciones es menor a lo esperado.



Tabla 13

Cumplimiento de las Metas de la Agencia Cuenca a la Cooperativa Jardín Azuayo en el año 2017

Oficina Cuenca	Meta Crecimiento	Crecimiento Real	Cumplimiento
Gestión de Captaciones	10,500,000.00	7,896,008.25	75%
Gestión de Colocaciones	4,200,000.00	2,275,413.93	54%

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

De acuerdo a una entrevista al analista de control del departamento de presupuestos indicó que en relación al incumplimiento de metas por parte de los oficiales de crédito existe poca participación de los empleados para conseguir más créditos puesto que éstos tienen la posibilidad de salir de la cooperativa para ofrecer créditos, sin embargo, no lo hacen por la razón de que la cooperativa no les exige y simplemente confían en el trabajo que realizan, además tampoco existe una motivación por parte de la misma. (Analista de Control, 2018)

4.3 Indicadores Financieros

Para obtener un análisis detallado de la Agencia Cuenca se realizan indicadores con el objetivo de hacer una comparación con las otras agencias con respecto a la eficiencia con sus recursos.

4.3.1 ROA

Cuenca			
ROA	Utilidad del Ejercicio	68.611,67	0,07%
	Total de activos	97.375.793,23	
Yanuncay			
ROA	Utilidad del Ejercicio	88.693,35	0,32%
	Total de activos	27.928.920,46	
Totoracocha			
ROA	Utilidad del Ejercicio	22.137,30	0,08%
	Total de activos	27.937.553,63	
Ricaurte			
ROA	Utilidad del Ejercicio	17.417,66	0,08%
	Total de activos	21.721.244,19	



La Agencia Yanuncay con un ROA del 0,32% constituye la agencia más efectiva a la hora de utilizar sus activos para generar utilidades, seguida de la Agencia Ricaurte y Totoracocha con el 0,08%, y la Agencia Cuenca presenta un ROA del 0,07% con lo que se llega a la conclusión de que dicha agencia no utiliza los activos correctamente para generar sus utilidades debido a que la cuenta más alta de los activos de la agencia Cuenca es la cartera de créditos.

4.3.2 ROE

Cuenca			
ROA	Utilidad del Ejercicio	68.611,67	1,66%
	Patrimonio	4.139.565,35	
Yanuncay			
ROA	Utilidad del Ejercicio	88.693,35	7,57%
	Patrimonio	1.172.270,68	
Totoracocha			
ROA	Utilidad del Ejercicio	22.137,30	1,84%
	Patrimonio	1.199.974,22	
Ricaurte			
ROA	Utilidad del Ejercicio	17.417,66	1,58%
	Patrimonio	1.103.354,48	

Al igual que el ROA la agencia que muestran una capacidad mayor para utilizar su patrimonio en la generación de utilidades es la agencia Yanuncay con un ROE de 7,57%, por otra parte, las Agencias Cuenca, Totoracocha y Ricaurte muestra un ROE bajo, tienen más gastos por eso la utilidad es menor.



4.3.3 Eficiencia Institucional en Gestión de Colocación

Cuenca	Gastos Operativos	302.281,16	0,79%
	Cartera de Créditos -Prov Cred. Incobr.	38.203.649,41	
Yanuncay	Gastos Operativos	130.200,70	0,57%
	Cartera de Créditos -Prov Cred. Incobr.	22.659.106,72	
Totoracocha	Gastos Operativos	128.370,46	0,57%
	Cartera de Créditos -Prov Cred. Incobr.	22.554.752,53	
Ricaurte	Gastos Operativos	116.906,00	0,66%
	Cartera de Créditos -Prov Cred. Incobr.	17.811.147,83	

La Agencia Cuenca con un 0,79% es la agencia con más gastos operativos es decir tiene más gastos relacionados con el personal por lo que se debe hacer un recorte de estos gastos. A continuación, en la Tabla 14 se presenta el tiempo invertido en créditos según el total de transacciones en el año 2017, con este resultado se determina cuántos empleados son necesarios para otorgar créditos.

Tabla 14
Empleados necesarios para otorgar créditos según costeo TDABC en el año 2017

Actividades	Tiempo invertido en minutos	Costo TDABC	Empleados según nómina	Total de transacciones en el Año	Total de minutos invertidos en el año	Total de minutos trabajados por 1 empleado en el año	Número de empleados necesarios	Tiempo invertido
Gestión de Colocaciones								
Ingresar solicitud de crédito	24,75	\$7,42	8	9.211	227.972,25	119.520	2	239.040

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
Elaborado por: Las Autoras

Es oportuno mencionar que las metas que establece la cooperativa se basan en la capacidad de créditos que deberían cumplir los 8 empleados que están en



nómina, la Tabla 14 indica que para el total de créditos otorgados en el año 2017, según los resultados del costeo TDABC del tiempo invertido para cada actividad se puede sugerir que son necesarios dos empleados para realizar 9.211 transacciones en el año y no los 8, con éstos cálculos del tiempo invertido se deduce que existe tiempo ocioso generando un bajo rendimiento en las utilidades presentadas de acuerdo con los gastos operativos.

Tabla 15

Total de costos de las actividades de Gestión de Captaciones y Colocaciones en el año 2017

Actividades	Costo TDABC \$	Total Transacciones en el año*	Total Costos al año \$
Gestión de Captaciones			
Gestionar Depósitos	0,62	133.152	82.197,01
Cámara de Compensación	4,50	302	1.360,08
Gestionar Retiros	0,55	124.957	68.917,90
Gestionar certificados de depósito	1,74	4.950	8.618,16
Gestionar Ahorro Programado	2,15	1.410	3.029,53
Gestión de Colocaciones			
Dar Información Y Precalificar Crédito	4,69	15.395	72.242,98
Ingresar solicitud	7,42	9.211	68.390,11
Revisar Documentos	1,59	6.184	9.854,37
Firma de Garantes	2,02	3.047	6.168,93
Liquidar Créditos	3,53	3.047	10.770,95
TOTAL COSTOS EN EL AÑO			\$331.550,03

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Como observa en la Tabla 15 se obtienen los costos reales del año 2017 de las actividades de colocaciones y captaciones según el método TDABC, cabe aclarar que según el estado de pérdidas y ganancias se asignan \$8.438.702,09 para este período de los cuales solo \$331.550,03 pertenecen a captaciones y colocaciones, esta diferencia se considera una parte como tiempo ocioso ya que existe un exceso de personal para realizar las actividades como se había mencionado anteriormente,

* Número de transacciones en el año ver Anexo 34



UNIVERSIDAD DE CUENCA

la otra parte de la diferencia se debe a que solamente se analizaron 10 de las 55 actividades que ofrece la cooperativa, por lo tanto la diferencia se destina a las 45 actividades restantes, el motivo por el que se costearon solo estos productos es por petición de la cooperativa por la razón de que son consideradas las más relevantes, además de que al momento de ejecutar la metodología del costeo TDABC existen varias limitaciones debido a políticas de la cooperativa como confidencialidad en la información.



Conclusiones

Al finalizar el desarrollo de la propuesta del Costeo TDABC para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el año 2017 y cumpliendo con los objetivos planteados, se llegan a las siguientes conclusiones.

- En la metodología del TDABC no es necesario el diseño de encuestas, levantamiento de tiempos, capacitación de empleados y la tabulación de estos datos.
- De acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados para el costeo ABC el procedimiento aplicado por la cooperativa proporciona información incorrecta de las horas de trabajo de cada empleado quienes pueden distorsionar sus respuestas al intentar recordar cómo emplearon su tiempo además no todos los empleados respondieron.
- La realización del ABC por la Cooperativa es incorrecta, puesto que utiliza datos subjetivos del tiempo invertido ignorando la capacidad no utilizada mientras que el TDABC utiliza datos objetivos, porque se basa en tiempos tomados al momento de la ejecución de cada actividad lo que permite conocer el tiempo ocioso, como se presenta en el caso de los oficiales de crédito que de los 8 empleados solamente 2 podían haber realizado el mismo número de transacciones que fueron presentadas en el año 2017.
- El TDABC es más sencillo en cuanto a la utilización de inductores al momento de su aplicación debido a que tiene un solo inductor que es el tiempo y en comparación al costeo ABC éste utiliza varios inductores tales como: número de solicitudes de crédito, número de transacciones, número de empleados, etc.
- Con respecto a la asignación de costos para la elaboración del TDABC las cuentas de gastos administrativos del estado de pérdidas y ganancias no están distribuidas a cada agencia por esta razón no se puede visualizar los gastos administrativos que pertenecen a los diferentes productos de la Agencia Cuenca.



- En la asignación de costos para la ejecución del costeo ABC solo consideran las cuentas operacionales, mientras que en el costeo TDABC se usan todas las cuentas de gastos relacionadas con los productos de captaciones y colocaciones del estado de pérdidas y ganancias.
- De manera presencial se observó directamente que los tiempos invertidos en las actividades en su mayoría se encuentran por encima del tiempo estándar, tal es el caso de los depósitos, el tiempo invertido es 2,6 minutos y el tiempo estándar es 1,08 minutos, también en el caso de los retiros el tiempo invertido es 1,8 minutos y el estándar es 1 minuto, este incremento en el tiempo invertido no se considera en el costeo ABC lo que ocasiona que los costos calculados por la cooperativa sean menores ya que en depósitos y retiros el costo es 0,02 ctvs. y según el TDABC el costo de realizar un depósito es 0,62 ctvs. y de retiros es 0,55 ctvs.
- Las variaciones que se originan en el levantamiento de tiempo invertido en cada actividad se deben a varios factores como por ejemplo en el caso de depósitos y retiros, los incrementos de tiempo se presentan por: el comportamiento de los socios, la cantidad de dinero depositada o retirada y la eficiencia del cajero.
- Siendo la actividad de colocaciones la principal generadora de ingresos para la cooperativa se observa que sólo se cumplió el 54% de la meta establecida lo que ocasiona que los costos según TDABC sean elevados.
- Otra razón para que los costos TDABC sean más elevados, es que el ABC no está desarrollado de manera correcta porque se realizan ajustes para completar el tiempo de las encuestas que no fueron respondidas por los empleados, por lo tanto, la información presentada en los costos del ABC no refleja la realidad de la cooperativa.
- La cooperativa realiza el costeo ABC por cumplimiento al reglamento de la SEPS, pero para la toma de decisiones no consideran sus resultados porque se basan en el cooperativismo que consiste en la ayuda mutua con sus socios y empleados para hacer frente a sus necesidades, es por eso que la cantidad de recursos asignados es elevada.



Recomendaciones

A la de Contadora

1. Asignar detalladamente los gastos de la agencia de administración a las 28 agencias de la cooperativa para un mejor conocimiento sobre el porcentaje de gastos administrativos que pertenecen a cada una.
2. Para desarrollar el costeo considerar las cuentas del estado de pérdidas y ganancias que tengan relación con todos los productos y servicios de la cooperativa para tener un costo más significativo.

Al responsable de oficina:

1. Establecer un número de transacciones diarias para cumplir con las metas establecidas de acuerdo a la planificación establecida con respecto a la capacidad de la cooperativa.
2. Realizar un control a los cajeros en el tiempo de ejecución de cada transacción, para reducir el tiempo en exceso y mantenerse al límite en el tiempo estándar establecido.
3. Reasignar funciones a los oficiales de crédito con el fin de aprovechar sus horas laborales e incrementar la productividad.

A los asistentes de servicio:

1. Explicar detalladamente la forma de presentación de los requisitos para otorgar créditos debido a que éstos no son muy claros para el socio lo que ocasiona molestias e incremento en el tiempo invertido en revisión de documentos ya que por un documento que esté incorrecto el socio debe acercarse nuevamente y por lo tanto la revisión de documentos se realiza dos veces duplicando el costo de esta actividad.

A los oficiales de crédito:

1. Proporcionar estrategias para conseguir más créditos y así cumplir al 100% con las metas establecidas, esto se puede lograr a través de publicidad o mediante visitas a socios con un buen historial crediticio.



Al jefe de Recursos Humanos

1. Motivar a los empleados para que cumplan con las metas propuestas, esto puede ser a través de un reconocimiento en sus logros o elección de días libres y vacaciones.

Al analista de control:

1. Aplicar la propuesta de este proyecto a todos los productos y servicios de la cooperativa para conocer la diferencia entre el tiempo que deben trabajar y el tiempo real trabajado, con el fin de comparar el total de los costos entre las dos metodologías aplicadas estableciendo así el método más adecuado para la cooperativa y que ésta pueda ser considerada para la toma de decisiones.

Al jefe de procesos:

1. Usar el tiempo marcado en la ticketera para obtener el tiempo invertido exacto en cada actividad y así evitar la fase de tomar tiempos por observación directa.



Limitaciones

Al realizar este proyecto se presentaron diversas limitaciones para la ejecución de la metodología del costeo TDABC que fueron las siguientes:

Respecto a la parte teórica resultó difícil encontrar bibliografía debido a que no existen actualizaciones sobre el tema propuesto.

Por otra parte, en el desarrollo del trabajo de titulación por políticas que tiene la Cooperaria Jardín Azuayo en cuanto a seguridad y confidencialidad en la información, para realizar la comparación entre las metodologías se necesitaba los resultados del costeo ABC realizado por la cooperativa, pero no se reveló el procedimiento empleado para levantar el costeo ABC, dificultando determinar cómo se obtuvieron los costos de cada actividad, únicamente se recibió los resultados finales, con los que se realizó la comparación.

De igual manera para la aplicación del costeo TDABC en todos los productos y servicios que brinda la cooperativa solamente se realizó a ciertos productos por petición de la cooperativa puesto que no se pudo obtener los tiempos de actividades que tienen mayores políticas de seguridad, además no fue posible tomar muestras de tiempos en las actividades relacionadas con otras instituciones o desarrolladas en el exterior.

Para la asignación de gastos no se logró conocer a detalle el porcentaje que corresponde a cada actividad de la cooperativa, por esta razón se hizo una revisión cuenta por cuenta del Estado de Resultados para conocer que cuenta se relaciona con las actividades de captaciones y colocaciones y se trabajó con el total de gastos de las actividades costeados para obtener el costo por minuto.

Este inconveniente también existe al momento de definir los empleados que son designados a cada actividad porque éstos realizan varias actividades que se encuentran compartidas entre los procesos de captaciones y colocaciones, por esta



UNIVERSIDAD DE CUENCA

razón se utilizó el total de empleados y se asignaron los gastos de acuerdo al tiempo invertido en cada actividad.



Bibliografía

- Arbulo López, P. R., Santos, F., Sánchez, C. V., & Llantada, A. A. (2-9 de Enero de 2012). Aplicación de Time-Driven Activity-Based Costing en la producción de componentes de automovil. *DYNA*, 8. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de http://www.revistadyna.com/documentos/pdfs/_adic/5105-2.pdf
- Bruggeman. (2008). Comparativa entre el ABC y TDABC. Recuperado el 16 de Mayo de 2018
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2017). Cuenca, Azuay, Ecuador. Recuperado el Septiembre de 2018
- Gómez Montoya, L. F., & Quintero, J. B. (3,4,5 de OCTUBRE de 2012). *Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Recuperado el 21 de Abril de 2018, de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/H01.pdf>
- Jardín Azuayo Virtual. (2017). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/>
- Kaplan, R. S., & Anderson, S. R. (2008). *COSTES BASADOS EN EL TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD* (Deusto ed.). BOSTON, Barcelona, España: EdiDe, S.L. Recuperado el 6 de Abril de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=3p9aNp8Mj_sC&printsec=frontcover&dq=costeo+tdabc&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjA5fz115TZAhWOt1kKHdA-AJgQ6AEIODAD#v=onepage&q&f=true



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ORELLANA, E. (Marzo de 2009). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*.

Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de https://pkfeyerabend.org/wp-content/uploads/2013/05/Jardin_Azuayo_2010.pdf



ANEXOS

Anexo 1

Estado de Pérdidas y Ganancias del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.				
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS				
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017				
CODIGO	DESCRIPCION	ADMINISTRACION	CUENCA	PRODUCTOS
4	GASTOS	22.305.665,50	9.760.964,31	
4,1	INTERESES CAUSADOS'	13.044.252,96	5.689.881,66	
4.1.01	Obligaciones con el público'	4.443,85	5.439.978,22	CAPTACIONES
4.1.01.15	Depósitos de ahorro'	0,00	1.437.328,16	CAPTACIONES
4.1.01.15.01	Depositos moneda nacional'	0,00	1.437.328,16	CAPTACIONES
4.1.01.15.01.01	Intereses Ahorros'	0,00	1.437.328,16	CAPTACIONES
4.1.01.30	Depósitos a plazo'	0,00	3.996.459,28	CAPTACIONES
4.1.01.30.01	Depósitos a Plazo'	0,00	3.996.459,28	CAPTACIONES
4.1.01.30.01.01	Intereses Depósitos a Plazo'	0,00	3.996.459,28	CAPTACIONES
4.1.01.90	Otros'	4.443,85	6.190,78	CAPTACIONES
4.1.01.90.01	Otros Intereses por Pagar'	4.443,85	6.190,78	CAPTACIONES
4.1.01.90.01.01	Fondos Administrados'	4.443,85	6.190,78	CAPTACIONES
4.1.03	Obligaciones financieras'	0,00	249.903,44	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.15	Obligaciones con instituciones finan	0,00	241.730,41	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.15.01	Obligaciones con instituciones finan	0,00	241.730,41	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.15.01.01	Obligaciones con instituciones finan	0,00	241.730,41	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.30	Obligaciones con entidades financi	0,00	3.755,10	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.30.01	Obligaciones con entidades financi	0,00	3.755,10	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.30.01.01	Obligaciones con entidades financi	0,00	3.755,10	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.35	Obligaciones con organismos mult	0,00	4.417,93	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.35.01	Obligaciones con organismos multil	0,00	4.417,93	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.03.35.01.01	Obligaciones con organismos multil	0,00	4.417,93	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.1.05	Otros intereses'	13.039.809,11	0,00	COLOCACIONES
4.1.05.90	Otros'	13.039.809,11	0,00	COLOCACIONES
4.1.05.90.01	Intereses Internos'	13.039.809,11	0,00	COLOCACIONES
4.1.05.90.01.01	Intereses Internos'	13.039.809,11	0,00	COLOCACIONES
4,2	COMISIONES CAUSADAS'	39.349,70	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.01	Obligaciones financieras'	33.500,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.01.01	Obligaciones financieras'	33.500,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.01.01.01	Obligaciones financieras'	33.500,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.01.01.01.01	Obligaciones financieras'	33.500,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.02	Operaciones contingentes'	1.940,46	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.02.01	Operaciones contingentes'	1.940,46	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.02.01.01	Operaciones contingentes'	1.940,46	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.02.01.01.01	Garantías Bancarias'	1.940,46	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.05	Servicios fiduciarios'	3.808,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.05.01	Servicios Fiduciarios'	3.808,00	3.808,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.05.01.01	Servicios Fiduciarios'	3.808,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.05.01.01.01	Servicios Fiduciarios'	3.808,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.90	VARIAS'	101,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.90.01	NO-UTILIZAR'	101,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.90.01.01	NO-UTILIZAR'	101,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.2.90.01.01.99	Varias'	101,12	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4,3	PERDIDAS FINANCIERAS'	138.926,04	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.3.02	En valuación de inversiones'	138.926,04	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.02.01	En valuación de inversiones'	138.926,04	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.02.01.01	En valuación de inversiones'	138.926,04	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.02.01.01.99	En valuación de inversiones'	138.926,04	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.03	En venta de activos productivos'	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.03.05	En venta de inversiones'	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.03.05.01	En venta de inversiones'	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.3.03.05.01.99	En valuación de inversiones'	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4,4	PROVISIONES'	624.591,03	587.185,07	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.01	Inversiones'	589.528,32	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.01.01	Inversiones'	589.528,32	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.01.01.01	Inversiones'	589.528,32	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.01.01.01.99	Provision de inversiones'	589.528,32	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.02	Cartera de créditos'	0,00	584.786,06	COLOCACIONES	
4.4.02.10	CREDITO COMERCIAL PRIORITA	0,00	2.399,01	COLOCACIONES	
4.4.02.10.01	CREDITO COMERCIAL PRIORITA	0,00	2.399,01	COLOCACIONES	
4.4.02.10.01.01	CREDITO COMERCIAL PRIORITA	0,00	2.399,01	COLOCACIONES	
4.4.02.20	CREDITO DE CONSUMO PRIORIT	0,00	416.973,57	COLOCACIONES	
4.4.02.20.01	CREDITO DE CONSUMO PRIORIT	0,00	416.973,57	COLOCACIONES	
4.4.02.20.01.01	CREDITO DE CONSUMO PRIORIT	0,00	416.973,57	COLOCACIONES	
4.4.02.30	CREDITO INMOBILIARIO'	0,00	1.398,49	COLOCACIONES	
4.4.02.30.01	CREDITO INMOBILIARIO'	0,00	1.398,49	COLOCACIONES	
4.4.02.30.01.01	CREDITO INMOBILIARIO'	0,00	1.398,49	COLOCACIONES	
4.4.02.40	MICROCREDITO'	0,00	164.014,99	COLOCACIONES	
4.4.02.40.01	MICROCREDITO'	0,00	164.014,99	COLOCACIONES	
4.4.02.40.01.01	MICROCREDITO'	0,00	164.014,99	COLOCACIONES	
4.4.03	Cuentas por cobrar'	14.308,77	39.413,94	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.03.01	Cuentas por cobrar'	14.308,77	39.413,94	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.03.01.01	Cuentas por cobrar'	14.308,77	39.413,94	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.03.01.01.01	Provisión cuentas por cobrar'	14.308,77	39.413,94	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.05	Otros activos'	20.753,94	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.05.01	Otros Activos'	20.753,94	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.05.01.01	Otros Activos'	20.753,94	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.05.01.01.01	Provisión Otros Activos'	20.753,94	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.06	Operaciones contingentes'	0,00	230,50	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.06.01	Operaciones contingentes'	0,00	230,50	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.06.01.01	Operaciones contingentes'	0,00	230,50	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.4.06.01.01.01	Operaciones contingentes'	0,00	230,50	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4,5	GASTOS DE OPERACION'	7.214.606,63	3.058.388,52	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.01	Gastos de personal'	4.740.129,62	529.144,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales'	3.281.660,61	360.767,85	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.05.01	Remuneraciones mensuales'	3.281.660,61	360.767,85	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.05.01.01	Sueldos y Salarios'	3.098.591,06	357.762,46	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.05.01.03	Movilizacion Empleados'	183.069,55	3.005,39	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.10	Beneficios sociales'	383.113,69	45.480,33	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.10.01	Beneficios sociales'	383.113,69	45.480,33	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.10.01.01	Decimo Tercer Sueldo'	269.321,40	30.522,56	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.10.01.02	Decimo Cuarto Sueldo'	81.760,34	13.720,69	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.10.01.04	Vacaciones'	32.031,95	1.237,08	CAPTACIONES	COLOCACIONES



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.5.01.20	Aportes al IESS'	394.591,61	44.148,08	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.20.01	Aportes al IESS'	394.591,61	44.148,08	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.20.01.01	Aportes al IESS'	394.591,61	44.148,08	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones'	95.851,41	10.450,41	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.30.01	Pensiones y jubilaciones'	95.851,41	10.450,41	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.30.01.01	Jubilación Patronal'	49.719,30	8.150,67	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.30.01.02	Desahucio -Indemnizaciones Labora	46.132,11	2.299,74	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.35	Fondo de reserva IESS'	247.746,87	27.754,16	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.35.01	Fondo de reserva IESS'	247.746,87	27.754,16	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.35.01.01	Fondo de reserva IESS'	247.746,87	27.754,16	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90	Otros'	337.165,43	40.543,17	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.01	Otros'	75.445,61	8.143,28	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.01.01	Servicios de Orden Social'	0,00	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.01.02	Liquidaciones Laborales'	13.088,54	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.01.03	Horas Extras, suplementarias y noct	8.181,32	589,58	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.01.04	Bonos'	54.175,75	7.553,70	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.02	Uniformes Personal'	64.022,64	12.045,09	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.02.01	Uniformes Personal'	64.022,64	12.045,09	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.03	Otros gastos de Personal'	197.697,18	20.354,80	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.03.01	Capacitación Empleados'	143.672,36	10.372,05	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.01.90.03.02	Refrigerios Empleados'	54.024,82	9.982,75	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.02	Honorarios'	321.927,09	48.717,02	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.02.05	Directores'	260,00	5.222,36	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.02.05.01	Gastos Directivos'	260,00	5.222,36	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.02.05.01.01	Dietas Consej. Admin y Vigilancia'	0,00	4.240,62	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.02.05.01.02	Gastos de Representacion'	0,00	271,48	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.02.05.01.99	Gastos Varios Directivos'	260,00	710,26	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.02.10	Honorarios profesionales'	321.667,09	43.494,66	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.02.10.01	Honorarios profesionales'	321.667,09	43.494,66	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.02.10.01.01	Honorarios profesionales'	321.667,09	43.494,66	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03	Servicios varios'	206.837,42	370.138,54	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.10	Servicios de guardiana'	52.001,63	105.544,50	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.10.01	Servicios de guardiana'	52.001,63	105.544,50	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.10.01.01	Monitoreo'	0,00	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.10.01.02	Servicios de Guardiañá'	17.129,87	99.519,09	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.10.01.03	Transporte de Valores'	34.871,76	6.025,41	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.15	Publicidad y propaganda'	12.469,85	19.214,72	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.15.01	Publicidad y propaganda'	12.469,85	19.214,72	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.15.01.01	Publicidad y propaganda'	12.469,85	19.214,72	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.20	Servicios básicos'	110.159,67	55.805,17	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.20.01	Servicios básicos'	110.159,67	55.805,17	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.20.01.01	Energia Electrica'	51.469,16	19.703,32	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.20.01.02	Agua Potable'	3.463,60	933,86	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.20.01.03	Telefono y Comunicaciones'	55.226,91	35.167,99	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25	Seguros'	4.695,00	65.873,39	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01	Seguros'	4.695,00	65.873,39	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.01	Seguro contra Accidentes'	20,63	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.02	Seguro de Operaciones'	26,66	5.148,65	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.03	Seguros de Vehículos'	1.183,03	100,82	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.05	Seguro de Desgravamen, fondo mor	0,00	56.452,31	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.06	Seguro de Bancos'	0,00	3.161,08	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.07	Seguro de responsabilidad civil de c	0,00	331,49	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.08	Seguro de vida Empleados'	3.464,68	220,51	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.25.01.09	Seguro de vida Directivos'	0,00	458,53	CAPTACIONES	COLOCACIONES



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.5.03.30	Arrendamientos'	27.511,27	55.077,76	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.30.01	Arrendamientos'	27.511,27	55.077,76	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.30.01.01	Arrendamientos'	27.511,27	55.077,76	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.90	Otros servicios'	293.734,63	68.623,00	COLOCACIONES	
4.5.03.90.01	Otros Servicios'	178.505,90	65.511,88	COLOCACIONES	
4.5.03.90.01.01	Gastos Judiciales'	10,00	17.430,05	COLOCACIONES	
4.5.03.90.01.02	Servicios Crediticios - Central de Ri	1,50	5.969,61	COLOCACIONES	
4.5.03.90.01.03	Servicios Banred'	153.732,56	7.328,97	CAPTACIONES	
4.5.03.90.01.04	Comisiones -Inversiones'	248,26	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.03.90.01.05	Comisiones Notas de Crédito BV'	1.910,62	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.03.90.01.06	Gastos Extrajudiciales'	303,80	21.780,60	COLOCACIONES	
4.5.03.90.01.07	Gastos por PROCESOS JUDICIALE	0,00	11.208,77	COLOCACIONES	
4.5.03.90.01.99	Encomiendas'	22.299,16	1.793,88	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.03.90.02	Trabajos Eventuales'	22.513,74	3.111,12	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.90.02.01	Servicios Ocasionales'	22.513,74	3.111,12	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.03.90.04	Servicios Bancarios'	92.714,99	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.03.90.04.01	Servicios Bancarios'	92.714,99	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.03.90.04.02	Costos por transferencias financiera	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	151.417,18	629.675,75	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.05	Impuestos Fiscales'	4.938,16	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.05.01	Impuestos Fiscales'	4.938,16	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.05.01.01	Impuestos Fiscales'	4.938,16	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.10	Impuestos Municipales'	1.160,20	12.338,33	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.10.01	Impuestos Municipales'	1.160,20	12.338,33	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.10.01.01	Impuestos Municipales'	1.160,20	12.338,33	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.15	APORTES A LA SEPS'	143.489,58	59.841,28	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.15.01	APORTES A LA SEPS'	143.489,58	59.841,28	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.15.01.01	Aportes a la Superintendencia de Ec	143.489,58	59.841,28	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija'	194,67	554.995,50	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.20.01	Aportes al COSEDE por prima fija'	194,67	554.995,50	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.20.01.01	Aportes al COSEDE por prima fija'	194,67	554.995,50	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.90	Impuestos y aportes para otros orga	1.634,57	2.500,64	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.90.01	Aportes otros organismos sin fines	10,58	2.313,39	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.90.01.01	Aportes otros organismos sin fines	10,58	2.313,39	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.90.02	Impuestos Otros Organismos'	1.623,99	187,25	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.04.90.02.01	Impuestos Otros Organismos'	1.623,99	187,25	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05	Depreciaciones'	655.905,01	67.619,87	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.15	Edificios'	99.879,47	29.318,62	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.15.01	Depreciación Edificios'	99.879,47	29.318,62	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.15.01.01	Depreciación Edificios'	99.879,47	29.318,62	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de ofici	47.669,29	8.103,82	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.25.01	Muebles, enseres y equipos de ofici	47.669,29	8.103,82	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.25.01.01	Depreciación Muebles de oficina'	32.085,60	5.570,63	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.25.01.02	Depreciación Enseres de oficina'	8.791,88	1.690,22	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.25.01.03	Depreciación Equipos de oficina'	6.791,81	842,97	CAPTACIONES	COLOCACIONES



