



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

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

**TEMA:**

---

**“MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE  
LA COOPERATIVA AMBATO”**

---

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

**Autora**

Yucailla Yucailla Myrian del R.

**Tutora**

Lic. Fanny Ramírez Naranjo, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2020

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

Yo, Yucailla Yucailla Myrian del Roció declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre **“MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO”**, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al Sistema de Biblioteca 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 Ambato, a los 19 días del mes de julio de 2020, firmo conforme:

Autor: Yucailla Yucailla Myrian del R.

Firma:



Número de Cédula: 1802895647

Dirección: Tungurahua, Ambato

Correo Electrónico. myrian.yucailla@hotmail.com

Teléfono: 2844472

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO”, presentado por Yucailla Yucailla Myrian del Roció para optar por el Título **MAESTRÍA 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.

Ambato, 24 de agosto del 2020



.....

(Lic. Fanny Ramírez Naranjo, Mg.)

(1802036945)

## 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 de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 24 de agosto de 2020



.....  
Myrian del Rocío Yucailla Yucailla

1802895647

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO”** previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 24 de agosto de 2020



Ing. Ximena Morales Urrutia, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Eco. Tania Morales, Mg.

VOCAL



Lic. Fanny Ramírez Naranjo, Mg.

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a Dios y a mi querida familia de manera especial a mi Hija Sarahì Lligalo, por su apoyo en todo momento fue mi guía para cristalizar mi sueño anhelado, a mi esposo Ángel Lligalo por ser el pilar fundamental en nuestro diario vivir, a mi niña Katherine quien desde su inocencia me brindó su apoyo, a mi madre que es la luz y la fortaleza para culminar con todos los proyectos encaminados.

Para todos ellos hago esta dedicatoria desde el fondo de mi alma.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar expreso mi agradecimiento a mi directora de esta tesis, Lcda. Fanny Ramírez, por su tesón y apoyo brindado a este trabajo, de igual forma a la Ing. Magíster. Jacqueline Peña Herrera Directorado de Posgrado de la UNIVERSIADA TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA, por ser la parte principal de la preparación profesional dentro de las aulas.

Asimismo, agradezco a mis compañeros de MAOES Corte 5 por su apoyo personal y humano, especialmente a Lcda. Narcisa Yucailla mi hermana y compañera de aula con quien he compartido toda mi vida. EL trabajo de investigación requiere de sugerencias, ideas que proceden de otras personas, en este caso mi más sincero agradecimiento a la Ing. Belén Martínez, nuestra digna representante.

Este proyecto logrado es gracias al aliento de las personas que nos estiman, pues son nuestra fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Gracias amada familia, a mí querida hijas Yurhy y Sarahi por ser esa fuente de inspiración para la culminación de este sueño.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
Importancia y actualidad .....	1
Justificación.....	2

## CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO .....	10
Antecedentes de la investigación .....	10
Fundamentación Legal .....	14
Desarrollo teórico del objeto y campo .....	18
Evolución e inclusión al Sistema Financiero. ....	18
Educación Financiera (bases y elementos de las finanzas personales) ....	19
Las finanzas y su importancia .....	20

## CAPITULO II

DISEÑO METODOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN DEL MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO .....	24
Paradigma.....	24
Tipo de investigación según su modalidad.....	25
Tipo de investigación según su objetivo .....	25
Diseño de la Investigación. ....	25
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos.....	26
Aplicación de la metodología.....	27
Operacionalización de Variables.....	33
Hallazgos a partir de las encuestas realizadas .....	48

## CAPITULO III

1.    Capacitación financiera.....	53
Comportamiento cívico y erradicación del analfabetismo .....	54
Planificación de capacitaciones financieras .....	56
2.    Educación Financiera Cooperativa .....	65
Créditos .....	68
Captaciones .....	70
Herramientas financieras .....	74
3.    Educación Financiera, Finanzas Personales .....	75
Planificación del ahorro familiar.....	76

Uso de tarjetas de crédito y débito .....	80
El sobreendeudamiento .....	82
Proceso .....	84
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES .....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Segmentación de las instituciones financieras del sector de la Economía Popular y Solidaria .....	5
Tabla 2. Calificación de Socios COAC. Ambato .....	8
Tabla 3. Segmentación de crédito .....	22
Tabla 4. Variable dependiente .....	34
Tabla 5. Variable independiente.....	35
Tabla 6. Zonas para capacitar de acuerdo a usuarios operativos.....	57
Tabla 7. Representantes zonales y cargos .....	58
Tabla 8. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Primer trimestre.....	60
Tabla 9. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Segundo trimestre.....	61
Tabla 10. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Tercer trimestre.....	62
Tabla 11. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Cuarto trimestre.....	63
Tabla 12. Formulario de capacitaciones realizadas .....	65
Tabla 13. Subsegmentos de crédito Consumo.....	69
Tabla 14. Subsegmentos del microcrédito .....	70
Tabla 15. Segmento del crédito vivienda inmobiliaria.....	70
Tabla 16. Captación a plazo fijo, tiempo y tasas .....	71
Tabla 17. Producto captaciones para personas jurídicas .....	72
Tabla 18. Margen de negociación de interés de depósito a plazo fijo.....	72
Tabla 19. Productos principales de ahorro con plazo y tasas de interés .....	73
Tabla 20. Presupuesto de ingresos y egresos .....	78
Tabla 21. Tabla de cálculo de inversión.....	79

