



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVO QUE
INCENTIVE A LOS SOCIOS DE MICROCRÉDITO A UNA ADECUADA
ADMINISTRACIÓN DE SU CAPITAL DE TRABAJO Y
ENDEUDAMIENTO, PROVINCIA DE IMBABURA.**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

Autora:

Flores Velarde Sylvia Maricela

Tutor: Mg. Daniel Mancero Espinoza

QUITO – ECUADOR

2019

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Sylvia Maricela Flores Velarde, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVO QUE INCENTIVE A LOS SOCIOS DE MICROCRÉDITO A UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE SU CAPITAL DE TRABAJO Y ENDEUDAMIENTO, PROVINCIA DE IMBABURA.”, como requisito para optar al grado de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI)

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito a los trece días del mes de diciembre de 2019, firmo conforme:

Autor: Sylvia Maricela Flores Velarde

Firma:

Numero de Cedula: 1002210175

Dirección: Imbabura, Otavalo, San Luis, Conjunto Jardines de Otavalo

Correo Electrónico: maryfloresv73@gmail.com

Teléfono: 062930596 0999440787

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVO QUE INCENTIVE A LOS SOCIOS DE MICROCRÉDITO A UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE SU CAPITAL DE TRABAJO Y ENDEUDAMIENTO, PROVINCIA DE IMBABURA.”, presentado por Sylvia Maricela Flores Velarde, para optar por el Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 13 de diciembre de 2019

.....
Mg. Daniel Mancero Espinoza

CC. 1801682921

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

Quito, 13 de diciembre de 2019

Sylvia Maricela Flores Velarde

CI. 1002210175

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA COOPERATIVO QUE INCENTIVE A LOS SOCIOS DE MICROREDITO A UNA ADECUADA ADMINISTRACION DE SU CAPITAL DE TRABAJO Y ENDEUDAMIENTO, PROVINCIA DE IMBABURA.”, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, de de 2019

.....
MBA. Oswaldo Martínez Páez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
MBA. Marlon Ríos Pozo
VOCAL

.....
Mg. Daniel Mancero Espinoza
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para cumplir mis objetivos y metas, a mi familia el pilar fundamental para lograr con éxito este esfuerzo que sin duda ha sido de resistencia y dedicación, que esto sirva de ejemplo para mis futuras generaciones, el conocimiento es parte fundamental del ser humano.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad por la paciencia y constancia que han tenido para transmitir sus conocimientos y experiencias, a mis hijos por su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE IMAGENES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
Importancia y actualidad.....	1
Justificación.....	3
Macro.....	3
Meso.....	4
Planteamiento del problema.....	8
Objetivos.....	10
General.....	10
Específicos.....	10
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
Antecedentes de la Investigación (Estado del arte).....	12
Desarrollo teórico de objeto y campo.....	17
CAPÍTULO II.....	28
DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
Paradigma y tipo de investigación.....	28
Paradigma Asumido.....	28
Método de la Investigación.....	29
Origen de la Investigación.....	30
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos.....	30

Población.....	30
Muestra.....	31
Operacionalización de variables	32
Procedimiento de recolección de Información.....	35
Procesamiento de la Información.....	35
Resultados del diagnóstico de la situación actual	35
Análisis e Interpretación de resultados	36
Datos Generales de la Encuesta	36
Resumen del diagnóstico situacional	53
CAPÍTULO III	64
PRODUCTO / RESULTADO	64
(Propuesta de solución al Problema / Resultado).....	64
Definición del Tipo de producto:	64
Contribución de la Propuesta	64
Elementos que lo conforman:.....	65
Objetivo.....	65
Premisas para su implantación	66
Conformación de la Comisión de Educación.....	66
Proceso de Revisión y aprobación del Programa de Educación Financiera.	66
Viabilidad.....	68
Introducción	68
Definiciones Generales	70
Estudio Organizacional	71
Propuesta de Temario del Programa de Educación Financiera.....	73
CARACTERÍSTICAS ACADÉMICAS	100
CAPÍTULO IV	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
Conclusiones	103
Recomendaciones.....	104
BIBLIOGRAFIA	105
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Clasificación de la Cartera Coop. San Antonio	7
Tabla No. 2 Predisposiciones Psicológicas de los usuarios	15
Tabla No. 3 Clasificación de Riesgos Segmento Microcrédito	20
Tabla No. 4 Información General Edad de los Encuestados.....	37
Tabla No. 5 Información General Actividad Económica.....	38
Tabla No. 6 Información General Género de los Encuestados	39
Tabla No. 7 La Coop. San Antonio tiene Programas de Educación Financiera ...	40
Tabla No. 8 La Coop. San Antonio promueva los Programas de Educación Financiera.....	42
Tabla No. 9 Periodicidad para el acceso al Programa de E.F	43
Tabla No. 10 Conocimiento de los usuarios sobre los organismos de control	44
Tabla No. 11 Conocimiento de los usuarios sobre quien determina las tasas de interés en el SFN	45
Tabla No. 12 Información si conoce los productos y servicios que ofrece la Cooperativa	46
Tabla No. 13 Información de los temas para el Programa de Educación Financiera	47
Tabla No. 14 Información si conoce las fuentes de financiamiento que brinda el mercado financiero.....	49
Tabla No. 15 Información de las oportunidades que brinda el mercado para el manejo de su capital de trabajo	50
Tabla No. 16 Información del medio de acceso al programa de Educación Financiera.....	51
Tabla No. 17 Información de la Cartera Total de la Coop. San Antonio Ltda. A junio 2019	54
Tabla No. 18 Información de la Cobertura de la Provisión Requerida Coop. San Antonio Ltda. A junio 2019	55
Tabla No. 19 Información de la evolución de la cartera de Microcrédito	58
Tabla No. 20 Evolución de la Morosidad de Microcrédito 2019.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Información General Edad de los Encuestados.....	37
Gráfico No. 2 Información General sobre la Actividad Económica.....	38
Gráfico No. 3 Información general Género de los Encuestados.....	39
Gráfico No. 4 La Coop. San Antonio tiene Programas de Educación Financiera	41
Gráfico No. 5 La Coop. San Antonio promueva los Programas de Educación Financiera.....	42
Gráfico No. 6 Periodicidad para el acceso al Programa de E.F.....	43
Gráfico No. 7 Conocimiento de los usuarios sobre los organismos de control	44
Gráfico No. 8 Conocimiento de los usuarios sobre quien determina las tasas de interés en el SFN.....	45
Gráfico No. 9 Información si conoce los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.....	46
Gráfico No. 10 Información de los temas para el Programa de Educación Financiera.....	48
Gráfico No. 11 Información si conoce las fuentes de financiamiento que brinda el mercado financiero.....	49
Gráfico No. 12 Información de las oportunidades que brinda el mercado para el manejo de su capital de trabajo.....	50
Gráfico No. 13 Información del medio de acceso al programa de Educación Financiera.....	52
Gráfico No. 14 Distribución de la Cartera de Crédito de la Coop. San Antonio con corte al 30 de junio 2019.....	57
Gráfico No. 15 Evolución de la cartera de Microcrédito.....	58
Gráfico No. 16 Evolución de la Morosidad 2019.....	59
Gráfico No. 17 Flujo del Subproceso de Otorgamiento de Microcrédito.....	60
Gráfico No. 18 Flujo del Proceso de Implementación del Programa de Educación Financiera.....	67
Gráfico No. 19 Nuevo Flujo del Subproceso de Otorgamiento del Microcrédito	71

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1 Programa de Educación Financiera RFD	6
Imagen No. 2 Árbol de Problemas	10
Imagen No. 4 Operacionalización de la Variable Independiente.....	33
Imagen No. 5 Operacionalización de la Variable Dependiente	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta a Socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.	108
Anexo 2 Cuestionario de Entrevista a Jefe de Negocios Coop. San Antonio Ltda.	110

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

TEMA: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVO QUE INCENTIVE A LOS SOCIOS DE MICROCRÉDITO A UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE SU CAPITAL DE TRABAJO Y ENDEUDAMIENTO, PROVINCIA DE IMBABURA.

AUTOR: Sylvia Maricela Flores Velarde

TUTOR: Mg. Daniel Mancero Espinoza

RESUMEN EJECUTIVO

El Trabajo de Investigación que se presenta es un Modelo de Programa de Educación Financiera Cooperativo para socios de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., de la provincia de Imbabura, que sea una guía que permita a sus socios una adecuada toma de decisiones frente al capital de trabajo que manejan en sus negocios y frente al nivel de endeudamiento que el sistema financiero oferta a los microempresarios.

En la investigación se aplicará la utilización de algunas herramientas que permitan el análisis de la colocación de créditos, el análisis de la morosidad de las entidades de la economía popular y solidaria, y los procesos de evaluación y concesión de los microcréditos, con la finalidad de levantar un diagnóstico que permita identificar la necesidad de implementar el Programa de Educación Financiera que aporte al conocimiento de los usuarios y puedan tomar las mejores decisiones de manejo de su capital de trabajo y del nivel de endeudamiento, así como también mejore los indicadores principales de las entidades financieras como son el crecimiento de cartera sana de microcrédito y el indicador de la morosidad de microcrédito.

La propuesta contiene parámetros para la implementación del Programa de Educación Financiera Cooperativo para socios de microcrédito siendo esto de aplicación presencial o virtual; con lineamientos iniciales de la formalización y aprobación del programa, con un temario amplio acorde al segmento de mercado que va dirigido como es el microcrédito, en donde se hace necesario fortalecer temas importantes como son: administración de los negocios, gestión financiera, el conocimiento de lo que oferta el mercado del sistema financiero con relación a sus productos de ahorros, inversiones, y tipos de crédito y se concluye con un temario general de la base legal que rige a este sistema financiero así como las principales políticas públicas que son una base de garantía de la seguridad del usuario.

DESCRIPTORES: Educación Financiera, Microcrédito.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

THEME: COOPERATIVE FINANCIAL EDUCATION PROGRAM THAT INCENTIVES MICROCREDIT PARTNERS TO ADEQUATE ADMINISTRATION OF THEIR WORKING CAPITAL AND DEBT, IMBABURA PROVINCE

AUTHOR: Sylvia Maricela Flores
Velarde

TUTOR: Mg. Daniel Mancero Espinoza

ABSTRACT

The Research paper presented is a Cooperative Financial Education Program Model for microcredit members of San Antonio Saving and Credit Cooperative Ltd, in the province of Imbabura, which is a guide that allows its members to make adequate decisions regarding the labor capital, they manage in their businesses and the level of indebtedness that the financial system offers to micro entrepreneurs. The research will apply the use of some tools that allow the analysis of the placement of loans, the analysis of the default of the entities from the popular economy and solidarity, and the processes of evaluation and microcredit granting, with the purpose of making a diagnosis that allows to identify the need to implement the Financial Education Program that contributes to the knowledge of the users and can take the best decisions of management of their working capital of indebtedness level, as well as improving the main indicators of the financial entities as they are the growth of the healthy microcredit portfolio and the indicator of the microcredit areas. The proposal contains parameters for the implementation of the Cooperative Financial Education Program for members of microcredit, being this on-site or virtual application; with initial guidelines of the formalization and approval of the program, with a broad agenda according to the market segment that is directed as is the microcredit, knowledge what the financial market offers with regard to the products of collateral, investments, and types of credit and concludes with a general theme of the legal basis for this financial system as the main public policy that is the basis for guaranteed user safety.

KEYWORDS: Financial Education, Microcredit

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad

El presente trabajo de investigación se encuentra enmarcado con la línea de investigación cuatro de la Universidad Tecnológica Indoamérica Centros de Investigación periodo 2017-2020 “BIENESTAR HUMANO” en el que se describe como el que promueve el acceso a la vivienda, a la justicia, a la salud, y a la educación, esta última entendiéndose como el motor de la sociedad ecuatoriana, que busca el desarrollo de las capacidades intelectuales que posibiliten la adquisición de saberes para mejorar progresivamente la calidad de vida, con un enfoque de derechos, de género, intercultural, e inclusiva, fundamentada en el conocimiento científico y la utilización de nuevas tecnologías, de la información y comunicación para resolver los problemas de la sociedad considerando al currículo, los actores sociales, los avances científicos y tecnológicos; y alineado específicamente a la sub línea de investigación “Gestión de Talento Humano en la Economía Popular y Solidaria”, con el objetivo de apoyar en el conocimiento de los socios de microcrédito de las organizaciones de la economía popular y solidaria cuando acceden al crédito a través de Programas de Educación Financiera, que aporten a una toma de decisiones responsables del uso de los servicios y productos financieros.. (Janio Jadan, Phd, Ing. Lucia Gomez , 2017)

La Constitución de la República, en su artículo 52, dispone que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”, en el sistema financiero ecuatoriano a través de la Superintendencia de Bancos (SB), mediante Resolución SB-2015-665, dispuso

que las entidades financieras desarrollen un Programa de Educación Financiera a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en el campo financiero.

La educación financiera es un proceso permanente, en el cual las personas pueden adquirir conocimientos, competencias en el ámbito financiero; desarrollar comportamientos y aptitudes más responsables, así como eficientes, para lograr un mejor entendimiento de los servicios, productos, conceptos y riesgos asociados para tomar decisiones razonadas.

En este sentido la Educación Financiera busca una mejora de la capacidad y cultura financiera en la población; saber cómo informarse en el ámbito de la gestión de finanzas y de los productos/servicios bancarios; entender los conceptos básicos del manejo de las finanzas de los productos/servicios bancarios; y saber usar lo aprendido para planificar, aplicar y evaluar las decisiones financieras.

Para el Sector financiero de la Economía Popular y Solidaria llamado también cooperativo, el inicio de la Educación financiera es justamente reconocer los valores cooperativos como un punto de partida para el desarrollo metodológico de cualquier acción formativa o educativa en nuestro caso de estudio el mismo que se basa en Valores y bajo la perspectiva de control, no existe un soporte legal establecido para las cooperativas, sin embargo como una buena práctica se encuentran aplicando directrices que en su momento definió la Superintendencia de Bancos.

Valores Básicos como: Ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad; y los valores éticos como: honestidad, transparencia, responsabilidad social, compromiso con los demás.

Las entidades del sistema financiero de la economía popular y solidaria deben iniciar un proceso inclusivo de construcción de adecuados programas de educación financiera en donde se determine conocimientos, capacidades, destrezas y habilidades que las instituciones tienen el deber de impulsar basadas en valores y principios, como una expresión del compromiso con las personas y la comunidad, para así contribuir a fortalecer sus conocimientos administrativos y

financieros hacia la toma adecuada de decisiones frente a sus necesidades y aspiraciones tanto económicas como sociales.

Justificación

Macro

El ser humano desde sus inicios ha tenido de entre muchas de sus necesidades la de protegerse y la de transmitir el conocimiento sea este para la supervivencia y para eternizarse como especie.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OECD (2004), fundada en 1961, define a la educación como la comunicación de ideas, conocimientos, estrategias organizadas y sustentadas que se diseñan para reproducir aprendizaje (F., 2007).

La educación ha sido concebida como un proceso de socialización que va en dos direcciones quien proporciona y transmite el conocimiento, habilidades, valores, costumbres y formas de comportarse a si como quien las recibe.

Delors (2007) menciona que la educación debe prevalecer durante toda la vida, debiendo ser flexible, diversa y accesible, tanto en tiempo como en espacio, es decir debe existir una educación permanente, adaptada a los cambios de la vida profesional (Delors, 2007).

Bajo estos contextos se define la importancia de una adecuada educación misma que puede ser de diversos tipos como es la formal e informal, física, artística, científica, financiera, moral, religiosa, cívica entre otras, para nuestro caso de estudio se enfocara principalmente en educación financiera.

Varios han sido los países que han incursionado a nivel mundial con estos temas de educación financiera es así como Francia a través de la Federación Bancaria Francesa se puso en marcha el servicio público denominado “les clés de la banque” este portal abarca todas empresas bancarias del país y está destinado aportar información y consejos para comprender los mecanismos bancarios. Se

manejan cuatro secciones para sus contenidos destinados a particulares, jóvenes, profesionales y el resto de actores sociales.

Alemania es otro de los países que de manera obligatoria durante el periodo escolar ha incluido como asignatura la Educación Financiera.

La Educación Financiera es parte de la inclusión financiera como un fuerte pilar de soporte del proceso de bancarización, término utilizado para hacer referencia a la incorporación al sistema financiero de grupos de escasos recursos del sector informal que tradicionalmente no es atendido por la banca comercial. (Héctor, 2011).

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible.

La bancarización, consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos.

Meso

Marguerite Berger Lara Godermak, Tomas Miller-Sanabria Editores (2007) en su publicación de “El Boom de las Microfinanzas El modelo latinoamericano visto desde adentro” este libro define que en América Latina que las microfinanzas son servicios financieros destinados principalmente a las microempresas, sus propietarios, operadores y sus empleados. Las características de los clientes son tan importantes como la cuantía de las transacciones, por tratarse de operaciones informales y habitualmente familiares.

En el mismo libro describe al microcrédito como la concesión de créditos de menor cuantía dependiendo de las políticas de cada país (Marguerite Berger Lara Goldmark Tomas Miller-Sanabria, 2007).

García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D (2013). Nro. 12 La Educación Financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas, publicación que analiza la situación actual de la educación financiera teniendo en cuenta la existencia de retos comunes y el desarrollo de políticas de los países especialmente de América latina y el Caribe. (García Nidia, 2013)

Destaca que las necesidades en materia de educación financiera en la población no son iguales para todos los países de la región, por lo que se hace necesario un mayor esfuerzo en términos de medición, esto junto a una evaluación de impacto de los programas existentes apoyo a un diseño más efectivo y que genere resultados medibles.

Colombia es uno de los países de América latina que ha creado una Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (Eneef), que tuvo origen a encuestas relacionadas con la falta de competencias en el hogar para la toma de decisiones financiera, en este contexto la Eneef ha obtenido un gran impacto de crecimiento económico y de bienestar, además ha complementado las políticas de regulación financiera en especial la de protección al consumidor (Salamanca Rojas, 2012).

Micro

En el Ecuador las entidades de la economía popular y solidaria no cuentan con un marco normativo del tema Educación financiera, sin embargo considerando las buenas prácticas financieras se han ido alineando el marco normativo que aplica el sistema financiera privado a través del Código de transparencia y derechos del usuario emitido por la Junta Bancaria.

Puesto que la Superintendencia de Economía Popular y solidaria no ha emitido una norma específica para el programa de Educación Financiera y las entidades que estuvieron bajo su control previo el Código Orgánico Monetario y Financiero, estas entidades mantienen el cumplimiento de la normativa de este organismo supervisor.