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.5.05.30	Equipos de computación'	503.232,78	30.197,43	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.30.01	Equipos de computación'	503.232,78	30.197,43	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.30.01.01	Depreciación Equipos de computaci	321.818,59	28.009,47	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.30.01.02	Depreciación Equipos de Comunica	181.414,19	2.187,96	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.35	Unidades de transporte'	5.123,47	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.35.01	Unidades de transporte'	5.123,47	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.05.35.01.01	Depreciación Unidades de transport	5.123,47	0,00	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06	Amortizaciones'	321.592,97	26.752,60	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06.25	Programas de computación'	321.592,97	16.421,76	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06.25.01	Programas de computación'	321.592,97	16.421,76	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06.25.01.01	Amortización acumulada programas	321.592,97	16.421,76	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06.30	Gastos de adecuación'	0,00	10.330,84	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06.30.01	Gastos de adecuación'	0,00	10.330,84	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.06.30.01.01	Amortización acumulada Gastos de	0,00	10.330,84	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07	Otros gastos'	523.062,67	1.386.340,74	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.05	Suministros diversos'	176.789,08	29.971,20	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.05.01	Suministros diversos'	176.789,08	29.971,20	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.05.01.01	Suministros diversos'	166.229,07	28.838,92	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.05.01.02	Gastos Médicos'	10.560,01	1.132,28	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones'	96.036,85	27.749,06	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.15.01	Mantenimiento y reparaciones'	96.036,85	27.749,06	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.15.01.01	Mantenimiento y reparaciones'	96.036,85	27.749,06	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.90	Otros'	250.236,74	1.328.620,48	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.90.01	Otros Gastos'	247.045,17	1.294.511,55	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.90.01.01	Gastos por Servicios Administrativ	0,00	1.269.394,31	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.90.01.02	Judiciales y Notariales'	122.210,31	944,28	CAPTACIONES	COLOCACIONES
4.5.07.90.01.03	Gastos Varios'	32.988,69	9.043,92	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.04	Emisión de Tarjetas de Débito'	0,00	8.607,83	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.08	Costo de consultas en cajeros autor	0,04	0,76	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.09	Comisiones pagadas de recaudaciór	0,00	220,97	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.11	Comisiones pagadas recaudacion de	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.12	Comisiones pagadas en servicios PC	0,00	1.203,98	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.13	Comisiones pagadas por Matriculac	0,00	349,28	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.14	Comisi. Recaudación pensiones alim	0,00	480,79	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.15	Comisiones recaudaciones Yellowpe	1.756,34	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.01.90	Otros Gastos no Deducibles'	90.089,83	4.265,43	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02	Gastos Varios Cooperativos'	3.191,57	34.108,93	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02.01	Aniversarios y Asambleas de la Co	0,00	11.247,99	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02.03	Movilización Comisiones Locales s/	1.411,58	6.470,63	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02.04	Capacitación Comisiones Locales'	0,00	5.004,28	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02.05	Gastos Educoope'	1.215,14	2.260,76	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02.06	Movilización Comisiones Locales c/	13,00	352,61	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	
4.5.07.90.02.99	Gastos varios Comisiones Locales'	551,85	8.772,66	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4,6	OTRAS PERDIDAS OPERACION	325,36	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.01	Pérdida en acciones y participacion	30,69	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.01.01	Perdida en acciones y participacion	30,69	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.01.01.01	Perdida en acciones y participacion	30,69	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.01.01.01.01	Perdida en acciones y participacion	30,69	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.90	Otras'	294,67	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.90.01	Otras'	294,67	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.90.01.01	Otras'	294,67	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.90.01.01.02	Perdida en baja de bienes'	294,67	1,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.6.90.01.01.04	Fraude Externo'	0,00	0,00	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4,7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS'	3.248,45	2.105,48	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.7.03	Intereses y comisiones devengados	3.248,45	2.103,46	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.7.03.01	Intereses y comisiones devengados	3.248,45	2.103,46	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.7.03.01.01	Intereses y comisiones devengados	3.248,45	2.103,46	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.7.03.01.01.01	Intereses y comisiones devengados	0,00	2.101,44	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.7.03.01.01.03	Otros gastos de ejercicios anteriores	3.248,45	2,02	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4,8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION	1.240.365,33	386.158,17	GASTOS FIJOS NO RELACIONADOS
4.8.10	Participación a empleados'	706.992,29	120.640,30	CAPTACIONES COLOCACIONES

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 2

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en depósitos

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO					
AGENCIA:	CUENCA				
PRODUCTO	GESTIÓN DE CAPTACIONES				
PROCESO:	GESTIONAR DEPOSITOS				
ACTIVIDAD:	RECIBIR DEPOSITOS EN VENTANILLA				
Número de Caja	Cargo	Recibir Dinero y Papeleta	Contar Dinero	Entregar comprobante de depósito	Observaciones
11/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	40,00	24,00	46,00	Depósito de \$30 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	41,00	22,00	29,00	Depósito de \$180 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	36,00	58,00	89,00	Depósito de \$225 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	32,00	16,00	27,00	Depósito de \$100 con cartola. Mal llenado la papeleta.
CAJA 1	CAJERO	26,00	90,00	22,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	24,00	26,00	22,00	Depósito de \$200 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	32,00	16,00	17,00	
CAJA 1	CAJERO	88,00	38,00	22,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	43,00	34,00	86,00	Depósito de \$80 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	33,00	56,00	21,00	Depósito de \$270 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	40,00	12,00	8,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	39,00	4,00	17,00	Depósito de \$30 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	30,00	81,00	15,00	Depósito de \$915 con billetes y 20 monedas
CAJA 2	CAJERO	94,00	40,00	11,00	Depósito de \$249 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	29,00	12,00	20,00	Depósito de \$150 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	28,00	24,00	3,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	36,00	16,00	71,00	
CAJA 2	CAJERO	49,00	124,00	33,00	Depósito de \$2000 con cartola y conteo con máquina.
CAJA 2	CAJERO	34,00	26,00	115,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	83,00	17,00	16,00	Depósito de \$250 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	32,00	8,00	6,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	20,00	24,00	62,00	Depósito de \$240 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	18,00	19,00	14,00	Depósito de \$250 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	39,00	31,00	15,00	Depósito de \$420 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	19,00	16,00	10,00	Depósito de \$150 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	24,00	35,00	9,00	Depósito de \$325 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	33,00	2,00	46,00	Depósito de \$10 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	54,00	30,00	10,00	Depósito de \$250 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	26,00	20,00	35,00	Depósito de \$290 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	27,00	8,00	14,00	Depósito de \$25 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	38,00	32,00	15,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	33,00	22,00	14,00	Depósito de \$240 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	49,00	46,00	56,00	Depósito de \$125 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	34,00	63,00	13,00	Depósito de \$620 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	47,00	22,00	74,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	31,00	14,00	13,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	27,00	45,00	23,00	Depósito de \$500 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 4	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
CAJA 4	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
CAJA 5	CAJERO	56,00	6,00	61,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	29,00	13,00	71,00	Depósito de \$105 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	39,00	45,00	52,00	Depósito de \$70 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	36,00	5,00	43,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	26,00	27,00	10,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	64,00	13,00	9,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	31,00	32,00	68,00	Depósito de \$140 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	102,00	155,00	73,00	Depósito de \$700 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	40,00	31,00	13,00	Depósito de \$110 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	32,00	12,00	19,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	23,00	11,00	46,00	Depósito de \$85 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	48,00	0,00	0,00	Error en la papeleta.
CAJA 6	CAJERO	17,00	27,00	18,00	Depósito de \$195 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	30,00	37,00	91,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	26,00	4,00	14,00	Depósito de \$30 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	9,00	9,00	31,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	24,00	31,00	11,00	Depósito de \$165 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	30,00	20,00	12,00	Depósito de \$45 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	25,00	51,00	20,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	9,00	31,00	13,00	Depósito de \$100 sin cartola.
14/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	44,00	44,00	8,00	Depósito de \$200 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	38,00	19,00	14,00	Depósito de \$180 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 1	CAJERO	38,00	55,00	36,00	Depósito de \$300.Verifica billetes falsos.
CAJA 1	CAJERO	36,00	0,00	0,00	Error en la papeleta.
CAJA 1	CAJERO	129,00	0,00	0,00	Error en la papeleta.
CAJA 1	CAJERO	37,00	340,00	39,00	Depósito de \$2000 sin cartola y conteo con máquina.
CAJA 1	CAJERO	23,00	19,00	25,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	33,00	16,00	42,00	Depósito de \$35 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	35,00	80,00	21,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	66,00	38,00	27,00	Depósito de \$125 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	36,00	15,00	67,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	28,00	37,00	24,00	Depósito de \$125 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	36,00	30,00	7,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	53,00	435,00	17,00	Depósito de \$4000 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	60,00	38,00	15,00	Depósito de \$310 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	62,00	3,00	15,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	31,00	25,00	23,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	32,00	56,00	85,00	Depósito de \$260 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	25,00	13,00	26,00	Depósito de \$3000 sin cartola y con billetes de \$100.
CAJA 2	CAJERO	60,00	38,00	15,00	Depósito de \$310 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	20,00	33,00	15,00	Depósito de \$320 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	14,00	6,00	22,00	Depósito de \$120 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	61,00	73,00	38,00	Depósito de \$130 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	50,00	8,00	11,00	Depósito de \$110 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	18,00	14,00	11,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	10,00	127,00	41,00	Depósito en monedas sin cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	26,00	56,00	18,00	Depósito de \$850 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	68,00	13,00	31,00	Depósito de \$100 con cartola. Mal llenado la papeleta.
CAJA 3	CAJERO	15,00	35,00	44,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	24,00	28,00	47,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	39,00	6,00	22,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	42,00	2,00	55,00	Depósito de \$60 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	52,00	20,00	15,00	Depósito de \$280 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	21,00	24,00	14,00	Depósito de \$170 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	27,00	22,00	25,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	30,00	19,00	20,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	34,00	25,00	16,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	27,00	9,00	19,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	29,00	1,00	55,00	Depósito de \$10 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	50,00	3,00	21,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	51,00	37,00	11,00	Depósito de \$225 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	21,00	4,00	15,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	43,00	1,00	30,00	Depósito de \$35 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	28,00	13,00	14,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	26,00	11,00	6,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	32,00	9,00	11,00	Depósito de \$10 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	31,00	10,00	10,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	25,00	9,00	17,00	Depósito de \$40 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO				No hay más transacciones.
CAJA 5	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
CAJA 6	CAJERO	20,00	18,00	13,00	Depósito de \$230 sin cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 6	CAJERO	20,00	120,00	22,00	Depósito de \$1000 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	35,00	35,00	35,00	Depósito de \$140 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	40,00	34,00	89,00	Depósito de \$160 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	20,00	2,00	9,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	30,00	26,00	14,00	Depósito de \$430 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	27,00	4,00	9,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	28,00	23,00	5,00	Depósito de \$160 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	79,00	6,00	65,00	Depósito de \$170 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
15/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	27,00	37,00	14,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	18,00	22,00	75,00	Depósito de \$40 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	27,00	24,00	6,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	30,00	17,00	27,00	Depósito de \$180 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	27,00	16,00	19,00	Depósito de \$25 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	22,00	28,00	23,00	Depósito con cartola.
CAJA 1	CAJERO	42,00	8,00	18,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	29,00	127,00	31,00	Depósito de \$700 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	21,00	16,00	59,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	37,00	30,00	100,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	54,00	51,00	87,00	Depósito de \$130 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	43,00	20,00	20,00	Depósito de \$220 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	25,00	15,00	14,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	32,00	11,00	11,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	18,00	56,00	33,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	36,00	60,00	14,00	Depósito de \$700 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	47,00	8,00	86,00	Depósito de \$80 con cartola no actualizada.
CAJA 2	CAJERO	10,00	81,00	59,00	Depósito de \$800 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	26,00	6,00	24,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	14,00	2,00	91,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	41,00	3,00	11,00	Depósito de \$10 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	22,00	5,00	105,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	26,00	20,00	79,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	20,00	4,00	9,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	15,00	6,00	9,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	18,00	72,00	17,00	Depósito de \$2000 con cartola y conteo con máquina.
CAJA 3	CAJERO	29,00	15,00	78,00	Depósito de \$180 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	19,00	4,00	84,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	39,00	10,00	44,00	Depósito de \$140 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	19,00	10,00	4,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	22,00	24,00	13,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	18,00	17,00	48,00	Depósito de \$270 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	21,00	23,00	14,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	28,00	52,00	135,00	Depósito de \$680 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	33,00	14,00	68,00	Depósito de \$150 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	44,00	23,00	73,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	28,00	23,00	18,00	Depósito de \$130 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	93,00	280,00	41,00	Depósito con monedas de \$0,01 y billetes de \$20
CAJA 4	CAJERO	99,00	62,00	89,00	Depósito de \$5500 con billetes de \$100 con licitud de fondos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 4	CAJERO	27,00	24,00	54,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	15,00	17,00	31,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	39,00	127,00	22,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	23,00	28,00	4,00	Depósito de \$270 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	54,00	109,00	88,00	Depósito de \$4000 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	23,00	57,00	8,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	39,00	59,00	50,00	Depósito de \$170 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	47,00	35,00	90,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	74,00	6,00	48,00	Depósito de \$30 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	67,00	38,00	2,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	23,00	16,00	8,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	17,00	12,00	16,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	22,00	37,00	40,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	31,00	3,00	17,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	19,00	51,00	19,00	Depósito de \$550 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	19,00	0,00	47,00	Error en la papeleta.
CAJA 6	CAJERO	23,00	32,00	42,00	Depósito de \$400 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	20,00	10,00	25,00	Depósito de \$45 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	25,00	25,00	47,00	Depósito de \$150 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	28,00	21,00	7,00	Depósito de \$600 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	16,00	11,00	14,00	Depósito de \$40 sin cartola.
27/7/2018					
CAJA 1	CAJERO	54,00	2,00	3,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	25,00	9,00	5,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	22,00	15,00	9,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	31,00	18,00	11,00	Depósito de \$400 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 1	CAJERO	24,00	9,00	12,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	27,00	14,00	16,00	Depósito de \$130 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	27,00	5,00	6,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	22,00	181,00	11,00	Depósito de \$800 con cartola y conteo con máquina.
CAJA 1	CAJERO	33,00	9,00	6,00	Depósito de \$14 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	28,00	11,00	9,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	31,00	9,00	4,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	38,00	20,00	13,00	Depósito de \$6,50 en monedas con cartola.
CAJA 2	CAJERO	22,00	10,00	32,00	Depósito de \$150 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	44,00	5,00	17,00	Depósito de \$25 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	28,00	1,00	4,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	71,00	4,00	6,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	24,00	6,00	4,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	76,00	8,00	18,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	111,00	52,00	9,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	29,00	17,00	9,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	24,00	19,00	10,00	Depósito de \$320 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	29,00	2,00	3,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	39,00	4,00	9,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	45,00	6,00	4,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	42,00	1,00	4,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	28,00	4,00	4,00	Depósito de \$45 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	26,00	4,00	7,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	22,00	37,00	10,00	Depósito de \$800 con cartola y conteo con máquina.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	28,00	22,00	11,00	Depósito de \$360 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	35,00	21,00	71,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	13,00	2,00	11,00	Depósito de \$10 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	21,00	19,00	28,00	Depósito de \$550 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	20,00	10,00	8,00	Depósito de \$300 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	54,00	4,00	44,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	15,00	120,00	11,00	Depósito de \$2000 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	15,00	3,00	13,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	17,00	7,00	19,00	Depósito de \$600 sin cartola con billetes de \$100.
CAJA 4	CAJERO	22,00	10,00	9,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	20,00	11,00	44,00	Depósito de \$70 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	14,00	17,00	8,00	Depósito de \$600 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	16,00	4,00	26,00	Depósito de \$24 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	13,00	12,00	36,00	Depósito de \$165 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	21,00	3,00	16,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	19,00	59,00	13,00	Depósito de \$600 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	24,00	12,00	12,00	Depósito de \$150 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	21,00	11,00	17,00	Depósito de \$90 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	13,00	3,00	15,00	Depósito de \$40 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	20,00	1,00	21,00	Depósito de \$5 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	15,00	5,00	13,00	Depósito de \$80 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	20,00	19,00	32,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	13,00	14,00	34,00	Depósito de \$190 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	13,00	1,00	21,00	Depósito de \$10 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	18,00	29,00	33,00	Depósito de \$110 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 6	CAJERO	18,00	1,00	17,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	43,00	17,00	21,00	Depósito de \$200 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	92,00	31,00	35,00	Depósito de \$280 sin cartola. El socio contó el dinero 2 veces antes de entregar al cajero.
CAJA 6	CAJERO	21,00	5,00	9,00	Depósito de \$150 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	31,00	16,00	33,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	16,00	5,00	10,00	Depósito de \$160 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	23,00	19,00	9,00	Depósito de \$175 con cartola.
28/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	32,00	93,00	6,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	6,00	3,00	29,00	Depósito de \$40 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	30,00	21,00	10,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	52,00	4,00	55,00	Depósito de \$10 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	17,00	72,00	201,00	1000 con cartola y actualización de cartola
CAJA 1	CAJERO	3,00	11,00	38,00	Depósito de \$30 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	28,00	35,00	75,00	Depósito de \$500 sin cartola.
CAJA 1	CAJERO	5,00	53,00	65,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
CAJA 1	CAJERO	0,00			No hay más transacciones.
CAJA 2	CAJERO	147,00	6,00	4,00	Depósito de \$11 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	43,00	18,00	14,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	26,00	5,00	8,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	25,00	15,00	19,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	29,00	25,00	23,00	Depósito de \$200 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	21,00	12,00	22,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	40,00	25,00	16,00	Depósito de \$130 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	25,00	126,00	37,00	Depósito de \$250 con cartola en monedas y billetes
CAJA 2	CAJERO	56,00	54,00	12,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	52,00	50,00	20,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	20,00	9,00	63,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	58,00	6,00	16,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	69,00	8,00	37,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	28,00	15,00	11,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	47,00	21,00	13,00	Depósito de \$200 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	67,00	31,00	16,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	42,00	14,00	17,00	Depósito de \$60 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	33,00	12,00	16,00	Depósito de \$25 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	40,00	28,00	19,00	Depósito de \$200 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	56,00	19,00	8,00	Depósito de \$35 con cartola.
CAJA 4	CAJERO				Esta caja no atendió ese día.
CAJA 5	CAJERO	36,00	30,00	77,00	
CAJA 5	CAJERO	37,00	77,00	22,00	Depósito de \$5000 con cartola y conteo con máquina.
CAJA 5	CAJERO	26,00	11,00	60,00	Depósito de \$40 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	74,00	18,00	55,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	34,00	17,00	14,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	23,00	2,00	8,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	30,00	149,00	10,00	Depósito de \$3200 con cartola y conteo con máquina.
CAJA 5	CAJERO	60,00	371,00	4,00	Depósito con cartola en monedas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	32,00	9,00	13,00	Depósito de \$85 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	52,00	21,00	9,00	Depósito de \$420 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	21,00	11,00	7,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	17,00	19,00	7,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	9,00	9,00	11,00	Depósito de \$40 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	21,00	7,00	4,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	13,00	13,00	10,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	18,00	12,00	37,00	Depósito de \$90 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	15,00	12,00	38,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	14,00	12,00	9,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	18,00	7,00	13,00	Depósito con cartola en monedas.
CAJA 6	CAJERO	50,00	36,00	7,00	Depósito de \$280 con cartola.
29/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	29,00	55,00	2,00	
CAJA 1	CAJERO	16,00	6,00	2,00	
CAJA 1	CAJERO	24,00	4,00	16,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	35,00	48,00	6,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	21,00	23,00	65,00	Depósito de \$400 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	23,00	11,00	4,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	0,00	0,00	0,00	Este día el cajero trabajo desde las 15:50 hasta las 16:13
CAJA 2	CAJERO	25,00	5,00	47,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	15,00	2,00	4,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	67,00	5,00	25,00	Depósito de \$40 sin cartola. Recibe una llamada en el primer tiempo
CAJA 2	CAJERO	17,00	8,00	10,00	Depósito de \$60 sin cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	30,00	7,00	10,00	Depósito de \$70 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	18,00	4,00	23,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	14,00	2,00	10,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	68,00	8,00	12,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	30,00	6,00	15,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	32,00	113,00	101,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	52,00	8,00	5,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	32,00	26,00	11,00	Depósito de \$230 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	24,00	42,00	41,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	47,00	60,00	47,00	Depósito de \$355 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	31,00	175,00	101,00	Depósito de \$500 sin cartola en billetes de \$100.
CAJA 3	CAJERO	33,00	29,00	12,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	23,00	15,00	24,00	Depósito de \$200 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	20,00	1,00	14,00	Depósito de \$5 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	24,00	13,00	25,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	52,00	28,00	12,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	28,00	77,00	29,00	Depósito de \$600 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	16,00	10,00	9,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	43,00	44,00	40,00	Depósito de \$140 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	27,00	29,00	2,00	Depósito de \$250 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	59,00	33,00	16,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	61,00	26,00	17,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	20,00	4,00	19,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	44,00	215,00	36,00	Depósito de \$500 sin cartola en billetes y monedas.
CAJA 4	CAJERO	4,00	5,00	90,00	Depósito de \$60 sin cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 4	CAJERO	31,00	23,00	16,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	31,00	5,00	77,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	257,00	28,00	30,00	Depósito de \$275 sin cartola. En el primer tiempo el cajero solicitó ayuda de un supervisor.
CAJA 5	CAJERO	33,00	104,00	11,00	Depósito de \$4000 con cartola y conteo con máquina en billetes de \$20 y \$100.
CAJA 5	CAJERO	21,00	38,00	10,00	Depósito de \$450 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	27,00	2,00	4,00	Depósito de \$10 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	30,00	36,00	8,00	Depósito de \$310 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	64,00	28,00	16,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	67,00	2,00	11,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	107,00	17,00	12,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	38,00	46,00	12,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	20,00	10,00	6,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	14,00	21,00	9,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	11,00	14,00	9,00	Depósito de \$30 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	19,00	7,00	3,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	14,00	13,00	10,00	Depósito de \$125 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	19,00	12,00	37,00	Depósito de \$160 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	19,00	12,00	18,00	Depósito de \$150 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	11,00	17,00	35,00	Depósito de \$80 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
CAJA 6	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones.
2/07/2018					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 1	CAJERO	65,00	136,00	33,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	40,00	10,00	21,00	Depósito de \$80 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	39,00	6,00	14,00	Depósito de \$10 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	38,00	35,00	65,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	54,00	14,00	85,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	37,00	20,00	15,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	33,00	31,00	5,00	Depósito de \$370 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	93,00	3,00	21,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	25,00	5,00	12,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	33,00	34,00	9,00	Depósito de \$140 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	14,00	5,00	54,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	41,00	5,00	22,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	18,00	11,00	8,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	27,00	7,00	12,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	22,00	2,00	5,00	Depósito de \$100 con cartola en billete de \$100.
CAJA 2	CAJERO	20,00	5,00	93,00	Depósito de \$90 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	29,00	38,00	29,00	Depósito de \$210 con cartola en monedas y billetes.
CAJA 2	CAJERO	62,00	5,00	10,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	18,00	8,00	12,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	17,00	8,00	6,00	Depósito de \$150 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	18,00	22,00	73,00	Depósito de \$250 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	52,00	93,00	68,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	51,00	16,00	4,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	27,00	82,00	7,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	23,00	31,00	63,00	Depósito de \$300 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	40,00	253,00	11,00	Depósito en monedas y conteo con máquina.
CAJA 3	CAJERO	43,00	33,00	6,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	21,00	20,00	62,00	
CAJA 3	CAJERO	7,00	14,00	58,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	24,00	13,00	5,00	Depósito de \$25 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	10,00	12,00	8,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	32,00	5,00	28,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	23,00	20,00	107,00	Depósito de \$160 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	32,00	4,00	38,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	18,00	17,00	4,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	19,00	11,00	86,00	Depósito de \$150 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	15,00	12,00	51,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	17,00	11,00	5,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	13,00	12,00	6,00	Depósito de \$250 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO				El cajero no atendió ese día.
CAJA 6	CAJERO	46,00	30,00	11,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	30,00	48,00	12,00	Depósito de \$250 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	36,00	35,00	61,00	Depósito de \$65 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	48,00	9,00	20,00	Depósito de \$120 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	30,00	61,00	14,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	18,00	6,00	18,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	24,00	38,00	4,00	Depósito de \$250 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	13,00	10,00	10,00	Depósito de \$80 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	30,00	25,00	29,00	Depósito de \$140 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	25,00	14,00	7,00	Depósito de \$5 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4/7/2018					
CAJA 1	CAJERO	22,00	20,00	9,00	Depósito de \$180 sin cartola.
CAJA1	CAJERO	24,00	1,00	11,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	29,00	30,00	22,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	36,00	7,00	20,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	25,00	15,00	12,00	Depósito de \$140 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	26,00	9,00	12,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	63,00	15,00	19,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	16,00	20,00	9,00	Depósito de \$80 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	21,00	14,00	13,00	Depósito de \$130 con cartola.
CAJA 1	CAJERO	23,00	5,00	9,00	Depósito de \$80 sin cartola.
CAJA 2	CAJERO	22,00	3,00	47,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	28,00	66,00	19,00	Depósito de \$560 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	20,00	20,00	6,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	18,00	15,00	8,00	Depósito de \$600 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	33,00	32,00	11,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	38,00	67,00	12,00	Depósito de \$1500 con cartola y conteo con máquina.
CAJA 2	CAJERO	21,00	76,00	9,00	Depósito de \$1000 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	54,00	5,00	65,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	32,00	94,00	12,00	Depósito de \$2000 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	24,00	2,00	9,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	5,00	10,00	29,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	28,00	44,00	5,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	41,00	48,00	3,00	Depósito de \$140 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	30,00	37,00	13,00	Depósito de \$470 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	3,00	13,00	27,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	31,00	15,00	16,00	Depósito de \$130 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	26,00	15,00	4,00	Depósito de \$160 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	53,00	13,00	28,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	29,00	25,00	18,00	Depósito de \$350 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	22,00	23,00	39,00	Depósito de \$150 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	18,00	3,00	2,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	21,00	13,00	31,00	Depósito de \$180 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	11,00	11,00	5,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	19,00	5,00	10,00	Depósito de \$70 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	14,00	21,00	6,00	Depósito de \$260 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	12,00	22,00	9,00	Depósito de \$350 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	12,00	15,00	6,00	Depósito de \$260 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	19,00	14,00	3,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	12,00	19,00	5,00	Depósito de \$180 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	14,00	22,00	7,00	Depósito de \$330 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	27,00	18,00	14,00	Depósito de \$1330 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	24,00	44,00	7,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 5	CAJERO	30,00	17,00	10,00	Depósito de \$180 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	33,00	96,00	9,00	Depósito de \$1500 con cartola y conteo en máquina.
CAJA 5	CAJERO	34,00	15,00	26,00	Depósito de \$120 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	30,00	19,00	29,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	34,00	12,00	9,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	26,00	30,00	15,00	Depósito de \$170 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	31,00	82,00	9,00	Depósito de \$700 con cartola y conteo en máquina.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	34,00	18,00	6,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	26,00	28,00	18,00	Depósito de \$250 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	11,00	98,00	159,00	Depósito de mucho dinero con cartola y conteo en máquina.
CAJA 6	CAJERO	26,00	7,00	13,00	Depósito de \$120 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	26,00	16,00	15,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	20,00	13,00	57,00	Depósito de \$55 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	27,00	14,00	24,00	Depósito de \$75 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	34,00	16,00	10,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	37,00	26,00	31,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	40,00	6,00	16,00	Depósito de \$130 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	21,00	12,00	7,00	Depósito de \$25 sin cartola.
6/7/2018					
CAJA 1	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay atención en todo el día en esta caja.
CAJA 2	CAJERO	19,00	11,00	4,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	23,00	3,00	9,00	Depósito de \$60 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	37,00	19,00	29,00	
CAJA 2	CAJERO	14,00	11,00	5,00	
CAJA 2	CAJERO	16,00	9,00	6,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	16,00	95,00	202,00	Depósito de \$2000 con cartola y conteo con máquina. Licitud de fondos.
CAJA 2	CAJERO	21,00	28,00	7,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	21,00	25,00	34,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	27,00	28,00	60,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 2	CAJERO	14,00	10,00	5,00	Depósito de \$100 con cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	74,00	85,00	6,00	Depósito de \$260 sin cartola. En el primer tiempo recibe llamada telefónica.
CAJA 3	CAJERO	43,00	32,00	28,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	38,00	36,00	112,00	Depósito de \$245 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	26,00	3,00	4,00	Depósito de \$20 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	30,00	36,00	3,00	Depósito de \$35 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	45,00	46,00	28,00	Depósito de \$20 monedas sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	30,00	85,00	56,00	Depósito de \$500 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	13,00	54,00	3,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 3	CAJERO	8,00	6,00	34,00	Depósito de \$80 sin cartola.
CAJA 3	CAJERO	31,00	7,00	11,00	Depósito de \$20 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	29,00	9,00	7,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	28,00	36,00	5,00	Depósito de \$20 con cartola en monedas.
CAJA 4	CAJERO	14,00	7,00	6,00	Depósito de \$40 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	19,00	25,00	5,00	Depósito en monedas
CAJA 4	CAJERO	26,00	4,00	5,00	Depósito de \$500 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	124,00	6,00	9,00	Depósito de \$500 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	48,00	2,00	8,00	Depósito de \$5 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	15,00	7,00	8,00	Depósito de \$100 sin cartola.
CAJA 4	CAJERO	18,00	1,00	5,00	Depósito de \$10 con cartola.
CAJA 4	CAJERO	12,00	10,00	5,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	19,00	8,00	43,00	Depósito de \$50 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	39,00	17,00	17,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	35,00	4,00	19,00	Depósito de \$30 sin cartola.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	19,00	13,00	13,00	Depósito de \$200 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	26,00	8,00	18,00	Depósito de \$25 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	47,00	40,00	5,00	Depósito de \$1000 con cartola en billetes de \$100.
CAJA 5	CAJERO	12,00	24,00	4,00	Depósito de \$280 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	12,00	8,00	5,00	Depósito de \$80 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	24,00	9,00	7,00	Depósito de \$300 con cartola.
CAJA 5	CAJERO	53,00	3,00	16,00	Depósito de \$30 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	36,00	24,00	46,00	
CAJA 6	CAJERO	33,00	37,00	22,00	Depósito de \$100 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	38,00	25,00	9,00	Depósito de \$160 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	18,00	17,00	21,00	Depósito de \$150 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	22,00	21,00	79,00	Depósito de \$190 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	19,00	4,00	41,00	Depósito de \$50 sin cartola.
CAJA 6	CAJERO	21,00	27,00	13,00	Depósito de \$180 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	28,00	94,00	35,00	Depósito de \$860 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	40,00	21,00	49,00	Depósito de \$80 con cartola.
CAJA 6	CAJERO	25,00	300,00	13,00	Depósito de \$3000 con cartola y conteo con máquina.
CHEQUES					
CAJA 3	CAJERO	6,00	137,00	42,00	Depósito en cheque con cartola
15/6/2018					
CAJA 2	CAJERO	12,00	14,00	74,00	Depósito en cheque con cartola
CAJA 4	CAJERO	14,00	35,00	64,00	Depósito en cheque sin cartola
CAJA 5	CAJERO	12,00	91,00	8,00	Depósito en cheque sin cartola, faltan datos en la papeleta



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	28,00	29,00	15,00	Depósito en cheque sin cartola
29/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	17,00	22,00	8,00	Depósito en cheque sin cartola
2/7/2018					
CAJA 2	CAJERO	45,00	12,00	9,00	Depósito en cheque sin cartola
6/7/2018					
CAJA 5	CAJERO	76,00	97,00	107,00	Depósito en cheque con cartola