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Árbol de problemas .....	7
Ilustración 2. Principios básicos de planes de Educación Financiera .....	16
Ilustración 3. Objetivos de Educación Financiera.....	17
Ilustración 4. Crecimiento institucional .....	28
Ilustración 5. Crecimiento institucional .....	29
Ilustración 6. Sexo .....	36
Ilustración 7. Pregunta sobre etnia .....	36
Ilustración 8. Pregunta sobre el nivel de instrucción.....	37
Ilustración 9. Pregunta ¿Se encuentra laborando en la actualidad? .....	38
Ilustración 10. Pregunta ¿Ha oído hablar sobre educación financiera? .....	38
Ilustración 11. Pregunta ¿He aprendido sobre el hábito del ahorro y presupuestos?.....	39
Ilustración 12, Pregunta ¿Es importante tener un registros diario de mis gastos? .....	40
Ilustración 13. ¿Qué tan importante es llevar un listado de compras? .....	40
Ilustración 14. Pregunta ¿Acostumbra a llevar un registro de ingresos, gastos, deudas y ahorro?.....	41
Ilustración 15. Pregunta ¿Conozco las ventajas de obtener un préstamo en una institución financiera? .....	41
Ilustración 16. Pregunta ¿Conozco las desventajas por no pagar a tiempo mis cuotas del préstamo? .....	42
Ilustración 17. Pregunta ¿Conozco las ventajas y desventajas de usar tarjetas de crédito? .....	42
Ilustración 18. Pregunta ¿Conozco la diferencia entre cartera vencida y castigada? .....	43
Ilustración 19. Pregunta ¿Se la importancia de ahorrar para cumplir mis necesidades de autorrealización?.....	44
Ilustración 20 Pregunta ¿Conozco como calcular mi capacidad de pago?.....	44
Ilustración 21. Pregunta si - no ¿Ha recibido capacitación en educación financiera por parte de la Cooperativa?.....	45

Ilustración 22. Pregunta si - no ¿La cooperativa mantiene un programa de erradicación del analfabetismo o educación básica entre sus asociados? .....	45
Ilustración 23. Pregunta si - no ¿La cooperativa desarrolla actividades destinadas a la educación para la ciudadanía, comportamientos cívicos, deberes, derechos y sus garantías?.....	46
Ilustración 24. Pregunta si - no ¿Consciente de su papel de intervención social, desarrolla programas de educación financiera para sus socios, con el objetivo de mejorar la calidad de vida?.....	47
Ilustración 25. Pregunta si - no ¿La cooperativa ha desarrollado campañas de concientización y educación ambiental y financiera, para sus empleados, socios y familias? .....	47
Ilustración 26. Pregunta si - no ¿La cooperativa posee panel de anuncios donde publica su información financiera para conocimiento de los socios? .....	47
Ilustración 27. Pregunta si - no ¿La cooperativa realiza inducciones sobre educación financiera y cooperativismo a sus nuevos socios? .....	48
Ilustración 28. Modelo de educación financiera .....	53
Ilustración 29. Oficinas operativas a nivel nacional.....	67
Ilustración 30. Ventajas, desventajas del ahorro .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Productos financieros .....	30
Gráfico 2. Productos no financieros .....	31
Gráfico 3. Aplicación BIMO .....	31
Gráfico 4. Ubicación de los cajeros automáticos .....	32
Gráfico 5. Servicios no financieros .....	32
Gráfico 6. Servicios no financieros .....	33
Gráfico 7. Primer elemento, resumen.....	54
Gráfico 8. Nivel de analfabetismo en Tungurahua.....	55
Gráfico 9. Población ecuatoriana por edades .....	55
Gráfico 10. Segundo elemento, resumen.....	66
Gráfico 11. Tercer elemento, resumen .....	75
Gráfico 12. Línea de tiempo de planificación del ahorro .....	76
Gráfico 13. Planificación con metas temporales .....	77

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

**TEMA: “MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS**  
**SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO”**