La Red Financiera de Desarrollo RFD, (2018) dentro de sus foros ha planteado el tema de la Educación Financiera uso eficiente y responsables de productos y

servicios financieros bajo la ponencia de Cristina Peña quien destaca la importancia y relevancia de estos programas como parte de un cambio social dentro de cada país y describe un proceso que a continuación señalo:

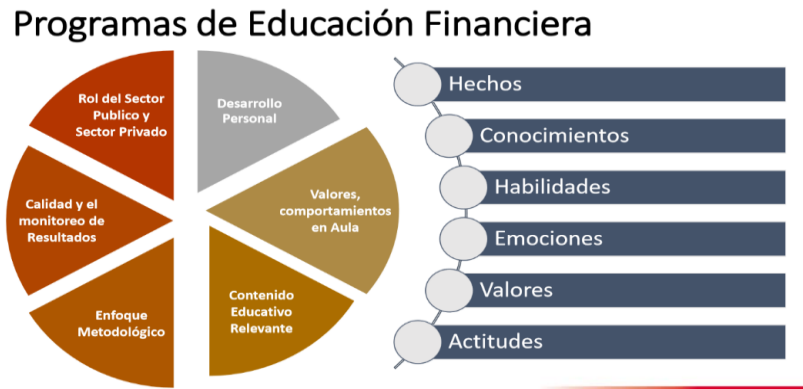


Imagen No. 1 Programa de Educación Financiera RFD

Elaborado por: Cristina Peña

Fuente: RFD (2018) Educación Financiera uso eficiente y responsable.

En la provincia de Imbabura se registran en lo que va del año 2019 a 22 entidades de la Economía Popular y solidaria según el catastro publicado por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, sin embargo, existen varias oficinas de agencias de otras entidades que brindan sus productos y servicios financieros a la población de Imbabura.

En el art. 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicaran en los segmentos que la Junta determine, por lo que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a lo dispuesto en este artículo precautelando los intereses del sector de la economía popular y solidaria.

En base a lo descrito en el párrafo anterior en la provincia de Imbabura existen dos cooperativas que pertenecen al segmento 1; tres cooperativas de segmento dos; seis cooperativas del segmento 3; y 11 cooperativas del segmento 4 y 5.

Una de las entidades propias de la provincia de Imbabura es la Cooperativa San Antonio, actualmente tiene 55 años en el mercado financiero, cuenta con tres oficinas su Matriz en San Antonio de Ibarra, dos agencias una en la ciudad de Ibarra y la otra en la ciudad de Atuntaqui, pertenece al segmento 2 definido en la norma de segmentación de Cooperativas, con corte al mes de Junio 2019 cuenta

con más de 40 millones en sus activos y la participación de la cartera de más de 36 millones de dólares que representa el 90% con relación al total de activos.

La cooperativa San Antonio según el boletín publicado por la SEPS, con corte al mes de Junio 2019 tiene distribuida su cartera en los siguientes segmentos de crédito:

Tabla No. 1 Clasificación de la Cartera Coop. San Antonio

CARTERA	CONSUMO	MICROCRÉDITO	INMOBILIARIO	TOTALES
Por vencer	14.954.583,54	14.381.909,36	5.424.390,75	34.760.883,65
Que no devenga	248.880,19	484.175,66	100.565,30	833.621,15
Vencida	163.514,66	495.008,26	35.487,67	694.010,59
Total Cartera Bruta	15.366.978,39	15.361.093,28	5.560.443,72	36.288.515,39
%	42,35%	42,33%	15,32%	100,00%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Boletín Financiero Coacs. Segmento 2, de Junio 2019 Coop. San Antonio Ltda. Imbabura.

El segmento de Microcrédito tiene el 42.33%; participación importante dentro de la Cooperativa por lo que se hace necesario contar con una asesoría adecuada sobre educación financiera, en el cual se incluya el buen manejo del capital de trabajo y se concientice a los socios el nivel de endeudamiento al que pueden acceder a fin de evitar el sobreendeudamiento que a mediano o largo plazo puede afectar a sus finanzas personales.

La Cooperativa San Antonio dentro de su planificación estratégica 2019-2021 ha considerado importante la educación a sus socios y clientes dentro de su perspectiva Social considerando así el objetivo estratégico que se describe a continuación:

- Fomentar programas de vinculación con la colectividad y apoyo al bienestar de los socios, en las ciudades en las cuales la Cooperativa tiene oficinas.

Para cumplir con este objetivo se ha diseñado un proyecto de impartir cursos de educación financiera a socios – clientes usuarios. Con lo descrito esta institución desea fomentar en sus socios un adecuado manejo de sus recursos a sus

socios a través de una adecuada educación financiera que le brinde asesoría sobre la toma de decisiones sobre sus finanzas.

Planteamiento del problema

Antes de comenzar una relación con el cliente, es crucial que se conozca a profundidad el perfil de la población que se busca alcanzar, teniendo un concepto claro de quiénes son los consumidores, qué tipo de características y necesidades tienen, tanto los que ya están bancarizados como los que se busca atraer al sistema financiero. También se debe entender qué nivel de educación financiera poseen estos clientes y cuál es el grado de confianza que tienen en las instituciones financieras, todo con el fin de identificar los retos y oportunidades para servir a esta población.

Comenzando con la etapa de diseño de productos y servicios, se debe trazar una estrategia clara para incorporar efectivamente la educación financiera. Sin embargo, es clave que el tipo de programa de educación financiera que se incorpore a las entidades sea de valor para el cliente en el futuro y no solamente se enfoque en enseñarle a utilizar un tipo de producto específico.

Aparte de trabajar en el diseño y la oferta, es también crítico que las instituciones financieras tengan una visión clara de su responsabilidad en cuanto a la protección al consumidor, esto con un enfoque de garantizar el marco normativo de sus derechos como por ejemplo el respeto a la privacidad en cuanto a la gestión de cobranzas, así como también a la protección de datos del usuario.

El proceso de garantizar este tipo de protección, incorpora elementos de educación financiera y presenta oportunidades para ampliar los esfuerzos en informar al cliente y capacitarlo en su integración al sistema financiero formal. De acuerdo con Smart Campaign, tener estos conceptos claros y presentes es esencial al momento de identificar modelos de educación financiera.

El presente proyecto pretende enfatizar la importancia de definir la audiencia y tener una estrategia bien formulada antes de proceder con el diseño y la selección de modelos de educación financiera, existen algunas en el actual mercado

ecuatoriano sin embargo hay que considerar que debe enmarcarse al mercado al cual va direccionado.

Otro punto a considerarse dentro de este proyecto es la tarea de definir una estrategia efectiva para la entrega del modelo educativo, definir los canales que se utilizarán y/o quién impartirá la educación financiera, lo cual requiere una planeación detallada.

Los modelos que se apoyan en capacitadores para impartir la educación, requieren que los mismos tengan una capacitación sólida pero también que crean en el valor de lo que se está impartiendo y que estén altamente motivados para comunicarse con el cliente. Es importante que los capacitadores puedan identificarse con la educación que se imparte, basándose en sus mismas experiencias y realidades, para poder relacionarse mejor con el cliente y transmitir mejor los mensajes. Para esto hay que alinear los 6 objetivos que describe la norma para los programas de educación financiera, con los incentivos del personal capacitador. En particular, los programas de educación financiera que han probado ser más exitosos tienen en cuenta la educación entre pares, por lo cual es aconsejable que los capacitadores sean líderes de la misma institución financiera que permitan un relacionamiento de “igual a igual” con la población.

Por último, es importante tener en cuenta que la innovación en metodologías de educación financiera es sumamente necesaria para lograr la inclusión financiera de las personas de bajos ingresos y también para alcanzar una escala global y llegar a lugares remotos. Es fundamental que se aprovechen las tendencias de conectividad tecnológica como oportunidades para impartir la educación financiera.

Bajo este contexto se ha levantado el árbol de problemas basado en la investigación de campo realizada y su impacto en la cooperativa de estudio la misma que tiene como como finalidad la captación de recursos y el otorgamiento de créditos de diversos segmentos entre ellos el microcrédito, el mismo que representa uno de los principales productos crediticios que mayor rentabilidad, sin embargo por su tecnología también a nivel del sistema refleja mayor riesgo en el retorno del dinero, es por ello que se hace necesario apoyar a los socios a través de

un modelo adecuado de programa de Educación Financiera que sea una guía práctica para la buena utilización de los recursos propios y los recursos obtenidos de las entidades de la economía Popular y Solidaria.

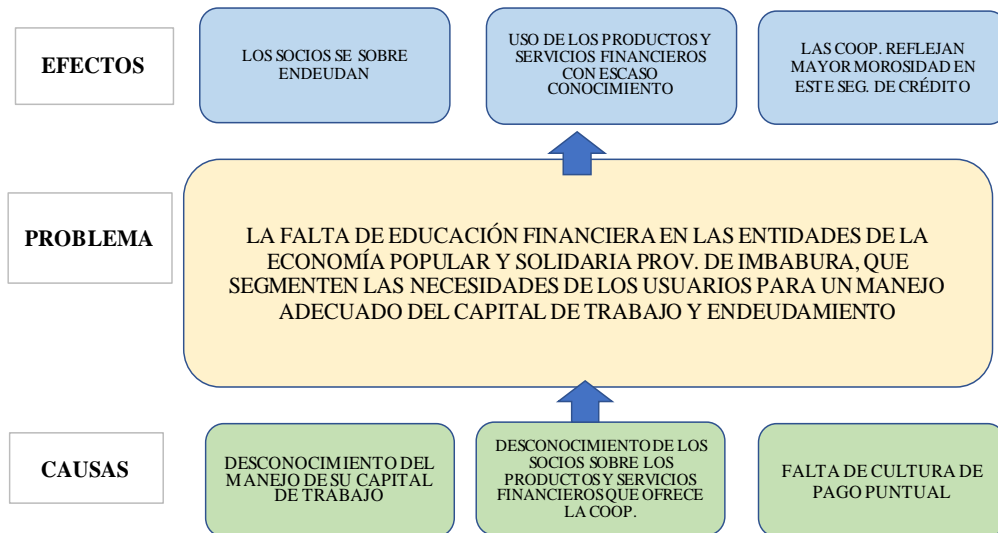


Imagen No. 2 Árbol de Problemas

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Investigación de campo

Objetivos

General

Diseñar un modelo de programa de Educación Financiera que sirva de guía para la mejora del uso de los recursos propios y prestados de los socios que obtienen microcréditos

Específicos

- Realizar un diagnóstico de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio segmento 2 de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria perteneciente a la Provincia de Imbabura, a fin de identificar el índice de colocación y morosidad, las causas y su impacto.

- Analizar los sistemas de evaluación y procesos de crédito, de la Cooperativa San Antonio Ltda., entidad de la Economía Popular y Solidaria, para el otorgamiento de los microcréditos a fin de identificar en que aportará el programa de educación financiera.
- Identificar los temas del programa de Educación Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., a fin de que sea un aporte al mejor manejo financiero de los recursos propios e inversiones que se realicen en las entidades de la economía popular y solidaria.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación (Estado del arte)

Héctor, R. R (2011), cita en unos documentos que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos en sus siglas en Inglés OECD, 2005 establece que la Educación Financiera es un proceso en la que los consumidores en este caso definidos como socios de las entidades del sistema de la economía popular y solidaria como los inversionistas financieros deben lograr un conocimiento claro de los diversos productos financieros, sus riesgos y beneficios mediante estrategias que les permita la mejor toma de decisiones lo que derive en mejorar su bienestar económico.

Paz y Miño Rosero, R. (2016). En su tema Incongruencias en la legislación ecuatoriana respecto de los programas de educación financiera que deben brindar las instituciones financieras privadas, concluye en su trabajo de investigación la importancia de los programas de educación financiera basados en una temática común que pueda integrar a los diversos segmentos de la sociedad. Se destaca la relevancia de tomar las mejores decisiones en base al conocimiento que brindan estos programas y que a sus usuarios brinda opciones beneficiosas en materia financiera. (Roberto, 2016)

Otro aspecto analizado en el estudio radica en la regularización de los aspectos normativos que permitan establecer metodologías de evaluación y seguimiento, no únicamente por parte de las entidades financieras debido a que no corresponde a

Su naturaleza bancaria, sino que estos programas sean investidos de una relevancia Social en la que participen varios actores de la sociedad y no sea únicamente el cumplimiento de un presupuesto normativo obligatorio.

Finalmente, se señala que las entidades financieras privadas se deben a importantes funciones y responsabilidades que radican en salvaguardar los dineros de sus cuenta ahorristas, e inversionistas a través de una colocación responsable de créditos, siendo esta la fuente de financiamiento para el desempeño de sus funciones, se hace necesario establecer una forma de financiamiento para la aplicación de estos programas de educación financiera de modo que no representen un gasto por cumplimiento de normativa obligatoria, sino más bien una inversión de retorno, considerando también que estas entidades deben proporcionar este tipo de programas de educación financiera a sus trabajadores en especial a los que se encuentran dentro de la atención de productos y servicios financieros al usuario, a fin de que brinden una atención y asistencia personalizada y completa y no se limiten únicamente al cumplimiento de requisitos establecidos por las entidades.

Se concluye en el trabajo que esta necesidad de contar con este tipo de programas en nuestro país, responden a circunstancias reales y necesarias atendiendo así a un derecho de los usuarios financieros, sin embargo es importante ampliar la normativa en la que se enfoque la gran importancia y el mayor protagonismo dentro de nuestra sociedad ecuatoriana, será importante esta materialización y mayor difusión de los mismos a fin de que sean parte de las nuevas generaciones y se aporte a la cultura de nuestros pueblos.

Raccanello, Kristiano; Herrera Guzmán, Eduardo (2014), en su publicación Educación e inclusión financiera, destacan la importancia de la educación financiera para una inclusión financiera que permita alcanzar un mayor bienestar en los usuarios, a través del conocimiento de los productos y servicios financieros, caso contrario este uso será poco eficiente y efectivo. (Rocanello, 2014)

En su estudio señala que la educación financiera ha sido reconocida como un factor para reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero (Connolly y Hajaj, 2001). En algunos países más desarrollados las personas en

edad productiva se enfocan en administrar su dinero con una proyección para su retiro y jubilación, esto sucede cuando los gobiernos y el sector privado financiero promueven una adecuada cultura de ahorro, administración de sus inversiones de manera más eficiente y las formas adecuadas de controlar los gastos a largo plazo.

En ciertos casos se asocia la educación financiera con la protección a los consumidores sin embargo la primera es un medio de instrucción y asesoría, mientras que la segunda son normas creadas para que el sector financiero establezca estándares mínimos de cumplimiento; sin embargo las dos favorecen a la inclusión financiera puesto que los productos y servicios que se encuentran a disposición de los usuarios van acompañados de una información adecuada para su uso responsable y eficiente de tal manera que se complementan para que se consideren los riesgos que representan un sobreendeudamiento, o una falta de previsión de análisis financiero de sus recursos en el largo plazo.

Existen ciertos factores asociados a la falta de educación financiera como son: el nivel socio económico, género, edad, nivel de escolaridad, factores culturales, y otros aspectos ligados a la raza o etnia.

En Estados Unidos en donde se ha realizado varios estudios sobre educación financiera relacionan estos factores tanto en las áreas urbanas como rurales a fin de medir su impacto.

En la información, formación y educación que reciben los usuarios se guían también por las emociones y estas influyen en su comportamiento a la hora de tomar decisiones sobre sus finanzas es así que bajo un análisis efectuado y descrito en este estudio se puede apreciar las predisposiciones psicológicas que tienen los inversionistas al momento de elegir sobre sus finanzas personales y patrimonio.

Tabla No. 2 Predisposiciones Psicológicas de los usuarios

Predisposicion Psicologica	Efecto	Consecuencias
Exceso de confianza	Realizar demasiadas operaciones o falta de diversificacion	Pago de comisiones o pérdidas financieras
Atadura	Quedar emocionalmente ligado a un valor	Pérdidas financieras
Busca autosatisfaccion	Venta apresurada de valores que proporcionan beneficios	Menor rentabilidad
Evitar el arrepentimiento	Mantener valores con pérdidas	Menor rentabilidad
Compensacion	Tomar demasiado riesgos	Pérdidas financieras
Validación social	Tomar acciones de inversión con base en las decisiones de otros inversionistas	Participar en burbujas especulativas
Disonancia cognitiva	Ignorar informacion en conflicto con creencias y decisiones anteriores	Reduccion de la habilidad de evaluar y controlar las inversiones
Familiaridad	Lo conocido es mas seguro y mejor	Falta de diversificación

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde

Fuente: Nofsinger (2002)

El estudio señala las características y evaluación de los programas de educación financiera, tomando como principios básicos los establecidos por la OECD (2010) que se llevan a cabo a nivel internacional, y que tienen como finalidad principal que sean eficientes y tengan mayor impacto en las decisiones financieras de los usuarios.

Estos principios se enfocan en:

- Definir a quien va dirigido el programa identificado
- Identificar claramente los objetivos
- Medir los resultados alcanzados
- Retroalimentación y modificaciones antes de ser replicado

La SEC Securities and Exchange Commission (2012) y otras instituciones de igual manera han establecido preceptos para las entidades que realizan e

implementan talleres y programas de educación financiera a fin de que estos sean de utilidad para el público para el cual están dirigidos, estos preceptos son:

- Definición de metas claras
- Objetivos bien definidos y comparables
- Medición de la efectividad
- El programa debe abarcar solo información relevante
- El tiempo no debe ser muy prolongado

Estos programas deben abordar temas como:

- Conceptos básicos en finanzas
- Productos y estrategias de inversión y ahorro
- Derechos a la información y protección del usuario

Las formas o modalidad de estos programas deberán ser presencial o vía remota bajo un lenguaje accesible al usuario.

Otro de los aspectos importantes es la transparencia de la información en el mercado financiero, el estudio señala que la carencia de educación financiera hace cometer errores a los usuarios en el momento de tomar decisiones sobre sus finanzas, esto se debe también a que se desconoce los costos de los servicios financieros.

El marco legal sobre Educación financiera le da mucho valor al tema de la equidad e inclusión financiera en especial a los sectores vulnerables, sin embargo, dentro de la codificación de resoluciones de los entes de control señala como una forma de contribuir a la transparencia de las entidades bancarias o financieras no obstante la importancia de la educación financiera sería acertado elevarla a categoría de resolución en una ley especial para el efecto.

Desarrollo teórico de objeto y campo

El Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las organizaciones de la economía popular y solidaria, se guían por los siguientes principios:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

El Art. 66 de la Constitución de la República reconoce el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información veraz sobre su contenido y características.

El Libro I.- Normas generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de transparencia y de los derechos del usuario. Capítulo IV.- De los programas de Educación Financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos establece dentro del ámbito que estas instituciones deben desarrollar los Programas de Educación Financiera a favor de sus clientes, y/o usuarios, colaboradores y público en general con la finalidad de apoyar a la formación de conocimientos en el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios procurando que esta formación se encamine a la toma de decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico, en su

vida cotidiana; estos programas se registrarán bajo un marco legal de la Constitución de la República, disposiciones legales vigentes y otros instrumentos nacionales e internacionales.

La referida norma señala en su art. 2 el glosario de términos que se aplicarán y que también serán de utilidad en el presente trabajo de investigación, entre los que se destacan:

- **Educación Financiera.** -Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos característicos, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida.
- **Medios de Difusión.** - son aquellos canales utilizados para realizar actividades de sensibilización e información de los contenidos del Programa de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información relacionada con los productos y servicios ofertados.
- **Módulo.** - corresponde a un conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para un determinado público objetivo con el propósito de apoyar en el proceso de desarrollo de sus capacidades especialmente en temas financieros, tales como el módulo para jóvenes entre otros.
- **Proceso de Educación Financiera.** - Es un conjunto de fases y/o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo, comprenden diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría entre otros, con el propósito de generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleve un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigida.