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 3

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en cámara de compensación

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO							
AGENCIA:	CUENCA						
PRODUCTO	GESTION DE CAPTACIONES						
PROCESO:	GESTIONAR DEPOSITOS						
ACTIVIDAD:	PROCESAR CAMARA DE COMPENSACIÓN						
NOMBRE	CARGO	Ingresar información al Sistema	Escanear cheques	Cuadrar escaneo con cheques	Verificar Errores en el cuadro	Totalizar y enviar al supervisor	OBSERVACIONES
PABLO	GESTOR OPERATIVO	215,00	15,00	540,00	234,00	89	ERROR EN DIGITACIÓN
PABLO	GESTOR OPERATIVO	178,00	18,00	298,00	132,00	61	ERROR EN DIGITACIÓN
PABLO	GESTOR OPERATIVO	203,00	13,00	490,00	302,00	54	EL VALOR DEL CHEQUE Y LA PAPELETA NO ERAN LOS MISMOS
PABLO	GESTOR OPERATIVO	131,00	17,00	442,00	166,00	66	ERROR EN DIGITACIÓN
PABLO	GESTOR OPERATIVO	220,00	21,00	530,00	183,00	57	UNO DE LOS NUMEROS DE CUENTA NO ES VISIBLE
PABLO	GESTOR OPERATIVO	126,00	32,00	362,00	118,00	32	ERROR EN DIGITACIÓN
PABLO	GESTOR OPERATIVO	222,00	58,00	527,00	197,00	105	UNO DE LOS NUMEROS DE CUENTA NO ES VISIBLE

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 4

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Retiros

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO					
AGENCIA:	CUENCA				
PRODUCTO	GESTIÓN DE CAPTACIONES				
PROCESO:	GESTIONAR RETIROS				
ACTIVIDAD:	REALIZAR RETIROS EN EFECTIVO Y CHEQUE				
Nombre	Cargo	Recibir Papeleta	Contar Dinero	Entregar Dinero y comprobante de depósito	Observaciones
11/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	73,00	27,00	73,00	Retiro de \$240 con cartola por tercera persona
CAJA 1	CAJERO	63,00	8,00	24,00	Retiro de \$50 con Cartola
CAJA 1	CAJERO	43,00	11,00	25,00	Retiro de \$140 con cartola
CAJA 1	CAJERO	37,00	24,00	4,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	37,00	24,00	6,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	62,00	34,00	18,00	Retro de \$125 con cartola por tercera persona
CAJA 1	CAJERO	46,00	35,00	22,00	Retiro de \$1000 con cartola
CAJA 1	CAJERO	57,00	10,00	16,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	51,00	10,00	19,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 2	CAJERO	67,00	4,00	12,00	Ayudante en caja retiro de \$100 cartola cliente con pasaporte
CAJA 2	CAJERO	45,00	16,00	4,00	Retiro de \$300 con Cartola
CAJA 2	CAJERO	44,00	31,00	5,00	Retiro de \$400 con Cartola
CAJA 2	CAJERO	47,00	4,00	36,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 2	CAJERO	37,00	71,00	16,00	Retiro de \$50 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	44,00	54,00	18,00	Retiro de \$600 Sin Cartola
CAJA 2	CAJERO	42,00	5,00	14,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 2	CAJERO	53,00	14,00	11,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 3	CAJERO	26,00	8,00	13,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	16,00	10,00	Retiro de \$160 con Cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	70,00	13,00	Retiro de \$1000 con cartola cuenta con máquina
CAJA 3	CAJERO	31,00	6,00	10,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 3	CAJERO	28,00	4,00	10,00	Retiro de \$1000 con cartola
CAJA 3	CAJERO	27,00	2,00	11,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	6,00	15,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 3	CAJERO	32,00	2,00	19,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 3	CAJERO	31,00	22,00	4,00	Retiro de \$180 con cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	4,00	9,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 4	CAJERO	32,00	14,00	9,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 4	CAJERO	40,00	42,00	67,00	Retiro de \$710 sin cartola
CAJA 4	CAJERO	36,00	22,00	7,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	35,00	52,00	20,00	Retiro de \$1000 con cartola cuenta con máquina
CAJA 4	CAJERO	36,00	28,00	7,00	Retiro de \$280 con cartola
CAJA 4	CAJERO	40,00	76,00	27,00	Retiro de \$1000 con cartola cuenta con máquina
CAJA 4	CAJERO	35,00	36,00	19,00	Retiro de \$450 con cartola
CAJA 4	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay más transacciones
CAJA 5	CAJERO	50,00	23,00	4,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 5	CAJERO	34,00	23,00	6,00	Retiro de \$120 con cartola
CAJA 5	CAJERO	230,00	0,00	0,00	Error
CAJA 5	CAJERO	45,00	22,00	7,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 5	CAJERO	61,00	18,00	5,00	Retiro de \$60 con cartola por tercera persona
CAJA 5	CAJERO	43,00	18,00	12,00	Retiro de \$110 con cartola
CAJA 5	CAJERO	41,00	28,00	7,00	Retiro de \$130 con cartola
CAJA 5	CAJERO	47,00	23,00	10,00	Retiro de \$30 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	39,00	28,00	5,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 6	CAJERO	29,00	13,00	2,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 6	CAJERO	29,00	2,00	21,00	Retiro de \$5 con cartola
CAJA 6	CAJERO	108,00	38,00	19,00	Retiro de \$ 600 con cartola billetes de 100
CAJA 6	CAJERO	95,00	32,00	49,00	No se puede observar la cantidad con licitud de fondos
CAJA 6	CAJERO	31,00	17,00	6,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 6	CAJERO	32,00	7,00	12,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 6	CAJERO	39,00	40,00	9,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 6	CAJERO	34,00	17,00	7,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 6	CAJERO	42,00	309,00	10,00	Retiro de \$5000 con cartola
CAJA 6	CAJERO	34,00	12,00	6,00	Retiro de \$50 con cartola
14/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	36,00	60,00	14,00	Retiro de \$1000 con cartola cuenta con máquina
CAJA 1	CAJERO	55,00	42,00	9,00	Retiro de \$195 con cartola
CAJA 1	CAJERO	63,00	10,00	27,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 1	CAJERO	39,00	8,00	21,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	30,00	40,00	6,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 1	CAJERO	42,00	15,00	20,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 1	CAJERO	83,00	40,00	32,00	Cuenta con maquina no se puede contar la cantidad
CAJA 1	CAJERO	0,00	0,00	0,00	no hay más transacciones
CAJA 2	CAJERO	38,00	7,00	12,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 2	CAJERO	50,00	10,00	10,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 2	CAJERO	32,00	10,00	18,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 2	CAJERO	29,00	5,00	8,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 2	CAJERO	39,00	12,00	27,00	Retiro de \$145 con cartola
CAJA 2	CAJERO	37,00	1,00	12,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 2	CAJERO	33,00	24,00	15,00	Retiro de \$250 con cartola
CAJA 2	CAJERO	41,00	15,00	11,00	Retiro de \$140 con cartola
CAJA 2	CAJERO	31,00	9,00	12,00	Retiro de \$60 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA3	CAJERO	27,00	14,00	4,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA3	CAJERO	28,00	25,00	14,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA3	CAJERO	33,00	6,00	7,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA3	CAJERO	66,00	18,00	30,00	Retiro de \$230, mal llenado papeleta
CAJA3	CAJERO	35,00	22,00	11,00	Retiro de \$350 con cartola
CAJA3	CAJERO	42,00	22,00	9,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA3	CAJERO	27,00	4,00	8,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA3	CAJERO	28,00	24,00	5,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA3	CAJERO	61,00	92,00	87,00	Retiro de \$200 con cartola, problema con cartola
CAJA3	CAJERO	41,00	22,00	6,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	37,00	15,00	9,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 4	CAJERO	35,00	40,00	9,00	Retiro de \$330 con cartola
CAJA 4	CAJERO	33,00	40,00	8,00	Retiro de \$460 con cartola
CAJA 4	CAJERO	29,00	30,00	6,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	28,00	47,00	7,00	Retiro de \$600 con cartola
CAJA 4	CAJERO	36,00	7,00	20,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	36,00	26,00	5,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 4	CAJERO	54,00	47,00	8,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 4	CAJERO	43,00	22,00	4,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 4	CAJERO	32,00	27,00	11,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 5	CAJERO	31,00	26,00	25,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 5	CAJERO	60,00	38,00	14,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 5	CAJERO	50,00	27,00	4,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	25,00	5,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 5	CAJERO	56,00	9,00	14,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 5	CAJERO	37,00	21,00	8,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 5	CAJERO	42,00	140,00	24,00	Retiro de \$1000 con cartola, cuenta con maquina
CAJA 5	CAJERO	42,00	87,00	19,00	Retiro de \$800 sin cartola
CAJA 5	CAJERO	44,00	23,00	2,00	Retiro de \$70 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	34,00	22,00	16,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	29,00	26,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	46,00	76,00	9,00	Retiro de \$25 con cartola y \$5 en monedas
CAJA 6	CAJERO	50,00	133,00	18,00	mucho con maquina
CAJA 6	CAJERO	29,00	3,00	4,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	61,00	31,00	4,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 6	CAJERO	38,00	26,00	9,00	Retiro de \$260 con cartola
CAJA 6	CAJERO	42,00	2,00	6,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 6	CAJERO	30,00	11,00	6,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 6	CAJERO	43,00	19,00	4,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 6	CAJERO	57,00	84,00	9,00	Retiro de \$1500 con cartola, cuenta con maquina
15/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	77,00	12,00	19,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 1	CAJERO	47,00	33,00	28,00	Retiro de \$250 con cartola
CAJA 1	CAJERO	58,00	28,00	19,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	45,00	22,00	23,00	Retiro de \$115 con cartola
CAJA 1	CAJERO	41,00	75,00	29,00	Retro de \$240 con cartola
CAJA 1	CAJERO	34,00	18,00	8,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 1	CAJERO	103,00	62,00	32,00	Retiro de \$140 con cartola por tercera persona
CAJA 1	CAJERO	41,00	25,00	11,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 1	CAJERO	65,00	20,00	6,00	Retiro de \$25 con cartola, erro en papeleta
CAJA 2	CAJERO	32,00	12,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	30,00	13,00	12,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 2	CAJERO	31,00	1,00	12,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 2	CAJERO	33,00	16,00	14,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	33,00	16,00	12,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 2	CAJERO	37,00	20,00	22,00	Retiro de \$420 con cartola
CAJA 2	CAJERO	57,00	85,00	13,00	Retiro de \$1000 con cartola
CAJA 2	CAJERO	34,00	14,00	17,00	Retiro de \$30 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	51,00	193,00	3,00	No se puede observar la cantidad, cuenta con máquina
CAJA 2	CAJERO	48,00	32,00	9,00	Retiro de \$460 con cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	15,00	5,00	Retiro de \$180 con cartola
CAJA 3	CAJERO	38,00	24,00	11,00	Retiro de \$650 con cartola
CAJA 3	CAJERO	41,00	20,00	3,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	5,00	8,00	Retiro de \$ 320 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	33,00	23,00	4,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 3	CAJERO	29,00	22,00	12,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	57,00	15,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	54,00	20,00	Retiro de \$1700 con cartola, cuenta con maquina
CAJA 3	CAJERO	27,00	48,00	5,00	Retiro de \$620 con cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	2,00	10,00	Retiro de \$ 10 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	27,00	18,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	33,00	20,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	34,00	8,00	10,00	Retiro de \$ 15 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	82,00	12,00	6,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 4	CAJERO	53,00	4,00	12,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 4	CAJERO	40,00	61,00	6,00	Retiro de \$1000 con cartola
CAJA 4	CAJERO	33,00	35,00	7,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	50,00	24,00	7,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	37,00	27,00	6,00	Retiro de \$120 con cartola
CAJA 4	CAJERO	43,00	58,00	7,00	Retiro de \$270 con cartola
CAJA 5	CAJERO	42,00	30,00	5,00	Retiro de \$250 con cartola
CAJA 5	CAJERO	29,00	17,00	3,00	Retiro de \$ 110 con cartola
CAJA 5	CAJERO	60,00	23,00	4,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	35,00	37,00	4,00	Retiro de \$ 360 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	26,00	17,00	5,00	Retiro de \$ 160 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	28,00	6,00	Retiro de \$ 280 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	2,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	41,00	14,00	3,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	1,00	5,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 5	CAJERO	34,00	18,00	15,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 6	CAJERO	22,00	10,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	18,00	23,00	3,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 6	CAJERO	35,00	21,00	7,00	Retiro de \$130 con cartola
CAJA 6	CAJERO	34,00	10,00	4,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 6	CAJERO	30,00	17,00	4,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	32,00	22,00	5,00	Retiro de \$130 con cartola
CAJA 6	CAJERO	43,00	0,00	0,00	Error papeleta
CAJA 6	CAJERO	46,00	14,00	9,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 6	CAJERO	37,00	10,00	6,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 6	CAJERO	39,00	44,00	2,00	Retiro de \$140 con cartola
27/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	17,00	12,00	19,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 1	CAJERO	29,00	5,00	2,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 1	CAJERO	58,00	28,00	19,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	46,00	11,00	61,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 1	CAJERO	38,00	10,00	9,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	38,00	35,00	9,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 1	CAJERO	46,00	6,00	9,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 1	CAJERO	35,00	9,00	10,00	Retiro de \$35 con cartola
CAJA 1	CAJERO	35,00	10,00	7,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 2	CAJERO	37,00	5,00	8,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 2	CAJERO	51,00	18,00	9,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 2	CAJERO	30,00	30,00	3,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 2	CAJERO	33,00	16,00	14,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	33,00	16,00	12,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 2	CAJERO	26,00	12,00	5,00	Retiro de \$60 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	49,00	3,00	2,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 2	CAJERO	25,00	12,00	12,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 2	CAJERO	30,00	30,00	3,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 2	CAJERO	33,00	16,00	14,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 3	CAJERO	33,00	16,00	12,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 3	CAJERO	26,00	12,00	5,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 3	CAJERO	49,00	3,00	2,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	5,00	8,00	Retiro de \$ 320 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	33,00	23,00	4,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 3	CAJERO	29,00	22,00	12,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	57,00	15,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	114,00	5,00	Retiro de \$1000 con cartola, cuenta con maquina
CAJA 3	CAJERO	27,00	48,00	5,00	Retiro de \$620 con cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	2,00	10,00	Retiro de \$ 10 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	27,00	18,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	33,00	20,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	34,00	8,00	10,00	Retiro de \$ 15 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	82,00	12,00	6,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 4	CAJERO	53,00	4,00	12,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 4	CAJERO	40,00	61,00	6,00	Retiro de \$1000 con cartola
CAJA 4	CAJERO	33,00	35,00	7,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	50,00	24,00	7,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	37,00	27,00	6,00	Retiro de \$120 con cartola
CAJA 4	CAJERO	43,00	58,00	7,00	Retiro de \$270 con cartola
CAJA 5	CAJERO	42,00	30,00	5,00	Retiro de \$250 con cartola
CAJA 5	CAJERO	29,00	17,00	3,00	Retiro de \$ 110 con cartola
CAJA 5	CAJERO	60,00	23,00	4,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	35,00	37,00	4,00	Retiro de \$ 360 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	26,00	17,00	5,00	Retiro de \$ 160 Con Cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 5	CAJERO	36,00	28,00	6,00	Retiro de \$ 280 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	2,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 5	CAJERO	41,00	14,00	3,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	1,00	5,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 5	CAJERO	34,00	18,00	15,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 6	CAJERO	22,00	10,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	18,00	23,00	3,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 6	CAJERO	35,00	21,00	7,00	Retiro de \$130 con cartola
CAJA 6	CAJERO	34,00	10,00	4,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 6	CAJERO	30,00	17,00	4,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	32,00	22,00	5,00	Retiro de \$130 con cartola
CAJA 6	CAJERO	32,00	22,00	7,00	Retiro de \$120 con cartola
CAJA 6	CAJERO	46,00	14,00	9,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 6	CAJERO	33,00	8,00	12,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 6	CAJERO	39,00	44,00	2,00	Retiro de \$140 con cartola
28/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	33,00	13,00	4,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	30,00	11,00	5,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 1	CAJERO	53,00	74,00	15,00	2000 tercera persona con cartola
CAJA 1	CAJERO	42,00	5,00	6,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 1	CAJERO	47,00	7,00	6,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 1	CAJERO	25,00	21,00	4,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 1	CAJERO	37,00	6,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 1	CAJERO	29,00	20,00	7,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 1	CAJERO	30,00	78,00	8,00	Retiro de \$1000 con cartola, cuenta con maquina
CAJA 2	CAJERO	33,00	12,00	6,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 2	CAJERO	43,00	32,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 2	CAJERO	46,00	31,00	101,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 2	CAJERO	38,00	10,00	9,00	Retiro de \$50 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 2	CAJERO	38,00	35,00	9,00	Retiro de \$330 con cartola
CAJA 2	CAJERO	46,00	6,00	9,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 2	CAJERO	35,00	10,00	14,00	Retiro de \$35 con cartola
CAJA 2	CAJERO	35,00	10,00	7,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 2	CAJERO	37,00	2,00	11,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 2	CAJERO	51,00	18,00	9,00	Retiro de \$70 con cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	30,00	3,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 3	CAJERO	63,00	80,00	22,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 3	CAJERO	44,00	14,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	39,00	9,00	8,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 3	CAJERO	38,00	12,00	7,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 3	CAJERO	36,00	6,00	14,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 3	CAJERO	35,00	6,00	12,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	38,00	6,00	50,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 3	CAJERO	35,00	139,00	53,00	mucho dinero maquina con cartola
CAJA 3	CAJERO	60,00	6,00	26,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 4					NO ATENDIO ESE DIA
CAJA 5	CAJERO	30,00	19,00	4,00	Retiro de \$120 con cartola
CAJA 5	CAJERO	61,00	4,00	11,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 5	CAJERO	40,00	59,00	5,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 5	CAJERO	55,00	29,00	14,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 5	CAJERO	69,00	54,00	49,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 5	CAJERO	32,00	16,00	5,00	Retiro de \$75 con cartola
CAJA 5	CAJERO	38,00	2,00	5,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 5	CAJERO	38,00	24,00	16,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 5	CAJERO	40,00	14,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	34,00	18,00	5,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 6	CAJERO	24,00	20,00	4,00	Retiro de \$320 con cartola
CAJA 6	CAJERO	37,00	8,00	2,00	Retiro de \$20 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 6	CAJERO	25,00	28,00	5,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 6	CAJERO	27,00	2,00	3,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	35,00	22,00	4,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 6	CAJERO	23,00	8,00	25,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 6	CAJERO	26,00	12,00	5,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 6	CAJERO	49,00	3,00	2,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 6	CAJERO	25,00	12,00	12,00	Retiro de \$80 con cartola
29/6/2018					
CAJA 1	CAJERO	18,00	49,00	9,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 1	CAJERO	29,00	5,00	2,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 1	CAJERO	30,00	8,00	7,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 1	CAJERO	32,00	6,00	4,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 1	CAJERO	90,00	5,00	3,00	Retiro de \$30 con cartola sin firma en papeleta
CAJA 1	CAJERO	0,00	0,00	0,00	Trabajo desde las 3:50 hasta las 4:13
CAJA 2	CAJERO	44,00	19,00	3,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 2	CAJERO	29,00	76,00	10,00	Retiro de \$1000 con cartola, cuenta con maquina
CAJA 2	CAJERO	29,00	11,00	4,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 2	CAJERO	50,00	5,00	16,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	34,00	16,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	28,00	20,00	47,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 2	CAJERO	29,00	5,00	4,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 2	CAJERO	32,00	24,00	6,00	Retiro de \$140 con cartola
CAJA 2	CAJERO	22,00	48,00	11,00	Retiro de \$600 con cartola, cuenta con máquina
CAJA 3	CAJERO	43,00	44,00	9,00	Retiro de \$245 con cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	9,00	10,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 3	CAJERO	39,00	3,00	30,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 3	CAJERO	50,00	14,00	4,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 3	CAJERO	32,00	19,00	4,00	Retiro de \$75 con cartola
CAJA 3	CAJERO	37,00	81,00	9,00	Retiro de \$1000 con cartola, cuenta con maquina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	39,00	4,00	7,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 3	CAJERO	32,00	16,00	5,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 3	CAJERO	32,00	13,00	4,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	18,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	36,00	22,00	8,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 4	CAJERO	78,00	80,00	9,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	45,00	15,00	6,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 4	CAJERO	42,00	51,00	8,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	33,00	1,00	4,00	Retiro de \$5 con cartola
CAJA 4	CAJERO	73,00	16,00	6,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	30,00	25,00	5,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	34,00	17,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	51,00	26,00	5,00	Retiro de \$170 con cartola
CAJA 4	CAJERO	66,00	22,00	6,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 5	CAJERO	35,00	6,00	3,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 5	CAJERO	52,00	29,00	5,00	Retiro de \$210 con cartola
CAJA 5	CAJERO	37,00	6,00	4,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	28,00	3,00	10,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 5	CAJERO	44,00	41,00	9,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 5	CAJERO	39,00	6,00	6,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 5	CAJERO	31,00	3,00	5,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 5	CAJERO	32,00	51,00	10,00	Retiro de \$500 con cartola y maquina
CAJA 5	CAJERO	65,00	19,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	37,00	9,00	7,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 6	CAJERO	35,00	10,00	13,00	Retiro de \$75 con cartola
CAJA 6	CAJERO	24,00	30,00	4,00	Retiro de \$350 con cartola
CAJA 6	CAJERO	36,00	3,00	13,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 6	CAJERO	26,00	30,00	3,00	Retiro de \$400con cartola
CAJA 6	CAJERO	22,00	2,00	8,00	Retiro de \$20 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 6	CAJERO	34,00	22,00	7,00	Retiro de 4260 con cartola
CAJA 6	CAJERO	23,00	4,00	25,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 6	CAJERO	25,00	11,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	37,00	3,00	9,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	28,00	12,00	23,00	Retiro de \$500 con cartola
2/7/2018					
CAJA 1	CAJERO	35,00	6,00	4,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 1	CAJERO	34,00	25,00	14,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 1	CAJERO	33,00	12,00	5,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 1	CAJERO	33,00	21,00	8,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 1	CAJERO	48,00	22,00	3,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 1	CAJERO	28,00	19,00	21,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 1	CAJERO	38,00	22,00	24,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 1	CAJERO	41,00	20,00	3,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 1	CAJERO	126,00	92,00	18,00	Cuenta con maquina
CAJA 2	CAJERO	72,00	27,00	17,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	22,00	50,00	11,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 2	CAJERO	46,00	25,00	12,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	32,00	5,00	4,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 2	CAJERO	27,00	37,00	56,00	1000 cartola y maquina
CAJA 2	CAJERO	60,00	17,00	12,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 2	CAJERO	21,00	26,00	8,00	Retiro de \$350 con cartola
CAJA 2	CAJERO	82,00	15,00	5,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	20,00	26,00	14,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	24,00	60,00	11,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 3	CAJERO	77,00	113,00	35,00	Retiro de \$ 1000 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	96,00	47,00	34,00	Retiro de \$ 1500 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	25,00	6,00	4,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 3	CAJERO	32,00	9,00	5,00	Retiro de \$80 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 3	CAJERO	40,00	6,00	2,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 3	CAJERO	39,00	15,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 3	CAJERO	77,00	4,00	42,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 3	CAJERO	50,00	5,00	10,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 3	CAJERO	43,00	17,00	23,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 3	CAJERO	24,00	2,00	4,00	Retiro de \$ 10 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	52,00	33,00	6,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 4	CAJERO	21,00	20,00	10,00	Retiro de \$180 con cartola
CAJA 4	CAJERO	26,00	15,00	3,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 4	CAJERO	32,00	18,00	3,00	Retiro de \$140 con cartola
CAJA 4	CAJERO	35,00	20,00	9,00	Mucho dinero con máquina, con cartola
CAJA 4	CAJERO	28,00	33,00	4,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	27,00	2,00	5,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 4	CAJERO	27,00	26,00	6,00	Retiro de \$350 con cartola
CAJA 4	CAJERO	30,00	18,00	4,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 4	CAJERO	25,00	18,00	6,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO				NO SE HAN DESSCARGADO LOS VIDEOS
CAJA 6	CAJERO	31,00	7,00	13,00	Retiro de \$15 con cartola
CAJA 6	CAJERO	35,00	14,00	13,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 6	CAJERO	54,00	11,00	7,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 6	CAJERO	59,00	52,00	9,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 6	CAJERO	50,00	14,00	13,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 6	CAJERO	38,00	34,00	4,00	Retiro de \$220 con cartola
CAJA 6	CAJERO	37,00	58,00	6,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 6	CAJERO	44,00	57,00	17,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 6	CAJERO	59,00	14,00	8,00	Retiro de \$60 con cartola
4/7/2018					
CAJA1	CAJERO	30,00	24,00	7,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 1	CAJERO	54,00	11,00	7,00	Retiro de \$30 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 1	CAJERO	32,00	37,00	12,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 1	CAJERO	25,00	8,00	14,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 1	CAJERO	59,00	23,00	24,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 1	CAJERO	44,00	22,00	5,00	Retiro de \$240 con cartola
CAJA 1	CAJERO	31,00	12,00	3,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 1	CAJERO	60,00	56,00	13,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 1	CAJERO	30,00	11,00	6,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 2	CAJERO	25,00	2,00	5,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 2	CAJERO	102,00	50,00	47,00	cuenta con máquina mucho dinero, con cartola
CAJA 2	CAJERO	39,00	27,00	13,00	Retiro de \$3100 con cartola
CAJA 2	CAJERO	27,00	21,00	4,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	26,00	4,00	3,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 2	CAJERO	20,00	39,00	4,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	27,00	12,00	3,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	27,00	2,00	5,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 2	CAJERO	29,00	10,00	3,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 2	CAJERO	29,00	3,00	21,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 3	CAJERO	34,00	3,00	12,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 3	CAJERO	38,00	98,00	5,00	Retiro de \$850 con cartola
CAJA 3	CAJERO	55,00	35,00	6,00	Retiro de \$450 con cartola
CAJA 3	CAJERO	28,00	97,00	6,00	Retiro de \$180 con cartola
CAJA 3	CAJERO	48,00	18,00	7,00	Retiro de \$350 con cartola
CAJA 3	CAJERO	52,00	117,00	10,00	Retira tercera persona con cartola 2000. Con maquina
CAJA 3	CAJERO	50,00	76,00	3,00	Retiro de \$ 1000 Con Cartola, cuenta con máquina
CAJA 3	CAJERO	73,00	2,00	4,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 3	CAJERO	108,00	33,00		Retiro de \$40 con cartola
CAJA 3	CAJERO	74,00	39,00		Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	23,00	4,00	11,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	31,00	6,00	4,00	Retiro de \$30 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 4	CAJERO	127,00	4,00	8,00	Retira tercera persona con cartola 50
CAJA 4	CAJERO	62,00	2,00	5,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 4	CAJERO	22,00	14,00	6,00	Retiro de \$115 con cartola
CAJA 4	CAJERO	10,00	3,00	3,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 4	CAJERO	21,00	5,00	7,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 4	CAJERO	25,00	6,00	11,00	Retiro de \$90 con cartola
CAJA 4	CAJERO	24,00	15,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 4	CAJERO	20,00	3,00	10,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 5	CAJERO	59,00	11,00	10,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	30,00	65,00	12,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 5	CAJERO	36,00	13,00	6,00	Retiro de \$150 con cartola
CAJA 5	CAJERO	57,00	2,00	10,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 5	CAJERO	40,00	13,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 5	CAJERO	35,00	209,00	5,00	3000 con cartola. Con maquina
CAJA 5	CAJERO	63,00	52,00	5,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 5	CAJERO	37,00	130,00	5,00	Retiro de \$1200 con cartola
CAJA 5	CAJERO	93,00	9,00	26,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 5	CAJERO	26,00	38,00	28,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 6	CAJERO	36,00	19,00	11,00	Retiro de \$90 con cartola
CAJA 6	CAJERO	58,00	13,00	7,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 6	CAJERO	58,00	16,00	3,00	Retiro de \$ 110 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	58,00	3,00	7,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 6	CAJERO	33,00	50,00	5,00	Retiro de \$350 con cartola
CAJA 6	CAJERO	39,00	20,00	6,00	Retiro de \$220 con cartola
CAJA 6	CAJERO	38,00	15,00	5,00	Retiro de \$ 110 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	40,00	13,00	8,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	67,00	87,00	7,00	Retiro de \$1200 con cartola en billetes de \$100
CAJA 6	CAJERO	59,00	16,00	5,00	Retiro de \$25 con cartola
6/7/2018					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 1	CAJERO	0,00	0,00	0,00	No hay atención en todo el día
CAJA 2	CAJERO	21,00	5,00	5,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 2	CAJERO	22,00	35,00	6,00	Retiro de \$ 1000 Con Cartola, cuenta con máquina
CAJA 2	CAJERO	65,00	48,00	5,00	Retiro de \$ 1000 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	31,00	61,00	13,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 2	CAJERO	32,00	8,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	45,00	22,00	14,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 2	CAJERO	20,00	11,00	7,00	Retiro de \$160 con cartola
CAJA 2	CAJERO	25,00	2,00	7,00	Retiro de \$ 10 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	21,00	8,00	16,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 2	CAJERO	34,00	17,00	6,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 3	CAJERO	61,00	23,00	15,00	Retiro de \$540 con cartola
CAJA 3	CAJERO	53,00	5,00	11,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 3	CAJERO	50,00	15,00	21,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 3	CAJERO	47,00	6,00	10,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 3	CAJERO	45,00	2,00	8,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 3	CAJERO	41,00	15,00	17,00	Retiro de \$400 con cartola
CAJA 3	CAJERO	30,00	5,00	4,00	Retiro de \$40 con cartola
CAJA 3	CAJERO	217,00	4,00	4,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 3	CAJERO	28,00	14,00	8,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 3	CAJERO	64,00	3,00	5,00	Retiro de \$30 con cartola
CAJA 4	CAJERO	7,00	18,00	6,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 4	CAJERO	25,00	4,00	8,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 4	CAJERO	25,00	36,00	9,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 4	CAJERO	26,00	3,00	13,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 4	CAJERO	24,00	2,00	6,00	Retiro de \$25 con cartola



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAJA 4	CAJERO	45,00	3,00	5,00	Retiro de \$5 con cartola
CAJA 4	CAJERO	21,00	2,00	5,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 4	CAJERO	20,00	3,00	3,00	Retiro de \$20 con cartola
CAJA 4	CAJERO	24,00	37,00	32,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 4	CAJERO	25,00	35,00	17,00	Retiro de \$260 con cartola
CAJA 5	CAJERO	32,00	6,00	29,00	Retiro de \$10 con cartola
CAJA 5	CAJERO	27,00	33,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	32,00	9,00	5,00	Retiro de \$60 con cartola
CAJA 5	CAJERO	28,00	43,00	18,00	Retiro de \$ 700 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	29,00	30,00	23,00	Retiro de \$ 600 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	32,00	15,00	5,00	Retiro de \$ 75 Con Cartola
CAJA 5	CAJERO	52,00	25,00	8,00	Retiro de \$500 con cartola
CAJA 5	CAJERO	67,00	4,00	6,00	Retiro de \$25 con cartola
CAJA 5	CAJERO	26,00	38,00	4,00	Retiro de \$300 con cartola
CAJA 5	CAJERO	29,00	14,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	18,00	62,00	20,00	Retiro de \$800 con cartola
CAJA 6	CAJERO	64,00	35,00	3,00	Retiro de \$80 con cartola
CAJA 6	CAJERO	63,00	45,00	86,00	Retiro de \$200 con cartola
CAJA 6	CAJERO	49,00	8,00	1,00	Retiro de \$50 con cartola
CAJA 6	CAJERO	51,00	25,00	3,00	Retiro de \$250 con cartola
CAJA 6	CAJERO	33,00	84,00	12,00	Retiro de \$ 1000 Con Cartola, cuenta con máquina
CAJA 6	CAJERO	48,00	187,00	49,00	Retiro de \$ 2000 Con Cartola, cuenta con máquina
CAJA 6	CAJERO	32,00	12,00	5,00	Retiro de \$ 100 Con Cartola
CAJA 6	CAJERO	29,00	94,00	12,00	Retiro de \$ 1000 Con Cartola, cuenta con máquina
CAJA 6	CAJERO	34,00	9,00	5,00	Retiro de \$50 con cartola

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 5

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Certificados de Depósito a Plazo

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
AGENCIA:	CUENCA			
PRODUCTO	GESTION DE CAPTACIONES			
PROCESO:	GESTIONAR CERTIFICADOS DE DEPOSITO A PLAZO			
ACTIVIDAD:	GESTIONAR CERTIFICADOS DE DEPOSITO A PLAZO			
Nombre	Cargo	Dar Información	Solicitud de Póliza	Observaciones
18/6/2018				
Juana Segarra	Asistente de Servicio	205,00	269	Solicitar póliza por \$28000
Damián	Asistente de Servicio	400,00	403	Solicitar póliza por \$10000
21/6/2018				
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	160,00	362	
Juan José Bernal	Asistente de Servicio	303,00	310	Solicitud Póliza
22/6/2018				
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	278,00	325	\$1.200
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	105,00	273	Solicitar Póliza
Gabriela Muñoz	Asistente de Servicio	119,00	377	
Gabriela Muñoz	Asistente de Servicio	223,00	352	
25/6/2018				
Marco Mendieta	Asistente de Servicio	206,00	397	19500 1 mes
26/6/2018				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Damián	Asistente de Servicio	350,00	409	1800 6 meses
Juana Segarra	Asistente de Servicio	188,00	273	Solicitar póliza por \$4000
Damián	Asistente de Servicio	200,00	293	
2/7/2018				
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	391,00	287	\$13.500
Marco Mendieta	Asistente de Servicio	234,00	336	
Marco Mendieta	Asistente de Servicio	206,00	271	Solicitar póliza \$4500
3/7/2018				
Juana Segarra	Asistente de Servicio	218,00	282	\$2.700
Juana Segarra	Asistente de Servicio	346,00	301	
Juana Segarra	Asistente de Servicio	384,00	296	\$10.000
5/7/2018				
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	226,00	256	Solicitar Póliza
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	289,00	290	Solicitar Póliza
Damián	Asistente de Servicio	430,00	396	
9/7/2018				
Damián	Asistente de Servicio	312,00	362	Solicitar póliza \$ 5500
Damián	Asistente de Servicio	320,00	210	3000 4 meses
Damián	Asistente de Servicio	229,00	306	
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	162,00	336	Solicitar Póliza
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	321,00	326	Solicitar Póliza
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	116,00	229	Solicitar Póliza
Juana Segarra	Asistente de Servicio	193,00	363	Solicitar Póliza \$20000

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 6

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Gestionar Ahorro Programado

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
AGENCIA:	CUENCA			
PRODUCTO	GESTION DE CAPTACIONES			
PROCESO:	GESTIONAR AHORRO PROGRAMADO			
ACTIVIDAD:	GESTIONAR AHORRO PROGRAMADO			
Nombre	Cargo	Dar Información	Gestionar ahorro programado	Observaciones
21/6/2018				
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	167	473	\$6 por 1 año
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	105	441	\$20 por 1 año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	126	268	Información
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	201	132	\$60 por 1 año
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	106	462	Finaliza ahorro chanchito
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	178	236	Liquidar Ahorro Programado
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	205	432	\$30 por dos años
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	269	115	\$50 por 6 meses
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	129	314	\$110 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	115	332	\$80 por un año
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	293	155	\$100 por un año
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	190	421	\$180 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	102	221	\$50 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	226	265	\$100 por un dos
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	106	468	\$5 por cinco años
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	222	259	\$30 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	232	425	\$230 por dos años
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	205	287	\$20 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	120	505	\$10 por 18 meses
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	269	241	\$80 por un año
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	183	536	\$10 por un año
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	116	287	\$1080 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	286	412	\$75 por dos años
Piedad Carchi	Asistente de Servicio	92	188	\$80 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	268	421	\$2000 por un año
Cristian Muñoz	Asistente de Servicio	184	127	\$200 por un año
Pamela Ortiz	Asistente de Servicio	135	412	\$60 por 6 meses

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autora



Anexo 7

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Entregar información y precalificar crédito.