**AUTOR: Yucailla Yucailla Myrian del R.**

**TUTOR: Mg. Fanny Ramírez, Mg.**

**RESUMEN EJECUTIVO**

La cooperativa de ahorro y crédito “Ambato” ha venido ofertando productos y servicios financieros, complementarios a la comunidad por más de diez y siete años de vida institucional y con el adecuado manejo de los recursos se logró llegar al segmento uno, por lo que ahora la entidad, se enfrenta a un mercado amplio, que el ya conocido con anterioridad, prueba de ello, aparece la necesidad de brindar a los socios y clientes de la institución información relevante para educar a todos acerca de las finanzas personales y socializar los principales productos que esta brinda. Por ende, el objetivo principal es desarrollar un modelo de educación financiera, basado en políticas y reglamentos internos de la cooperativa, para el efecto se aplica la metodología descriptiva, con enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), con uso de herramientas investigativas como encuestas, de esta manera vincular la investigación a los lineamientos del desarrollo sostenible dentro de la entidad, brindando ayuda social a la comunidad con responsabilidad que permita armonizar la economía del país con el principio que rige la constitución, el “Sumak Kawsai”, de esta manera se logra el desarrollo de un modelo de educación financiera práctico y aplicable que la cooperativa implementará al futuro.

**DESCRIPTORES:** cooperativa, economía, finanzas, mercado, recursos.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

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

**THEME: “MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS  
SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO”**

**AUTHOR: Yucailla Yucailla Myrian del R.**

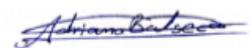
**TUTOR: Lic. Fanny Ramirez, Mg.**

**ABSTRACT**

Ambato Credit Union has been offering products and complementary financial services to the community for more than ten years and seven years of institutional life; and with the adequate management of resources, it reached segment one. Consequently, the institution faces an expanded market than the previously known. For this reason, there is a need to provide relevant information to the partners and clients of the institution to educate everyone about personal finances and socialize the main products that it offers. Thus, the main aim is to develop a financial education model, based on internal policies and regulations of the credit union; for this purpose, the descriptive methodology is applied with a mixed approach (qualitative – quantitative) and the use of research tools such as surveys in order to link research to the guidelines of sustainable development within the institution. It provides social assistance to the community with responsibility, which allows to harmonize the country's economy with the principle that governs the constitution, “Sumak Kawsai”. Thus, the development of a practical and applicable financial education model is achieved which the credit union will implement in the future.

**KEYWORDS:** credit union, economy, finances, market, resources.

Traducción realizada por:



Mg. Adriana Balseca

04/09/2020

## INTRODUCCIÓN

### **Importancia y actualidad**

El presente estudio, se enmarca en la línea de Investigación referente al Bienestar Humano, y en la Sublínea de Gestión de Talento Humano de la Economía Popular y Solidaria (EPS), en el ámbito Cooperativo, los Socios son la base fundamental del giro del negocio; el proporcionar una herramienta que permita contar con los elementos básicos para conocer los productos, servicios y ventajas financieras es necesario para manejar su economía.

A principios del siglo XX, el cooperativismo ya era conocido en los países Latinoamericanos, gracias a las diferentes influencias que tuvieron al crearse cooperativas de trabajo asociado y de servicios; es así que en 1990 el cooperativismo en países latinos tuvo un mayor auge en el sector financiero mismas que con el tiempo se han convertido en la representación más importante del sector económico social, al verse entrelazada con los productores más vulnerables, campesinos, sindicatos, lo que promueve la inclusión, la promulgación de los derechos humanos - laborales y el servicio a la comunidad mediante programas de educación financiera para quienes se encuentran desligadas del sector económico - financiero .

El desarrollo del cooperativismo se ve apoyado por varias organizaciones, al verse ubicado como una ayuda grande en la lucha en contra de la pobreza y la promoción de la vida digna y el Sumak Kawsai en el Ecuador. Es por esto que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas (ONU) promueven e incentivan el fortalecimiento del cooperativismo declarando en el

2012 un conmemorativo año de las (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), 2019, pág. 21).

Esto se ve apoyado debido a sus grandes aportes a la comunidad y a la promoción de la justicia social, mediante el esparcimiento de programas financieros en la población no activa económicamente, es por esto que se le atribuye el bienestar financiero personal y la buena economía de un país a la promulgación de la educación financiera por entidades financieras que están íntimamente vinculadas con la sociedad y preocupadas por la equidad económica y social.

Para la sociedad en general el manejo del dinero debe ser adecuado y esta responsabilidad empieza desde la niñez y se alarga hasta la vida laboral sabiendo administrar el salario con decisiones de ahorro o inversiones y de la misma manera conocer el nivel de endeudamiento según las posibilidades de cada persona. De esta manera se demuestra que la educación financiera y las decisiones que a esta se atribuyen puede impactar fuertemente de manera positiva o negativa a las finanzas personales.