- **Programa de Educación Financiera (PEF).** - es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control.

Dentro del sistema financiero nacional se encuentran las organizaciones de la economía popular y solidaria que dentro de su ámbito de aplicación y por su naturaleza se dedican a las micro finanzas y al microcrédito como la base fundamental de su accionar, con lo mencionado y con la finalidad de vincular el programa de educación financiera a un nicho de mercado se describirán los siguientes conceptos referidos al manejo del microcrédito.

- **Microcrédito.** - es el préstamo otorgado por el sistema financiero nacional a personas que necesitan financiar sus actividades de producción, y/o comercialización en pequeña escala, su fuente de pago es el producto de las ventas o ingresos generados de dichas actividades.
- **Capital de Trabajo.** - son los recursos que se necesitan para poder operar una actividad productiva o de comercialización.
- **Activo Corriente.** - Son los recursos de la empresa disponibles a corto plazo como son caja, bancos, inventarios, y cuentas por cobrar corto plazo.
- **Pasivo Corriente.** - son créditos financiados a corto plazo como por ejemplo cuentas por pagar, cuotas de préstamos, pago a proveedores.
- **Liquidez.** - es la capacidad que tienen la persona para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
- **Endeudamiento.** - es la obligación que se contrae para cubrir una necesidad de capital de trabajo.

Actualmente cerca del 36% de la cartera que manejan las entidades de sistema financiero popular y solidario pertenecen al microcrédito, siendo una importante fuente de ingresos para la institución, la cual debe ser controlada y monitoreada en sus indicadores especialmente el de la morosidad.

- **Morosidad.** - es el retraso o falta de puntualidad en los pagos de una obligación contraída por un usuario a una entidad financiera.

Según las resoluciones No. 129-2015-F del 23 de septiembre 2015; reformada mediante resoluciones Nro. 254-2016-F del 24 de junio 2016; y No. 288-2016-F de 18 de Octubre de 2016 y la última reforma de la resolución 367-2017-F de 8 de mayo de 2017 señalan los criterios de calificación de cartera de crédito en función de los días de morosidad y del segmento de crédito al que pertenece siendo este en resumen lo que se refiere a microcrédito:

Tabla No. 3 Clasificación de Riesgos Segmento Microcrédito

NIVEL DE RIESGO	CATEGORIA	MICROCREDITO días de Morosidad
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20
	A-3	De 21 hasta 35
RIESGO POTENCIAL	B-1	De 36 hasta 50
	B-2	De 51 hasta 65
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 66 hasta 80
	C.2	De 81 hasta 95
DUDOSO RECAUDO	D	De 96 hasta 125
PERDIDA	E	Más de 125

Elaborado Por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Resolución 367-2017-F

En las resoluciones No. 043-2015-F y No. 496-2019-F, emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, definen y clasifican al Microcrédito en sub segmentos de acuerdo al monto de endeudamiento y se describe a continuación:

- **Microcrédito.** - es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional

Para el microcrédito se establecen los siguientes sub segmentos de crédito:

- a. **Microcrédito Minorista.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiera nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b. **Microcrédito de Acumulación Simple.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiera nacional, sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- c. **Microcrédito de Acumulación Simple.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiera nacional, sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- d. **Microcrédito Agrícola y Ganadero.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiera nacional, sea menor o igual a USD 100,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada para financiar actividades agrícolas y ganaderas.

En alcance y reforma a la resolución No. 043-2015-F en cuanto al monto de los microcréditos se dicta la resolución No. 486-2018-F, emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, en la cual describe lo siguiente:

1.- En el numeral 9 del artículo 1, del Capítulo X “Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional”, sustituir el texto que dice “USD 100.000,00” por “USD 300.000,00”.

Código del Derecho del Usuario Sección II Derechos del Usuario del Sistema Financiero: Parágrafo I.- Derecho a la Educación Financiera Artículo 8 refiere que:

“Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros, rol del

sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable”. (p.4)

Normas generales para las Instituciones del Sistema Financiero Titulo XIV.-
CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO
(reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)
CAPÍTULO IV.- DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA
POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS (incluido con resolución
No. JB2013-2393 de 22 de enero del 2013) y la resolución No. SB-2015-665.,
establecen objetivos para los programas de educación financiera que se deberán
cumplir en base al art. 4 de esta normativa.

4.1 Asegurar una educación financiera continua y permanente de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.

4.2 Difundir los derechos del usuario financiero, para promover el cumplimiento de normas éticas de conducta y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones y usuarios financieros.

4.3 Ayudar al público objetivo a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

4.4 Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros a fin de tomar decisiones debidamente informadas.

4.5 Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales; y,

4.6 Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la

relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros.

Los Programas Estructurados de Educación financiera, en el art. 8 de la referida norma describe las características generales del Programa de Educación Financiera que lo relacionan con:

9.1 Capacitar al público objetivo para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares.

9.2 Capacitar al público objetivo sobre los productos y servicios financieros ofertados en el mercado.

9.3 Educar al público objetivo sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las entidades controladas; y,

9.4 Educar al público objetivo sobre los derechos y obligaciones que el usuario asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

Artículo 13 TEMÁTICA BÁSICA.- Los programas de Educación Financiera deberán ser desarrollados a través de diferentes modulo, tomando en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde su nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán referirse al menos en los siguientes temas:

13.1 PARA TODOS LOS SISTEMAS CONTROLADOS

- Estructura, conceptos, actores, y funcionamiento de los sistemas controlados.
- Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar.
- Derechos y obligaciones contenidas en el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.
- Rol de la Superintendencia de Bancos

- Administración, riesgos asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito.
- Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y reclamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos.

13.2 SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO

- Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones, y riesgos asociados de los productos ofertados por el sistema controlado, tales como libreta de ahorros, cuentas corrientes, y uso del cheque, depósitos a plazo, créditos; y, tarjetas de crédito, entre otros.
- Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones; y riesgos asociados de los productos financieros ofertados tales como tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca electrónica, giros y transferencias, remesas, entre otros.
- Seguros relacionados con los productos ofertados por las entidades controladas, especialmente en lo concerniente a; información general sobre seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; los montos asegurados; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros.
- Utilización de los canales transaccionales.

Artículo 15 MODALIDAD DE CAPACITACIÓN.- Con el propósito de realizar un proceso de educación financiera continua y permanente de forma directa hacia el público objetivo, se definen dos modalidades virtuales y presenciales, las cuales deben contar con mecanismos de evaluación para certificar la aprobación de la capacitación.

Capacitación virtual.- Es una opción y forma de aprendizaje que se acopla al tiempo y necesidad del capacitado, facilita el manejo de la información y de los contenidos de los módulos que se desea tratar, utiliza como principal canal de tecnología de la información, incluye aulas virtuales, e-learning entre otros.

Capacitación Presencial.- Implica la relación directa entre el facilitador y participantes en un espacio físico designado para ese fin. En esta modalidad se encuentran: charlas, talleres, conferencias, entre otras.

Las capacitaciones no contempladas dentro de este artículo deberán ser aprobadas por el organismo de control, para lo cual deberán remitir la solicitud junto con la metodología a utilizar, malla curricular y el tiempo a destinar.

Artículo 19 EVALUACIÓN.- Las entidades controladas evaluarán analmente el programa de educación financiera con el propósito de conocer el alcance de los objetivos establecidos por el directorio, organismo que haga sus veces o el máximo organismo del gobierno de la entidad controlada, para lo cual desarrollaran las metodologías para su seguimiento y evaluación.

Así mismo, la Superintendencia de Bancos realizará controles y verificaciones sobre la ejecución y cumplimiento de los programas de Educación Financiera de las entidades controladas.

MASIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Una de las características de los programas para adultos analizados es que todos son de reciente creación, lo cual es congruente con el impulso que ha tomado este tema durante los últimos años. El más antiguo de los programas analizados es el proyecto “Tomorrow” del SEWA Bank en India que comenzó sus operaciones en 2002. Otra característica relevante de estos programas es su baja cobertura. A excepción del Programa de Educación Financiera Global que sostiene haber llegado a 10.8 millones de personas a través de sus múltiples formas de difusión (talleres, publicidad, obras teatrales, etcétera, los otros tres programas de los que se dispone información han capacitado a no más de 40.000 personas, en un lapso aproximado de tres años de funcionamiento. La baja cobertura se debe en parte a su corto tiempo de funcionamiento, pero, a su vez, no se puede negar que los retos antes mencionados también dificultan una rápida expansión.

A la luz de estas experiencias, uno se pregunta sobre cuáles son las condiciones mínimas que debe cumplir un programa para expandirse y lograr una buena cobertura entre las cuales se consideran las siguientes:

- El objetivo de la educación financiera debe ser muy específico y realista. Un objetivo demasiado ambicioso que pretenda lograr algo que no sea factible sólo con EF, podría tener un efecto marginal sobre la variable que se desea afectar, incurriendo así en un costo innecesario.
- El contenido del material se debe basar estrictamente en el objetivo definido y las necesidades de la audiencia. Un objetivo “minimalista” ayuda a reducir el costo del material y del programa en general.
- Los cursos deben ser cortos, sin por ello ser superficiales. Un objetivo puntual y un material adecuadamente enfocado al objetivo correspondiente permitirán lograr esta meta. A manera de referencia, la carga horaria total de dos de los cursos evaluados es alrededor siete horas.
- Aprovechar la infraestructura institucional de programas sociales como los de transferencias monetarias condicionadas para impartir la capacitación puede reducir sustancialmente los costos.
- Los cursos o talleres cortos deben ser acompañados por fuentes de educación complementarias. Por ejemplo, la experiencia de otros países ha demostrado que las visitas guiadas de los participantes de los talleres a las instituciones financieras son sumamente valiosas. Además, tener a disposición y por un tiempo definido una fuente de consulta permanente posterior a la capacitación, refuerza el proceso de aprendizaje.
- Un sistema de capacitación en cascada o piramidal contribuye a una rápida difusión del programa. Se debe tener cuidado pues una pirámide con muchos niveles puede distorsionar el mensaje que se desea transmitir. Otra precaución que se debe tomar en cuenta es que los capacitadores que lleguen a la base, deben tener la capacidad de comunicarse apropiadamente con los participantes. Para no crear barreras de comunicación y evitar que los capacitadores desconozcan el medio en el

que se desenvuelve el grupo de participantes en formación, se recomienda que los capacitadores provengan de la misma base. De no ser el caso, los capacitadores deben ser debidamente entrenados para transmitir de manera adecuada el mensaje a los destinatarios o usuarios finales.

- La magnitud del esfuerzo y los resultados que se pretende alcanzar con EF, tales como el fomento del ahorro y la intermediación financiera, hacen indispensable la participación directa del Estado en la provisión de este servicio a la población en general, y a los pobres, en particular, Se debe involucrar también a actores privados, no sólo como tarea de responsabilidad social, sino como una inversión a mediano plazo, como es el caso para los intermediarios financieros.

La masificación en la prestación de cualquier servicio es, aún, un reto mayor. No obstante, se debe considerar que en el caso de la EF se requiere un primer gran esfuerzo, sobre todo, al principio y por un tiempo limitado, hasta que las personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero, asimilen los conceptos básicos. Se espera que a futuro para las nuevas generaciones este tipo de capacitación forme parte del currículo escolar.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma y tipo de investigación

El diseño metodológico aplicado para la presente investigación se basa a las siguientes particularidades y formas:

Paradigma Asumido

El presente trabajo tiene un enfoque mixto de la investigación en base a su enfoque esto es cuantitativo y cualitativo; cuantitativo por que se recolectaran datos en base a la encuesta aplicada y estos resultados numéricos determinarán de manera objetiva la situación actual o diagnóstico y las necesidades de un adecuado programa de educación financiera destinado para este segmento de crédito.

En cuanto al enfoque cualitativo dentro de las encuestas podremos determinar el nivel de conocimiento de los socios sobre los productos y servicios financieros, que les permita una adecuada toma de decisiones para el manejo de su capital de trabajo y nivel de endeudamiento y su administración.

Con este enfoque mixto se valorará la necesidad y el diseño de un programa de educación financiera acorde y a la medida de los socios de microcrédito que puede diferir de los otros segmentos de crédito.

Método de la Investigación.

El método aplicarse en la presente investigación es combinada documental-bibliográfica y de campo.

De campo se efectuará una encuesta a los socios de microcrédito en base a la muestra determinada en el presente documento, esto permitirá determinar las necesidades de este segmento de crédito importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.; así como también se aplicará una entrevista a las personas que manejan el área de crédito en la institución mencionada a fin de analizar el proceso de crédito y el aporte que se daría al incorporar el programa de educación financiera.

La investigación documental – bibliográfica se enfocará a la normativa legal vigente, código de los derechos del usuario financiero que aplican las organizaciones de la economía popular y solidaria, información estadística de la institución objeto de estudio y análisis, documentos de estudios referentes al tema que aporten y apoyen a esta investigación.

Adicionalmente se aplicará el método deductivo debido a que nuestro objeto de investigación inicia en lo general que es un mercado financiero amplio, en el cual maneja varias opciones de productos y servicios, al cual le incluiremos particularmente el programa de educación financiera como un aporte al manejo financiero dentro de estas organizaciones y una necesidad latente que apoye al bienestar social de socios y clientes.

Objeto de Estudio

En cuanto a la clasificación con el objeto de estudio de la investigación se aplicará la de carácter descriptivo, en el cual el diseño del programa de Educación Financiera se aplicará en los socios de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., que pertenece al segmento 2 del Sector financiero de la economía popular y solidaria.

Origen de la Investigación

En base a La investigación aplicada de acuerdo al origen de la investigación es Aplicada, según Carlos Muños Razo (2011), “se caracteriza por aplicar los conocimientos que surgen de la investigación pura para resolver problemas de carácter práctico, empírico, y tecnológico para el avance y beneficio de los sectores productivos de bienes y servicios de la sociedad”. (Carlos, 2011)

Salkind, N. (1999) señala que la investigación aplicada es aquella que se pone en práctica en el momento que se concluye con la investigación, de esta manera soluciona la necesidad planteada a través de la innovación, y creatividad. (Salkind, 1999)

La presente investigación pretende poner en práctica los conocimientos teóricos sobre Educación Financiera enfocando a un nicho o segmento de crédito que manejan las organizaciones de la economía popular y solidaria la misma que se considera como la fuente de mayor rentabilidad y crecimiento para las mismas.

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

Población y Muestra

Población

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Sampieri, 1997)

Para determinar la población de la muestra sujeto a estudio tiene como principal característica ser socio de un microcrédito en la Cooperativa San Antonio Ltda.

Muestra

Para Ander – Egg (citado por Tamayo y Tamayo 1998 Pág. 115). La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población (H. Sampieri, citado por Balestrini 2001 Pág. 141).

La Cooperativa San Antonio cuenta con 2136 socios de micro crédito con corte al 30 de junio 2019 distribuidos en las diferentes actividades económicas determinadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo cual constituirá como la población de nuestro estudio.

Una vez determinada la población se procederá a calcular la muestra en base de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n=	Tamaño de la muestra	
Z=	Nivel de confiabilidad	1,65
P=	Probabilidad de ocurrencia	0,50
Q=	Probabilidad de no ocurrencia	0,5
N=	Población	2136 socios de microcrédito
e=	Error de muestreo	0,05

Aplicada la fórmula tenemos los siguientes datos

$$(1,65)^2 (0,5) (0,5) (2136)$$

$$n= \frac{\quad}{\quad}$$

$$(1,65)^2 (0,5) (0,5) + (2136) (0,5)^2$$

$$n= 65,99 \quad n= 66 \text{ socios de microcrédito}$$

La muestra adecuada para aplicar la encuesta es de 66 socios de microcrédito, número de personas de las cuales se obtendrá información necesaria que permita estructurar el programa de Educación Financiera Cooperativo para socios de microcrédito.

Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables se ha definido en función de la metodología de levantamiento de información como son las encuestas y entrevistas.

VARIABLES dependientes son aquellas que se investigan y se miden esta se aplicará en función de la morosidad y los indicadores que maneja la entidad objeto de estudio e investigación que genera la necesidad de solución al problema planteado y se detallará en la Matriz de variables que se presenta a continuación.

Las variables independientes son las que controlan los efectos de estudio en base a las encuestas que se levantan para sustentar los análisis que se efectuaran según los objetivos específicos planteados en el presente trabajo; que al igual que las variables dependientes se presentan en la respectiva Matriz de Variables.

MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES
Variable Independiente: Programas de Educación para socios de microcredito financiera

Concepcualizacion	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Programa de Educacion Financiera es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control.</p>	<p>Informacion Finanzas Productos y Servicios Financieros</p>	<p>Nro. De socios que conocen si la Coop. Ofrece este servicio</p>	<p>Conoce usted si la Cooperativa San Antonio ofrece a sus socios y/o clientes Programas de Educación Financiera?</p>	<p>Encuesta aplicada a los socios de microcredito de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Antonio Ltda.</p>
		<p>Nro. De socios que desean este programa de EF</p>	<p>Si la respuesta anterior No; le gustaría que la Cooperativa le brinde un Programa de Educación Financiera que cubra esta necesidad.</p>	
		<p>Tiempo de desarrollo del programa de EF</p>	<p>Con que periodicidad Ud. podría acceder a este tipo de Programas de Educación Financiera</p>	
		<p>Nro. De creditos concedidos</p>	<p>Conoce usted si su cooperativa tiene organismos de control que garanticen sus derechos.</p>	
			<p>Conoce quien determina las tasas de interés en el sistema financiero nacional</p>	
			<p>Conoce los productos y servicios que le ofrece la cooperativa en especial sus beneficios y costos.</p>	
<p>A su criterio cuales serían los temas más importantes dentro de un programa de Educación Financiera</p>				
<p>Nro. De cuentas e inversiones efectuadas</p>	<p>Conoce usted las fuentes de financiamiento que le brinda el mercado para su negocio</p>			
<p>Nro. De socios que accedan a este servicio</p>	<p>Conoce usted las oportunidades de ahorros que le brinda el mercado para cuidar y manejar adecuadamente su capital de trabajo.</p>			
			<p>Cuál sería el medio de acceso a un programa de Educación Financiera</p>	

Autora: Sylvia Maricela Flores Velarde
Fuente: Investigación de campo

Imagen No. 3 Operacionalización de la Variable Independiente

MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES
Variable Dependiente: Morosidad en el segmento de Microcredito

Concepcualizacion	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>• Morosidad. - es el retraso o falta de puntualidad en los pagos de una obligación contraída por un usuario a una entidad financiera.</p>	<p style="text-align: center;">Microcredito</p>	<p>Nro, de creditos colocados en Microcredito</p> <p>Indice de Morosidad Institucional</p> <p>Indice de Morosidad de Microcredito</p> <p>Provision de cartera</p>	<p>Cuantos creditos se colocan mensualmente en Micro credito</p> <p>Cual es el indica de morosidad institucional general</p> <p>Cual es el porcentaje de morosidad en microcredito</p> <p>cual es el impacto de la provision en la cartera</p> <p>Cuales son las estrategias para minimizar el indicador</p> <p>Cual es el proceso de microcredito</p> <p>Que tipo de aseosramiento recibe el socio por parte del Oficial de credito</p> <p>Cual es el analisis que realiza la Cooperativa sobre el Capital de Trabajo que manejan los socios</p>	<p>Entrevista aplicada al responsable del area de credito en la Cooperativa de Ahorro y Credito San Antonio Ltda.</p>

Autora: Sylvia Maricela Flores Velarde

Fuente: Investigacion de campo

Imagen No. 4 Operacionalización de la Variable Dependiente

Procedimiento de recolección de Información

Para la recolección de información se realizaron los siguientes pasos:

- Determinación de las personas a ser encuestadas en base de la población se determinó la muestra de socios microcrédito.
- Recopilación de información interna de la institución Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio para el análisis y evaluación.
- Recopilación de fuentes de información, normativa y documentos que apoyen y soporten a la presente investigación.