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD						
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO						
AGENCIA:	CUENCA					
PRODUCTO:	GESTION DE COLOCACIONES					
PROCESO:	OTORGAR CRÉDITO					
ACTIVIDAD:	ENTREGAR INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y PRECALIFICAR CRÉDITO					
Nombre	Modulo	Cargo	Información	Precalificar Crédito	Entregar Requisitos	OBSERVACIONES
Lunes 18/6/2018						
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	80	283	489	1201 sin ahorro
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	182	359	501	
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	115	140	364	1500 sin ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	154			Sin Ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	82	198	291	1000 con ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	136	327	459	15000 con ahorro hipotecario
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	129			Faltan Documentos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	221			Información para ampliar negocio \$6000
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	208			Información para solicitar otro Crédito
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	108			
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	200			
Jueves/21/2018						
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	204	314	380	
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	70	283	600	7000 microcrédito con convenio
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	202			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	277	308	373	No es socio de la cooperativa, por tal motivo le explica que debe ser socio para solicitar un crédito. \$5500
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	239	266	511	\$2.000
Pamela Ortiz	Módulo 5	Asistente de Servicios	348			Solicitar Crédito para estudios \$1000
Viernes 22/06/2018						
Piedad Carchi	Módulo 7	Asistente de Servicios	32	365	765	4000 sin ahorro pagos trimestrales con cambio de oficina
Piedad Carchi	Módulo 7	Asistente de Servicios	306			38000 hipotecario sin ahorro
Gabriela Muñoz	Módulo 4	Asistente de Servicios	150	186	493	Solicitar Crédito para carro y negocio \$10000.
Lunes 25/06/2018						
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	163	328	387	20000 sin ahorro hipotecario
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	0	395	703	20000 sin ahorro hipotecario
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	0	256	418	Solicitar para compra de vehículo. Es socio \$6000
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	0	175	292	\$8000(2 opciones de crédito)
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	258	199	322	Solicitud nuevo Crédito
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	0	184	291	\$5000(2 opciones de crédito)
Martes 26/06/2018						
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	0	462	763	15000 sin ahorro
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	0	217	322	\$1.000
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	242	152	276	Información \$2000 para negocio
Lunes 02/07/2018						
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	150	459	249	Refinanciamiento de crédito \$1300
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	0	267	455	\$3.000
Martes 03/07/2018						



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	164	270	383	10000 sin ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	0	187	270	10000 sin ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	239			10000 sin ahorro
Pamela Ortiz	Módulo 5	Asistente de Servicios		248	377	\$ 3.000
Pamela Ortiz	Módulo 5	Asistente de Servicios	0	180	252	\$ 4.000
Pamela Ortiz	Módulo 5	Asistente de Servicios	0	209	406	\$ 1.000

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 8

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Revisión de Documentos

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
AGENCIA:	CUENCA			
PRODUCTO:	GESTION DE COLOCACIONES			
PROCESO:	OTORGAR CRÉDITO			
ACTIVIDAD:	REVISIÓN DE DOCUMENTOS			
Nombre	Modulo	Cargo	Revisión de Documentos	OBSERVACIONES
Lunes 18/6/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	658	Documentos completos
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	494	Faltan Documentos
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	95	Faltan Documentos
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	347	Faltan Documentos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	391	Documentos completos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	460	Documentos completos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	355	Falta documentos
Jueves/21/2018				
Pamela Ortiz	Módulo 5	Asistente de Servicios	185	Solicitar Crédito para estudios \$1000
Viernes 22/06/2018				
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	359	Documentos completos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	452	Documentos completos
Lunes 25/06/2018				
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	546	Reimpresión de Planilla
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	315	Faltan Documentos
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	330	Faltan Documentos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	223	Solicitar para compra de vehículo. Es socio \$6000
Martes 26/06/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	350	Documentos completos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	537	Documentos completos
Lunes 02/07/2018				
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	226	Faltan Documentos
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	264	Faltan Documentos
Martes 03/07/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	845	10000 sin ahorro
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	415	Faltan Documentos
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	175	Faltan Documentos
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	139	Faltan Documentos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	522	\$12.000
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	179	Faltan Documentos
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	265	Faltan Documentos
Jueves 05/06/2018				
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	186	Faltan Documentos
Lunes 09/07/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	252	Faltan Documentos
Pamela Ortiz	Módulo 5	Asistente de Servicios	388	Falta documentos

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 9

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Revisión de Documentos

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
AGENCIA:	CUENCA			
PRODUCTO:	GESTION DE COLOCACIONES			
PROCESO:	OTORGAR CRÉDITO			
ACTIVIDAD:	REVISIÓN DE DOCUMENTOS			
Nombre	Modulo	Cargo	Firma de Garantes	OBSERVACIONES
Lunes 18/6/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	241	1201 sin ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	156	Sin Ahorro
Jueves/21/2018				
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	208	
Juan Bernal	Módulo 7	Asistente de Servicios	112	
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	206	No es socio de la cooperativa, por tal motivo le explica que debe ser socio para solicitar un crédito. \$5500
Viernes 22/06/2018				
Piedad Carchi	Módulo 7	Asistente de Servicios	178	4000 sin ahorro pagos trimestrales con cambio de oficina
Lunes 25/06/2018				
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	249	Faltan Documentos
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	196	20000 sin ahorro hipotecario
Martes 26/06/2018				
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	246	Documentos completos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lunes 02/07/2018				
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	199	No es socio de la cooperativa, por tal motivo le explica que debe ser socio para solicitar un crédito \$6000
Martes 03/07/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	231	5000 sin ahorro
Jueves 05/06/2018				
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	252	Firma Garante
Lunes 09/07/2018				
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	172	

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 10

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Liquidación de Crédito

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
AGENCIA:	CUENCA			
PRODUCTO:	GESTION DE COLOCACIONES			
PROCESO:	OTORGAR CRÉDITO			
ACTIVIDAD:	REVISIÓN DE DOCUMENTOS			
Nombre	Modulo	Cargo	Liquidación Crédito	OBSERVACIONES
Lunes 18/6/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	936	1201 sin ahorro
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	543	
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	852	Documentos completos
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	664	Falta documentos
Lunes 25/06/2018				
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	923	20000 sin ahorro hipotecario
Juana Segarra	Módulo 4	Asistente de Servicios	534	
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	914	
Martes 26/06/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	995	15000 sin ahorro
Lunes 02/07/2018				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	886	Faltan Documentos
Marco Mendieta	Módulo 6	Asistente de Servicios	547	45000 sin ahorro para vivienda
Martes 03/07/2018				
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	556	Faltan Documentos
Jueves 05/06/2018				
Damián	Módulo 2	Asistente de Servicios	582	5000 sin ahorro
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	982	10000 sin ahorro
Lunes 09/07/2018				
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	667	6000 con ahorro
Cristian Muñoz	Módulo 3	Asistente de Servicios	1200	Problema con el sistema

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 11

Levantamiento del tiempo en segundos invertido por actividad en Ingresar Solicitud de Crédito

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO					
AGENCIA:	CUENCA				
PRODUCTO:	GESTION DE COLOCACIONES				
PROCESO:	OTORGAR CRÉDITO				
ACTIVIDAD:	INGRESO SOLICITUD DE CRÉDITO				
Nombre	Cargo	Entrevistar	Ingresar y verificar información	Realizar informe técnico	Observaciones
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	365,00	1995,00	477	2 GARANTES, 1 CASADO, 1 SOLTERO
EDGAR	OFICIAL DE CRÉDITO	134,00	1496,00	526	2 GARANTES CASADOS
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	265,00	680,00	495	1 GARANTE CASADO
EDGAR	OFICIAL DE CRÉDITO	124,00	640,00	295	1 GARANTE SOLTERO
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	106,00	1404,00	407	1 GARANTE SOLTERO
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	338,00	1578,00	492	1 GARANTE SOLTERO
CONSUELO TOBAR	OFICIAL DE CRÉDITO	181,00	1103,00	572	1 GARANTE SOLTERO
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	212,00	803,00	374	1 GARANTE SOLTERO
EDGAR	OFICIAL DE CRÉDITO	154,00	822,00	0:00	1 GARANTE SOLTERO
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	323,00	1350,00	550	1 GARANTE SOLTERO
RAUL AUQUILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	558,00	923,00	643	2 GARANTES, 1 CASADO, 1 SOLTERO
DUNIA ULLOA	OFICIAL DE CRÉDITO	207,00	1870,00	590	2 GARANTES CASADOS
DUNIA ULLOA	OFICIAL DE CRÉDITO	188,00	1799,00	492	2 GARANTES, 1 CASADO, 1 SOLTERO
DUNIA ULLOA	OFICIAL DE CRÉDITO	83,00	1321,00	194	1 GARANTE SOLTERO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DUNIA ULLOA	OFICIAL DE CRÉDITO	276,00	1585,00	674	2 GARANTES, 1 CASADO, 1 SOLTERO
EDGAR	OFICIAL DE CRÉDITO	128,00	989,00	370	1 GARANTE CASADO
DUNIA ULLOA	OFICIAL DE CRÉDITO	169,00	2054,00	314	2 GARANTES CASADOS
CONSUELO TOBAR	OFICIAL DE CRÉDITO	433,00	669,00	312	1 GARANTE SOLTERO

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 12
Distribución de cargos de la Agencia Cuenca y Administración

CARGOS	ENERO	FERBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP.	OCTUBRE	NOV.	DICIEM
Asistente de Servicios	9	9	9	9	9	9	9	7	7	7	7	7
Auxiliar de Mantenimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cajero	7	7	9	10	10	10	9	10	10	9	10	13
Educador Cooperativo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestor Operativo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial de Crédito	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Responsable de Oficina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL CUENCA	29	29	30	31	31	31	30	29	29	28	29	32
Coordinación General												
Analista de Auditoria	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
Analista de Cal Center	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Analista de Capacitación a Delegados y Socios	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
Analista de Compensación y Control	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Analista de Comunicación	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1
Analista de Control de Calidad	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
Analista de Control Financiero y Presupuesto	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Analista de Diseño Audiovisual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Analista de Diseño Grafico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Analista de Fondeo	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Analista de Gestión de Servicios	6	6	6	6	7	8	8	8	8	8	8	8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Analista de Inversiones	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Analista de Investigación y Desarrollo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Analista de Planificación	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Analista de Procesos	4	4	4	4	5	5	5	6	5	6	6	6
Analista de Riesgo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Analista de Riesgo Tecnológico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Analista de Seguridad Física	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Analista de Selección y Desarrollo	2	2	2	2	6	3	3	3	5	5	5	5
Analista de Tesorería	9	7	6	7	1	6	6	6	6	6	6	6
Analista en Capacitación y Formación de Colaborado	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2
Analista en Estabilización de	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Analista en Prevención de Lavado de Activos	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
Analista en Seguridad Física	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
Analista en Seguridad y Salud Ocupacional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Asesor Legal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Asistente de Centro de Llamadas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Asistente de Compras	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Asistente de Contabilidad	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Asistente de Educare	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Asistente de Operaciones	12	12	14	14	13	13	13	13	14	13	13	13
Asistente de Pagos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Asistente de Servicios	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Asistente en Centro de Monitoreo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Auditor Informático	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Auxiliar de Apoyo Operativo	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Auxiliar de Mantenimiento	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Bodeguero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cajero	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	7
Director de Aplicaciones	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Director de Apoyo al Gobierno	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Aseguramiento	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Director de Auditoria Interna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Comunicación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Control de Calidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Cumplimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Educare	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Impulso a la	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Director de Infraestructura	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Director de Planificación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Riesgos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Seguridad de la Información	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Seguridad Física	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Servicios Administrativos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Servicios Cooperativos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Director de Talento Humano	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Director de Tecnología	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Director de Zona	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Director Financiero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enfermera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Especialista de Telced	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Especialista de Base de Datos y Aplicaciones	6	6	6	6	6	6	2	2	2	2	3	2
Especialista de Seguridad Informática	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	5
Especialista en Análisis de Datos	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	0	3
Especialista en Centro de Datos	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0
Especialista en Calidad Informática	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
Especialista en Capa Media	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2
Especialista en Construcciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Especialista en Desarrollo de Software	16	16	15	16	17	17	17	16	16	17	17	17
Especialista en Gestión de Proyectos de Tecnología	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	3	3
Especialista en Infraestructura	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2	3	0
Especialista en Mesa de Servicios	0	0	0	0	0	0	6	7	8	9	8	8
Especialista en Potencia	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2
Especialista en Producción	0	0	0	0	0	0	2	3	3	4	5	5
Especialista en Redes	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2
Especialista en Seguridad de la Información	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Especialista en Seguridad Informática	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2
Especialista en Soporte a Usuarios	6	6	6	5	7	7	0	0	1	1	1	0
Especialista en Telemática	7	7	8	8	8	8	7	7	7	6	6	6
Gerente de Administración y TICS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gerente de Control Interno	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gerente de Servicios Financieros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gerente de Talento Humano y Apoyo al Gobierno	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gerente de Tecnología	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Medico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mensajero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Recepcionista	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Base de Datos y Aplicaciones	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2
Responsable de Calidad de Aplicaciones y Análisis de Datos	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Responsable de Compras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Control Financiero y Presupuesto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Desarrollo de Software	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
Responsable de Gestión de Servicios	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Investigación y Desarrollo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Oficina (E)	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
Responsable de Procesos y Operaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Producción	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
Responsable de Secretaria General	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responsable de Telced	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Responsable de Tesorería	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Secretario del Consejo de Administración	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Responsable en Mesa de Servicios	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1
Trabajador Social	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

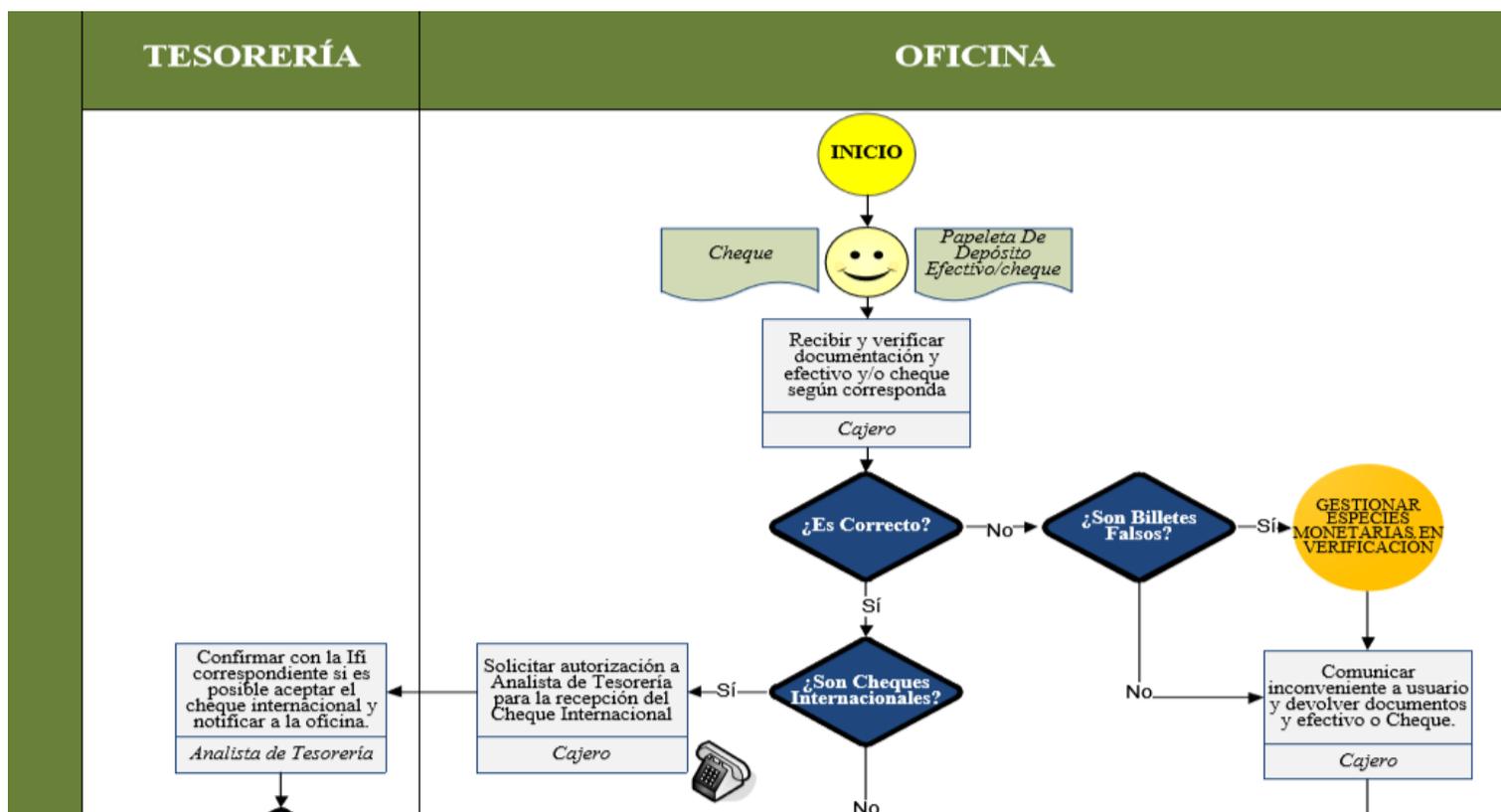
TOTAL ADMINISTRACIÓN	205	207	210	214	217	217	216	217	223	229	236	239
TOTAL EMPLEADOS	234	236	240	245	248	248	246	246	252	257	265	271

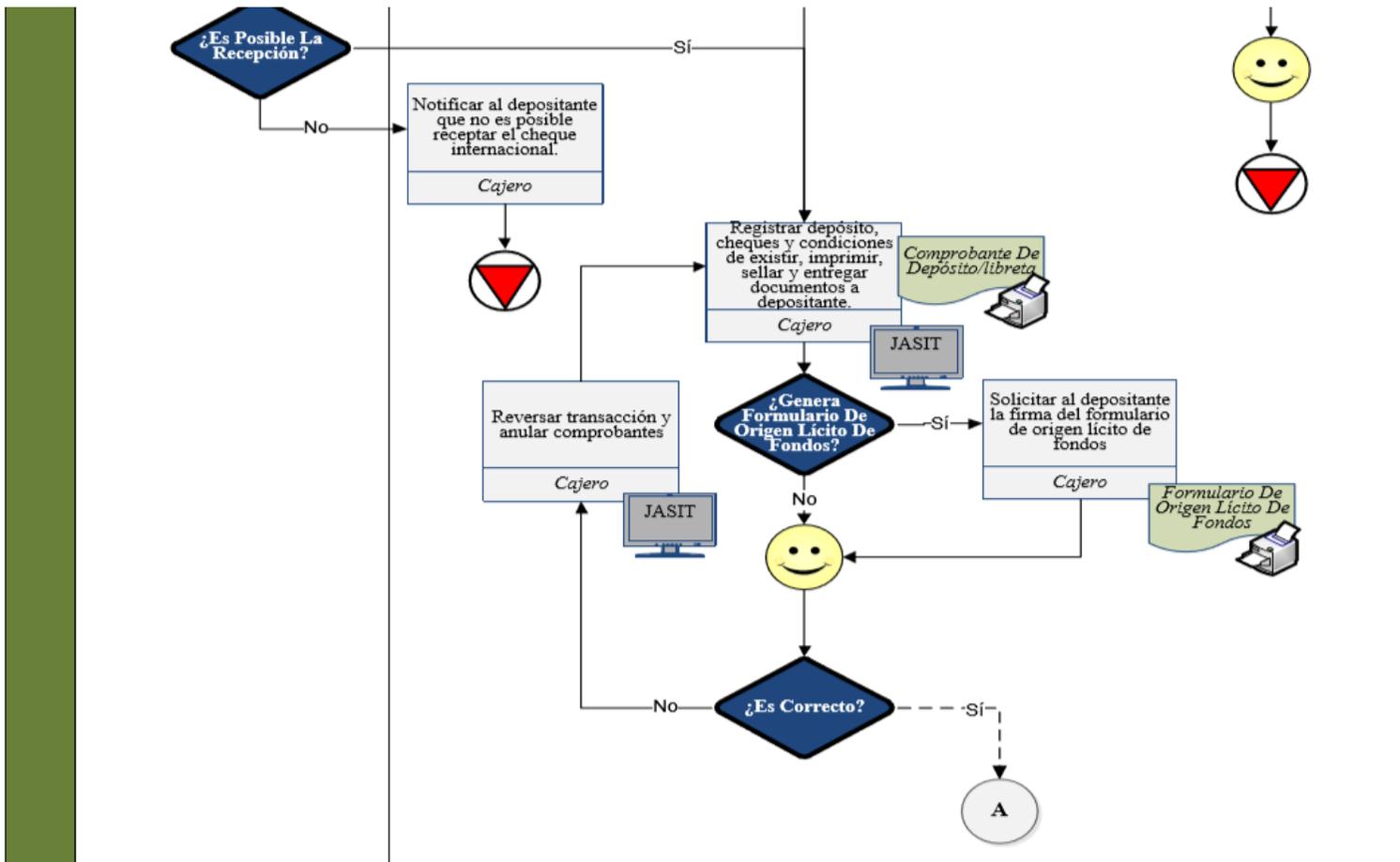
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 13
Flujograma de Depósitos



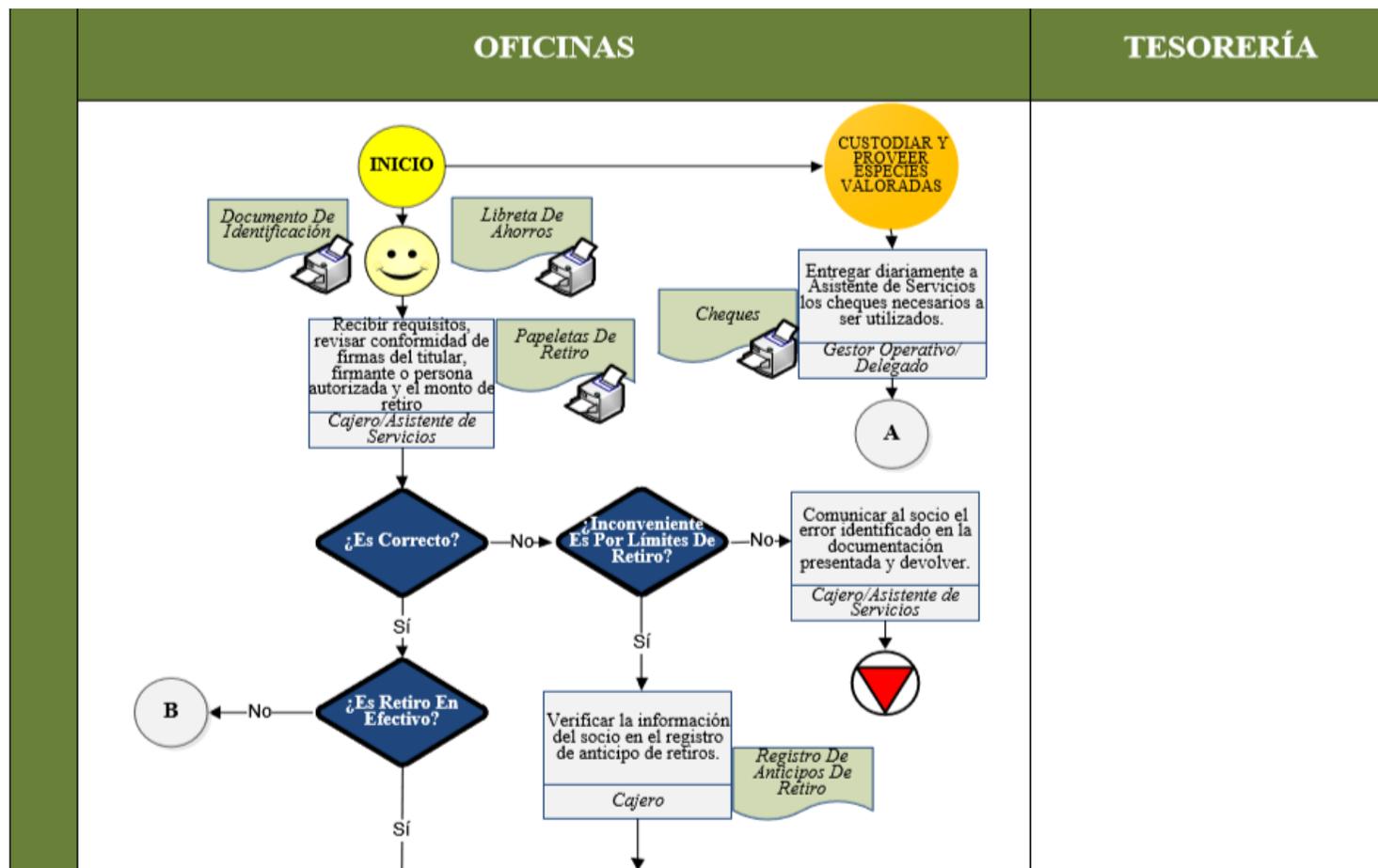


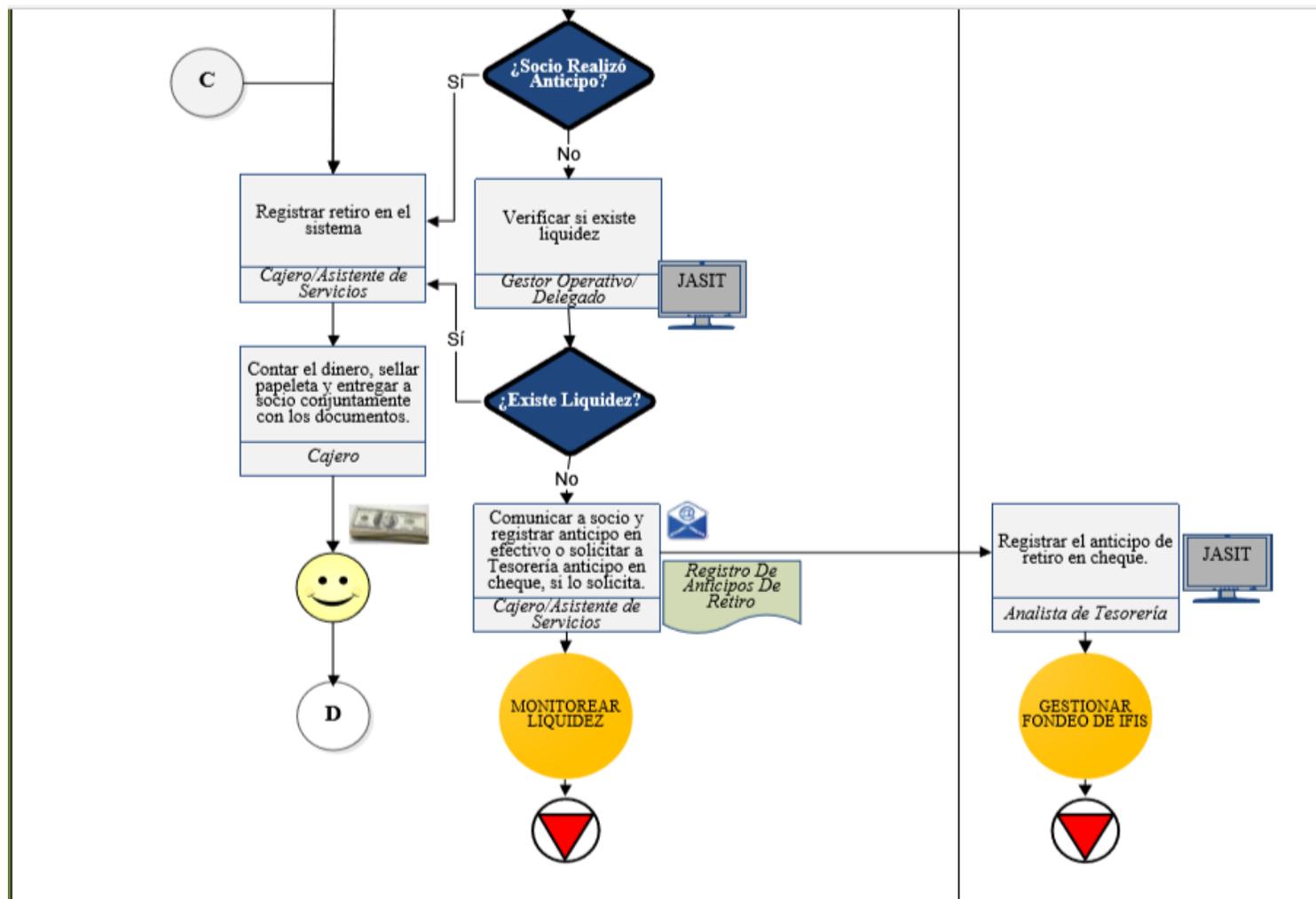
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