Procesamiento de la Información

En base a la información recolectada se procederá con lo siguiente:

- Revisión de la Información
- Aplicación de la información mediante encuestas y entrevistas
- Tabulación de la Información
- Manejo de la Información
- Análisis e interpretación de los resultados
- Procesamiento de la información para sustentar la propuesta de la presente investigación.

Resultados del diagnóstico de la situación actual

La Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda., es una entidad de la economía popular y solidaria del segmento 2, con su matriz en la provincia de Imbabura que al 30 de junio 2019 tienen 2136 socios de microcrédito que una vez aplicada la muestra se ha levantado las encuestas a 66 socios de este segmento; así como también se realiza una entrevista al responsable del área de crédito para

determinar los factores que inciden en indicadores importantes que maneja esta institución.

Análisis e Interpretación de resultados

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información como son encuestas y entrevistas se procede con los análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos, información que muestra la percepción de los socios de microcrédito sobre el tema de estudio Programa de Educación Financiera Cooperativo.

Uno de los instrumentos aplicado a los 66 socios de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., es la ENCUESTA, Anexo 1 esto se ejecutó a los socios de microcrédito de la base de datos entregada por la Cooperativa con la información básica de los socios con relación únicamente a la ubicación de los mismos.

En la encuesta contiene dos partes la primera se basa a datos generales de los encuestados y la segunda parte es el cuestionario que se levanta para establecer la necesidad de la generación de un programa de Educación Financiera.

Los datos generales harán referencia a:

- Nombre del encuestado
- Edad
- Actividad Económica
- Género y,
- Fecha en la cual se ejecutó la encuesta.

Datos Generales de la Encuesta

La encuesta parte con la información general de la Edad, Actividad Económica, y Género de la cual se ha obtenido los siguientes resultados:

Edad.

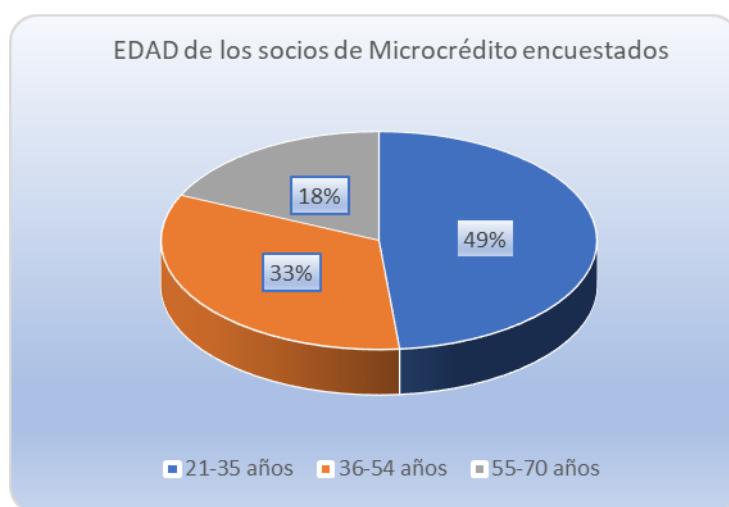
Tabla No. 4 Información General Edad de los Encuestados

Edad	Nro.	%
21-35 años	32	49%
36-54 años	22	33%
55-70 años	12	18%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

Gráfico No. 1 Información General Edad de los Encuestados



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

Análisis

El 49% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 21 a 35 años; según las políticas de la Cooperativa son sujetos de crédito a partir de esta edad mínima según el segmento que se está aplicando la encuesta.

Interpretación

Siendo parte de las políticas institucionales que son sujetos de crédito a partir de la mayoría de edad, sin embargo y de acuerdo a la base de datos institucional la edad mínima que se registra son 21 años en adelante hasta los 70 años edad en la que la cobertura del seguro de desgravamen registra la entidad, por lo que nuestra encuesta nos encontramos en una base de información entre esos rangos de edad.

Actividad Económica.

Tabla No. 5 Información General Actividad Económica

Actividad Económica	Nro.	%
Agricultura, Ganadería, silvicultura y pesca	8	12%
Comercio al por mayor y al por menor	27	41%
Industrias Manufactureras	16	24%
Transporte y Almacenamiento	15	23%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

Gráfico No. 2 Información General sobre la Actividad Económica



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

Análisis

En base a la encuesta levantada el 41% de los encuestados son comerciantes, el 24% son artesanos, el 23% son socios que se dedican al servicio del transporte, y el 12 % de los encuestados son personas que se dedican especialmente a la agricultura, se ha registrado los nombres descritos en el CIUU y tabla de actividades económicas vigente de la Seps, para el análisis correspondiente.

Interpretación

La mayoría de los encuestados se encuentran dentro de la actividad económica del comercio, mercado potencial dentro de la provincia de Imbabura, continuando con los artesanos que por la ubicación de la Cooperativa San Antonio es un sector de artesanos dedicados a la escultura de imágenes, muebles y demás, el servicio del transporte es otro segmento que atiende la institución dentro de su composición de la cartera, y finalmente dentro de los encuestados se encuentran personas dedicadas a la agricultura y ganadería considerando la ruralidad a la que atiende al entidad.

Género

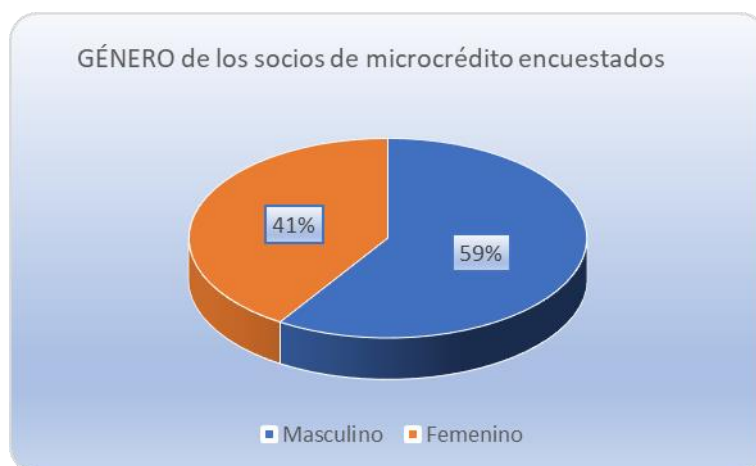
Tabla No. 6 Información General Género de los Encuestados

Género	Nro.	%
Masculino	39	59%
Femenino	27	41%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

Gráfico No. 3 Información general Género de los Encuestados



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

Análisis

El 59% de los encuestados son de género masculino y el 41% son mujeres, a pesar que la composición de la cartera general de la Cooperativa en su mayoría son mujeres, dentro de la cartera de microcrédito de la institución en este segmento su mayoría son hombres, nuestra muestra está acorde a los resultados generales de la Cooperativa.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas son de género masculino lo cual como se menciona en el análisis se encuentra acorde a la información de general del segmento de microcrédito general de la entidad, lo cual nos permite tener objetividad en los resultados que arroje la misma.

Encuesta aplicada a los socios de Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

A continuación, se describen los resultados de la encuesta aplicada a los socios de Microcrédito de la Cooperativa San Antonio luego de la tabulación y revisión a fin de levantar el análisis e interpretación de los resultados.

Pregunta 1

1. Conoce usted si la Cooperativa San Antonio ofrece a sus socios y/o clientes Programas de Educación Financiera?

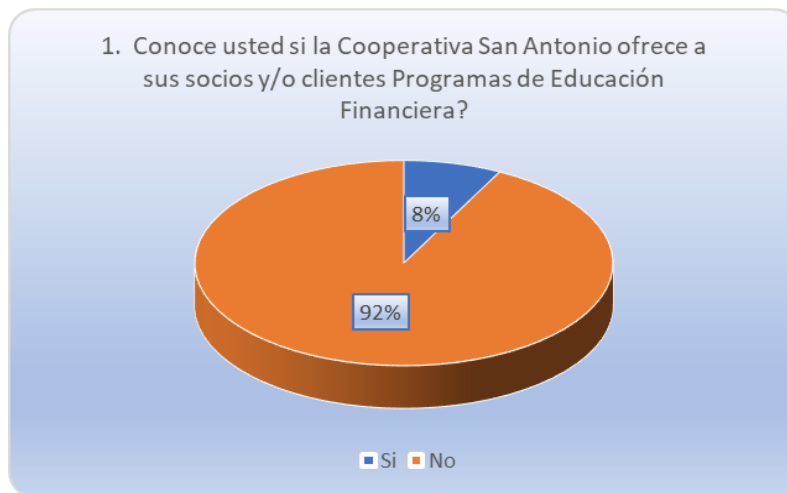
Tabla No. 7 La Coop. San Antonio tiene Programas de Educación Financiera

Respuesta	Nro.	%
Si	5	8%
No	61	92%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 4 La Coop. San Antonio tiene Programas de Educación Financiera



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 92% de los encuestados responden que no conocen si la Cooperativa San Antonio ofrece a sus socios Programas de Educación Financiera, y apenas el 8% de los encuestados responden que si lo conocen.

Interpretación

La cooperativa San Antonio Ltda., actualmente no ofrece a sus socios Programas de Educación Financiera, por lo que el 8% que respondieron que si posiblemente se referían a la información que se publica la entidad para los socios a través de medio visuales.

El 92% responden a la encuesta que no conocen si la Cooperativa San Antonio Ltda., ofrece a sus socios Programas de Educación Financiera, por lo que se puede asumir la necesidad de que la entidad brinde este servicio.

Pregunta 2

2. Le gustaría que la Cooperativa le brinde un Programa de Educación Financiera que cubra esta necesidad.

Tabla No. 8 La Coop. San Antonio promueva los Programas de Educación Financiera

Respuesta	Nro.	%
Si	64	97%
No	2	3%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 5 La Coop. San Antonio promueva los Programas de Educación Financiera



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 97% de los encuestados responden que si les gustaría que la Cooperativa le brinde un programa de Educación Financiera acorde a sus necesidades considerando que la encuesta se enfoca a socios de microcrédito que tienen sus actividades comerciales, de transporte, artesanales, y de agricultura y ganadería, un 3% que en número son dos personas responden que no les gustaría sin embargo se procedió a revisar las encuestas y son dos de las cinco personas que en la

pregunta número uno responden que si conocen que la cooperativa brinda programas de educación financiera.

Interpretación

Esta pregunta pretende conocer si los socios de microcrédito necesitan un programa de educación financiera acorde a sus necesidades y más que necesidades a sus actividades económicas que puedan apoyar en su toma de decisiones.

Pregunta 3

3. Con que periodicidad Ud. podría acceder a este tipo de Programas de Educación Financiera

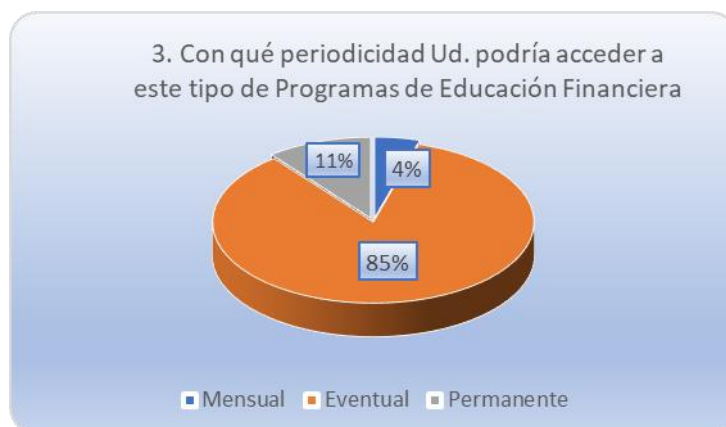
Tabla No. 9 Periodicidad para el acceso al Programa de E.F

Respuesta	Nro.	%
Mensual	3	5%
Eventual	56	85%
Permanente	7	11%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 6 Periodicidad para el acceso al Programa de E.F



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 85% de los encuestados responden que es de su preferencia que el programa de educación financiera que la Cooperativa brinde a sus socios de microcrédito sea eventual el 11% responden a la encuesta que sea permanente y el 4% responde que sea con periodicidad mensual.

Interpretación

Si bien la norma describe que este tipo de programas de educación financiera deben ser de carácter continuo y permanente se hace necesario conocer la percepción de participación del segmento al que va dirigido este tipo de servicios.

Pregunta 4

4. Conoce usted si su cooperativa tiene organismos de control que garanticen sus derechos.

Tabla No. 10 Conocimiento de los usuarios sobre los organismos de control

Respuesta	Nro.	%
Si	12	18%
No	54	82%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 7 Conocimiento de los usuarios sobre los organismos de control



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 82% de los socios encuestados no conocen si la cooperativa tiene organismos de control que garanticen sus derechos, mientras que el 18% responden que si conocen

Interpretación

Como parte de la norma legal vigente sobre que las instituciones del sistema financiero incluyan en sus programas de educación financiera es necesario que los usuarios conozcan cuales son las funciones de los organismos de control y puedan garantizarse que se encuentran ahorrando o invirtiendo en una institución que cuenta con estos controles.

Pregunta 5

5. Conoce quien determina las tasas de interés en el sistema financiero nacional

Tabla No. 11 Conocimiento de los usuarios sobre quien determina las tasas de interés en el SFN

Respuesta	Nro.	%
Si	8	12%
No	58	88%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 8 Conocimiento de los usuarios sobre quien determina las tasas de interés en el SFN



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 88% de los encuestados no conocen quien determina las tasas de interés del sistema financiero nacional, y el 12 % de los encuestados respondieron que, si conocen, podemos identificar que su mayoría desconoce al igual que la pregunta anterior.

Interpretación

Al igual que la pregunta anterior se demuestra que la mayoría de los encuestados desconocen esta información general que se maneja a nivel del sistema financiero nacional que son importantes para la toma de decisiones de los usuarios.

Pregunta 6

6. **Conoce los productos y servicios que le ofrece la cooperativa en especial sus beneficios y costos.**

Tabla No. 12 Información si conoce los productos y servicios que ofrece la Cooperativa

Respuesta	Nro.	%
Si	29	44%
No	37	56%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 9 Información si conoce los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 44% de los encuestados responden que, si conocen sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, sin embargo, el 56% desconocen sobre los productos y servicios especialmente de sus beneficios y costos.

Interpretación

A pesar de que existen publicaciones sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa hemos obtenido esta respuesta, que si bien se acerca a un cincuenta por ciento las personas que si conocen sus beneficios y costos, la otra mitad y un poco más responden que desconocen esto posiblemente se deba a la falta de información al igual que la falta de preocupación por parte de los usuarios en el momento de contratar un producto o servicio, tomando en cuenta que los encuestados son personas que al menos tienen una cuenta de ahorros y un crédito vigente.

Pregunta 7

7. A su criterio cuales serían los temas más importantes dentro de un programa de Educación Financiera

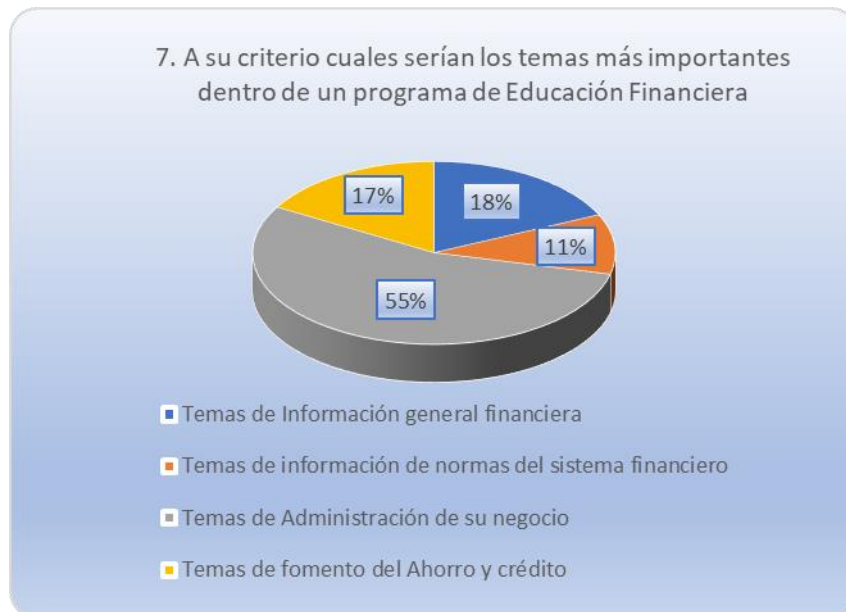
Tabla No. 13 Información de los temas para el Programa de Educación Financiera

Respuesta	Nro.	%
Temas de Información general financiera	12	18%
Temas de información de normas del sistema	7	11%
Temas de Administración de su negocio	36	55%
Temas de fomento del Ahorro y crédito	11	17%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 10 Información de los temas para el Programa de Educación Financiera



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 55% de los encuestados nos responde que su interés son temas de administración de su negocio, el 18% están interesados en temas de información general financiera, el 17% desean conocer temas de fomento de ahorro y crédito, y el 11% les interesan las normas del sistema financiero.

Interpretación

Se detallaron en esta pregunta temas que la norma legal vigente para el efecto considera se debe incluir, pero en su mayoría podemos determinar la necesidad del enfoque a temas de administración de su negocio, considerando que son socios de microcrédito.