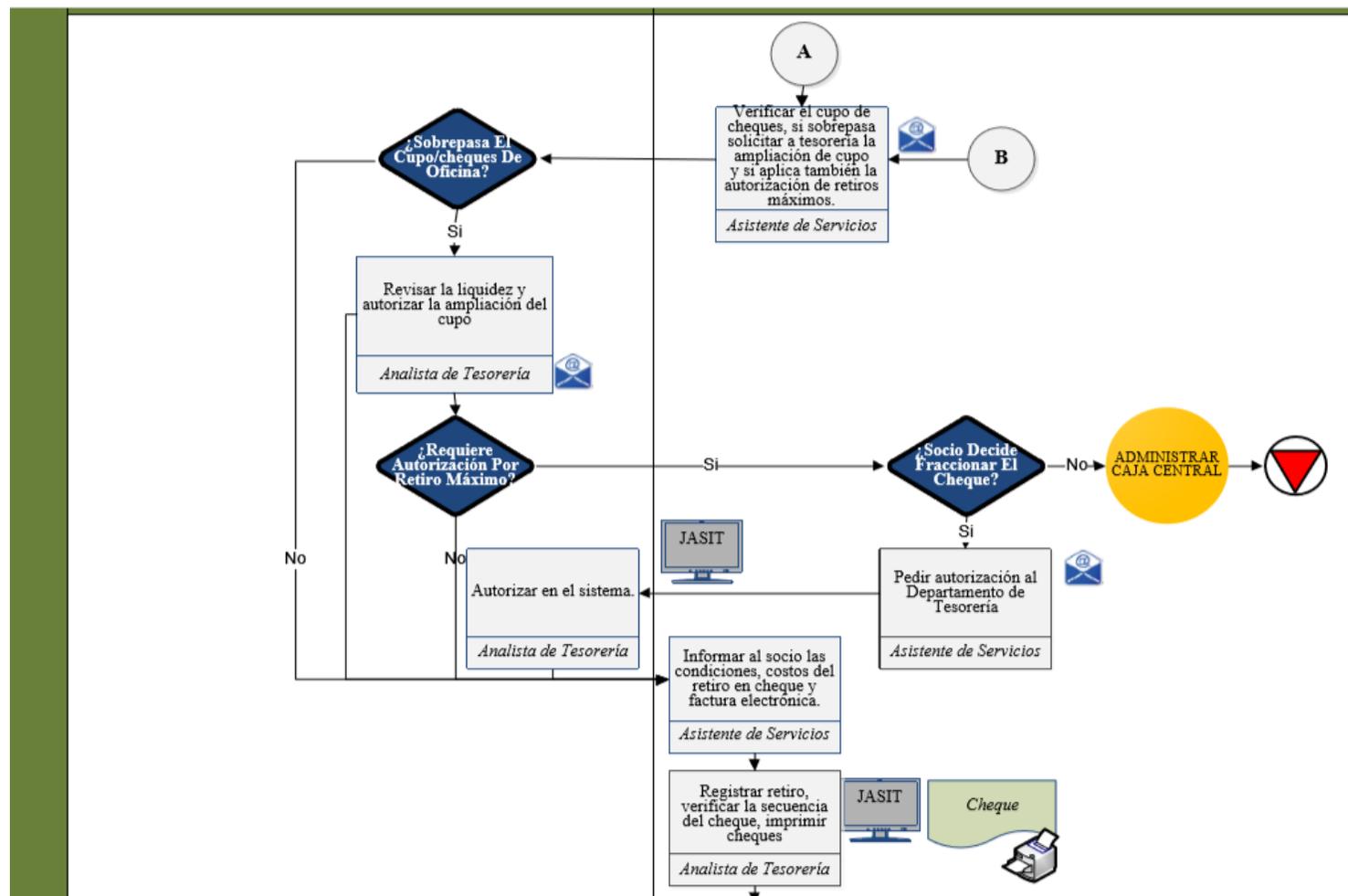
Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

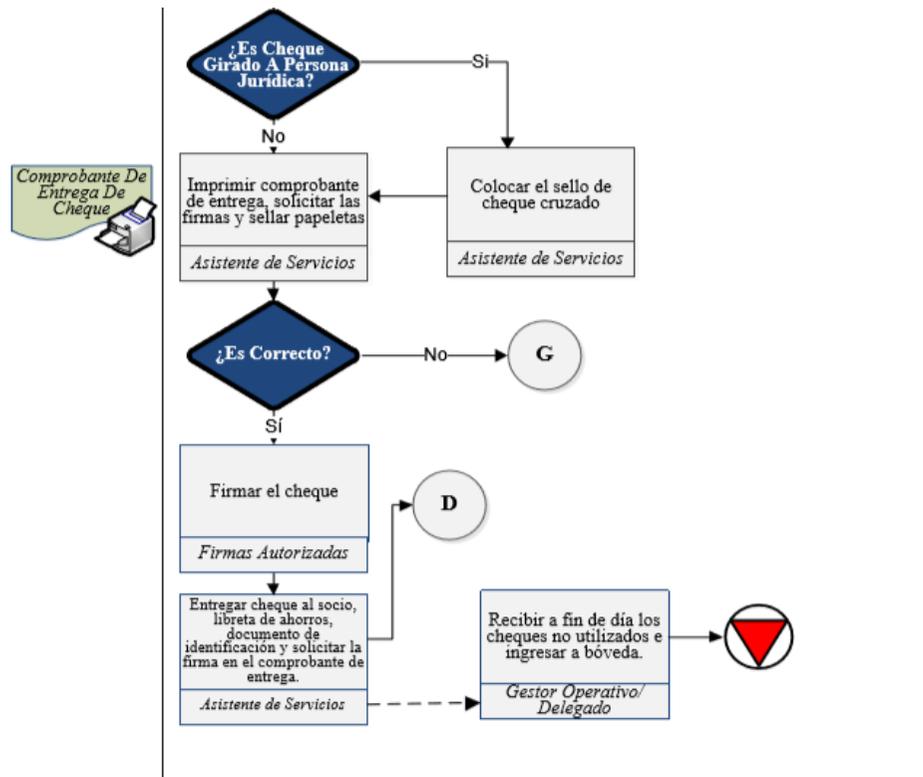


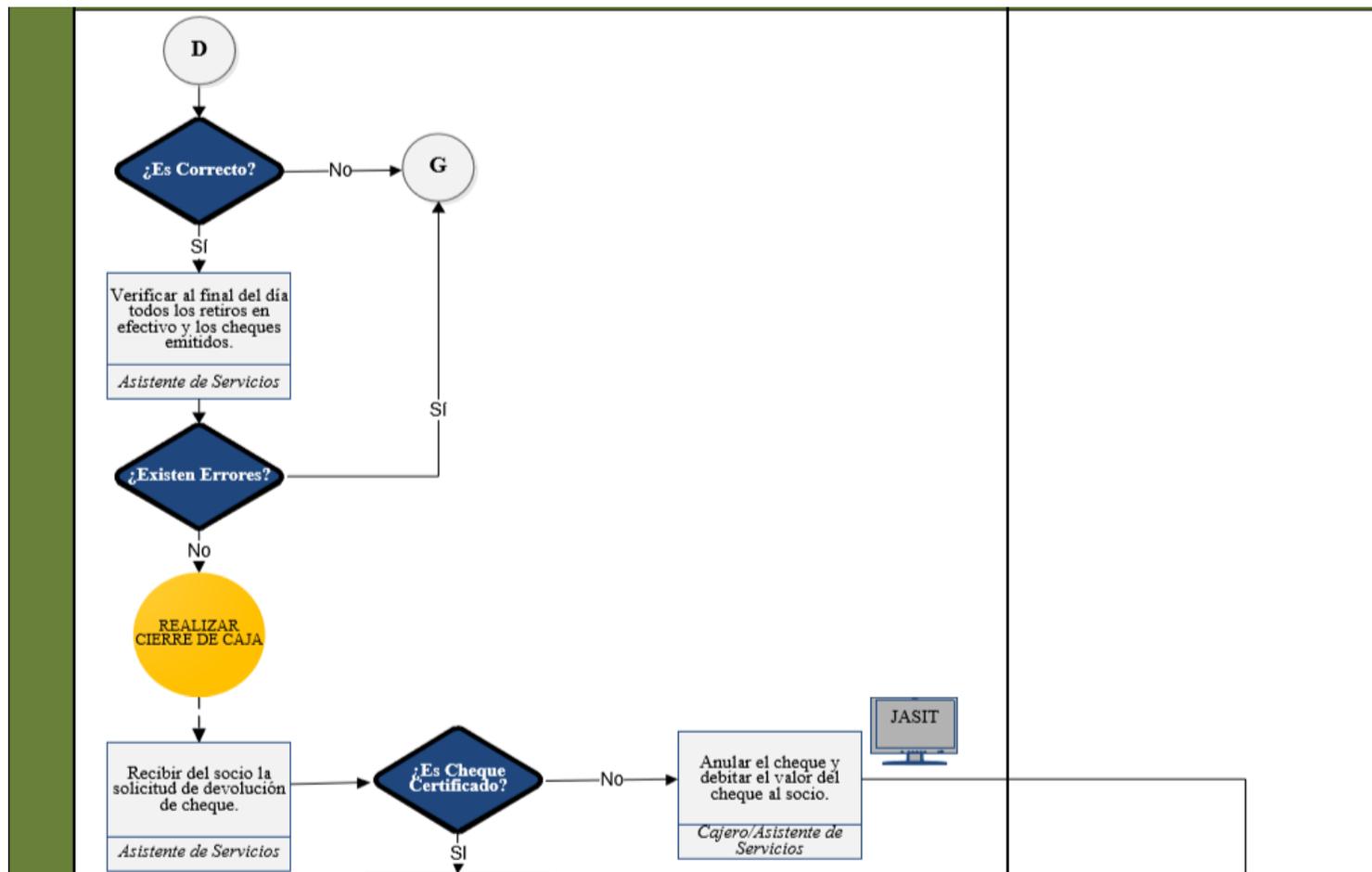
Anexo 14
Flujograma de Retiros

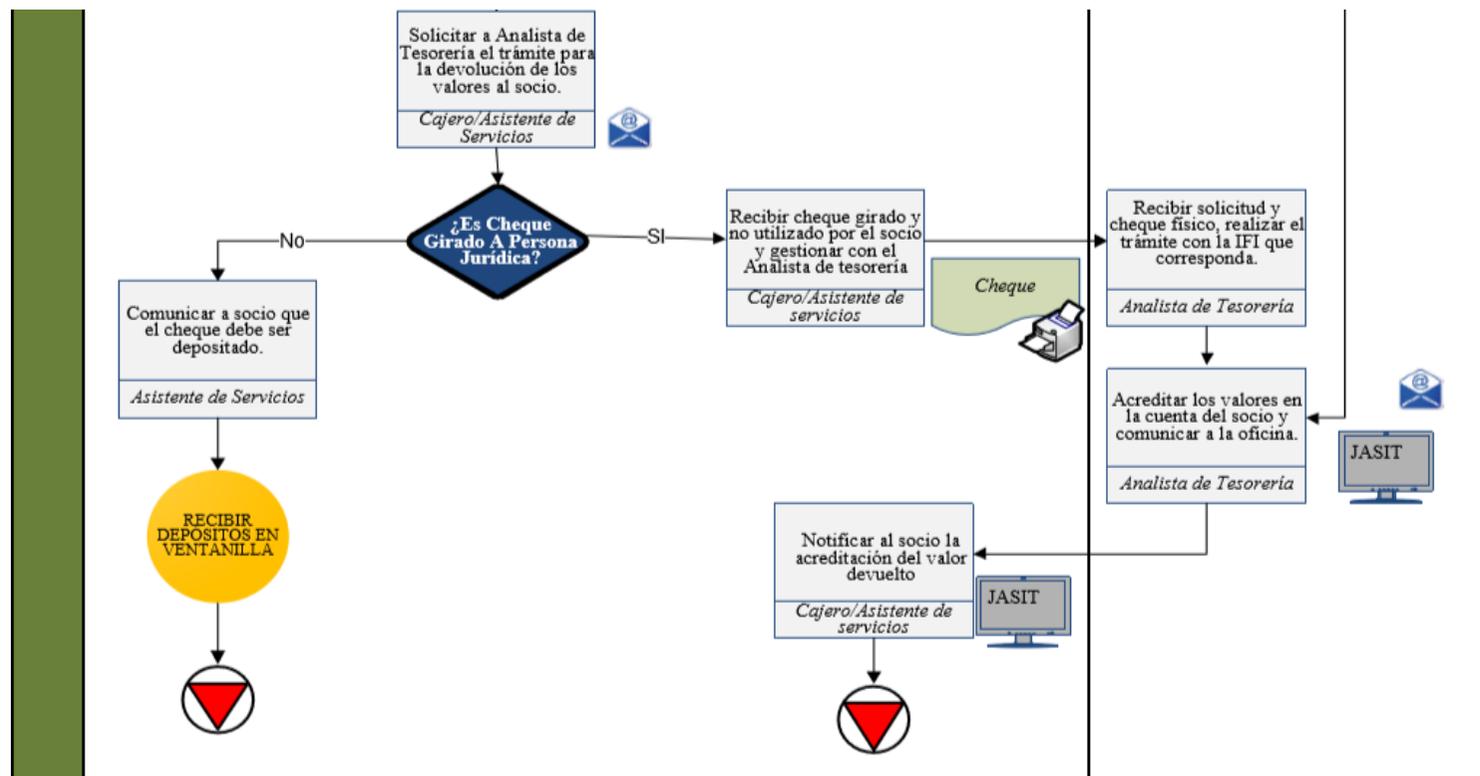


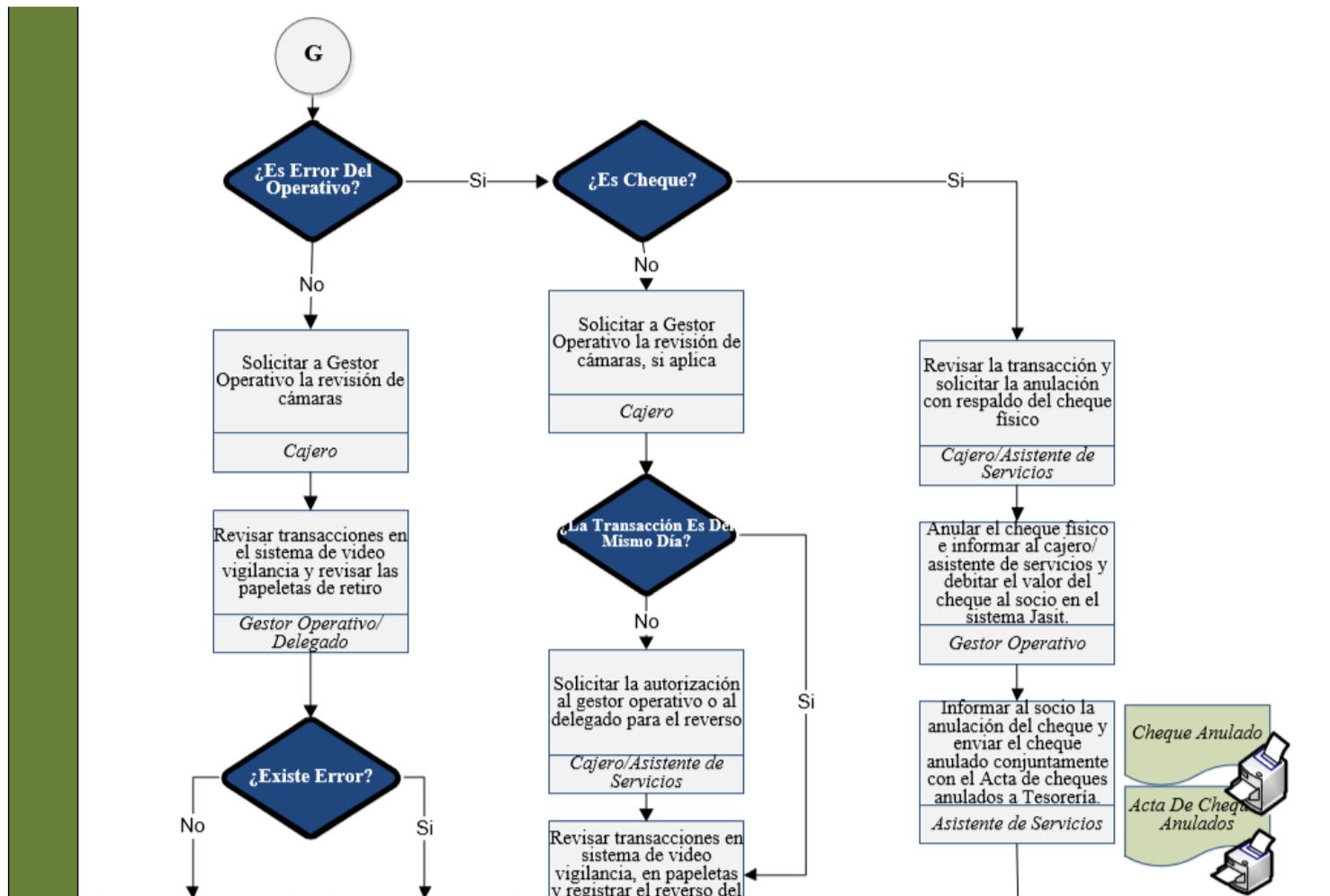


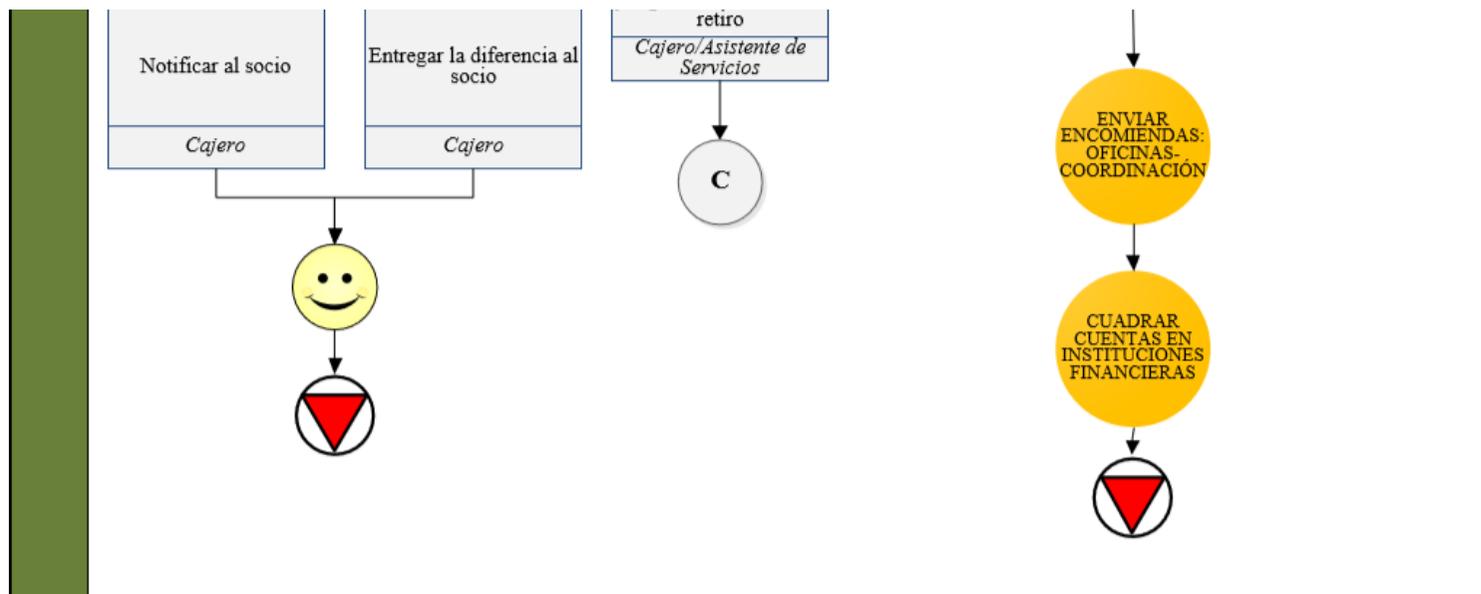








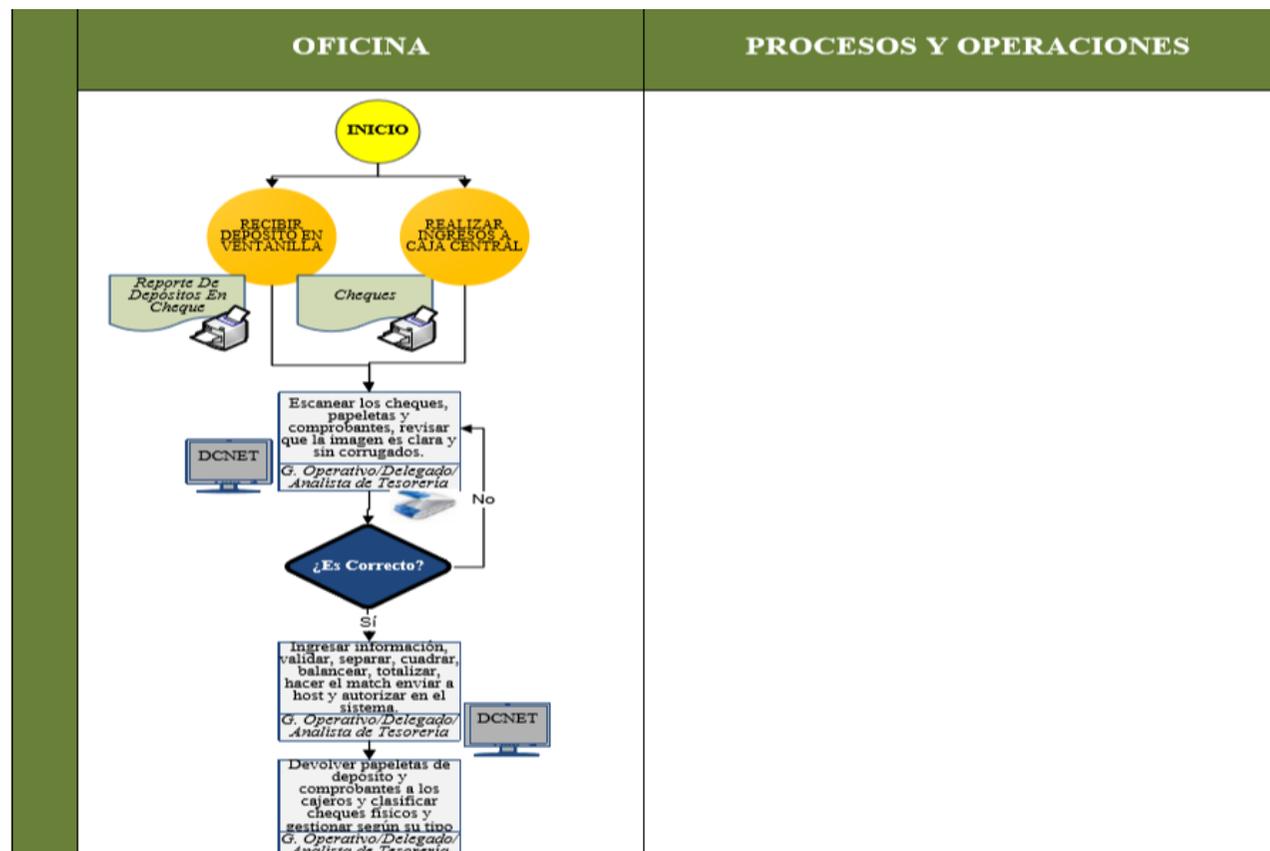


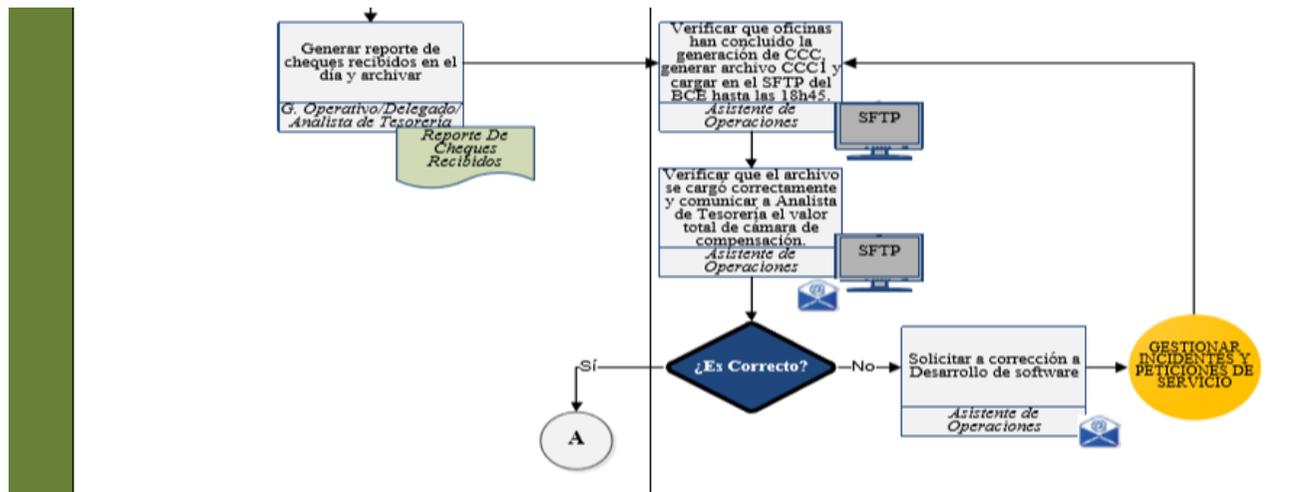


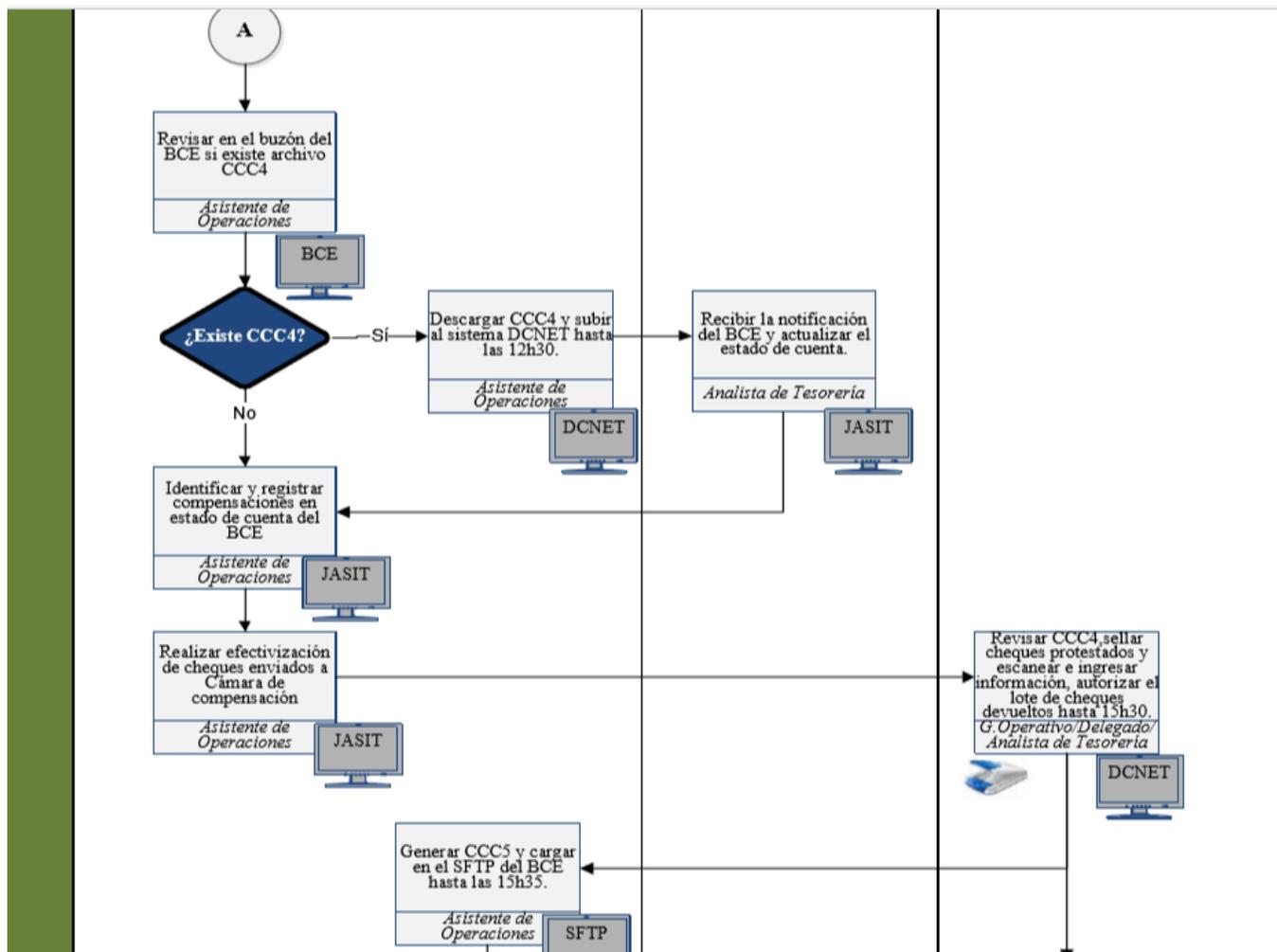
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