Pregunta 8

8. Conoce usted las fuentes de financiamiento que le brinda el mercado financiero para su negocio

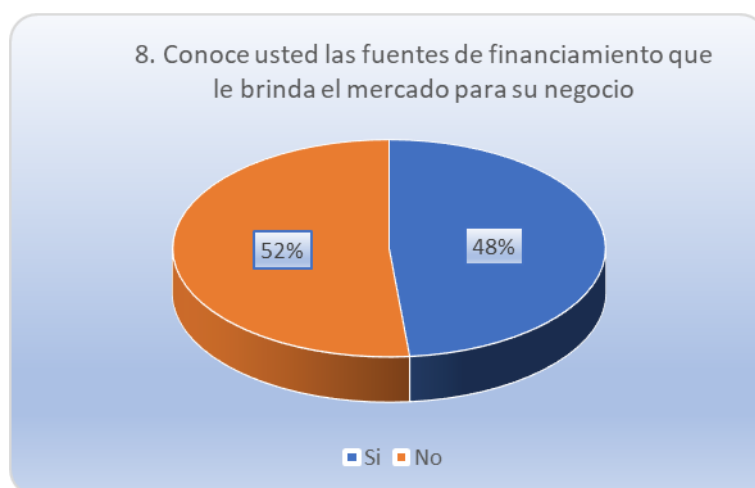
Tabla No. 14 Información si conoce las fuentes de financiamiento que brinda el mercado financiero

Respuesta	Nro.	%
Si	32	48%
No	34	52%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 11 Información si conoce las fuentes de financiamiento que brinda el mercado financiero



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 52% de los encuestados responden que no conocen las fuentes de financiamiento que le brinda el mercado para su negocio, mientras que el 48% responden que, si conocen estas fuentes de financiamiento, considerándose como financiamiento los tipos de crédito que el mercado financiero o cooperativo ofrece a sus socios.

Interpretación

La respuesta a esta pregunta si preocupa debido a que se puede interpretar que el financiamiento que buscan en las entidades es de confianza, por necesidad mas no bajo un análisis de lo que el mercado puede ofrecer y el endeudamiento se lo canalizan en su cooperativa de confianza cuando así se lo requiere.

Pregunta 9

9. Conoce usted las oportunidades de ahorros que le brinda el mercado para cuidar y manejar adecuadamente su capital de trabajo.

Tabla No. 15 Información de las oportunidades que brinda el mercado para el manejo de su capital de trabajo

Respuesta	Nro.	%
Si	12	18%
No	54	82%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 12 Información de las oportunidades que brinda el mercado para el manejo de su capital de trabajo



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 82% de los encuestados responden que no conocen las oportunidades de ahorro que brinda el mercado para cuidar y manejar adecuadamente su capital de trabajo, y el 18% de los socios de microcrédito responden que, si conocen, al igual que la pregunta anterior se puede argumentar que los socios cubren sus necesidades momentáneas o urgentes sin conocimientos básicos de las oportunidades que le brinda el mercado financiero, así como también no conocen un manejo adecuado de su capital de trabajo que es la base de sus negocios.

Interpretación

En cuanto a la interpretación que tiene esta pregunta y como se menciona en el análisis los socios en su mayoría que respondieron que no conocen estas oportunidades de ahorro, así como se puede detectar la falta de conocimiento del manejo adecuado de su capital de trabajo, es importante que este indicador sea una alerta para trabajar en este tema importante del manejo del negocio en función de sus indicadores básicos para la adecuada toma de decisiones.

Pregunta 10

10. Cuál sería el medio de acceso a un programa de Educación Financiera

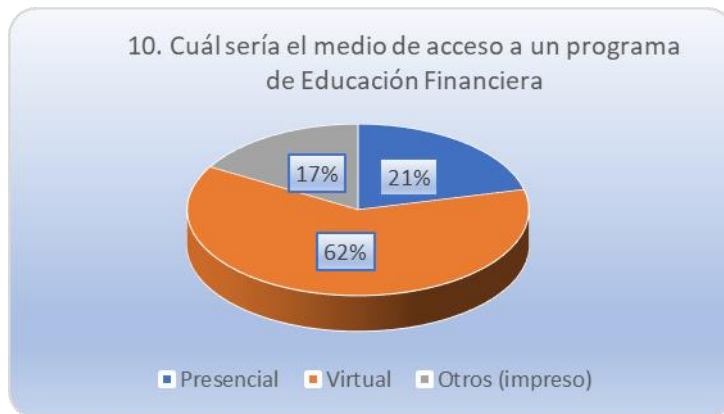
Tabla No. 16 Información del medio de acceso al programa de Educación Financiera

Respuesta	Nro.	%
Presencial	14	21%
Virtual	41	62%
Otros (impreso)	11	17%
Totales	66	100%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Gráfico No. 13 Información del medio de acceso al programa de Educación Financiera



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de Microcrédito Coop. San Antonio

Análisis

El 62% de los encuestados se inclinan a que el medio de acceso a los programas de Educación Financiera sea vía virtual, el 21% respondieron que el medio sería presencial y el 17% por otro medio el mismo que se solicita se especifique y todos responden vía impresa sea estos a través de folletos, dípticos o trípticos.

Interpretación

Actualmente las personas tienen mayor acceso a la tecnología por lo que la pregunta 10 del cuestionario nos abaliza que este es el medio de mayor preferencia de los socios de microcrédito, considerando además que el rango de la edad que se determinó al inicio de la misma son personas que tienen mayor acceso a estos medios.

Resumen del diagnóstico situacional de los socios de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

Los socios de microcrédito de la cooperativa no tienen conocimiento de un programa adecuado de Educación Financiera que les apoye en la toma de decisiones sobre el manejo del capital de trabajo y su nivel de endeudamiento.

Culturalmente y por el medio en que se encuentra la cooperativa sus socios utilizan sus servicios de manera general mas no conocen los beneficios ni costos con los que la entidad se maneja.

Si bien conocen las oportunidades de ahorro que brinda el mercado financiero se contrapone al desconocimiento de las fuentes de financiamiento, por lo que se deberá enfocar el programa a este tipo de distinción para la toma adecuada de decisiones con relación al uso de productos y servicios financieros.

La tecnología es apetecida por nuestros encuestados y en consideración de la edad en que se maneja la entidad para otorgar los créditos será importante brindar un acceso virtual para que los socios accedan en sus tiempos libres y no se limiten a horarios o fechas específicas.

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOP. SAN ANTONIO

A continuación, se detalla las preguntas levantadas para la entrevista a realizarse a la persona responsable del área de Crédito de la Cooperativa San Antonio.

- Cuantos créditos se colocan mensualmente en Microcrédito
- Cuál es el índice de morosidad institucional general
- Cuál es el porcentaje de morosidad en microcrédito
- cuál es el impacto de la provisión en la cartera
- Cuáles son las estrategias para minimizar el indicador
- Cuál es el proceso de microcrédito
- Qué tipo de asesoramiento recibe el socio por parte del Oficial de crédito

Se procede con la entrevista a la Ing. Lorena Ponce Jefe de Negocios de la Cooperativa San Antonio quien nos facilita la siguiente información para poder levantar el diagnóstico de la cartera de microcrédito.

Pregunta 1

¿Cuántos créditos se colocan mensualmente en Micro crédito?

Un promedio de 95 créditos

Pregunta 2

¿Cuál es el indica de morosidad institucional general?

La mora a junio 2019 fue del 4.22%

Pregunta 3

¿Cuál es el porcentaje de morosidad en micro crédito?

La morosidad de la cartera de Microcrédito es de 6,40% a nivel institucional

Tabla No. 17 Información de la Cartera Total de la Coop. San Antonio Ltda. A junio 2019

TIPO DE CARTERA	CARTERA POR VENCER	CARTERA QUE NO DEVEGA	CARTERA VENCIDA	TOTAL CARTERA	% DE MOROSIDAD
CONSUMO ORDINARIO	2,523,669.96	7,964.00	1.708,81	2,533,342.77	0,38%
CONSUMO PRIORITARIO	12,430,913.58	240,916.19	161.805,85	12,833,635.62	3,14%
VIVIEDA	5,424,390.75	100,565.30	35.487,67	5,560,443.72	2,45%
MICROCREDITO	14,322,288.25	484,175.66	495.008,26	15,301,472.17	6,40%
TOTAL	34,701,262.54	833,621.15	694.010,59	36,228,894.28	4,22%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Información Proporcionada por la Ing. Lorena Ponce Jefe de Negocios

Pregunta 4

¿Cuál es el impacto de la provisión en la cartera?

El impacto de la provisión en la cartera es la cobertura del 103,45% lo que sobrepasa el porcentaje normativo que es hasta el 100%

Tabla No. 18 Información de la Cobertura de la Provisión Requerida Coop. San Antonio Ltda. A junio 2019

OFICINA	PROVISION REQUERIDA	PROVISION CONSTITUIDA	DEFICIENCIA O EXESO DE PROVISION	% COBERTURA
DICIEMBRE /2017	1,137,948.13	1,227,713.67	89,765.54	107.89%
ENERO	1,178,898.80	1,254,969.91	76,071.11	106.45%
FEBRERO	1,103,947.50	1,234,422.76	130,475.26	111.82%
MARZO	1,192,094.42	1,226,655.48	34,561.06	102.90%
ABRIL	1,189,664.35	1,296,796.21	107,131.86	109.01%
MAYO	1,283,837.83	1,329,254.67	45,416.84	103.54%
JUNIO	1,331,869.02	1,377,758.48	45,889.46	103.45%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Información Proporcionada por la Ing. Lorena Ponce Jefe de Negocios

Pregunta 5

¿Cuáles son las estrategias para minimizar el indicador?

Se cuenta con una herramienta de análisis del buró de crédito – modelo experto

Se adquirió una herramienta de levantamiento de información en el campo MICRO SCORE de la DGRV

Se realiza comités de mora mensualmente

Se cuenta con un área de cobranzas

Se realiza un seguimiento permanente de cobranzas

Pregunta 6

¿Cuál es el proceso de micro crédito?

Contamos con procedimientos para la cartera de microcrédito

SUBPROCESO: OTORGAMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO

PROCEDIMIENTOS:

GNE-COL-MCR-03-AC-01 Promoción

GNE-COL-MCR-03-AC-02 Información y recepción

GNE-COL-MCR-03-AC-03 Evaluación

GNE-COL-MCR-03-AC-04 Aprobación

GNE-COL-MCR-03-AC-05 Instrumentación

GNE-COL-MCR-03-AC-06 Desembolso

GNE-COL-MCR-03-AC-07 Archivo de los Expedientes

Pregunta 7

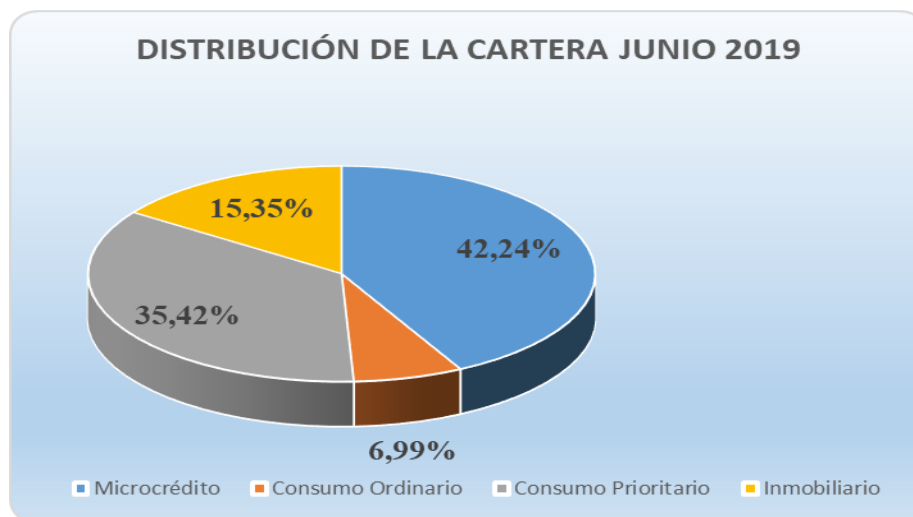
¿Qué tipo de asesoramiento recibe el socio por parte del Oficial de crédito?

El oficial de crédito le asesora sobre el nivel de endeudamiento, el tipo de negocio que él cuenta.

Resumen del diagnóstico situacional sobre el manejo del segmento de microcrédito (colocación, morosidad causas e impacto), de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

La Cooperativa San Antonio Ltda., al 30 de Junio del presente año, maneja una cartera total de más de 36 millones distribuidos en los cuatro tipos de cartera que son Cartera de consumo Ordinario con un saldo de 2.5 millones con una participación dentro de la cartera total del 6.99%; Cartera de Consumo Prioritario con un saldo de 12.8 millones con una participación del 35.42%; Cartera Inmobiliaria con un saldo de 5.6 millones con una participación del 15.35% y finalmente una cartera de Microcrédito de 15.3 millones y una participación del 42.24%.

Gráfico No. 14 Distribución de la Cartera de Crédito de la Coop. San Antonio con corte al 30 de junio 2019



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Información Proporcionada por la Ing. Anita Recalde Jefe de Riesgos

Como se puede observar en el gráfico la mayor participación de la cartera radica en el microcrédito que es el segmento mayormente atendido por este tipo de entidades del sector.

La evolución de la cartera de crédito en el primer semestre del año 2019 ha sido el siguiente en base a la información facilitada por la entidad para el presente diagnóstico:

Tabla No. 19 Información de la evolución de la cartera de Microcrédito

Periodo	Cartera de Microcredito	Crec. Mensual
Dic. 2018	14.353.261,63	
2019	enero	14.385.488,22 32.226,59
	febrero	14.350.879,18 -34.609,04
	marzo	14.318.785,28 -32.093,90
	abril	14.704.711,00 385.925,72
	mayo	15.272.650,71 567.939,71
	junio	15.301.472,17 28.821,46
Total Crec. Enero a Junio	948.210,54	

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)
 Fuente: Base de Datos Cooperativa San Antonio Ltda.

Durante el semestre la Cooperativa ha generado un crecimiento de cerca de un millón de dólares de su cartera de microcrédito esto se debe a estrategias comerciales que la institución brinda a su mercado, ofertando este crédito a los micro negocios del sector.

Gráfico No. 15 Evolución de la cartera de Microcrédito



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)
 Fuente: Base de Datos Cooperativa San Antonio Ltda.

En cuanto a la morosidad de este segmento de crédito, al mes de junio refleja una mora del 6,40% que representa el 71% del total a nivel general de la cooperativa; la institución ha implementado varias estrategias de control de la

morosidad como son: herramientas de análisis previo a la obtención de crédito, comités de mora, área de cobranzas este indicador es monitoreado de manera diaria y mensual por parte de su personal.

A continuación, se presenta la evolución de la morosidad en el presente año 2019:

Tabla No. 20 Evolución de la Morosidad de Microcrédito 2019

Periodo	Morosidad de Microcredito	Decre / Crec. Mensual	
2019	enero	7,23%	
	febrero	6,54%	-0,69%
	marzo	7,24%	0,70%
	abril	6,28%	-0,96%
	mayo	6,87%	0,59%
	junio	6,40%	-0,47%
	Total Dism. Enero a Junio		-0,83%

Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Base de Datos Cooperativa San Antonio Ltda.

Al 30 de junio la institución refleja una disminución de la morosidad del 0,83% con relación a enero, lo cual es positivo para la institución debido a que este indicador está controlado con las estrategias arriba descritas, será necesario analizar los procesos de colocación a fin de mitigar este riesgo de no pago.

Gráfico No. 16 Evolución de la Morosidad 2019



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

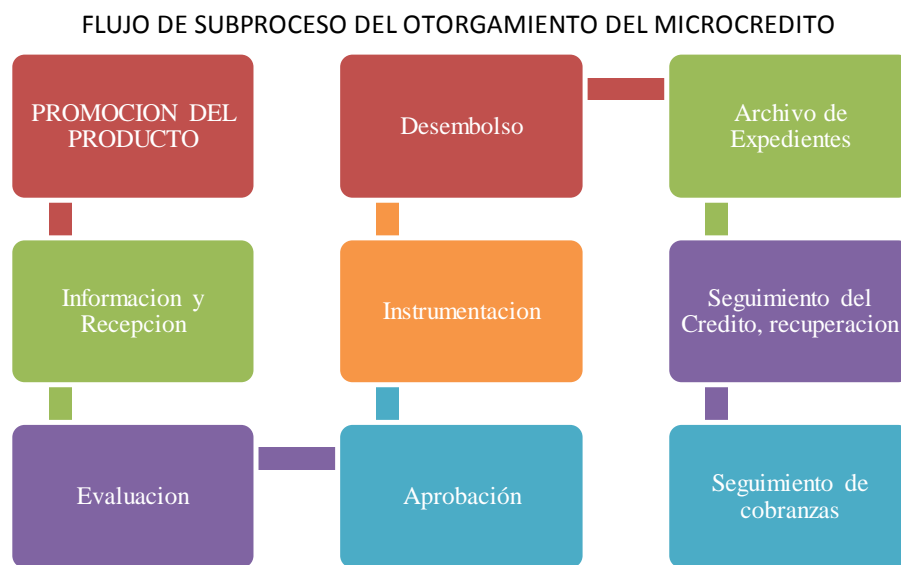
Fuente: Base de Datos Cooperativa San Antonio Ltda.

En conclusión, al diagnóstico de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio podemos identificar que la cartera de Microcrédito tiene una participación importante, su crecimiento es en función de su recuperación de cartera, y estrategias comerciales internas, la morosidad esta siendo controlada por el área de cobranzas, comités entre otros.

Resumen del diagnóstico situacional sobre los sistemas y proceso de crédito para el otorgamiento del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

La Cooperativa cuenta con un subproceso para el otorgamiento de los créditos Micro, el que está conformado por las siguientes actividades:

Gráfico No. 17 Flujo del Subproceso de Otorgamiento de Microcrédito



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Inventario de Procesos de la Cooperativa San Antonio Ltda.

Promoción. - En donde se Identifica el mercado y se organiza las charlas informativas del producto, y se invita a ser parte del consumo del mismo.

Información y Recepción. – En esta actividad se detalla la atención a los posibles sujetos de crédito en los cuales se da a conocer el producto en específico, así como la entrega de requisitos en donde inicia el levantamiento y verificación de la información para continuar con el proceso de la precalificación de los

posibles sujetos de Crédito a fin de que pase a la siguiente etapa que es la evaluación., en esta etapa actividad 18 determina la capacidad de pago, nivel de endeudamiento con la información proporcionada por el socio como son ingresos y gastos, cuota estimada del buró de crédito.

Evaluación. – En esta actividad se realiza el análisis de la documentación presentada, el análisis del modelo experto (scoring de crédito), la verificación in situ por parte del oficial de crédito, el tipo de garantía que aplica la solicitud de crédito, se revisa el nivel de vinculación de ser el caso, y si es garantía auto liquidable, garantía personal, garantía hipotecaria en este caso si cumple el 150% de cobertura, garantía externa, se revisa si se encuentra o no en las listas de control, se realiza la inspección del negocio.

Aprobación. – Tiene varias actividades como es la precalificación previa a la aprobación definitiva que la realizan los jefes de agencias y jefe de crédito de la oficina matriz, posterior pasa al Comité de Crédito adjunto el formulario de precalificación del crédito para su respectiva aprobación, se registra en las actas respectivas y se continúa con el proceso de crédito.

Instrumentación. – esta actividad se aplica si la garantía es hipotecaria la cual se realiza la minuta de hipoteca por parte del abogado de la Cooperativa, se adjuntan los documentos para la instrumentación de esta garantía hipotecaria y se levanta la escritura de hipoteca la misma debe estar legalizada por los representantes de la cooperativa y los dueños de la propiedad.