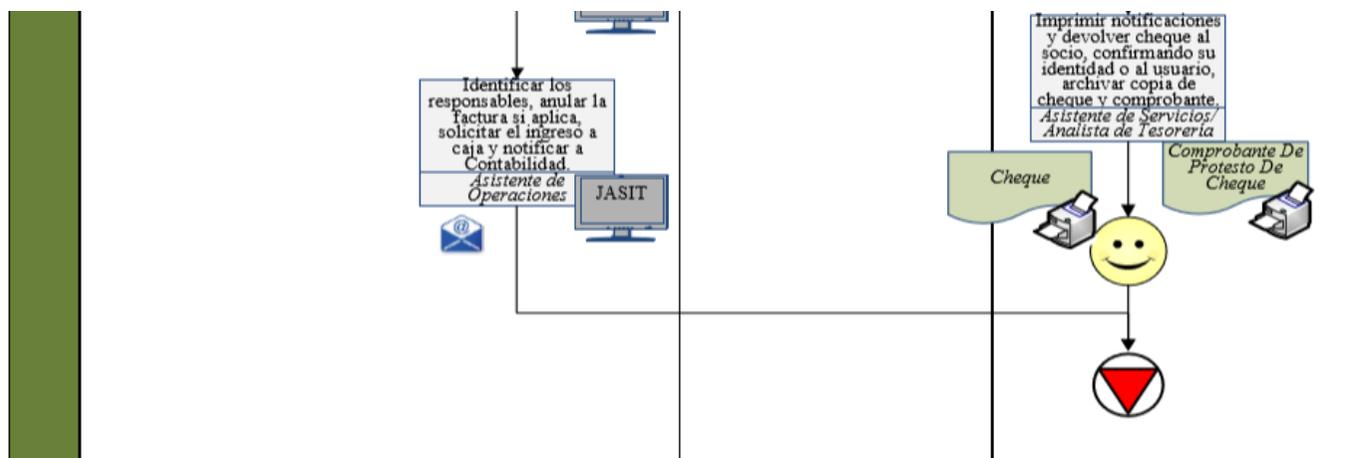


Anexo 15
Flujograma de Procesar Cámara de Compensación







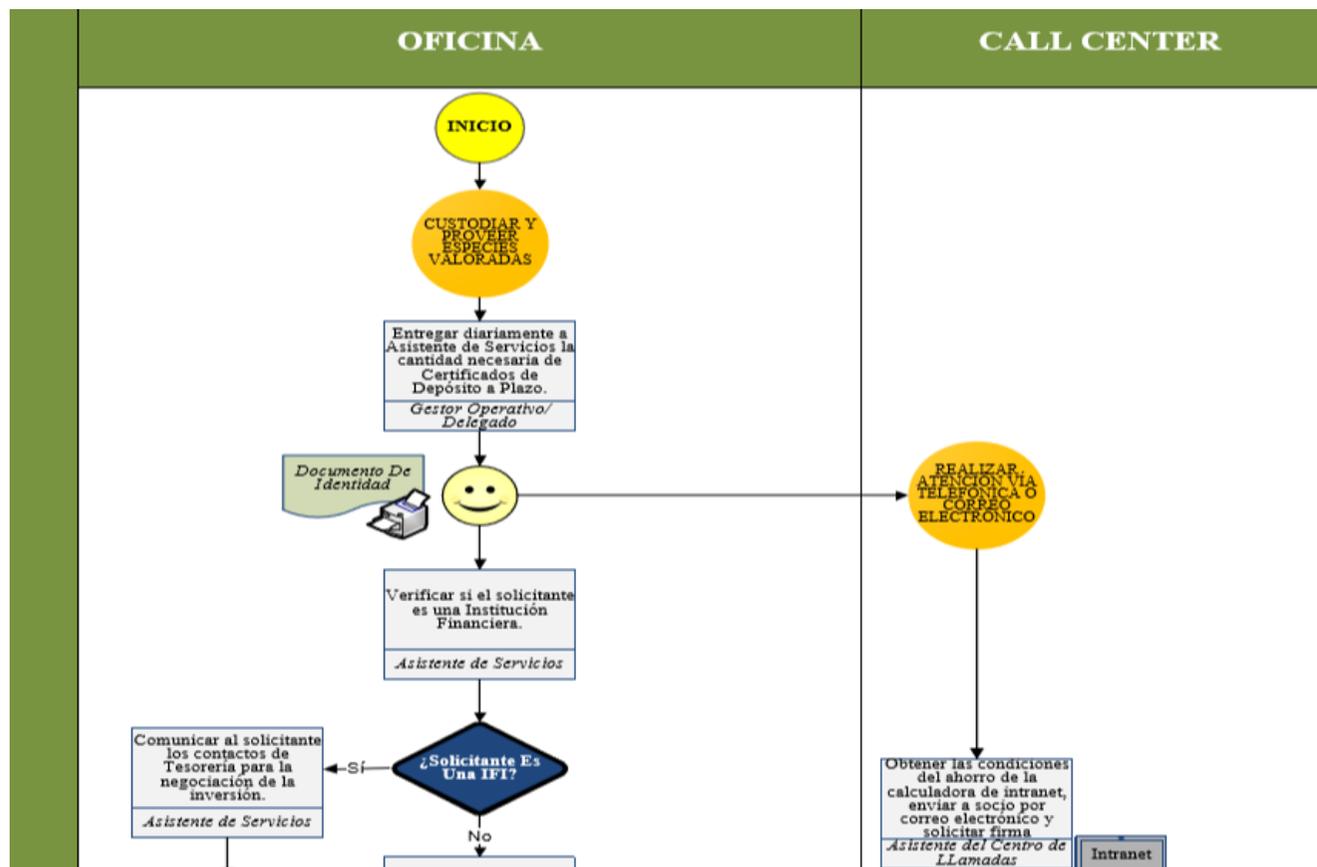


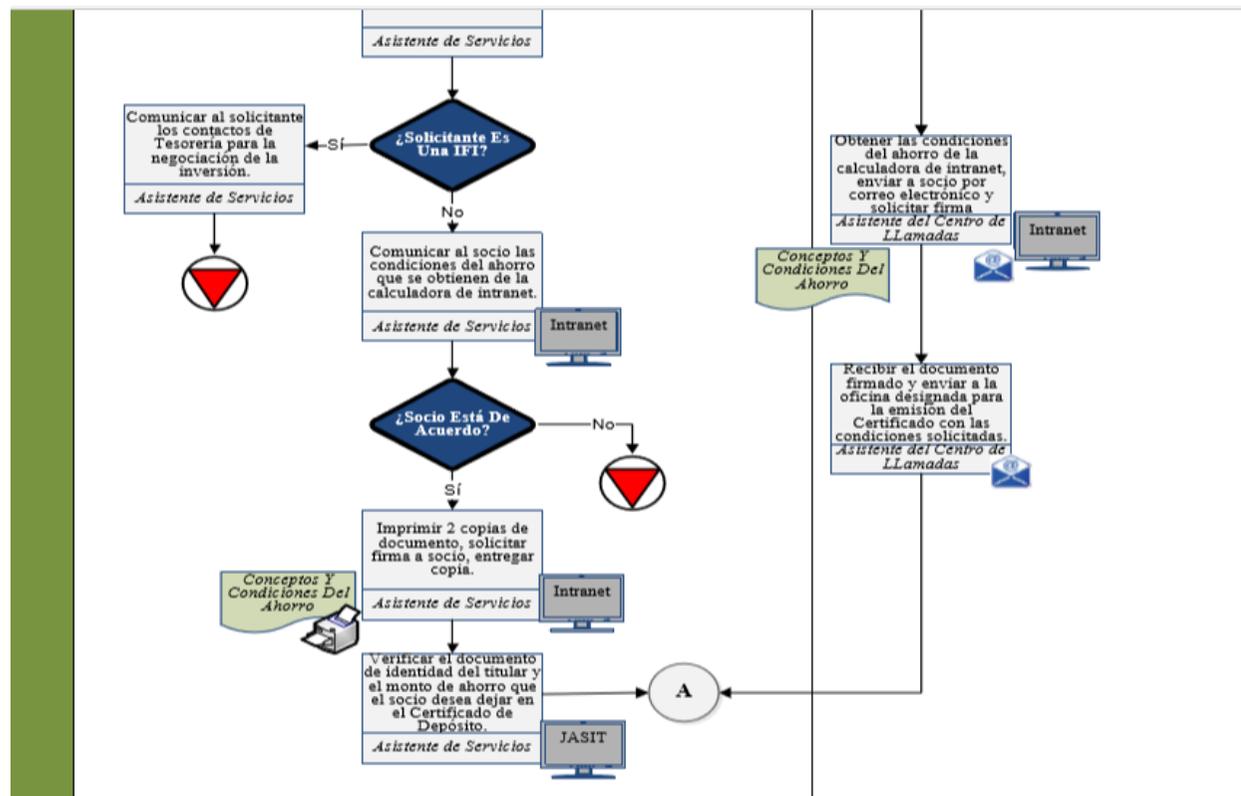
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

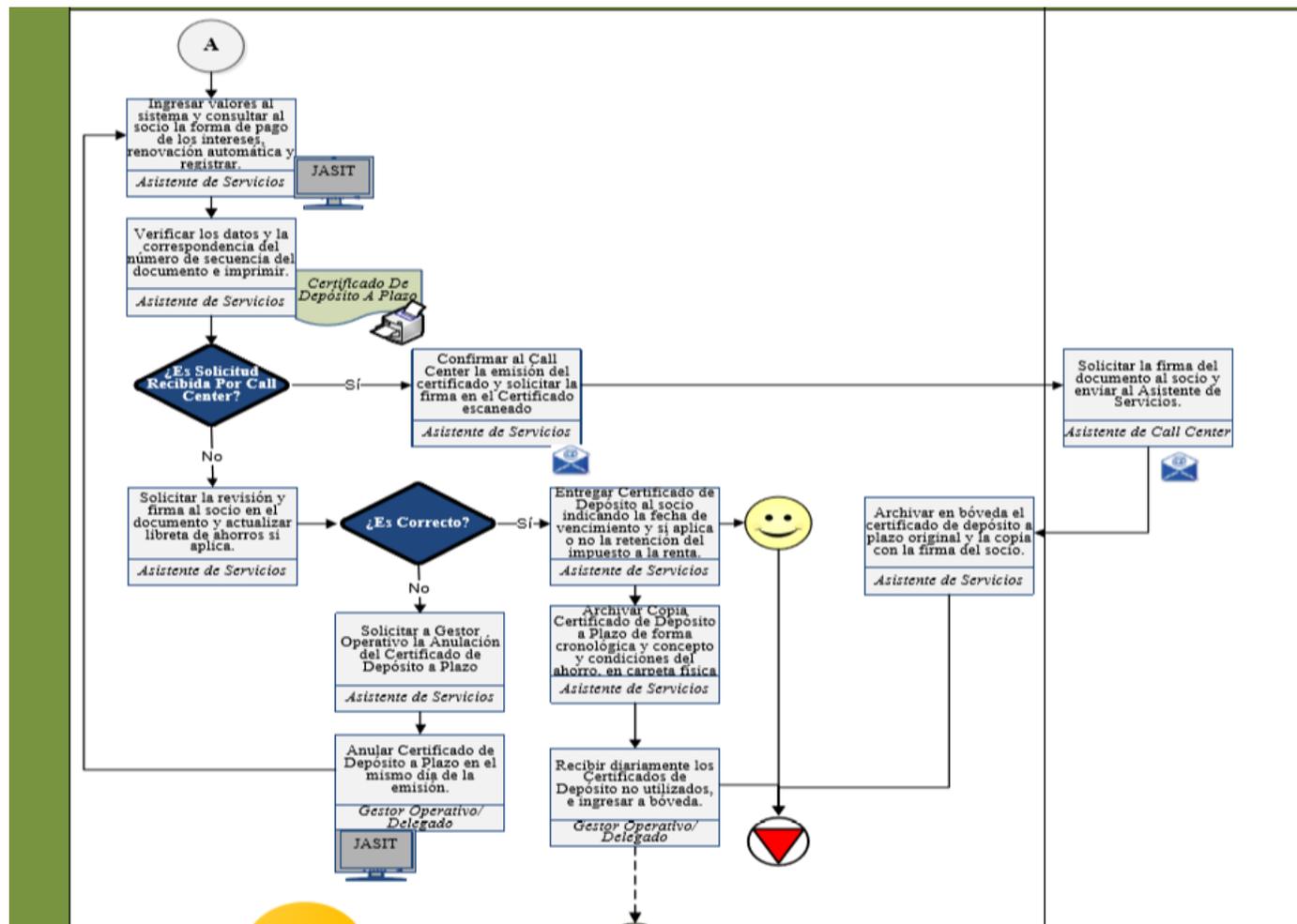
Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

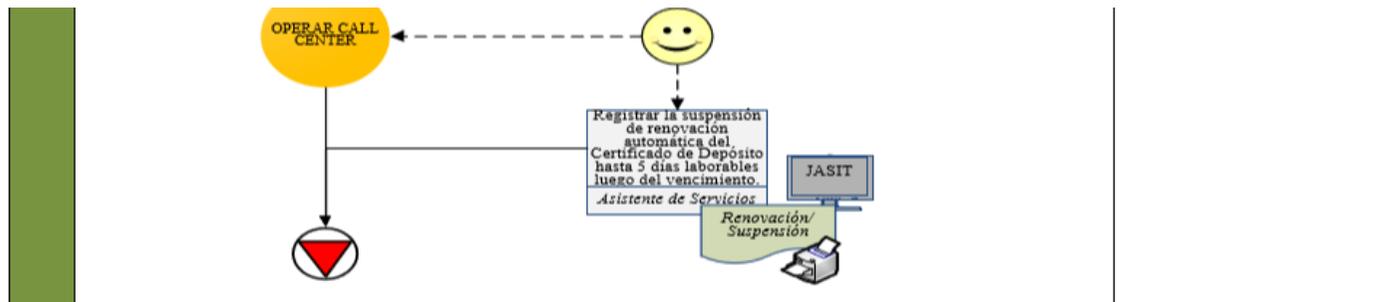


Anexo 16
Flujograma de Gestionar Certificado de Depósito A Plazo







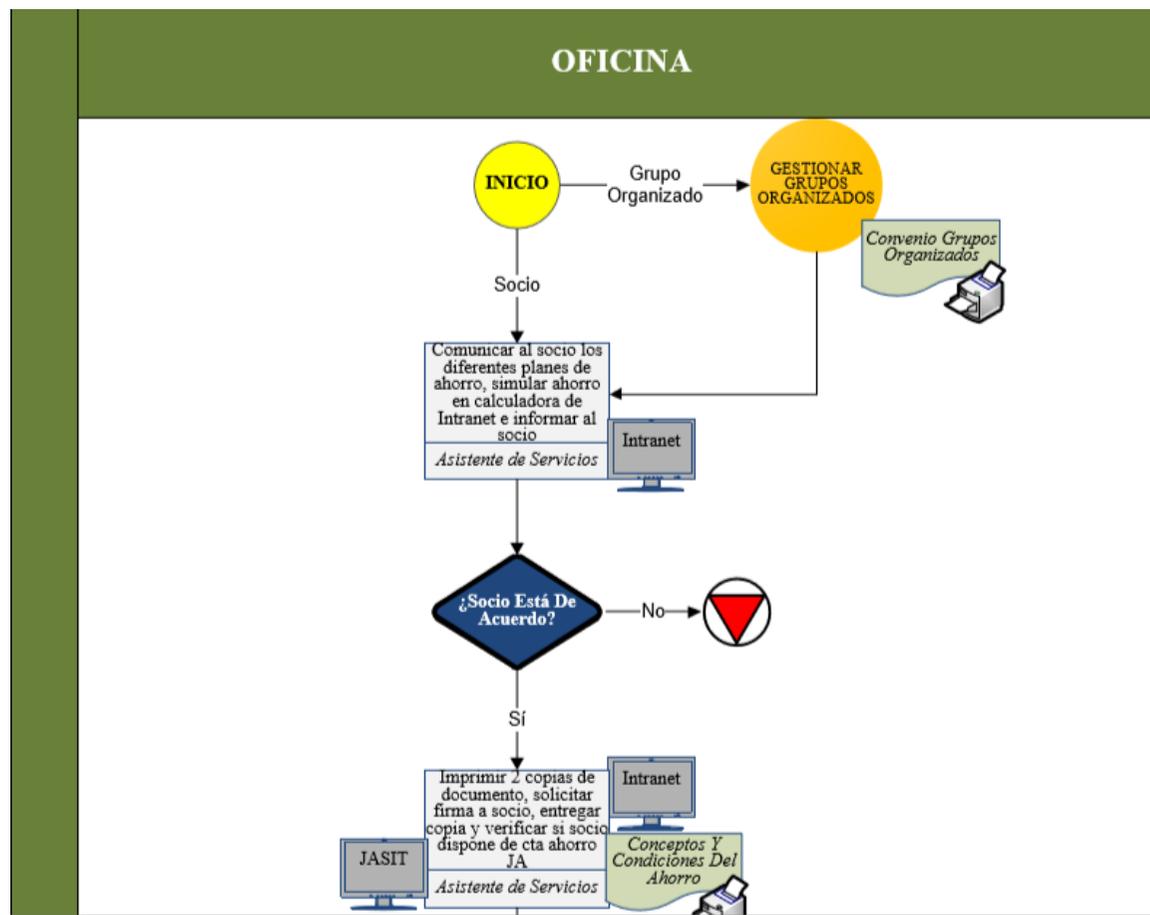


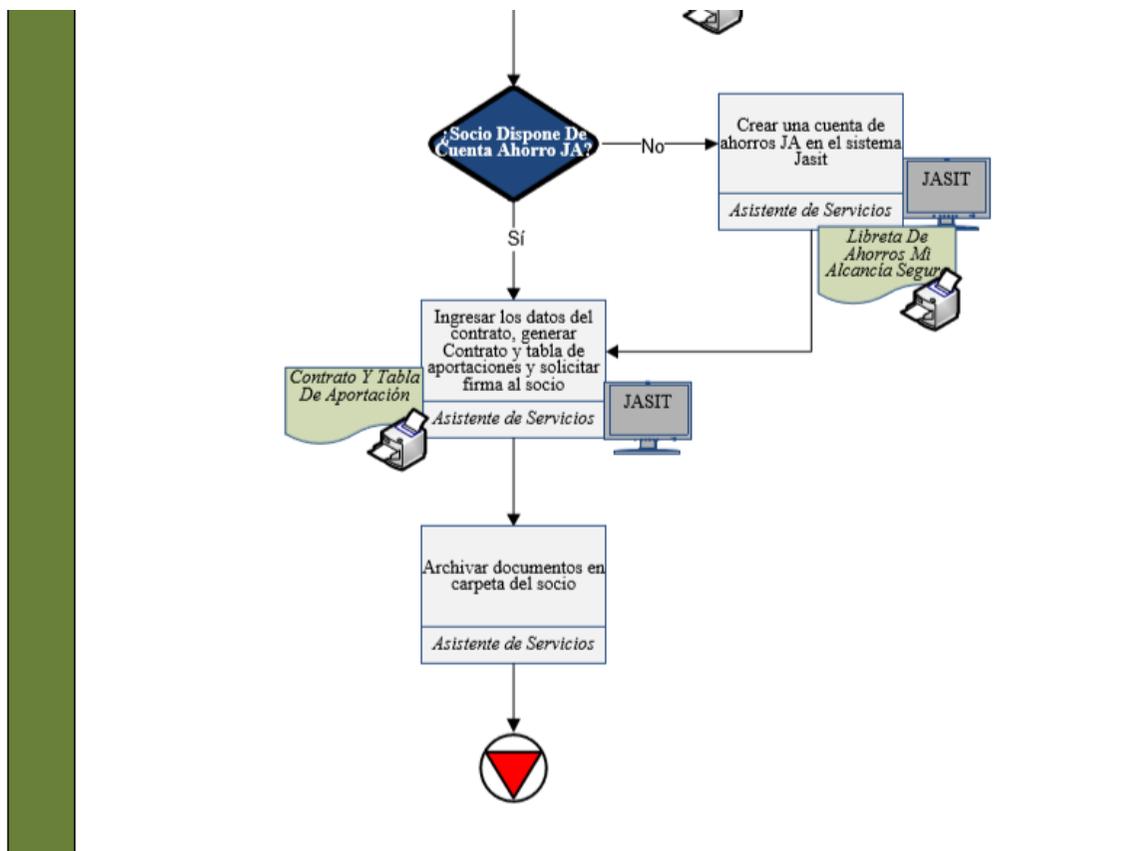
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Anexo 17
Flujograma de Gestión de Ahorro Programado



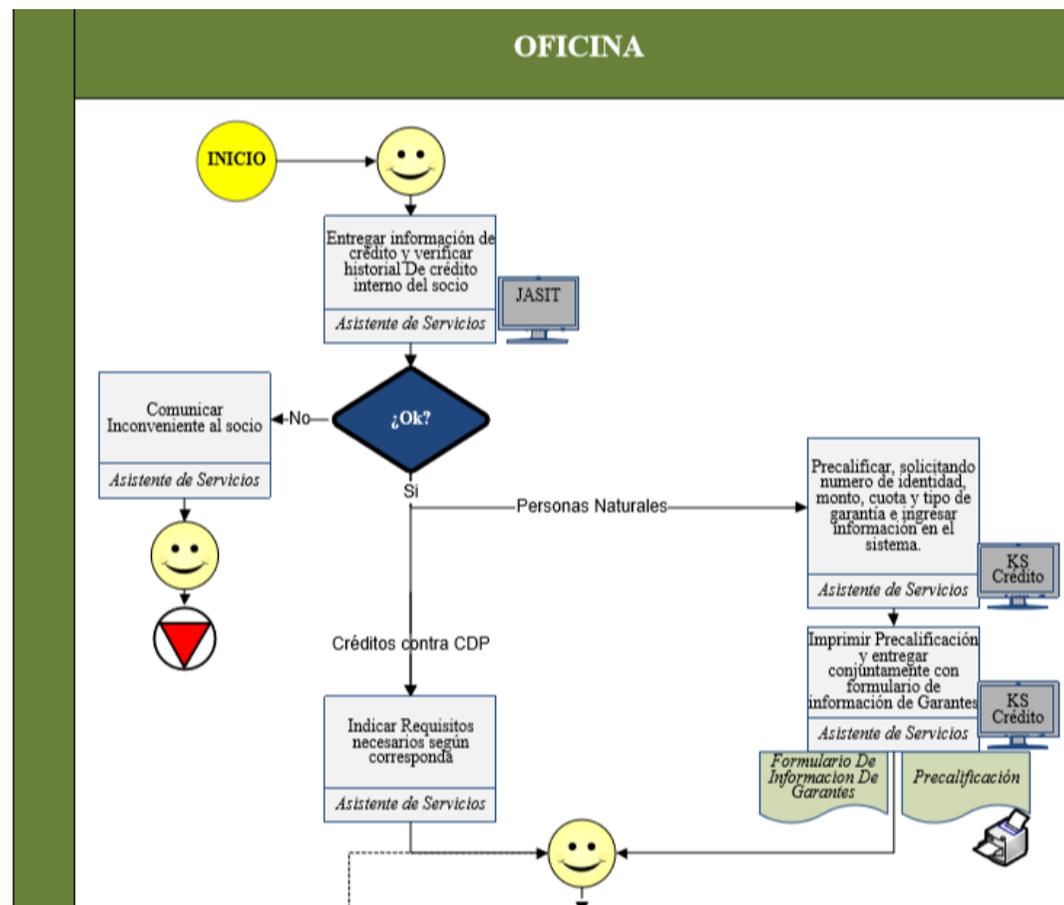


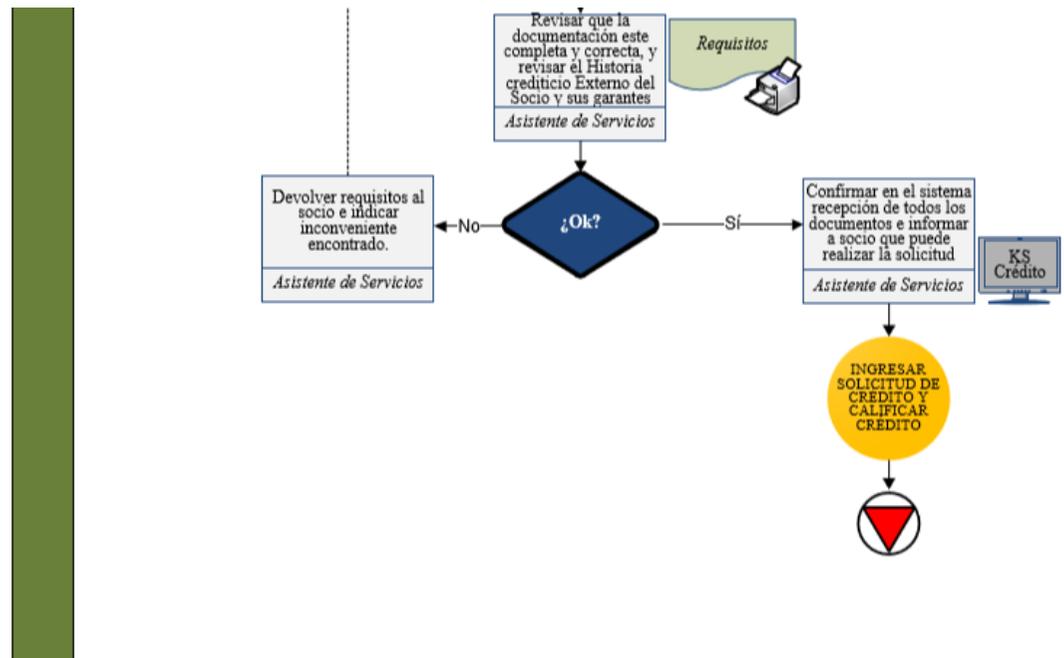
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Anexo 18
Flujograma de Entregar Información, Precalificar Crédito y Revisión de Documentos



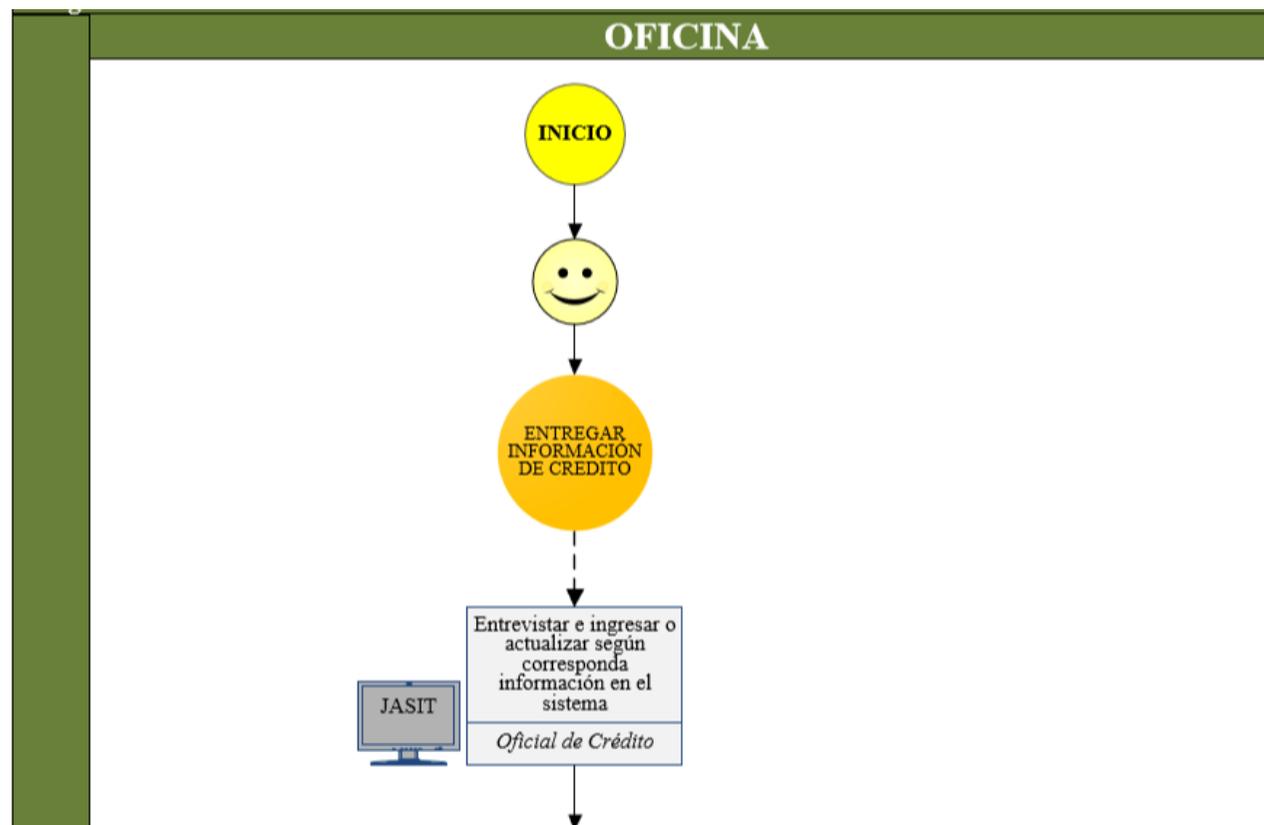


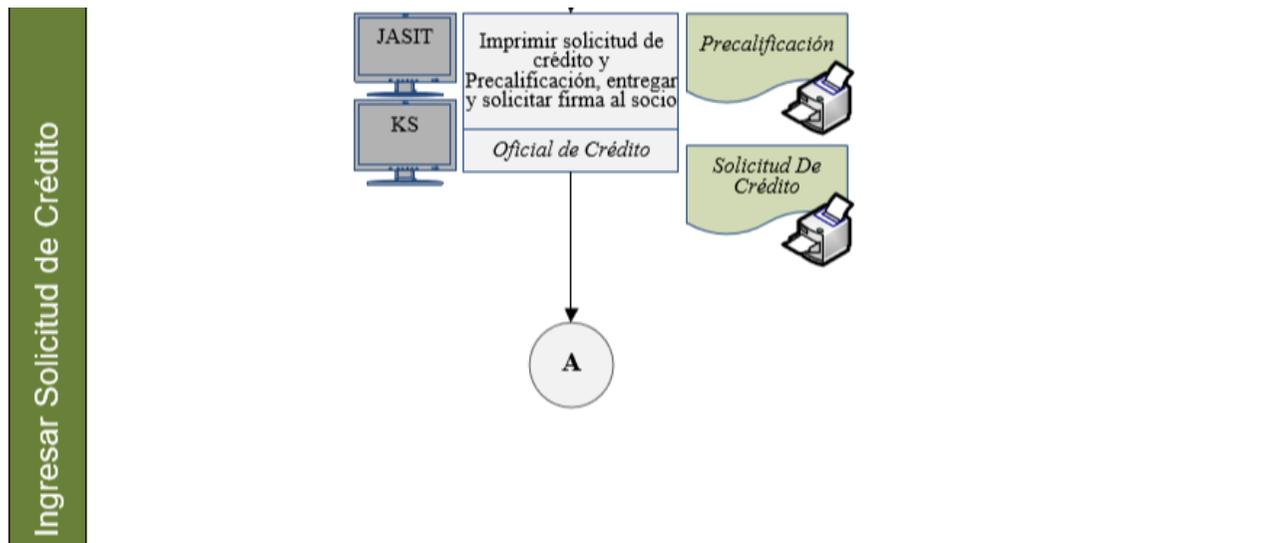
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