Desembolso. – Una vez que se ha cumplido con las actividades arriba descritas y de ser el caso que la garantía sea hipotecaria esta se encuentre debidamente registrada, en el caso de garantía personal estos deberán asistir a firmar los documentos correspondientes; previo al desembolso se efectúan algunas revisiones previas como si tiene crédito anterior para la cancelación o novación, si se encuentra la documentación completa y el proceso se haya efectuado completamente previo a esta actividad, el desembolso no es más que la liquidación y entrega del dinero en la cuenta para el destino del crédito, se entrega la tabla de pagos y las condiciones pactadas con el socio.

Archivo. - con esta actividad se concluye el otorgamiento de crédito en la cual se procede con el resguardo de la documentación presentada por el socio, las garantías presentadas al custodio correspondiente y el registro o validación del reporte de los créditos concedidos en el sistema.

Seguimiento y control. - este subproceso se considera a todo tipo de cartera que consiste en el monitoreo de la información, su evolución, constatación de garantías, parametrización y cuadraturas de información, refinanciamientos y actualización de documentación según corresponda.

Recuperación. - este subproceso al igual que el anterior son parte de todo tipo de cartera en la cual se aplican las actividades de cobranza preventiva, extrajudicial, judicial y castigo, cuando los socios incurren en el incumplimiento de sus obligaciones

El flujo del proceso de microcrédito se encuentra formalmente levantado por parte de la Cooperativa a fin de determinar las personas responsables de cada una de las actividades como lo describen en su manual de políticas y procedimientos de crédito, la Cooperativa cuenta con un Reglamento de crédito en el cual ha incluido políticas de otorgamiento de crédito, en función de su mercado y las garantías que se requieren.

El aporte que se requiere para este proceso es el fortalecimiento de conocimientos por parte del usuario para conocer si su endeudamiento es necesario o no y pueda tomar las mejores decisiones, la institución realiza charlas en función de sus productos y servicios, pero no se incluyen temas de educación financiera general en la que pueda concientizar a sus socios a un adecuado manejo de su capital de trabajo y esto le limite a la obtención de créditos no necesarios.

La Cooperativa cuenta con controles y análisis técnicos internos a fin de mitigar el riesgo de no pago de sus socios, y su flujo es óptimo para la obtención de un crédito, existen revisiones inspecciones y facilidad en los tipos de garantía, sin embargo, es importante mitigar a través de un programa que apoye a la toma de decisiones de endeudamiento para sus socios, el mismo que en la actualidad no cuenta.

Es importante destacar que el conocimiento del manejo adecuado del negocio a la cooperativa le genera un ingreso importante tanto en el ahorro como en el crédito, si un negocio es bien administrado los socios tienen la opción de dejar sus ahorros en sus cuentas que ofrece la institución con un reconocimiento de intereses adecuado, y se obtiene la reciprocidad de cuando así lo requiera el socios y sea necesario atenderá sus requerimientos de endeudamiento para incremento de capital de trabajo, mejora de instalaciones, activos fijos, entre otros destinos para la mejora de su negocio.

CAPÍTULO III

PRODUCTO / RESULTADO

(Propuesta de solución al Problema / Resultado)

Nombre de la Propuesta:

MODELO DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA COOPERATIVO QUE INCENTIVE A LOS SOCIOS DE MICROCRÉDITO A UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE SU CAPITAL DE TRABAJO Y ENDEUDAMIENTO, PROVINCIA DE IMBABURA

Definición del Tipo de producto:

Diseñar un programa de Educación Financiera Cooperativo que incentive a los socios de microcrédito a una adecuada administración de su capital de trabajo y puedan acceder a un endeudamiento responsable de acuerdo a su nivel de ingresos y rentabilidad de su negocio.

Contribución de la Propuesta

Este Programa de Educación Financiera pretende contribuir a los socios de microcrédito con lo siguiente:

- Conocimiento de las oportunidades de ahorros e inversión que brinda el sistema cooperativo a los socios.
- Conocimiento de las oportunidades de financiamiento que brinda el mercado cooperativo a los socios.
- Conocimiento sobre los organismos de control, sus beneficios y las garantías que ofrecen las políticas públicas a favor del usuario financiero
- Incentivar a los socios a un adecuado manejo de su capital de trabajo y endeudamiento
- Incentivar a los socios a la mejor toma de decisiones en base al conocimiento y no se lo haga de manera empírica.

Elementos que lo conforman:

- **Beneficiarios:** Socios de Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.
- **Ubicación:** Provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia San Antonio de Ibarra.
- **Tiempo estimado de Ejecución:**
 - **Inicio:** Marzo 2020
 - **Fin:** Junio 2020
- **Equipo Responsable**
 - **Investigadora:** Sylvia Maricela Flores Velarde
 - **Coop. San Antonio:** Equipo Gerencial de la Coop.

Objetivo

Diseñar un modelo de programa de Educación Financiera Cooperativo para los socios de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., a fin de brindar conceptos e información sobre temas de interés acorde al

segmento de microcrédito y que estos conocimientos financieros y del Sistema Financiero Nacional contribuya como una guía para la toma de decisiones, mejorando así su calidad de vida y promoviendo un manejo adecuado de sus recursos económicos.

Premisas para su implantación

A fin de que este modelo de programa de Educación Financiera cooperativo sea implementado en la Cooperativa se deberán considerar ciertas premisas como son:

- La Conformación de la Comisión de Educación
- Proceso de revisión y aprobación de Programa de Educación Financiera.
- Análisis del mercado objetivo para la aplicación del programa de Educación financiera.

Conformación de la Comisión de Educación

De conformidad a lo que establece el Reglamento de la Ley de Economía Popular y solidaria en su Art. 46 Comisiones especiales en su último párrafo describe lo siguiente: “Todas las cooperativas tendrán una comisión de Educación; y las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado funcionamiento”. (Ecuador, 2012)

Esta comisión puede estar conformada por un representante del Directorio, la Gerencia General, un representante del área de atención al cliente, responsable del área de crédito, y un responsable de productos y servicios o el que asigne la Gerencia General.

Proceso de Revisión y aprobación del Programa de Educación Financiera.

De acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente en el Ecuador la Gerencia General deberá designar al departamento encargado del desarrollo e implementación del programa de educación financiera.

El departamento que la cooperativa previamente designe para este proceso será el responsable de revisar la presente propuesta de desarrollo del programa de Educación Financiera Cooperativo para los socios de microcrédito, lo convalidará de acuerdo a los formatos de proyectos internos de ser el caso e incluirá las políticas y procedimientos acorde a sus procesos.

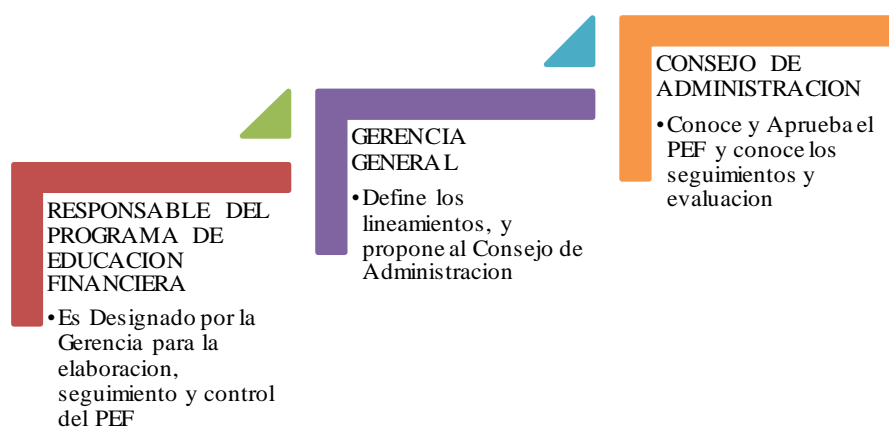
La Gerencia General analizará y definirá los lineamientos específicos basados en los principios y objetivos generales del programa de Educación Financiera definido en la norma vigente y lo presentará al Consejo de Administración para su aprobación.

El Consejo de Administración conocerá y aprobará el “Programa de Educación Financiera Cooperativo para los socios de microcrédito” el mismo que deberá ser puesto a consideración del organismo de control.

El seguimiento y control estará a cargo del departamento responsable, la gerencia general y esto se dará a conocer de manera trimestral o semestral al Consejo de Administración. Las reformas, ajustes y cambios se los propondrá cuando así la institución lo crea necesario.

Gráfico No. 18 Flujo del Proceso de Implementación del Programa de Educación Financiera

Flujo del Proceso de Implementacion del Programa de Educacion Financiera del área estrategica



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)
 Fuente: Premisas para la Implementación del Programa de EF.

Análisis del mercado objetivo para la aplicación del programa de Educación financiera.

La Institución previo a la implementación del Programa de Educación Financiera deberá levantar un estudio de mercado en donde se analice al menos lo siguiente:

- Socios a los cuales va dirigido el estudio, esto es socios de micro de acuerdo a su actividad económica.
- Edad de los socios
- Género
- Nivel de Educación

Aspectos que servirán de base para ejecutar una encuesta en la que determine los temas en los que se enfoque el programa de Educación financiera, adicionales a los que describe la norma como básicos, así como la modalidad aplicarse el programa.

Viabilidad

La creación de este modelo programa de Educación financiera está orientado a los socios de microcrédito de la Cooperativa San Antonio Ltda., institución que se preocupa por el bienestar de sus socios, y que ha considerado dentro de su planeación estratégica brindar este servicio a sus socios.

Introducción

El presente trabajo de investigación contiene una guía de directrices que servirán para la creación de un modelo de Programa de Educación Financiera diferente o acorde a las necesidades de los socios de microcrédito si bien en la Resolución SB-2015-665, Capítulo IV.- “DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS”, del título XIV “CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DERECHOS

DEL USUARIO” que rigen también a las entidades de la Economía Popular y Solidaria, normas que describen los lineamientos generales para este Programa de Educación Financiera con un enfoque de información al usuario de políticas, derechos de uso responsable de productos y servicios financieros anclándose a mejorar su calidad de vida y bienestar social.

La propuesta va focalizada al segmento de microcrédito que es la fuente de mayor rentabilidad para las Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, apegada a la búsqueda de la responsabilidad social, inclusión económica y apoyo a mejorar la calidad de vida de sus asociados.

Los beneficiarios del programa podrán obtener a corto plazo lo siguiente:

- Conocimiento de las oportunidades de ahorros e inversión que brinda el sistema cooperativo a los socios.
- Conocimiento de las oportunidades de financiamiento que brinda el mercado cooperativo a los socios.
- Conocimiento sobre los organismos de control, sus beneficios y las garantías que ofrecen las políticas públicas a favor del usuario financiero
- Incentivar a los socios a un adecuado manejo de su capital de trabajo y endeudamiento
- Incentivar a los socios a la mejor toma de decisiones en base al conocimiento y no se lo haga de manera empírica.

Como contraparte la Cooperativa obtendrá los siguientes beneficios

- Mayor compromiso con la institución que le brinda esta capacitación
- Mayor responsabilidad al momento del endeudamiento
- Mayor captación de recursos a través del fomento de ahorro
- Participación activa de sus asociados en este tipo de programas

El incorporar dentro de su Planeación Estratégica este tipo de programas de Educación Financiera totalmente viable le permitirá a la institución lo siguiente:

- Generar Responsabilidad Social con sus asociados
- Culturizar el ahorro
- Fortalecer sus principios, valores misión y visión institucional

Definiciones Generales

Educación Financiera

Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar su condiciones y calidad de vida.

Programa de Educación Financiera

Es el documento en el cual se establece la implementación del proceso de Educación Financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control

Proceso de Educación Financiera

Es un conjunto de fases y/o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo; comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, entre otros con el propósito de generar conocimiento sobre educación financiera, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que va dirigida.

La presente propuesta incluye el análisis de la incorporación de este proceso dentro del subproceso de concesión de créditos Micro, a fin de poder evaluar los conocimientos dentro del procedimiento de información de las características y requisitos que se proporciona a los usuarios de este segmento de crédito y el nuevo proceso se propone sea el siguiente de manera gráfica.

Gráfico No. 19 Nuevo Flujo del Subproceso de Otorgamiento del Microcrédito



Elaborado por: Sylvia Maricela Flores Velarde (2019)

Fuente: Propuesta de inclusión del Programa de EF. En el Flujo

Estudio Organizacional

El presente proyecto se aplicará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., la cual mediante acuerdo ministerial No. 1596 de 24 de abril de 1960 e inscrito en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 613 establece su fecha de creación ubicándose en la parroquia San Antonio de Ibarra, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, siendo una de las primeras cooperativas de ahorro y crédito en el país.

Como antecedentes de esta organización de la Economía Popular y solidaria podemos describir una breve reseña historia que señala que el Padre Jacinto Saráuz Carrillo fue quién tuvo la iniciativa y por su dedicación al trabajo, su vocación de amor a lo social comunitario permitió la creación de esta noble Institución en su tierra natal, con el afán de generar desarrollo en la comunidad que les permita mejorar su forma de vida, a base de trabajo social organizado.

Desde el año 2009 la Cooperativa registra un importante desarrollo; basado en la confianza depositada por nuestros socios y clientes logrando que los ahorros e

inversiones constituyan la principal fuente de fondeo para el crecimiento de la cartera de crédito. El fortalecimiento de la estructura organizacional, ha permitido un crecimiento constante y sustentable.

Las decisiones acertadas para la apertura de nuevas oficinas en el año 2010 en la ciudad de Atuntaqui y posterior en la ciudad de Ibarra 2011 permitieron a la cooperativa expandir su área de influencia a nuevos mercados, logrando un posicionamiento en la provincia de Imbabura.

De igual manera esta solidez financiera ha permitido que organismos de cooperación nacional e internacional depositen su confianza en la Cooperativa y se ha logrado obtener líneas de financiamiento que han permitido impulsar la economía local y mejorar las condiciones de vida de nuestros socios y clientes.

MISIÓN

“Somos un Cooperativa de Ahorro y Crédito con responsabilidad social, que apoya al desarrollo de sus socios especialmente microempresarios, mediante productos y servicios oportunos, a través de un equipo humano comprometido, capacitado e innovador, con tecnología adecuada y alianzas estratégicas con entidades afines.”

VISIÓN

“Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito de reconocido prestigio en el sector financiero popular y solidario, de la sierra norte del país por su transparente y eficiente desempeño financiero y social”.

VALORES

- Eficiencia
- Honradez
- Transparencia
- Solidaridad
- Responsabilidad

- Comunicación
- Cortesía

La cooperativa San Antonio maneja un número importante de socios a nivel de las oficinas en donde presta su atención a socios y clientes, siendo en su mayoría socios que tienen su actividad económica de comercio, transporte, servicios, agricultura y ganadería, otro segmento corresponde a asalariados que pertenecen a instituciones privadas y públicas.

Al considerar en el presente estudio la importancia de los socios que se dedican a negocios pequeños y medianos se plantea la siguiente temática para el modelo del programa de Educación Financiera basado en las encuestas efectuadas según la muestra de un universo del total de socios que han accedido a este servicio.

Los módulos que se ponen a consideración tienen el enfoque de conocimientos básicos que los socios tomen en consideración previa al uso de los productos y servicios que ofrece todo el sistema financiero y en particular los que la cooperativa con este valor agregado de responsabilidad social ofrece a sus asociados.

Propuesta de Temario del Programa de Educación Financiera

Módulo I Administración del Negocio

Contenido:

- Generalidades de la Administración. – definición de Administración, Importancia de la Administración, Puntos claves dentro de la Administración.
- Que es un negocio, el entorno de un negocio
- La ética y la responsabilidad Social en un negocio.

Módulo II Gestión Financiera

Contenido:

- Que es la Gestión Financiera

- Principales Conceptos: Finanzas, Contabilidad
- Elementos claves para la Gestión financiera
- Temas Claves para la Gestión Financiera
 - Planificación, Presupuestos
 - Estados Financieros
 - Obligaciones Tributarias
- Manejo del Capital de Trabajo
 - Que es el Capital de Trabajo
 - Liquidez
 - Rentabilidad

Módulo III Fomento del Ahorro y Crédito

Contenido:

- Qué es el Ahorro
- Modalidades de ahorro e Inversión en las Cooperativas
- Qué es el Crédito
- Garantías de Crédito
- Formas de Pago
- Cuando acceder a un Microcrédito

Módulo IV Sistema Financiero Nacional

Contenido:

- Qué es el Sistema Financiero Nacional
- Composición del Sistema Financiero Nacional
- Principios del Usuario del Sistema Financiero
- Derechos y Obligaciones del Usuario del Sistema Financiero
- Los Organismos de Control del Sistema Financiero
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Principios de la Economía Popular y Solidaria

Cada uno de los módulos contará con una evaluación para recordar los principales conceptos a los usuarios de este Programa de Educación Financiera, la modalidad de presentación de este Programa se sugiere que sea virtual, con la finalidad de se pueda llevar un control de accesos y usos del mismo y poder evaluar la aceptación del mismo.

MÓDULO I

ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO

1. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

Definición de Administración

Existen varias definiciones de Administración sin embargo para que sea más amigable este concepto lo definiremos como un proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar el trabajo de los elementos de un negocio y de utilizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos y metas preestablecidos.

Importancia de la Administración

La Administración es importante dentro de un negocio pequeño o mediano porque al mejorarla obtienen un mayor nivel de competitividad, ya que coordinan mejor sus elementos: mano de obra, mercado, maquinaria entre otros.

Puntos clave dentro de la Administración

Fayol identifico cinco reglas o deberes dentro de la Administración, que son claves para que un negocio pueda manejarse de manera adecuada y son:

Planeación. - diseñar un plan de acción para el mañana

Organización. - Brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del Plan

Dirección. - dirigir, seleccionar y evaluar a sus trabajadores con el propósito de lograr un mejor trabajo para alcanzar su planificación.

Coordinación. - Integrar esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas

Control. - garantizar que las acciones se estén cumpliendo de acuerdo a la planificación y ejecución y de ser el caso corregir los errores presentados.

Existen varios principios que pueden mejorar una adecuada administración de un negocio y que se debe tener en consideración y los más destacados son:

- Disciplina
- Unidad de mando y dirección
- Interés general sobre el individual
- Delegación vs centralización
- Orden
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa e innovación
- Espíritu de equipo

2. QUE ES UN NEGOCIO

Definición. - un negocio es una actividad económica que permite lograr una participación de las personas en cadenas que generan valor, de tal manera que logran generar y mejorar sus condiciones de vida.

Dentro de la economía Popular y solidaria existen varias organizaciones que fomentan la inclusión a través de apoyo a emprendimientos y de ahí que hay que diferenciar un concepto de un negocio que corresponde a una actividad económica ya en proceso operativo activo a un emprendimiento que inicia esta actividad.

Emprendimiento. - conceptualmente es la acción de crear un negocio a través de la creación de un producto innovador, o presentar una nueva solución que le cambie o facilite la vida a un grupo de personas.

El entorno de un Negocio

Todo negocio se maneja dentro de un entorno macro y micro para lo cual y de manera sencilla definiremos estos conceptos:

Macro entorno del negocio. - Se refiere a las condiciones económicas del sector, relacionadas con la inflación, desempleo, ingresos, etc., existen otras condiciones que también influyen y se consideran dentro del macro entorno como son:

- Condiciones sociales
- Condiciones político legales
- Condiciones tecnológicas

Micro entorno del Negocio. - este está integrado por las personas que se relacionan directamente con su negocio y son:

- Clientes
- Proveedores
- Competencia

3. LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UN NEGOCIO

Ética. - La ética tiene que ver con la verdad y la justicia y posee muchos aspectos, como las expectativas de la sociedad, la competencia leal, la publicidad, las relaciones públicas, la responsabilidad social, la autonomía de los consumidores, y el comportamiento de los empresarios o dueños de los negocios.

Responsabilidad Social. - La responsabilidad Social no es únicamente para las grandes organizaciones, sino también para los negocios en donde se busca la protección y mejorar el bienestar de la sociedad en general a través de compromisos que poseen los individuos o miembros de una sociedad, negocio o empresa para contribuir a una sociedad más justa y de proteger el medio ambiente.

EVALUACIÓN MÓDULO I

ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO

1. A la ADMINISTRACIÓN, se la define como:

- a. Proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar un negocio.
- b. El proceso de una planificación financiera
- c. Es el manejo del personal de un negocio

2. Los Puntos clave de la Administración son:

- a. Tener el suficiente dinero invertido en los bancos
- b. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar
- c. Tener el suficiente personal en el negocio

3. Un Negocio es:

- a. La actividad económica que genera solo ganancias en un determinado tiempo.
- b. La actividad económica que se dedica solo a compra y a vender productos ya elaborados.
- c. La actividad económica que permite lograr una participación de las personas en cadenas que generan valor, de tal manera que logran generar y mejorar sus condiciones de vida.

4. El Negocio en su micro entorno se integra por:

- a. Los productos que se venden
- b. Los negocios afines que son su competencia
- c. Los clientes, los proveedores y su competencia

5. La Ética y la responsabilidad en un negocio busca

- a. Generar mayores ganancias a través de la publicidad
- b. Busca la protección y mejorar el bienestar de la sociedad en general
- c. Cambiar las condiciones de vida del dueño del negocio incrementando los precios de sus productos.

Respuestas: 1 a. 2 b. 3 c. 4 c. 5 b.

MÓDULO II

GESTIÓN FINANCIERA

1. Que es la Gestión Financiera

Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos) nos referimos a todos los procesos relacionados con obtener, utilizar y controlar el dinero de un negocio o actividad económica.

La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias, es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa).
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de efectivo (para obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad).
- El análisis financiero (incluyendo la recolección de datos y el estudio de la información para obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa).
- El análisis de la viabilidad económica y financiera de las inversiones dependiendo del tamaño del negocio.

2. Principales Conceptos

Finanzas. - es el conjunto de técnicas y herramientas que los individuos y las organizaciones utilizan para manejar su dinero, particularmente las diferencias entre la renta y el gasto y los riesgos de sus inversiones

Contabilidad. - es un sistema que proporciona información para la toma de decisiones. La contabilidad se encarga de cuantificar, medir y analizar las operaciones, la realidad económica y financiera de las organizaciones o empresas, con el fin de facilitar la dirección y el control.

Es decir, que un Contador se encarga de registrar en papel o computadora la información que tiene que ver con el manejo del dinero en la empresa y un Financiero se encarga de evaluar esa información y tomar decisiones que beneficien el negocio.

Tanto la Contabilidad como las Finanzas son necesarias para garantizar el éxito, la rentabilidad y la transparencia de la empresa

3. Elementos Claves para la Gestión Financiera

Una de las herramientas más importantes de la planificación financiera es el Presupuesto de Ingresos y Gastos, esta es una herramienta que permite planificar las necesidades de efectivo de la empresa. Normalmente se hacen presupuestos de 1 y 5 años.

Temas Claves de la Gestión Financiera:

Planificación – Presupuesto

Análisis de Estados Financieros

Obligaciones Tributarias

Planificación. -

La planificación financiera es muy importante, porque contribuye a definir las estrategias para gestionar los recursos que me ayudarán a lograr los objetivos del negocio. Para lograr una adecuada planificación financiera, una de las herramientas claves es el presupuesto de flujo de efectivo, es decir, cómo va a entrar y salir el dinero mes a mes en el negocio.

Presupuesto

Se refiere al cálculo de cantidades futuras, basado en datos que usted ya conoce. Es una herramienta que permite planificar las necesidades de efectivo de

la empresa basado en los objetivos estratégicos de la misma. Normalmente se hacen presupuestos mensuales 1 a 5 años.

Para elaborar un presupuesto debemos:

- Revisar la estrategia del negocio:
 - ¿Dónde me veo en los próximos 3 años? ¿Cuál es la visión de mi negocio?
 - ¿Qué queremos lograr?
 - ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?
- Recopilar información histórica:
 - ¿Cuánto hemos vendido y gastado antes?
 - ¿Cuáles han sido nuestros beneficios en los años anteriores?
 - ¿Cuándo suben o bajan nuestra materia prima?
- Investigación financiera:
 - ¿Quién es mi competencia?
 - ¿Cuánto vende?
 - ¿Cuál es el tamaño del mercado?
 - ¿Quiénes son mis proveedores?
 - ¿Cuánto cuesta el dinero? ¿Cómo se está comportando el dólar?

Para hacer un presupuesto debemos de:

- Hacer proyecciones de Ventas: consiste en estudiar al mercado y el comportamiento de las ventas en el pasado para suponer cuantos productos vamos a vender en un tiempo determinado del futuro.
- Conocer los costos variables: son los costos que incurre la empresa por la producción de una unidad de producto, por lo cual varían según la cantidad de productos proyectados. Ej. Materia prima y mano de obra directa.

- Conocer los costos fijos: costos que incurre la empresa para producir los productos y que no varían dependiendo de la producción. Ej. Alquiler de local, gas, agua, etc.
- Conocer los Gastos: son salidas de dinero que no están vinculadas a la producción, pero que son necesarias para el funcionamiento de la empresa. Ej. Gastos de publicidad, gastos administrativos, etc.

Elementos de un Presupuesto:

Ingresos:

- Capital Social: es el dinero que van a aportar los propietarios de la empresa y/o los inversionistas
- Préstamos/créditos: es el dinero que se obtiene mediante financiamiento, puede ser con o sin intereses
- Ingresos por Ventas: es el dinero que se obtiene por las ventas de los productos o servicios (se multiplica la cantidad de unidades proyectadas x el precio a que se piensan vender).

Egresos:

- Costos Variables: materias primas, salarios x hora de obreros, contratistas, etc.
- Costos Fijos: alquileres, transporte, salarios personales de operaciones, energía eléctrica, etc.
- Gastos: salarios personales administrativo, publicidad, intereses de préstamos, impuestos, etc.

Balance:

Es igual a la resta de los ingresos menos los egresos. Lo ideal es que los egresos operacionales (costos variables + costos fijos + gastos) sean cubiertos con los ingresos por ventas, evitando que las operaciones tengan que ser financiadas con préstamos o inversiones de los propietarios

4. Análisis Financiero:

Se refiere al análisis de los estados financieros con el fin de evaluar el rendimiento de la empresa, detectar inexactitudes, evaluar la capacidad de pago, valuar la empresa, analizar la eficiencia operativa, hacer estudios comparativos, etc. El análisis financiero es un conjunto de operaciones matemáticas basadas en 3 reportes básicos: El Balance General, El Estado de Resultados y el Estado de Flujo de Efectivo.

Estados Financieros:

Son documentos que muestran cuantitativamente, ya sea total o parcialmente, el origen y aplicación de los recursos empleados para realizar un negocio o cumplir un determinado objetivo, el resultado obtenido en la empresa, su desarrollo y la situación que tiene la misma, los estados financieros básicos son:

- Balance General
- Estado de Resultados

Balance General:

Representa la situación financiera de un negocio a una fecha determinada.

Activo = Pasivo + Capital

Activos: Todos los bienes, propiedades o derechos que posee una persona física o jurídica

Pasivos: Todas las deudas, compromisos u obligaciones que posee una persona física o jurídica

Capital: La inversión realizada por el propietario o los inversionistas, es la diferencia entre el activo y el pasivo.

Estado de Resultados:

Es aquel que representa la rentabilidad o pérdida de un negocio a través de la descripción de ingresos y gastos, detallando en el mismo como ingresos a los ordinarios y extraordinarios, así como los costos por producción y ventas que

incluye la mano de obra, y materia prima y los gastos operativos siendo estos administrativos de ventas y financieros y los gastos extraordinarios.

5. Obligaciones Tributarias:

En nuestro país existen obligaciones tributarias bajo un régimen normativo tributario al cual se debe cumplir:

Que es el RUC. – Es el registro único del contribuyente y corresponde al número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realizan alguna actividad económica en el Ecuador; sirve para realizar alguna actividad económica de forma permanente u ocasional. (SRI, s.f.)

Que es el RISE. - -es un régimen de inscripción voluntaria que reemplaza el pago del IVA y del impuesto a la renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país. (SRI, s.f.)

Facturación. – Es el proceso a través del cual el SRI autoriza la emisión de los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención que acreditan la transferencia de bienes y prestación de servicios o transacciones gravadas con tributos.

Los comprobantes de venta validos son:

- Facturas (debidamente autorizadas)
- Notas de Venta / Rise
- Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios
- Tickets emitidos por máquinas registradoras
- Boletos o entradas a espectáculos públicos
- Otros documentos autorizados como los emitidos por las instituciones financieras, boletos aéreos o tiquetes electrónicos emitidos por entidades del estado por prestación de servicios administrativos.
- Los establecidos en el Art. 4 del Reglamentos de comprobantes de venta, retención y complementarios.

Declaraciones. – Es el proceso de entrega de información al SRI, estas declaraciones se las efectuaran de acuerdo a la actividad económica que realice el usuario, siendo estas de presentación mensual, semestral y anual.

6. Manejo del Capital de Trabajo:

Qué es el Capital de Trabajo. – Es la capacidad del negocio para llevar a cabo sus actividades normales en un corto plazo se lo calcula de la siguiente manera:

Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Administración del capital de Trabajo. - Para una adecuada administración del capital de trabajo es importante tomar en cuenta los siguientes ítems-

- Planear los pagos. - es necesario que el negocio tenga una adecuada planificación de pagos a sus acreedores esto significa que cumpla con sus obligaciones de acuerdo a su liquidez.
- Financiamiento. - es necesario tener cuidado de solicitar créditos para cubrir las necesidades del capital de trabajo puesto que esto genera gastos por intereses que pueden afectar a los resultados del negocio.
- Revisión de inventarios y stocks. – es necesario realizar controles regulares de los inventarios y de los stocks de productos a fin de evitar la fuga de capital de trabajo.

7. Liquidez. –

Es un indicador que mide la capacidad del negocio para cancelar sus obligaciones a corto plazo. Es importante que la empresa pueda hacer uso de sus activos corrientes para cubrir sus pasivos corrientes.

Por líquido debe entenderse lo que sea dinero o fácilmente convertible en dinero.

Existen algunos indicadores o razones de liquidez que se monitorean dentro de la gestión financiera y son;

Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Razón Acida = Activo corriente – Inventarios / Pasivo Corriente

Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente.

8. Rentabilidad. –

Es la capacidad que tiene el negocio para generar ganancias o utilidad, esto se genera cuando los ingresos son mayores que los egresos (costos y gastos).

La rentabilidad se calcula o mide dentro del Estado de Resultados

EVALUACIÓN DEL MÓDULO II

GESTIÓN FINANCIERA

1. Al CAPITAL DE TRABAJO, se lo define como:

- a. Las ganancias netas del negocio en donde son distribuidas a los dueños del negocio
- b. Es la capacidad del negocio para llevar a cabo sus actividades normales en un corto plazo
- c. Es el cálculo de pasivos a largo plazo más el capital total

2. En el Ecuador las obligaciones tributarias son:

- a. No declarar los impuestos y generar utilidades solo para sus accionistas
- b. Cumplir con la ley de régimen tributario en cuanto a facturación, declaraciones contar con el RUC, RISE y lo que establezca como obligación tributaria hacia el contribuyente.
- c. Solo declarar los gastos y exonerarse el pago de impuestos.

3. Para una adecuada gestión financiera es necesario tomar en cuenta:

- a. La planificación y el presupuesto; análisis financiero, y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- b. El buen manejo de los activos y pasivos y generar a corto plazo rentabilidad.
- c. Que se disponga del dinero del negocio para uso personal y familiar.

4. La Contabilidad en un negocio se encarga de:

- a. Llevar un control de gastos e ingresos
- b. Mantener la información de los inventarios
- c. Cuantificar, medir y analizar las operaciones, la realidad económica y financiera, con el fin de facilitar la dirección y el control.

5. La liquidez es igual a la rentabilidad

- a. SI
- b. NO

Respuestas: 1 b. 2 b. 3 a. 4 c. 5 b.

MÓDULO III

FOMENTO DE AHORRO Y CRÉDITO

1. Que es el ahorro

El ahorro tiene varias definiciones, y la más sencilla se podría definir como una reserva de hoy para cubrir necesidades del futuro.

Es importante iniciar con un plan de ahorros a fin de contar con estos recursos para cumplir nuestras metas, para ello podemos seguir los siguientes pasos:

- a. Definir las necesidades que cubrirá el ahorro
- b. Estimar el tiempo que se efectuara el uso de este ahorro
- c. Dividir el ahorro total en cuotas a fin de que facilite y comprometa este ahorro.
- d. Analizar sobre las formas de ahorro, sus beneficios.

Es importante tomar en cuenta las formas de ahorro que actualmente se da en las familias y los riesgos que estos representan.

Ahorro informal. - es una forma de ahorros en la que guarda el dinero en una alcancía, cartera o lugar escondido, este ahorro está expuesto a un alto riesgo de pérdida o robo, no genera intereses y se puede gastar con facilidad.

Ahorro Formal. - es la forma que usted la guarda en una cuenta de ahorros en el sistema financiero las ventajas es que está seguro, genera intereses y no tendrá la tentación de gastarlo, actualmente estos ahorros están asegurados y puede disponerse para cumplir sus objetivos.

2. Modalidades de Ahorro e Inversión en las Cooperativas

Las cooperativas de la economía popular y solidaria han creado varios productos sobre el ahorro e inversiones a corto mediano y largo plazo ofreciendo rentabilidad sobre ellos, a continuación, presentamos algunas opciones-

- Ahorro en una cuenta normal. – son ahorros que el usuario lo coloca en una cuenta de ahorros, disponible en cualesquiera momentos y que de acuerdo a su saldo genera intereses.
- Ahorro Programado. - son cuentas o productos de ahorro que las entidades ofrecen para un determinado tiempo y determinado valor, estos se los genera a través de un contrato especial en el cual el usuario establece el monto y el plazo.
- Ahorro infantil. - Las entidades han creado cuentas infantiles a fin de fomentar el ahorro a los niños y adolescentes con beneficios para el usuario.
- Inversiones. - es un producto de ahorro a una tasa atractiva para los usuarios de acuerdo al plazo que vaya a invertir.

3. Que es el Crédito

Son fondos provistos o prestados por una entidad financiera a un usuario destinado a construir o cumplir los sueños; este crédito puede ser con o sin garantía, a distintos plazos y diferentes montos de acuerdo a la capacidad de pago.

En el mercado se han definido varios segmentos de crédito de acuerdo a su uso, es así que se clasifican en:

Consumo. - destinados para cualquier uso.

Inmobiliarios. - destinados para compra de casa o terreno.

Microcréditos. - destinados para el negocio

Hay que tomar en cuenta que los créditos son acuerdos con condiciones muy claras y serias en donde se establecen costos y plazos de pago.

4. Garantías de crédito

Las entidades del sistema financiero, manejan diversas garantías para la concesión de crédito de acuerdo a los productos que promocionan, entre las más comunes tenemos:

Garantía personal. – Es aquella en la cual el deudor responde una obligación con su propio patrimonio o de terceros cuando es se maneja con garantes.

Garantía hipotecaria. – es aquella en la cual se deja como garantía un bien inmueble a razón de la deuda contraída

Garantía prendaria. – es aquella en la cual se deja como garantía maquinaria, equipo o vehículo

Garantía externa. – algunas entidades manejan garantías externas de fondos de entidades de apoyo a los emprendimientos o microcréditos denominados FOGEPS, que no es más que un fondo de garantía el sector de la economía popular y solidaria a través de la Corporación Nacional de Finanzas Populares CONAFIPS.

5. Formas de Pago

Existen diversas formas de pago y diferentes medios de pago de un crédito siendo los más comunes:

En efectivo. - a través de las ventanillas de la institución en la que fue otorgado el crédito, corresponsales no bancarios, o ventanillas de extensión.

Por medio de transferencias. – por medio de canales electrónicos siendo esta vía web, cajeros automáticos, apps.

Pago anticipado. – los créditos también pueden ser pagados por anticipado, abono al capital, cancelación total antes del plazo contratado.

Pago con retraso y costos adicionales. - cuando no se cumple la fecha de pago se denominan pago con retraso al cual se incluirá un interés adicional por la demora de los días que generan costos de cobranza; estos costos son determinados por la Junta de Regulación y las entidades los publican en sus oficinas y medios electrónicos.

Pago con cuota fija. - Los pagos de los créditos se realizan o contratan por medio de pago de cuota fija o tabla de pagos sistema francés que inicia pagando determinado valor desde el inicio hasta el final del plazo.

Pago con cuota variable. - los pagos de créditos se contratan con cuota variable o sistema alemán en la que el pago de capital es fijo y varía el interés en este sistema se generan menos intereses.

6. Cuando acceder a un crédito para el negocio

Es necesario que se analice detenidamente si es necesario o no acceder a un crédito para el negocio tomando en cuenta lo siguiente:

- Se debe analizar la cantidad de dinero que deberá pagar
- Revisar si su capital de trabajo está disminuyendo por un mal manejo o el negocio requiere el financiamiento.
- Si ya tiene una deuda no adquiera otras si no es necesario
- Considere que el acceder a un crédito es una condición clara y seria sobre costos en los que debe incurrir y el negocio debe cubrir estos.
- Considere un ahorro para eventualidades en su negocio previo a solicitar el crédito.
- No gaste el dinero prestado en nada diferente al propósito inicial que es invertir en su negocio.

Con estos puntos clave considere que las entidades del sistema financiero le brindan una serie de productos crediticios para su negocio usted deberá revisar las condiciones de tasa, plazo, garantía y monto para la toma de decisiones.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO III
FOMENTO DE AHORRO Y CRÉDITO

- 1. Al AHORRO, se lo define como:**
 - a. Los valores que nos pagan en las inversiones
 - b. La reserva de hoy para cubrir necesidades del futuro
 - c. La cuota que se deposita por un crédito
- 2. Es mejor tener un ahorro de manera informal que formal**
 - a. SI
 - b. NO
- 3. Al CRÉDITO, se lo define como:**
 - a. Los valores que invertimos en un negocio
 - b. Los ahorros que fueron depositados en una cooperativa
 - c. Son fondos prestados por una entidad financiera
- 4. La Garantía personal es:**
 - a. Cuando entrego mi casa en prenda
 - b. Cuando transfiero de dominio el auto
 - c. El deudor responde una obligación con su propio patrimonio o de terceros
- 5. Debo solicitar un crédito para mi negocio cuando**
 - a. Me quiero ir de viaje
 - b. Para comprarme un auto de lujo
 - c. Cuando mi capital de trabajo no es suficiente y mi negocio está creciendo.