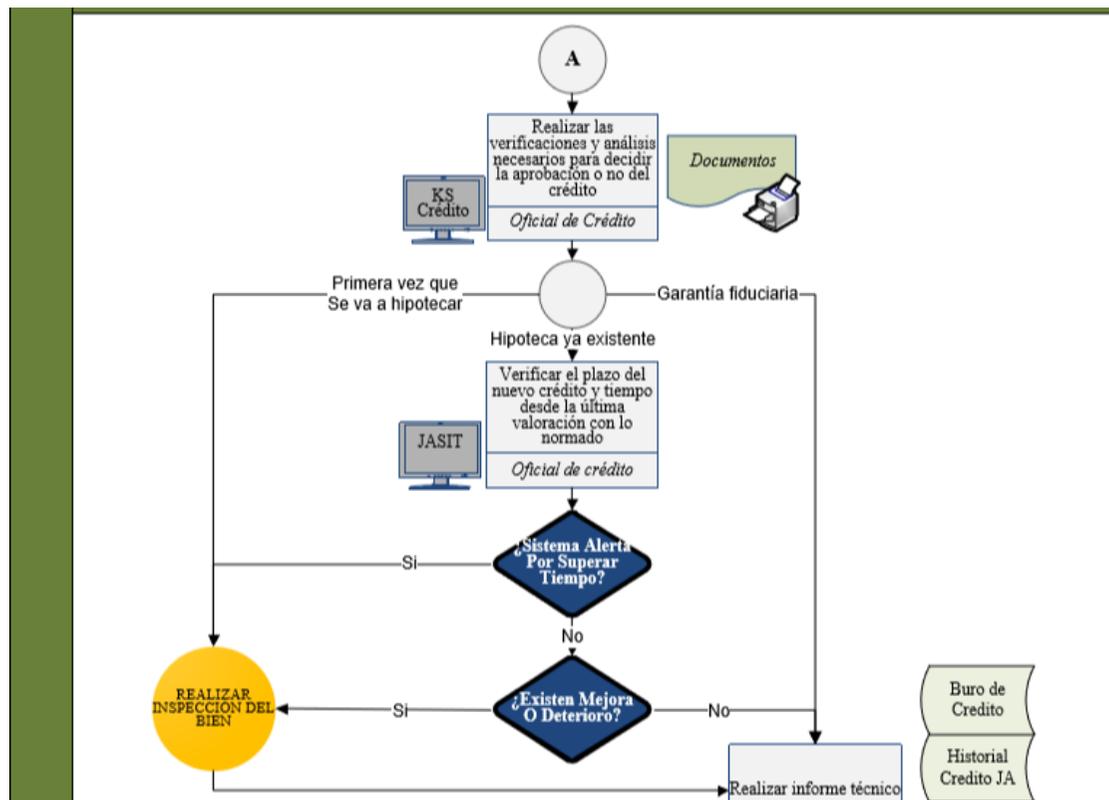
Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

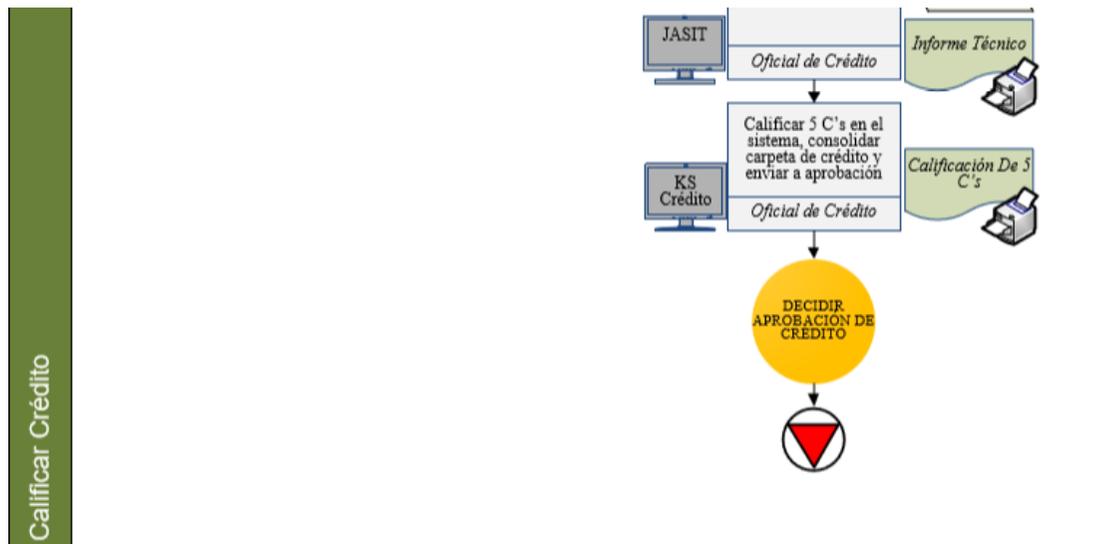


Anexo 19
Flujograma de Ingresar Solicitud de Crédito





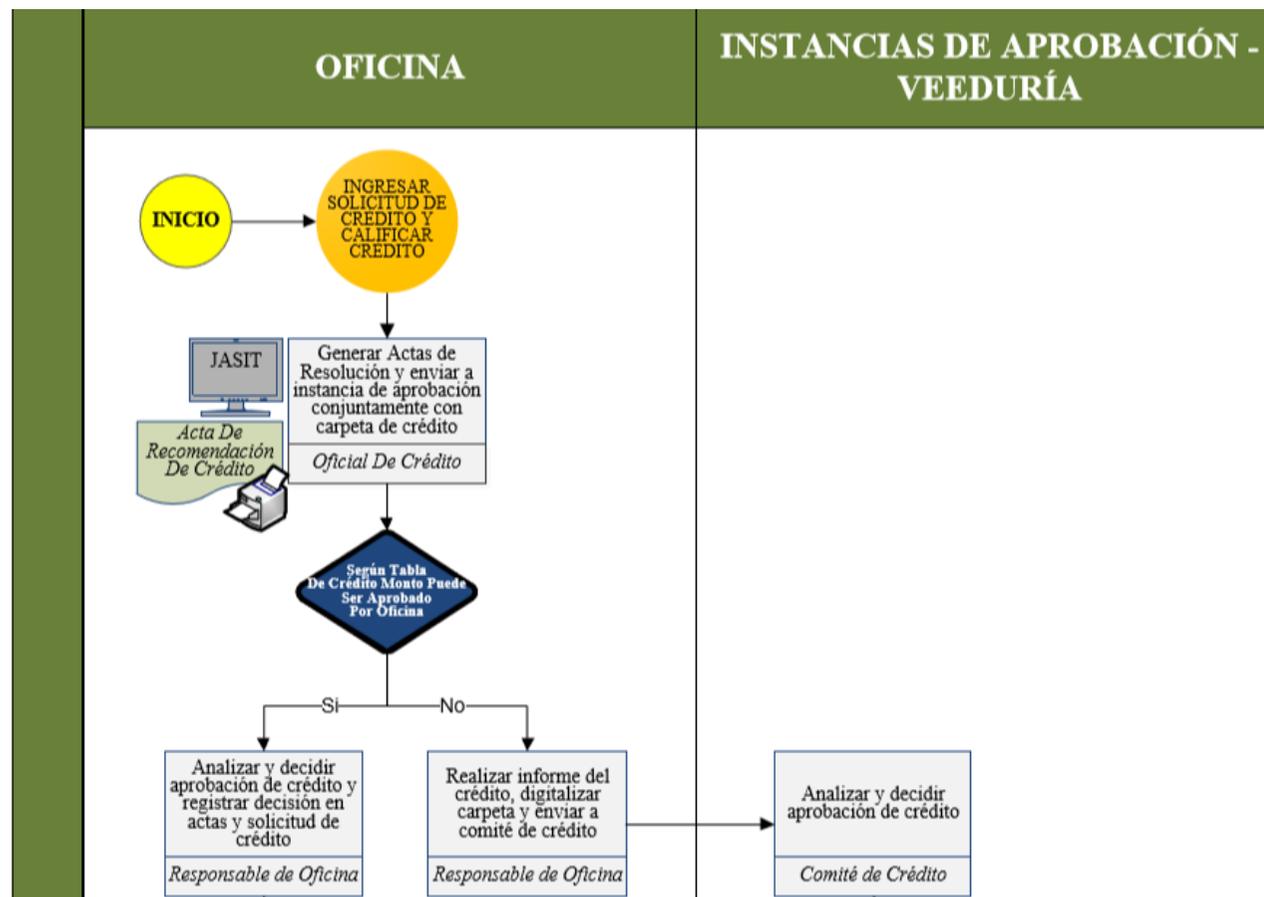


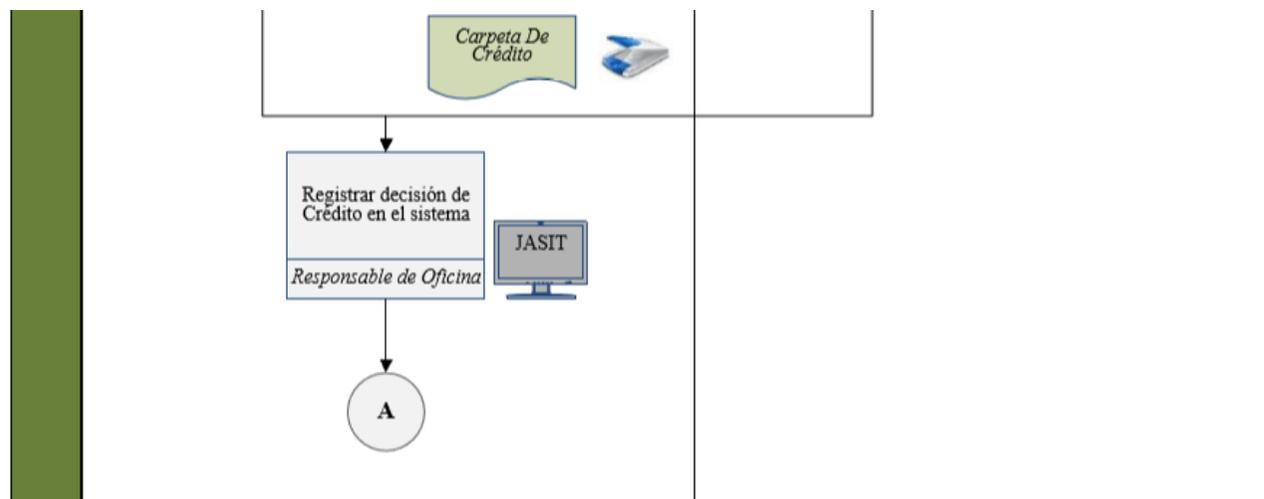


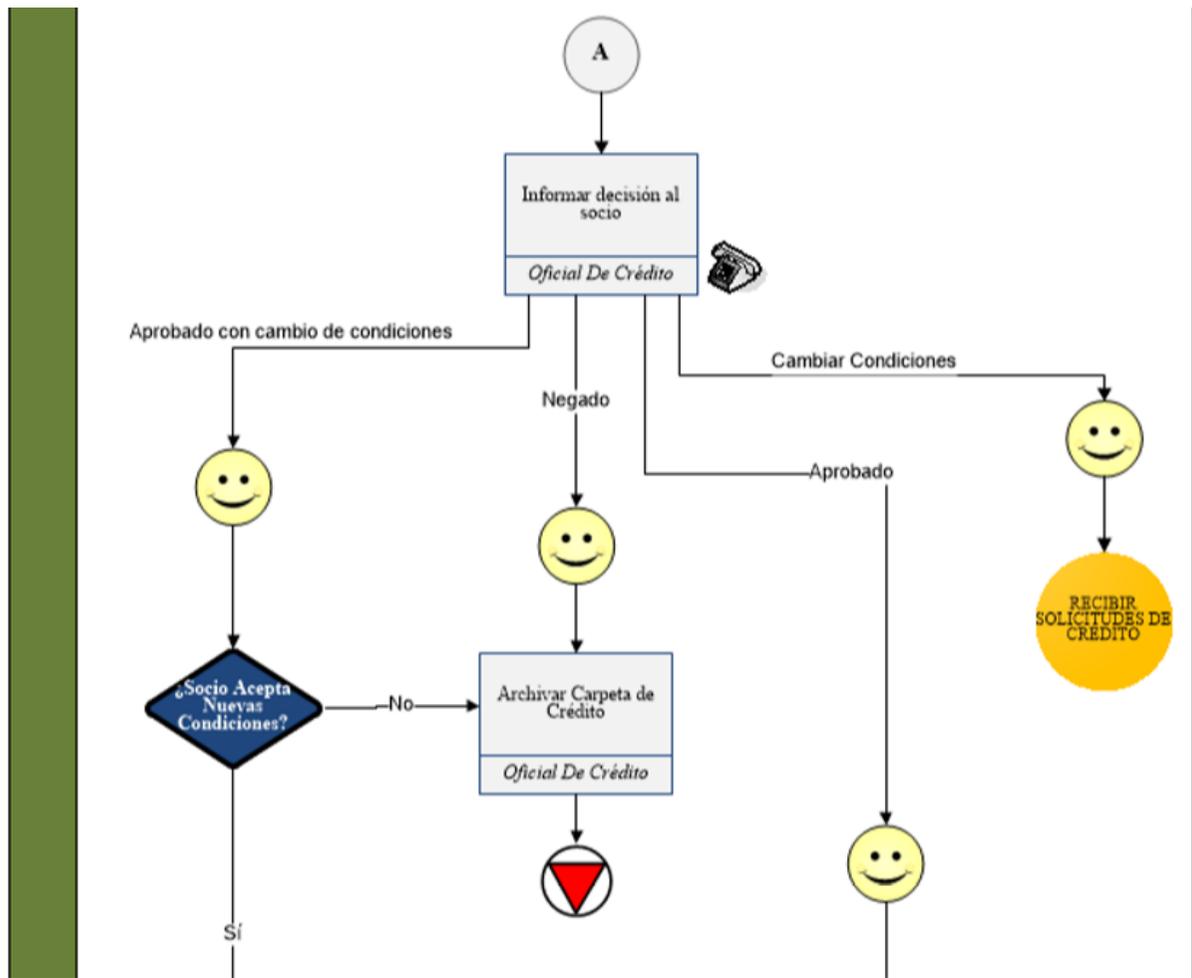
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

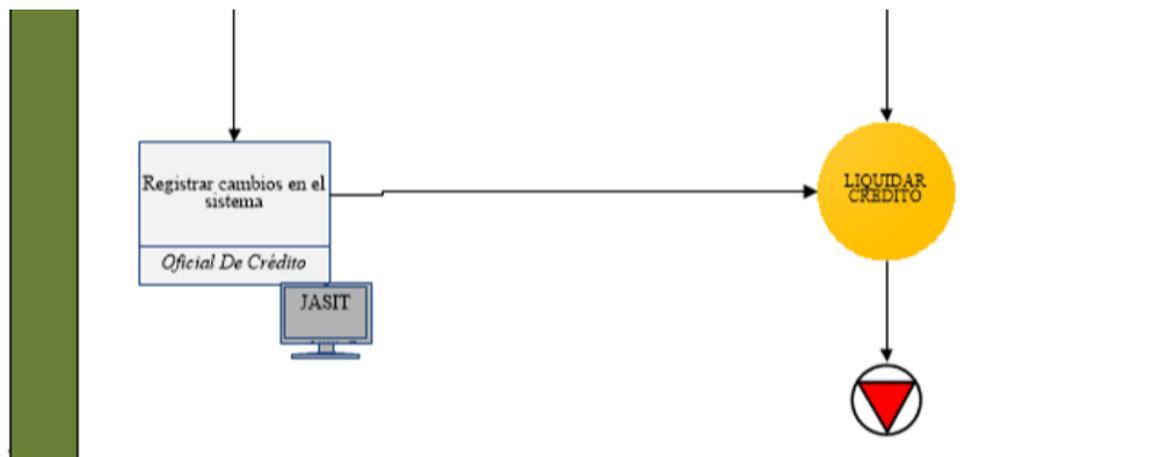


Anexo 20
Flujograma de Aprobación de Crédito (Firma de Garantes)







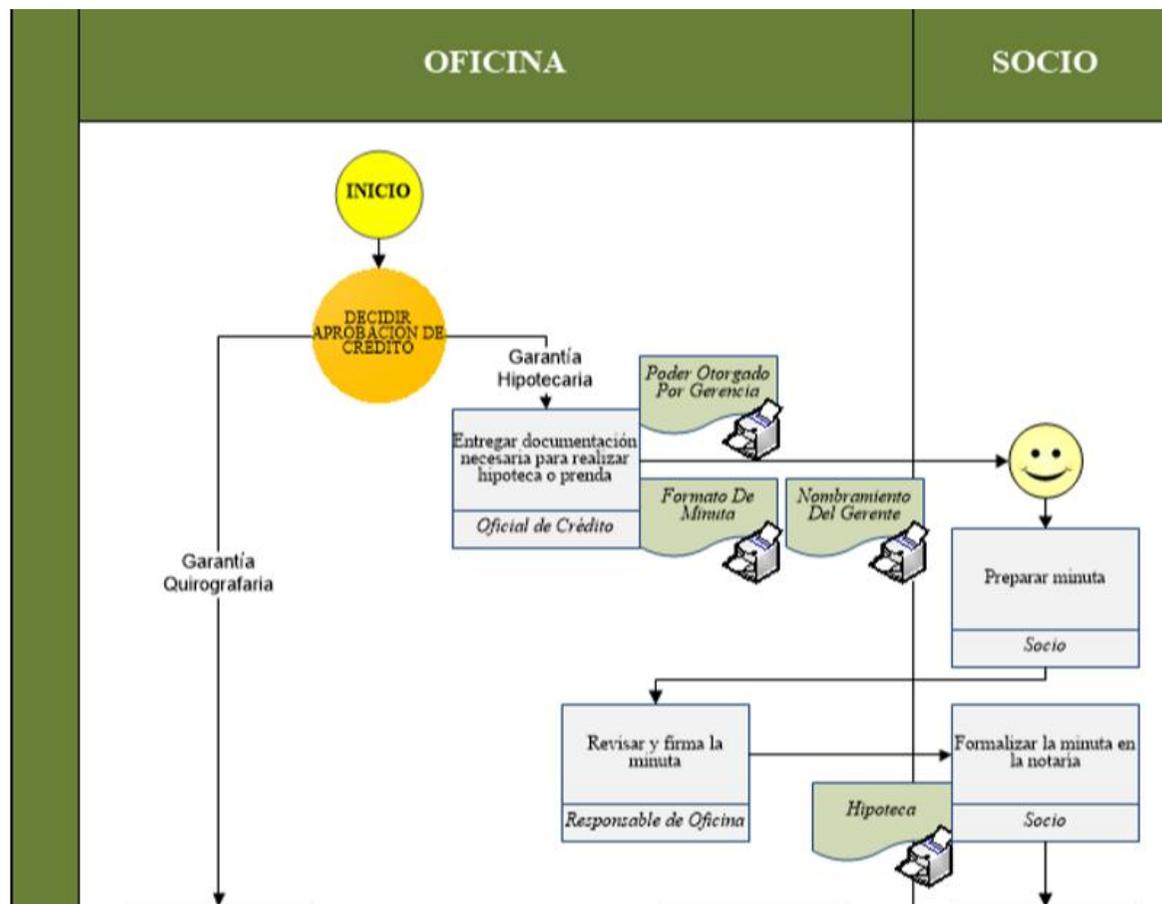


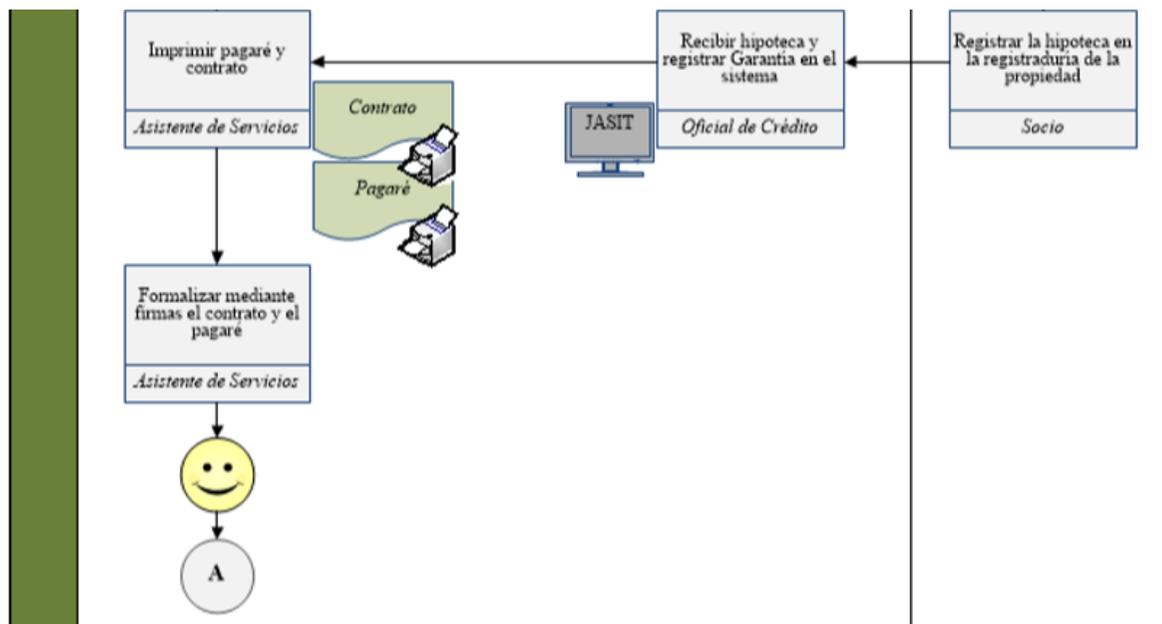
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

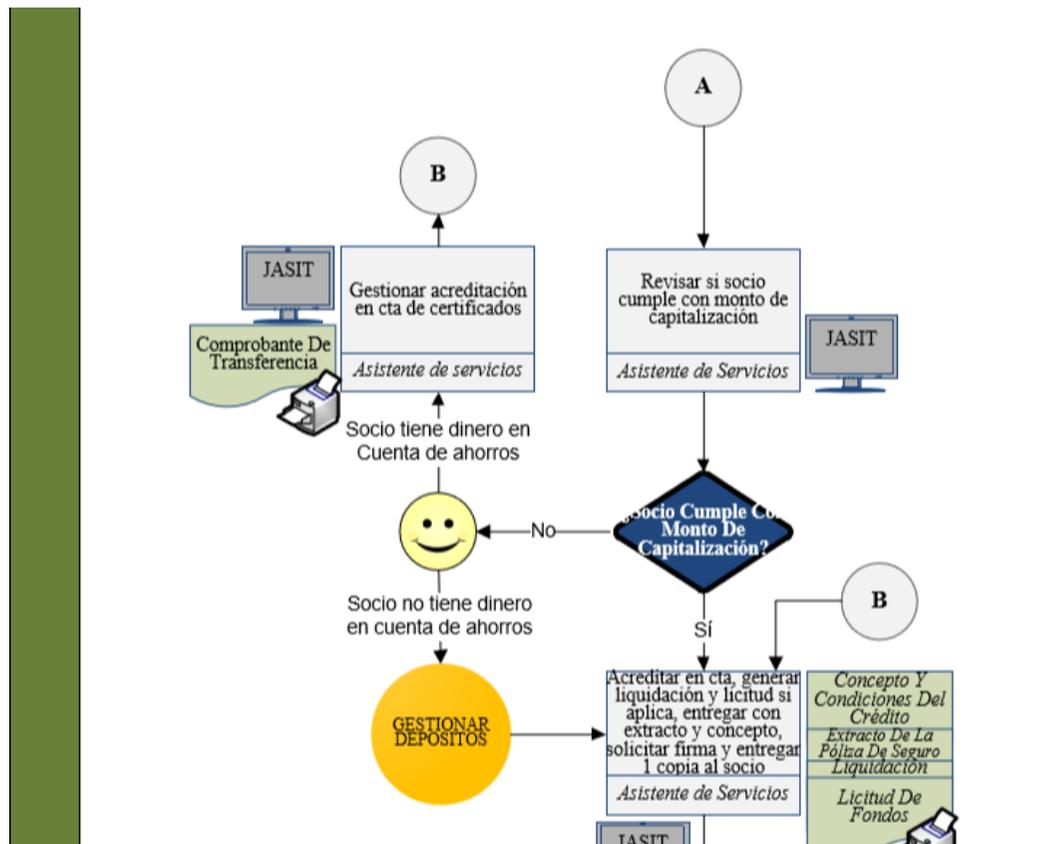
Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

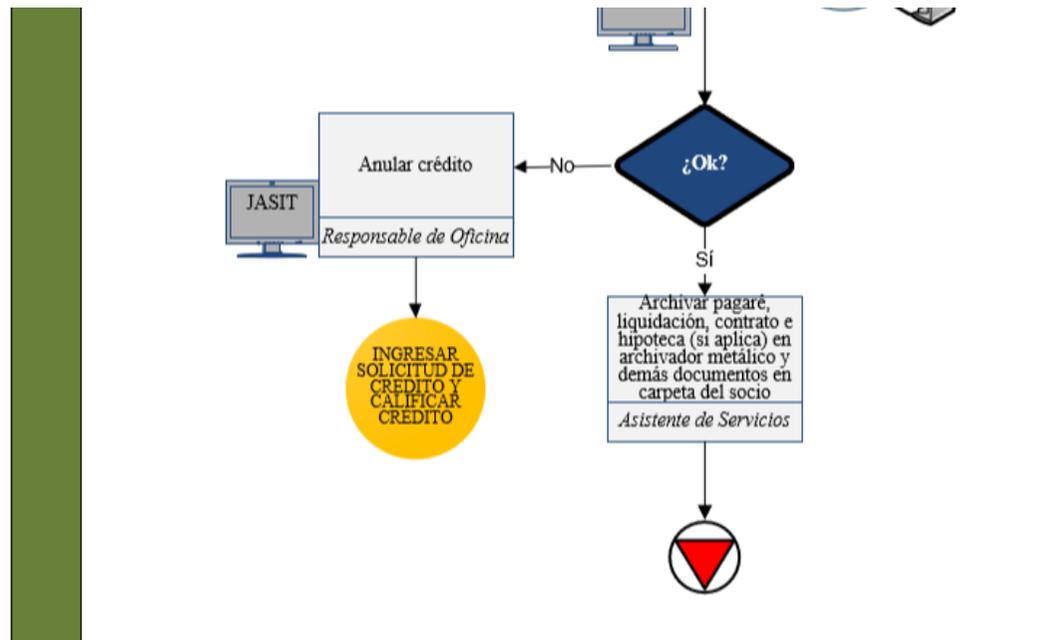


Anexo 21
Flujograma de Liquidar Crédito









Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Anexo 22

Tiempo estándar en segundos obtenido por la Cooperativa Jardín Azuayo

Actividades	Tiempo Estándar
Gestión de Captaciones	
Depósitos	65
Cámara de Compensación	900
Retiro	60
Certificados de depósitos a plazo	349
Ahorro Programado	429
Gestión de Colocaciones	
Dar Información y Precalificar Crédito	938
ingresar solicitud de crédito	1485
Revisión de Documentos	319
Firma de Garantes	405
Liquidación de Crédito	707

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
Elaborado por: Las Autoras



Anexo 23

Aplicación de la Regresión en Depósitos

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,30286116
Coefficiente de determinación R ²	0,09172488
R ² ajustado	0,08447801
Error típico	105,098872
Observaciones	380

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	3	419424,418	139808,139	12,6571623	6,7217E-08
Residuos	376	4153210,58	11045,7728		
Total	379	4572635			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	143,187845	23,2618323	6,15548435	1,9207E-09	97,4482615	188,927428	97,4482615	188,927428
Recibir Dinero y Papeleta	-1,3509181	0,36418223	-3,7094563	0,00023903	-2,0670071	-0,634829	-2,0670071	-0,634829
Contar Dinero	-0,0364343	0,20803234	-0,1751377	0,86106574	-0,4454869	0,37261828	-0,4454869	0,37261828
Entregar comprobante de depósito	1,54120348	0,32256025	4,77803283	2,5426E-06	0,90695544	2,17545152	0,90695544	2,17545152

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 24
 Aplicación del a Regresión en Retiros

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,15812424
Coefficiente de determinación R ²	0,02500328
R ² ajustado	0,01645067
Error típico	99,1996721
Observaciones	346

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	3	86305,8722	28768,6241	2,92346985	0,03397812
Residuos	342	3365476,63	9840,57493		
Total	345	3451782,5			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	168,46212	14,9511977	11,2674665	2,9507E-25	139,054241	197,869999	139,054241	197,869999
Recibir Papeleta	-0,2115397	0,32812761	-0,6446873	0,51956203	-0,856942	0,43386257	-0,856942	0,43386257
Contar Dinero	0,69415928	0,23747834	2,92304248	0,00369712	0,22705728	1,16126128	0,22705728	1,16126128



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entregar Dinero y comprobante de depósito

-0,3372248

0,41042991

-0,821638

0,41185537

-1,1445095

0,4700599

-1,1445095

0,4700599

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 25
 Aplicación de la Regresión en Cámara de Compensación

Resumen

Estadísticas de la regresión

Coeficiente de correlación múltiple	0,965534636
Coeficiente de determinación R ²	0,932257134
R ² ajustado	0,593542802
Error típico	1,377243717
Observaciones	8

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	8	26,1031997	5,220639949	2,75234038	0,427042919
Residuos	1	1,89680026	1,896800257		
Total	9	28			



	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	1,501051204	3,02498273	0,496218107	0,70676178	-36,9349987	39,9371011	-36,9349987	39,9371011
Ingresar información al Sistema	0,010012230	0,02120007	0,427530589	0,74279789	0,278436126	0,26030877	-0,27843613	0,26030877
Escanear cheques	0,146512381	0,04534343	3,010632064	0,20415806	-0,43963051	0,71265527	-0,43963051	0,71265527
Cuadrar escaneo con cheques	0,011264108	0,00990289	1,167751215	0,45083323	0,114264001	0,13739222	-0,114264	0,13739222
Verificar Errores en el cuadro	0,001266247	0,01449972	0,294229537	0,81782844	0,188502722	0,17997023	-0,18850272	0,17997023
Totalizar y enviar al supervisor	0,042127474	0,03441947	1,610352328	0,35377268	0,492768312	0,38191336	-0,49276831	0,38191336

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 26

Aplicación de la Regresión en Certificados de Depósitos a Plazo

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,27365718
Coefficiente de determinación R ²	0,07488825
R ² ajustado	0,00372581
Error típico	8,49881632
Observaciones	29

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	2	152,023149	76,0115744	1,05235639	0,36351686
Residuos	26	1877,97685	72,2298789		
Total	28	2030			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	24,5820998	10,0250451	2,45206875	0,02123143	3,97532448	45,1888751	3,97532448	45,1888751
Dar Información	0,01531541	0,01860723	0,82308916	0,41794311	-0,0229323	0,05356312	-0,0229323	0,05356312
Solicitud de Póliza	-0,04260612	0,03138187	-1,35766664	0,18623712	-0,10711248	0,02190024	-0,10711248	0,02190024

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 27
 Aplicación de la Regresión en Gestionar Ahorro Programado

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,17737741
Coefficiente de determinación R ²	0,03146274
R ² ajustado	-
Error típico	8,13035471
Observaciones	27

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	2	51,5359763	25,7679881	0,38981767	0,68139033
Residuos	24	1586,46402	66,1026677		
Total	26	1638			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	8,59985756	7,13571544	1,20518505	0,23988112	-6,12753528	23,3272504	-6,12753528	23,3272504
Dar Información	0,02248087	0,02570185	0,87467898	0,39041795	-0,03056514	0,07552687	-0,03056514	0,07552687
Gestionar ahorro programado	0,00421293	0,01299472	0,32420333	0,74859275	-0,02260686	0,03103273	-0,02260686	0,03103273

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)
 Elaborado por: Las Autoras



Anexo 28
 Aplicación de la Regresión en Información de Crédito

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,44245273
Coefficiente de determinación R ²	0,19576442
R ² ajustado	0,09086413
Error típico	7,56806184
Observaciones	27

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	3	320,662118	106,887373	1,86619516	0,16350612
Residuos	23	1317,33788	57,2755601		
Total	26	1638			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	13,8485007	6,55205089	2,11361311	0,04560459	0,29455071	27,4024506	0,29455071	27,4024506
Dar información	0,0325291	0,01931557	1,68408656	0,10568976	0,00742821	0,07248641	-0,00742821	0,07248641
Precalificar Créditos	0,00191349	0,02102205	0,09102306	0,92826237	0,04157393	0,04540091	-0,04157393	0,04540091
Entregar Requisitos	-0,01498756	0,01276221	-1,17437013	0,25226328	0,04138819	0,01141308	-0,04138819	0,01141308

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 29
Aplicación de la Regresión en Revisión de Documentos

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,23394363
Coefficiente de determinación R ²	0,05472962
R ² ajustado	0,01691881
Error típico	7,86982308
Observaciones	27

ANÁLISIS DE
 VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	89,6471186	89,6471186	1,44745942	0,24020618
Residuos	25	1548,35288	61,9341153		
Total	26	1638			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	17,9335711	3,60327732	4,97701661	3,9555E-05	10,5124825	25,3546596	10,5124825	25,3546596
Revisión de Documentos	-0,0109086	0,00906707	-1,2031041	0,24020618	-0,0295826	0,00776535	-0,0295826	0,00776535

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 30
 Aplicación de la Regresión en Ingresar Solicitud de Crédito

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,29498611
Coefficiente de determinación R ²	0,087016805
R ² ajustado	-
Error típico	5,621008793
Observaciones	18

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	3	42,1596421	14,053214	0,44478193	0,72476938
Residuos	14	442,340358	31,5957398		
Total	17	484,5			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	11,00553215	5,76725634	1,90827865	0,0770748	-1,36400248	23,3750668	-1,36400248	23,3750668
Entrevistar	0,009633353	0,01229063	0,78379655	0,44621822	-0,01672742	0,03599413	-0,01672742	0,03599413
Ingresar y verificar información	0,001799479	0,0030279	0,59429943	0,56179345	-0,00469472	0,00829368	-0,00469472	0,00829368
Realizar informe técnico	0,013316794	0,0123014	-1,08254297	0,29730493	-0,03970067	0,01306708	-0,03970067	0,01306708

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 31
Aplicación de la Regresión en Firma de Garantes

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,0476994
Coefficiente de determinación R ²	0,00227523
R ² ajustado	-0,0744728
Error típico	4,63567218
Observaciones	15

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	0,6370651	0,6370651	0,02964547	0,86594864
Residuos	13	279,362935	21,4894565		
Total	14	280			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	9,10860217	6,54898251	1,39084234	0,18762221	-5,0396144	23,2568187	-5,0396144	23,2568187
Firma de Garantes	-0,005445	0,03162414	-0,1721786	0,86594864	-0,0737648	0,06287481	-0,0737648	0,06287481

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 32
Aplicación de la Regresión en Liquidación de Créditos

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,04039737
Coefficiente de determinación R ²	0,00163195
R ² ajustado	-0,0751656
Error típico	4,63716636
Observaciones	15

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	0,45694538	0,45694538	0,02125	0,88633604
Residuos	13	279,543055	21,5033119		
Total	14	280			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	8,66956138	4,746642	1,82646203	0,09082518	-1,5849352	18,924058	-1,5849352	18,924058
Liquidación Crédito	-0,0008525	0,00584817	-0,1457738	0,88633604	-0,0134867	0,01178169	-0,0134867	0,01178169

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 33

Tabulación de encuestas del Costeo ABC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del año 2017

Nombre	Apellido	Cédula	Cargo	Sucursal	Proceso ID	Actividad	Horas por semana
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1490	Recibir depósitos en ventanilla	3
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1491	Procesar cámara de compensación	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	6,25
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	6,25
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	0,33
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1518	Generar avances	0,16
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	3



Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	2,5
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	0,25
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1534	Alimentar cajeros automáticos	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1536	Gestionar corresponsal solidario	2,5
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	3
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1541	Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	0,5
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1542	Entregar certificados	0,25
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1543	Gestionar cambio de oficina	0,75
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1544	Bloquear y desbloquear cuentas	0,17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	0,33
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	0,08
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1552	Atender reclamos	0,33
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1558	Recibir solicitud de reclamación y pagar seguro a beneficiarios	1
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1561	Gestionar pagos de giros fija	0,5
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1565	Recibir giros moneygram	0,35
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1566	Enviar giros moneygram	0,5
Franklin Marcelo	Bermeo Coronel	105472898	Asistente de Servicios	Cuenca	1578	Gestionar pago en ventanilla de bdh	2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	4
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1507	Liquidar crédito	4
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1518	Generar avances	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	1
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1534	Alimentar cajeros automáticos	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	1
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1541	Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1542	Entregar certificados	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1543	Gestionar cambio de oficina	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1544	Bloquear y desbloquear cuentas	1
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	1
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	1
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1552	Atender reclamos	2
Damián Santiago	Chasifan Mejía	105108906	Asistente de Servicios	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juana Mercedes	Segarra Rojas	104247341	Asistente de Servicios	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	4
Juana Mercedes	Segarra Rojas	104247341	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	8
Juana Mercedes	Segarra Rojas	104247341	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	15
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1494	Gestionar depósitos en otras ifis	0,5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	0,33
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	1
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	1
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	2
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1507	Liquidar crédito	0,67
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	1,5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1520	Cobrar crédito	2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	8
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	2
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	1
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	2
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1541	Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	0,5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1542	Entregar certificados	5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1543	Gestionar cambio de oficina	1
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1544	Bloquear y desbloquear cuentas	1
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	0,83
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	0,83



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	0,67
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1550	Gestionar destrucción de tarjetas	0,5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1552	Atender reclamos	5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	0,83
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1561	Gestionar pagos de giros fija	0,5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1563	Gestionar pagos de giros congrios	0,5
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1565	Recibir giros moneygram	0,42
Lauro Antolín	Calle Parra	103582516	Asistente de Servicios	Cuenca	1573	Gestionar recaudaciones	0,42
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	1
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	2



Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	2
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	20
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1507	Liquidar crédito	6,6
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1511	Liquidar crédito comercial	0,2
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	2
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1518	Generar avances	0,25
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1520	Cobrar crédito	0,2
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	0,15
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	2,3
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	0,5
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1542	Entregar certificados	0,15



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1543	Gestionar cambio de oficina	0,2
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1544	Bloquear y desbloquear cuentas	0,15
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	0,75
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	0,6
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	0,15
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1552	Atender reclamos	0,3
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	0,3
Mercy Adriana	Cedillo Quituisaca	105035711	Asistente de Servicios	Cuenca	1569	Gestionar apertura y Operar cuentas de recaudación de entidades del sector público	0,2
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	5



Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	10
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1507	Liquidar crédito	5
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	4
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1518	Generar avances	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1520	Cobrar crédito	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	6
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1541	Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1542	Entregar certificados	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	1
Pamela Estefanía	Ortiz Pulgarín	105601710	Asistente de Servicios	Cuenca	1558	Recibir solicitud de reclamación y pagar seguro a beneficiarios	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1490	Recibir depósitos en ventanilla	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1491	Procesar cámara de compensación	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	2
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	3
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	2
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1507	Liquidar crédito	2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1518	Generar avances	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1520	Cobrar crédito	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	5
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	3
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1541	Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1542	Entregar certificados	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1543	Gestionar cambio de oficina	2
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1544	Bloquear y desbloquear cuentas	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	2
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	2
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1573	Gestionar recaudaciones	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1574	Cuadrar y comisionar recaudaciones Sri	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1575	Cuadrar y comisionar recaudaciones de pensiones alimenticias	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1576	Cuadrar y comisionar recaudaciones Servipagos	1
Jorge Javier	Álvarez Peralta	103474110	Asistente de Servicios	Cuenca	1578	Gestionar pago en ventanilla de bdh	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1490	Recibir depósitos en ventanilla	10



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1491	Procesar cámara de compensación	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	10
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1520	Cobrar crédito	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	2
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1565	Recibir giros moneygram	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1566	Enviar giros moneygram	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1569	Gestionar apertura y Operar cuentas de recaudación de entidades del sector público	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1573	Gestionar recaudaciones	5
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1574	Cuadrar y comisionar recaudaciones Sri	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1575	Cuadrar y comisionar recaudaciones de pensiones alimenticias	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1576	Cuadrar y comisionar recaudaciones Servipagos	1
Jenny Jacqueline	Carrión Asanza	705145019	Cajero	Cuenca	1578	Gestionar pago en ventanilla de bdh	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1490	Recibir depósitos en ventanilla	15



Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1491	Procesar cámara de compensación	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	10
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1520	Cobrar crédito	2
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	5
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1534	Alimentar cajeros automáticos	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1565	Recibir giros moneygram	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1566	Enviar giros moneygram	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1569	Gestionar apertura y Operar cuentas de recaudación de entidades del sector público	2
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1573	Gestionar recaudaciones	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1574	Cuadrar y comisionar recaudaciones Sri	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1575	Cuadrar y comisionar recaudaciones de pensiones alimenticias	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1576	Cuadrar y comisionar recaudaciones Servipagos	1
Mayra Ximena	Astudillo Vanegas	105036461	Cajero	Cuenca	1578	Gestionar pago en ventanilla de bdh	2
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1490	Recibir depósitos en ventanilla	8
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1491	Procesar cámara de compensación	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	8
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1520	Cobrar crédito	4
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	3
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	2
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1554	Realizar transacciones de dinero electrónico	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1561	Gestionar pagos de giros fija	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1563	Gestionar pagos de giros congrios	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1565	Recibir giros moneygram	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1566	Enviar giros moneygram	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1569	Gestionar apertura y Operar cuentas de recaudación de entidades del sector público	2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1571	Ejecutar recaudaciones locales	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1573	Gestionar recaudaciones	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1574	Cuadrar y comisionar recaudaciones Sri	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1575	Cuadrar y comisionar recaudaciones de pensiones alimenticias	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1576	Cuadrar y comisionar recaudaciones Servipagos	1
Juan José	Bernal Troya	105604938	Cajero	Cuenca	1578	Gestionar pago en ventanilla de bdh	2
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	2
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	3
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	2
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1507	Liquidar crédito	5
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1511	Liquidar crédito comercial	3
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1518	Generar avances	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	8
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1552	Atender reclamos	1
Marco Antonio	Mendieta Álvarez	105162416	Cajero	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	1
Angélica María	Naula Cayambe	104348396	Oficial de Crédito	Cuenca	1504	Ingresar solicitud de crédito y calificar crédito	3,6
Angélica María	Naula Cayambe	104348396	Oficial de Crédito	Cuenca	1505	Realizar inspección del bien	1
Angélica María	Naula Cayambe	104348396	Oficial de Crédito	Cuenca	1506	Decidir aprobación de crédito	1
Angélica María	Naula Cayambe	104348396	Oficial de Crédito	Cuenca	1507	Liquidar crédito	0,15
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	0,33
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	0,75
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	0,5
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	0,33
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1504	Ingresar solicitud de crédito y calificar crédito	10



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1505	Realizar inspección del bien	0,5
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1506	Decidir aprobación de crédito	2
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1507	Liquidar crédito	0,75
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	0,25
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1517	Activar línea de crédito	0,17
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1518	Generar avances	0,17
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1520	Cobrar crédito	0,75
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	16
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1525	Gestionar demandas judiciales por mora	2,3
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	0,5
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	0,5



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	0,33
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1541	Gestionar inclusión o exclusión de firmantes de cuentas	0,17
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1542	Entregar certificados	0,75
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1543	Gestionar cambio de oficina	0,33
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1544	Bloquear y desbloquear cuentas	0,25
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	0,5
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	0,75
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	0,33
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1552	Atender reclamos	0,5
Diana Elizabeth	Beltrán Pintado	104551072	Oficial de Crédito	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	0,28



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	4
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	8
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1504	Ingresar solicitud de crédito y calificar crédito	8
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1505	Realizar inspección del bien	4
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1506	Decidir aprobación de crédito	4
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1507	Liquidar crédito	4
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1514	Ingresar solicitud de línea de crédito y calificar línea de crédito	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1515	Realizar inspección del bien	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1516	Decidir aprobación de línea de crédito	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1517	Activar línea de crédito	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1518	Generar avances	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1520	Cobrar crédito	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	2
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	0,5
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1536	Gestionar corresponsal solidario	4
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	4
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1490	Recibir depósitos en ventanilla	11
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1491	Procesar cámara de compensación	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1496	Realizar retiros en efectivo y en cheque	11



Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1528	Operar canje de moneda fraccionaria	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1530	Realizar apertura y cierre de caja	3
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1532	Generación y archivo de documentos	2
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1556	Gestionar transferencias	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1561	Gestionar pagos de giros fija	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1565	Recibir giros moneygram	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1566	Enviar giros moneygram	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1569	Gestionar apertura y Operar cuentas de recaudación de entidades del sector público	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1571	Ejecutar recaudaciones locales	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1573	Gestionar recaudaciones	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1574	Cuadrar y comisionar recaudaciones Sri	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1575	Cuadrar y comisionar recaudaciones de pensiones alimenticias	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1576	Cuadrar y comisionar recaudaciones Servipagos	1
Víctor Manuel	Ortega Morocho	105031249	CAJERO BACKUP	Cuenca	1578	Gestionar pago en ventanilla de bdh	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	2
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	0,5
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1548	Contratar y personalizar tarjeta ja	1
Mónica Andreina	Toro Astudillo	104916325	Oficial de Crédito	Cuenca	1549	Gestionar activación - desbloqueo - suspensión y cancelación	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1498	Gestionar certificados de depósito a plazo	1
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1500	Gestionar ahorro JA	1
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	5
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1506	Decidir aprobación de crédito	16
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1513	Entregar información de línea de crédito	3
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1516	Decidir aprobación de línea de crédito	1
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	1
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1523	Administrar convenios de pago antes de declarar la deuda de plazo vencido	1
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1536	Gestionar corresponsal solidario	4
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1539	Gestionar ingreso de nuevos socios	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1540	Realizar activación de cuentas y actualizar información de socios	0,5
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1542	Entregar certificados	0,5
Mónica Isabel	González Zhispon	301940078	Oficial de Crédito	Cuenca	1552	Atender reclamos	5
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1503	Entregar información de crédito	2
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1504	Ingresar solicitud de crédito y calificar crédito	5
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1505	Realizar inspección del bien	1
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1506	Decidir aprobación de crédito	10
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1516	Decidir aprobación de línea de crédito	1
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1522	Gestionar recuperación de cartera en mora	5
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1523	Administrar convenios de pago antes de declarar la deuda de plazo vencido	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1525	Gestionar demandas judiciales por mora	3
Juan Pablo	Sánchez Loor	104642202	Responsable de Oficina	Cuenca	1546	Gestionar contratación de ja web	1
TOTAL DE HORAS POR SEMANA							647,74

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)



Anexo 34

Número total de transacciones por actividad del año 2017

Producto	Actividad	Total
CAPTACIONES	Depósitos	133.152,00
	Cámara de compensación	302,00
	Retiro	124.957,00
	Ahorro programado	1.410,00
	Certificados de depósitos a plazo	4.950,00
COLOCACIONES	Información de crédito	9.211,00
	Precalificación de créditos	6.184,00
	Ingresar solicitud de crédito	9.211,00
	Revisión de documentos	6.184,00
	Firma de garantes	3.047,00
	Liquidación de crédito	3.047,00

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Anexo 35
Protocolo Aprobado

PROTOCOLO DEL PROYECTO INTEGRADOR
“COSTEO ABC APLICADO A LOS PRODUCTOS
FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO JARDIN AZUAYO EN EL PERIODO 2017 DESDE
UNA PERSPECTIVA BASADA EN EL TIEMPO INVERTIDO
POR ACTIVIDAD (TDABC)”

1. PERTINENCIA ACADEMICA-CIENTIFICA-SOCIAL

Este proyecto es beneficioso en el ámbito académico, ya que mediante este se puede integrar todos los conocimientos adquiridos durante nuestra trayectoria académica logrando así desarrollarnos profesionalmente en nuestro ámbito educativo. En el ámbito científico es un estudio sustancial que nos mostrará las ventajas de realizar el TDABC en una empresa, además este método es más útil, rápido y eficaz que el modelo ABC debido a que se conoce el tiempo real invertido en los productos financieros para la mejor utilización de los recursos y para de esta forma lograr obtener costos eficientes. Y en el ámbito social, la determinación de costos reales permitirá realizar cambios orientados a mejorar los servicios financieros, administrativos y toma de decisiones hacia los actores involucrados, con lo que es posible generar competitividad.



2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo desde su creación ha fomentado el desarrollo de una cultura cooperativista, desarrollado productos y servicios financieros que beneficien a la comunidad, aportando a un mejoramiento continuo del bienestar de los socios.

El método de costeo ABC aplicado por la cooperativa es realizado en base a encuestas y el propósito es realizar el método de costeo TDABC que utiliza la filosofía del costeo ABC, pero con la diferencia de que en este método no es necesaria la realización de encuestas periódicas sino se calcula el tiempo de forma objetiva utilizando solo el tiempo invertido para realizar cada tarea y se eliminan los costos elevados obteniendo un coste más bajo de manera más precisa y objetiva.

El modelo TDABC empieza con los datos existentes del método ABC de la Cooperativa para después enfocarse en los hechos, es decir, a la medición del tiempo de cada empleado por actividad lo que conllevará a una mejor aceptación del modelo por lo que su método es basado en transacciones reales, de esta forma se minimiza el proceso y el cálculo de los costos es más exacto.

3. PROBLEMA CENTRAL

¿El costeo ABC aplicado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito a base de encuestas tiene resultados exactos? Esta duda surge debido a que en los resultados de las encuestas realizadas a los empleados por la Cooperativa con el método ABC no coinciden con sus horarios de trabajo, es decir un empleado tiene su jornada laboral de 8 horas diarias y en la tabulación de las horas de trabajo empleadas para cada actividad hay más horas de trabajo que las permitidas a la semana lo que no es



correcto debido a este procedimiento la cooperativa nos informó que la información obtenida no es real, esto ocasiona la generación de ajustes en la toma de datos por lo que el resultado del método de costeo ABC nos da costos inexactos en los productos financieros.

4. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar el costeo ABC a los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo en el periodo 2017 desde una perspectiva basada en el tiempo invertido por actividad (TDABC)

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar una revisión de la literatura de los fundamentos teóricos básicos del costeo TDABC
2. Analizar la información disponible sobre costeo aplicado en la cooperativa en periodos anteriores para establecer la relación entre ABC y TDABC
3. Desarrollar el costeo TDABC en la Cooperativa de acuerdo a la información obtenida y exponer la utilidad del mismo.
4. Evaluar los resultados obtenidos mediante la comparación del sistema ABC con el sistema TDABC propuesto, para generar una herramienta de apoyo para la toma de decisiones gerenciales.



5. METODOLOGÍA

5.1 FUNDAMENTACION TEORIA TDABC

La contabilidad de costes tiene su origen en la época del Scientific Management y de la producción en masa del período 1880-1915. En las empresas, materiales y mano de obra directa eran los principales costes. Las cargas indirectas eran relativamente bajas, los sistemas de información muy rudimentarios y la variedad de productos era baja.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

En la década de los 80, Cooper y Kaplan desarrollaron el sistema TDABC, permitiendo resolver los problemas de los sistemas de costes anteriores. Se denomina actividad a una agrupación de tareas que puede imputarse a un grupo de personas o máquinas.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

5.2 DEFINICION ABC

Consiste fundamentalmente en asignar costos a los insumos necesarios para ejecutar las diversas actividades de un proceso productivo identificadas como las relevantes para obtener un determinado objeto de costo calculando los costos de estos insumos mediante mecanismos de absorción de costeo de las actividades.

(Lopez, 2016)

5.3 DEFINICION TDABC

El método TDABC permite medir el coste y también el uso de la capacidad de los procesos y permite calcular la rentabilidad de pedidos y clientes, con lo que los directivos pueden tomar decisiones sobre su mix de productos, sus relaciones con los clientes o sobre las acciones de mejora de procesos.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)



5.4 LAS ETAPAS DEL TDABC:

- I. Establecer las actividades para así poder identificar los recursos utilizados, es decir, se divide el proceso productivo en actividades distintas para así poder establecer los inductores que se utilizan en cada actividad.
- II. Estimar los recursos utilizados para la realización de las actividades.
- III. Estimar la capacidad de recursos. Para estimar la capacidad se suele utilizar el tiempo, lo que da lugar al nombre del método.
- IV. Calcular los costes unitarios de los inductores, realizando una división entre el coste de recursos que se consumen o coste anual y la capacidad de estos recursos.
- V. Determinar el tiempo invertido en cada actividad. Se establecerá el tiempo necesario para realizar la actividad teniendo en cuenta sus características.
- VI. Valorar las tareas o actividades realizando estimaciones de las tareas. Esto se puede realizar cronometrando la duración de las actividades, basándonos en datos históricos o por encuestas. Al utilizar el tiempo como inductor, se multiplica el coste unitario anterior por el tiempo realmente invertido. (Bruggeman, 2013)

5.5 DE ABC A TDABC

“Para superar los inconvenientes del sistema de costes basado en las actividades, Anderson y Kaplan desarrollaron un nuevo enfoque de ABC al que denominaron Time-Driven ABC (TDABC) cuyos autores presentan como más simple, más económico y más potente que ABC”(López, Santos, Sanchez, 2012).

“Para proceder a la asignación de costes, el enfoque TDABC se salta la fase de definición de actividades y consiguiente asignación de



recursos a actividades y empieza trasladando los datos de la contabilidad general a “grupos de recursos”” (Lopez, Santos, Sanchez, 2012).

Los costes pueden incluir sueldos y cargas sociales de operarios, encargados y personal indirecto. Para cada grupo de recursos, se define su principal proceso y se mide su capacidad práctica. Cuando los procesos de un departamento utilizan recursos distintos, en lugar de tomar como unidad de referencia el departamento, se puede emplear el proceso. Generalmente, se utiliza el tiempo como unidad para medir la capacidad, lo cual da nombre al método, aunque no hay inconveniente en medir la capacidad con otras unidades.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

Primero se divide el coste anual entre la capacidad y se obtiene el coste por unidad de capacidad. En el siguiente paso, para cada tarea se determina el tiempo necesario para ejecutarla de acuerdo con sus características. Las estimaciones de tiempo para cada trabajo se pueden obtener por observación (cronometraje).

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

Como TDABC emplea un único inductor que generalmente es el tiempo, para hallar el coste de una tarea, se multiplica el coste por unidad de capacidad por el tiempo necesario para llevar a cabo la tarea o transacción. Wegmann lo resume afirmando que TDABC considera que el coste depende de la capacidad consumida, habitualmente expresada en unidades de tiempo. No obstante, en TDABC no es necesario suponer que una misma tarea tiene la misma duración para cada producto o pedido, pues el sistema es suficientemente flexible para adaptarse a las variaciones, sin que su complejidad crezca exponencialmente. En aquellos casos en los que el tiempo necesario para llevar a cabo una tarea o transacción



depende de varios factores, se modela con una ecuación de tiempo, de manera que las fuentes de variabilidad se convierten en términos de la ecuación que se pueden ir añadiendo a medida que surjan. Por tanto, el sistema se deberá actualizar cuando se produzcan modificaciones, en vez de hacerlo de manera periódica.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

En teoría, puesto que TDABC vincula las tareas al consumo de capacidad, permite saber si la planta opera con capacidad ociosa. Esta vinculación entre costes y capacidad que ya estaba presente en el método de imputación racional- permite evitar que los costes de su actividad se sumen a los costes de los recursos realmente necesarios. Además, esta información ayuda a tomar decisiones sobre la conveniencia de reducir o no recursos ociosos. En caso de falta de capacidad, la empresa podrá mejorar sus procesos, reducir su gama de productos o cambiar su manera de servir los pedidos. Igualmente, se puede hacer un pronóstico de futuro en base a la previsión de ventas, con lo que se podrá actuar sobre la capacidad a largo plazo, incluyendo la gestión de los recursos que causan los costes considerados fijos.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

El avance del TDABC radica en la estimación del tiempo. El uso del parámetro tiempo como principal inductor de costes permite al sistema de costes TDABC evitar la compleja fase del sistema ABC de asignar los costes de los recursos a las actividades antes de vincularlos a los objetos de coste. El tiempo de realización de una actividad es estimado para cada caso concreto (cronómetro, entrevistar a las personas, etc.). Además, en aquellos casos, en los que el tiempo necesario para llevar a cabo una actividad depende de varios inductores, se modela con una ecuación de tiempo. Una ecuación de tiempo es una ecuación matemática que expresa el



tiempo necesario para llevar a cabo una actividad en función de varios inductores.

(Lopez, Santos, Sanchez, 2012)

5.6 Comparativa del ABC con TDABC

Método ABC	Método TDABC
<ul style="list-style-type: none">➤ Identificar las actividades.➤ Asignar los costes indirectos a las distintas actividades a través de inductores de costes.➤ Identificar los inductores de cada actividad.➤ Calcular el coste de los inductores dividiendo el coste total de cada actividad entre su volumen de actividad normal.➤ Multiplicar el coste del inductor por los inductores consumidos para obtener el coste de los objetos de coste.	<ul style="list-style-type: none">➤ Identificar las actividades que son realizadas con los mismos medios para construir los “grupos de recursos”.➤ Estimar los recursos consumidos por cada “grupo de recursos”.➤ Estimar la capacidad normal de cada grupo de recursos en términos de horas de trabajo.➤ Calcular los costes unitarios de los inductores de cada grupo de recursos dividiendo el coste de los recursos consumidos entre la capacidad normal. Determinar el tiempo necesario para cada tarea de acuerdo con sus características.➤ Para valorar cada tarea, multiplicar el coste unitario



	de los recursos por el tiempo necesario para llevarla a cabo.
--	---

(Bruggeman, 2013)

5.7 FÓRMULA TDABC

Solo deben calcularse dos parámetros: el coeficiente del coste de capacidad para el departamento y el uso de capacidad por parte de cada transacción procesada en el departamento.

$$\text{Coeficiente del coste de capacidad} = \frac{\text{Coste de la capacidad suministrada}}{\text{Capacidad practica de los recursos suministrada}}$$

(Kaplan, 2012, pág. 28)

DISEÑO METODOLÓGICO

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto “COSTEO APLICADO A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO EN EL PERIODO 2017 DESDE UNA PERSPECTIVA BASADA EN EL TIEMPO INVERTIDO POR ACTIVIDAD (TDABC)” es un proyecto cuantitativo y de aplicación, el cual consiste en el estudio y análisis de la realidad basados en medición y control del tiempo invertido en las actividades.

b) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque será cuantitativo ya que consiste en la recolección de información de la muestra de clientes para luego aplicarla y analizarla obteniendo resultados eficientes para la toma de decisiones



c) TÉCNICAS

- Investigación documental: la recolección de datos de cada uno de los procesos de la empresa
- Investigación de campo: Observación Directa: Describe como están estructurados los procesos de servicio en la cooperativa.
- Análisis de los resultados: los resultados se visualizarán después de aplicar la fórmula del TDABC luego se procederá a la comparación con los resultados obtenidos mediante el método ABC realizado en la cooperativa Jardín Azuayo la cual se emitirán las recomendaciones con el fin de cumplir con los objetivos planteados



6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Portada																								
2. Pertinencia académico-científica y social																								
3. Justificación																								
4. Problema Central																								
5. Objetivos																								
6. Metodología																								
7. Cronograma de Actividades																								
8. Esquema Tentativo																								
9. Bibliografía																								



7. ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULOS	TEMAS
CAPÍTULO I: FUNDAMENTO TEÓRICO DE COSTOS TDABC.	1.1 Introducción 1.2 Conceptos (método ABC y método TDABC) 1.3 Objetivos 1.4 Funcionamiento del método TDABC 1.5 Comparativa del ABC con el TDAB 1.6 Metodología a aplicar
CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA.	2.1 Reseña Histórica 2.2 Misión 2.3 Visión 2.4 Objetivos generales 2.5 Resultados obtenidos del ABC del 2017
CAPÍTULO III APLICACIÓN DEL METODO TDABC.	3.1 Levantamiento de información de costos 3.2 Determinación del tiempo invertido por actividad 3.3 Propuesta costeo TDABC
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y COMPARACION DEL SISTEMA ABC CON EL SISTEMA TDABC PROPUESTO.	4.1 Comparación de resultados obtenidos 4.2 Propuesta de costos de los productos financieros



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</p>	
--	--



Bibliografía del protocolo

Bruggeman. (2008). APLICACION DEL MODELO DE COSTOS ABC/TDABC EN EL SISTEMA DE BLIBIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA.

Kaplan, R. S. (2008). Costes basados en el tiempo invertido por actividad. En R. S. Kaplan, *Costes basados en el tiempo invertido por actividad* (págs. 22-23). Boston: Deusto.

P Ruiz de Arbulo López, J. F.-S.-S. (2012). APLICACIÓN DE TIME-DRIVEN ACTIVITY-BASED COSTING EN LA PRODUCCIÓN DE COMPONENTES DE AUTOMÓVIL. *DYNA*, 1.

Pany, W. (2005). *Principios de Auditoria*. México D.F: McGraw- Hill.

RPS-TDABC. (2017). *Planificación de Recursos Empresariales SpA*. Obtenido de <http://www.tdabc.org/>