Respuestas: 1 b. 2 b. 3 c. 4 c. 5 c.

MÓDULO IV

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

1. Que es el Sistema Financiero Nacional

Es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos.

Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

2. Composición del Sistema Financiero Nacional

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero Art. 160 a 164 el Sistema Financiero Nacional este compuesto por:

- a. Sector Financiero Público, el que se conforma por Bancos y Corporaciones. Las entidades del sector financiero Público se crearán por decreto ejecutivo.
- b. Sector Financiero Privado. – está compuesto por las siguientes entidades:
 - 1.- Bancos múltiples y bancos especializados:
 - a) Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; y,
 - b) Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito.
 2. De servicios financieros; y,
 3. De servicios auxiliares del sistema financiero.
- c. Sector Financiero Popular y Solidario. - Está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia

d. Subsidiarias o Afiliadas. - forman parte del Sistema financiero Nacional las subsidiarias o afiliadas a entidades financieras domiciliadas en el Ecuador.

3. Principios del Usuario del Sistema Financiero

Las personas naturales y jurídicas que acceden a servicios del sistema financiero son usuarios de este. Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma. Las entidades del sistema financiero nacional y las que conforman los regímenes de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente.

4. Derechos y Obligaciones del Usuario del Sistema Financiero

Derechos:

Por su parte el Código del Usuario Financiero establece los siguientes derechos del usuario:

1. A la Educación Financiera: Acceder a través de las instituciones y entidades afines a los distintos niveles de educación financiera, que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
2. A la información de productos y servicios financieros: Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero.
3. A elegir con libertad los productos y servicios financieros: Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido.
4. A acceder a productos y servicios financieros: El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros.
5. Obtener productos y servicios financieros de calidad: El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad.
6. Al acceso a la información y documentación.
7. A la protección: El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras.
8. A la defensa:

Derecho al reclamo: El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

4Tramitación de reclamo: La Superintendencia de

Bancos y Seguros en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario del sistema financiero.

Obligaciones

Los usuarios del sistema financiero tendrán al menos las siguientes obligaciones:

- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos, términos y condiciones establecidas en el contrato bancario.
- Al obtener un crédito, el cliente tiene la responsabilidad de cumplir estrictamente con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas en la ley.
- Pagar las obligaciones financieras contraídas, para conservar un buen historial crediticio.
- Canalizar sus reclamos y recursos ante la institución financiera o la superintendencia respectiva, conforme las disposiciones legales vigentes.
- La presentación de una queja o reclamo no exime de cumplir con sus obligaciones de pago, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.
- El cliente debe pagar las cuotas periódicas pactadas; puede anticipar el pago, sin penalización.

9. Organismos de Control

Superintendencia de Bancos y Seguros

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y

la ley. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.

Artículo 147.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

El Reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;

- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

10. La Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; [que] propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y [que] tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;

- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

11. Los principios de la Economía Popular y Solidaria aportan al Buen Vivir

Existen principios y características que permiten identificar a las organizaciones de la economía popular y solidaria, las mismas que las diferencian de las corporaciones privadas. Por ejemplo, en una organización del sector se aplica el principio de la democracia donde un socio representa un voto.

Otro de los principios que caracterizan a las organizaciones del sistema económico social y solidario, es su compromiso con la comunidad. También, toda entidad del sector es transparente, porque debe cumplir con su responsabilidad de rendir cuentas hacia sus socios y miembros.

Según el Art. 4 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, las organizaciones de este sector se guían por los siguientes principios:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;

- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO IV

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecen a:

- a. Sistema Financiero Publico
- b. Sistema Financiero Privado
- c. Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria

2. Uno de los derechos del Usuario financiero es:

- a. Obtener la mejor tasa de interés del mercado en la que tenga su cuenta corriente o de ahorros.
- b. Acceder a través de las instituciones y entidades afines a los distintos niveles de educación financiera, que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
- c. Obtener créditos sin garantías y con exoneración de intereses.

3. Las cooperativas de ahorro y crédito son controladas por:

- a. El Ministerio de Economía y Finanzas
- b. La Superintendencia de Bancos y Seguros
- c. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

4. La Ley de Economía Popular y Solidaria tiene como objeto:

- a. Controlar y supervisar a los bancos y aseguradoras
- b. Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS
- c. Controlar a los Municipios y Juntas parroquiales

5. Uno de los principios de la Economía Popular y Solidaria es: “La búsqueda del buen vivir y del bien común”

- a. SI
- b. NO

Respuestas: 1 c. 2 b. 3 c. 4 b. 5 a.

CARACTERÍSTICAS ACADÉMICAS

Para que el programa cumpla con su objetivo y su implementación sea adecuada se deberá definir algunas características académicas que señalen la modalidad y que dentro de ellas se especifique los detalles para su ejecución, para ello se detalla la siguiente matriz a considerarse:

Modalidad:	Presencial
Horas Académicas:	8 horas mínimo o las definidas por los instructores de acuerdo al temario propuesto y aprobado.
Nro. De Participantes:	25
Frecuencia:	Definición de la institución
Instructor:	Perfil acorde al temario Propuesto (profesional en la rama o funcionarios de la misma organización)
Evaluación:	Cumplimiento de al menos el 70%
Certificación:	Certificado emitido por la Institución
Registro:	Base de datos Institucional
Nicho de Mercado:	Socios de microcrédito / público en general
Herramientas:	Presentación interactiva de los temas (computador e Infocus.

Presupuesto: Evaluación del área financiera considerar los costos aplicarse en el programa que se defina de acuerdo a la frecuencia, número de participantes e instructores internos y externos.

Modalidad: **Virtual**

Horas Académicas: abierto en la web

Nro. De Participantes: abierto 24/7

Frecuencia: Definición de la institución

Evaluación: Cumplimiento de al menos el 70%

Certificación: Certificado virtual emitido por la Institución

Registro: Base de datos Institucional

Nicho de Mercado: Socios de microcrédito / público en general

Herramientas: Desarrollo de los módulos de manera interactiva que permita a los usuarios acceder e interactuar sean estos a través de videos o presentaciones de power point.

Presupuesto: Evaluación del área financiera considerar los costos aplicarse en el desarrollo de la herramienta tecnológica de la entidad

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Para evaluar la propuesta se hace necesario incorporar algunos indicadores tanto financieros como sociales a fin de poder realizar ajustes a la propuesta, así como el seguimiento y mejora continua de este nuevo proceso.

Para ello se propone dos clases de Indicadores: Financieros y Sociales

Indicadores Financieros.- Estos indicadores podrán determinar los resultados a nivel interno de la institución siendo estos los principales

Indicador de Morosidad.- Este será el resultado de la Cartera Vencida de los socios de Microcrédito que accedieron al programa de Educación Financiera, frente a la cartera vencida total de Microcrédito.

Indicador de Colocación.- Este indicador determinara el crecimiento o decrecimiento de la cartera de microcrédito de los socios que accedieron al programa de microcrédito, frente a la colocación del mes anterior. Este indicador determinara la demora al proceso de concesión siempre y cuando la cooperativa apruebe como un requisito preliminar u obligatorio.

Indicador de ahorros.- Este indicador determinara el crecimiento o decrecimiento de los ahorros de los socios que han accedido al programa de Educación financiera.

Indicadores sociales.- Los indicadores sociales permitirán evaluar los resultados del soporte a la mejora de la calidad de vida de los socios y se lo podrá efectuar a través de una encuesta en el momento de la concesión del crédito y al finalizar el crédito.

MODELO DE ENCUESTA SOCIAL PARA SOCIOS DE MICROCREDITO			
NOMBRE			
FECHA			
DESTINO DEL CREDITO			
	FACTORES DE EVALUACION	Antes de Obtener el Credito	Despues
Tipo de Vivienda	Propia		
	Prestada		
	Arrendada		
	Familiares		
varios de Vivienda	Cuenta con computador		
	Cuenta con Internet		
	Cuenta con telefono fijo		
	Cuenta con telefono celular		
	Nro. De Televisores		
	Nro. De Habitaciones		
	Nro. De Baños		
Cuenta con Vehiculo	si		
	no		
Negocio	Unipersonal		
	Nro. Personas a cargo		
	Capital de Trabajo		
	Nivel de Endeudamiento		
	Maquinaria		
	Nro. De Clientes		
	Ingresos promedios		

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Las organizaciones de la Economía Popular y solidaria del segmento dos manejan en promedio una cartera de microcrédito del 36% , producto que acoge a varias actividades económicas dentro del sector, la Cooperativa San Antonio Ltda., maneja una cartera de microcrédito que representa el 42,24% del total de su cartera superior a la promedio.
- La morosidad del segmento de microcrédito de la institución de estudio es del 6.40% porcentaje inferior frente al sistema de las entidades de iguales características que es del 6.70%; esto bajo las gestiones estratégicas internas de la institución de seguimiento y control de este indicador.
- En los procesos de colocación si bien son técnicos y analíticos sobre la capacidad de pago, garantías y cumplimiento de políticas establecidas para la colocación de crédito, existe la ausencia de una adecuada Educación Financiera, en función del manejo del Capital de Trabajo de los microempresarios.
- Dentro de los procesos de concesión de créditos no existe la actividades o procesos que integren a los Programas de Educación Financiera que apoyen al conocimiento de los usuarios para la toma adecuada de decisiones, de un adecuado manejo de su Capital de Trabajo vs un necesario endeudamiento.
- El modelo de programa de Educación Financiera presentado en la propuesta puede apoyar de alguna manera a que los socios conozcan de manera general la formalidad de un negocio como cuidar su capital de

- trabajo y cuando aplicar a un endeudamiento necesario, como temas se propone los siguientes Administración del negocio, Gestión Financiera, Fomento del Ahorro y Crédito, y el Sistema Financiero Nacional.

Recomendaciones

- Implementar los indicadores de seguimiento de la cartera colocada en microcrédito una vez implementado el programa a fin de determinar su incidencia financiera y social
- Implementar reportes de morosidad de aquellos socios que hayan accedido al programa de Educación Financiera a fin de que se pueda evaluar su incidencia e impacto.
- Incorporar dentro del proceso de crédito el acceso al programa de Educación Financiera socios Micro como parte de una responsabilidad social empresarial buscando los mecanismos de acceso a su mayor número de socios.
- Evaluar de forma continua los temas propuestos a fin de que cumplan con el objetivo de transmitir el conocimiento y los socios puedan elegir libre y conscientemente los productos y servicios financieros.
- Implementar la propuesta en los canales electrónicos que la cooperativa posee a fin de cumplir con el objetivo estratégico planteado dentro de su Plan estratégico institucional.
- Realizar el análisis de la implementación en medios presenciales para lo cual se podrá aplicar la modalidad de la ficha de evaluación académica que se presenta en la propuesta al final de cada módulo.
- Realizar un seguimiento al programa de Educación Financiera Propuesto a fin de identificar los usuarios participantes y los beneficios obtenidos a través de la encuesta social.

BIBLIOGRAFÍA

- Carlos, M. R. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis Segunda edición*. Mexico : Pearson Educación .
- Delors, J. (2007). *La Educacion Encierra un Tesoro* . Santillana .
- Ecuador, P. d. (16 de Febrero de 2012). REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. *REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*. Quito, Pichincha, Ecuador: N/a.
- F., B. F. (2007). Políticas educativas sobre nuevas tecnologías en los países iberoamericanos. *Revista Ibero Americana* , 19-69.
- García Nidia, G. A. (2013). La Educación Financiera en América Latina y el Caribe. *Políticas Publicas y Transformación Productiva*, No. 12.
- Héctor, R. R. (2011). *Conceptos sobre Educación financiera* . Obtenido de Conceptos sobre Educación financiera : <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/>
- Janio Jadan, Phd, Ing. Lucia Gomez . (15 de 05 de 2017). Lineas de Investigacion de la Universidad Tecnológica Indoamérica Centros de Investigacion Período 2017-2020. *Lineas de Investigacion de la Universidad Tecnológica Indoamérica Centros de Investigacion Período 2017-2020*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Marguerite Berger Lara Goldmark Tomas Miller-Sanabria. (2007). *El boom de las microfinanzas El Modelo latinoamericano visto desde adentro*. Washington: Marguerite Berger Lara Goldmark Tomas Miller-Sanabria Editores.
- Paz y Miño R. R. (2016). Incogruencias en la Legislacion Ecuatoriana respecto a los Programas de Educacion Financiera que deben brindar las Instituciones financieras Privadas. *Incogruencias en la Legislacion Ecuatoriana*

respecto a los Programas de Educación Financiera que deben brindar las Instituciones financieras Privadas. Quito : Udl .

Rocanello, K. H. (2014). Educación e Inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Mexico)*, 119-141.

Salkind, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.

Sampieri, R. H. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill Interamericana de Mexico s.a .

SRI. (s.f.). SRI RISE . Obtenido de SRI RISE : <https://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-simplificado-rise>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (05 de marzo de 2015). Resolución No. 043-2015 F. Recuperado el junio de 2019, <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Resolucion-No.-043-2015-F1.pdf>

Código de Derechos del Usuario Financiero, Resolución No. JB-2010-1782 de la Junta Bancaria <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/>

Educación Financiera, Programa de Educación Financiera Corporación Financiera Nacional, 2019. Recuperado en junio de 2019 de <https://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2/>

Aval, cultura financiera en acción, Resultados del primer estudio de capacidades financieras dirigido a personas con discapacidad física en Ecuador 2015. Recuperado en julio de 2019 de

Morales Gabriela, 5 principios de administración de riesgos que debes conocer, recuperado julio 2019 de <http://www.financialplanninginfoguide.com/bases-para-administracion-de-riesgos.html>

Superintendencia de Bancos y Seguros, Libro I.- Normas generales para las instituciones generales para las instituciones del Sistema Financiero, Título XIV.- Código de Transparencia y Derechos del Usuario (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013) Capítulo IV.- De Los Programas de Educación Financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencias de Bancos y Seguros (incluido con resolución No. JB2013-2393 de 22 de enero del 2013)

Roa, María José. Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe / María José Roa y Oscar Alfonso Carvallo, Banco Interamericano de Desarrollo 2018,

Pro-ahorros, Educación Financiera, Un camino hacia la inclusión, Banco Interamericano de Desarrollo, 2012. www.pro-ahorros.org, pro-savings@iadb.org, www.forming.org. Noviembre 2012

CAF Banco de Desarrollo de América Latina. Determinantes socio económicos de la Educación Financiera, Evidencia para Bolivia, Colombia Ecuador y Perú, Revista Nro. 23 2016

Peña, Cristina. Educación Financiera Uso eficiente y responsable de productos y servicios financieros. Foro de la Red de Instituciones financieras de Desarrollo, Cuenca septiembre 21 de 2018

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (08 de mayo de 2017). Resolución No. 367-2017-F. Recuperado el junio de 2019, <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Resolucion-367-2017-F.pdf>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (17 de agosto de 2015). Resolución No. 665-2015-F. Recuperado el junio de 2019, <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Resolucion-No.-043-2015-F1.pdf>

Guerra, Juan Pablo. V Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria. Educación Financiera como factor de participación y desarrollo de la Economía Popular y Solidaria

Jiménez Guartan, Juan Abg. Mgs, Macro Legal de la Educación Financiera destinada al usuario del sector bancario del Ecuador, Revista Espirales noviembre 2018.

Fernández Herráis Carlos, Gobernanza e Inclusión Financiera, Gobernanza de la Inclusión Financiera Digital, estudio apoyado por el GIF 2018.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública, Congreso Nacional 18 de mayo 2004 Registro Oficial No. 337

Cuasquer Héctor, Maldonado Rene, Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay, DGRV, marzo 2011, Centro de estudios Monetarios latinoamericanos Asociación Regional de Bancos Centrales.

Andagana, J. (2018). Implementación de Estrategias de Control de Crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda (tesis de post grado) Universidad Tecnológica Indoamérica.

Altamirano, L. (2017). La Educación Financiera y su incidencia en la cartera vencida de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno de la ciudad de Ambato (tesis de post grado) Universidad Tecnológica Indoamérica.

Lusardi Annamaria, Mitchell Olivia, La importancia económica de la Educación Financiera: teoría y evidencia, marzo 2014 J Econ Lit.2014 mar; 52 (1): 5-44

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta a Socios de Microcrédito Coop. San Antonio Ltda.

ENCUESTA A LOS SOCIOS MICROREDITOS DE LA COOP.

SAN ANTONIO LTDA. IMBABURA

Nombre..... Edad.....

Actividad económica.....

Género: Masculino..... Femenino.....

Fecha.....

Sr. Socio la presente encuesta pretende conocer sus percepciones sobre temas de educación financiera que le brinda su cooperativa San Antonio Ltda. Imbabura

- 1. Conoce usted si la Cooperativa San Antonio ofrece a sus socios y/o clientes Programas de Educación Financiera?**

Si No

- 2. Le gustaría que la Cooperativa le brinde un Programa de Educación Financiera acorde a sus necesidades**

Si No

- 3. Con que periodicidad Ud. podría acceder a este tipo de Programas de Educación Financiera**

Mensual Permanente

Eventual

- 4. Conoce usted si su cooperativa tiene organismos de control que garanticen sus derechos.**

Si No

- 5. Conoce quien determina las tasas de interés en el sistema financiero nacional**

Si No

6. Conoce los productos y servicios que le ofrece la cooperativa en especial sus beneficios y costos.

Si No

7. A su criterio cuales serían los temas más importantes dentro de un programa de Educación Financiera

- Temas de Información general financiera
.....
- Temas de información de normas del sistema financiero
.....
- Temas de Administración de su negocio
.....
- Temas de fomento del Ahorro y crédito
.....

8. Conoce usted las fuentes de financiamiento que le brinda el mercado para su negocio

Si No

9. Conoce usted las oportunidades de ahorros que le brinda el mercado para cuidar y manejar adecuadamente su capital de trabajo.

Si No

10.Cuál sería el medio de acceso a un programa de Educación Financiera

Presencial

Virtual

Otros. (especifique)

Anexo 2 Cuestionario de Entrevista a Jefe de Negocios Coop. San Antonio Ltda.

**ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA
COOP. SAN ANTONIO LTDA. IMBABURA**

Nombre.....

Cargo.....

Fecha.....

Pregunta 1

¿Cuántos créditos se colocan mensualmente en Micro crédito?

Pregunta 2

¿Cuál es el índice de morosidad institucional general?

Pregunta 3

¿Cuál es el porcentaje de morosidad en micro crédito?

Pregunta 4

¿Cuál es el impacto de la provisión en la cartera?

Pregunta 5

¿Cuáles son las estrategias para minimizar el indicador?

Pregunta 6

¿Cuál es el proceso de micro crédito?

Pregunta 7

¿Qué tipo de asesoramiento recibe el socio por parte del Oficial de crédito?