El presente trabajo de investigación tiene como eje principal la elaboración de un modelo de Educación financiera debido a que se considera que la mayor parte de socios de la Cooperativa Ambato pertenecen a sectores rurales con poco acceso a servicios educativos lo que dificulta el manejo del sistema financiero, existiéndose así una agravante en la falta de manejo y conocimiento de avances tecnológicos y acceso a productos y servicios ofrecidos por la cooperativa, mismos que podrían usarse para un buen manejo económico en el entorno familiar de existir un conocimiento básico de finanzas personales.

### **Justificación**

El cooperativismo a nivel mundial ha tenido bastante influencia en el desarrollo económico de todos los países en los que se practica la economía financiera, esto con el objetivo de responder a las necesidades sociales y económicas, sin embargo, a nivel macroeconómico el sector cooperativista se ve dificultado por las políticas poco amigables en comparación con otras empresas del sector económico; en los últimos años el Sistema Cooperativo busca traspasar los límites de una mera

actividad empresarial, a una concepción muchos más amplia; es decir recoger esta idea en los principios y valores cooperativos (Vaquero, 2017, pág. 12).

Aun así, para los países latinoamericanos el modelo económico – financiero representa un aporte importante a la cultura social y económica de América Latina, debido a la importancia de cubrir necesidades que la banca tradicional no cubría, incentivando el ahorro y la cultura financiero en los sectores de poco acceso a servicios financieros y dando paso a nuevos conceptos como educación financiera para quienes forman y aun no forman parte de la economía activa de cada país. (Vaquero, 2017, pág. 12). Según (Confederación Alemana de Cooperativas DGRV. , 2019, pág. 12), manifiesta que Brasil tiene una participación en el sistema Cooperativo de América Latina del 49,66% y Ecuador ocupando un segundo lugar con un aporte del 11,20%.

La historia de la educación financiera tiene una relación ligada al conocimiento y manejo del dinero, por esto (Eagleton, 2009, pág. 9) en su investigación sobre la historia del dinero relata el crecimiento, fortalecimiento y desarrollo del sistema monetario desde sus inicios en las poblaciones más antiguas del mundo como Egipto y Mesopotamia, siguiéndose con el acuñamiento de las primeras monedas en Roma, hasta llegar a un panorama más extenso y organizado en la edad media donde el manejo del sistema monetario se daba por parte del mundo islámico y asiático, finalmente al convertirse este sistema en un fenómeno global se esparce el manejo de la moneda a América, África y Oceanía.

El sistema monetario se trasluce en una tendencia global y ha ganado relevancia durante los últimos años debido al crecimiento de instituciones financieras que ofertan créditos y elementos financieros. Así como también sigue en crecimiento la esperanza de vida de los individuos, el aumento de la inestabilidad laboral y el manejo de los fondos por jubilación, entre otros son los principales problemas financieros a los que se enfrenta cada persona, y los que una buena educación financiera puede ayudar a solucionar.

En este contexto, algunos expertos como (Melvin, N & Taylor, M, 2009, pág. 13), (Bartram, S.& Bodnar, G., 2009, pág. 5), aseguran que un mal manejo de las

finanzas personales, así como el sobre endeudamiento debido al desconocimiento del sistema monetario puede generar una crisis económica como la que existió en Estados Unidos y Europa debido a que las mismas personas solicitaron deudas e invirtieron en lugares de dudosa fiabilidad.

Por esta razón en la mayoría de países incluido Ecuador han intentado implementar estrategias de estudios para enseñar a la nueva población sobre educación financiera y de esta manera generar beneficios a los ciudadanos presentándoles conceptos básicos sobre finanzas y promoviendo en ellos actitudes necesarias para la toma de decisiones financieras que tengan referencia con la cotidianidad.

Más, sin embargo, se desconoce el concepto real de educación financiera, para esto el autor (Dominguez, 2013, pág. 3) menciona en su investigación en términos simples que la educación financiera es un proceso de información para los usuarios acerca de los productos financieros, así como también de los riesgos que puede ocasionar el mal manejo de estos recursos, se trata además de desarrollar la habilidad de cada individuo para tomar decisiones evaluando los riesgos a los que se puede enfrentar.

A esto se añade que para desarrollar un cambio financiero en toda la sociedad es necesario un cambio de actitud de toda la población, incorporando áreas de conocimiento en la educación inicial y entendiéndose que la importancia del manejo de recursos financieros especialmente en países emergentes sería una forma de mejorar cada entorno empezando desde el sistema educativo hasta la propagación de información en personas adultas.

Siguiendo el mismo esquema anterior, los estudios realizados en Ecuador acerca de la educación financiera según (Samper, Pinto, Arenas, Roca, 2010, pág. 8) comprende aspectos importantes que son: adquirir conocimientos financieros, desarrollar las habilidades en beneficio propio y ejercer una responsabilidad financiera sobre los recursos que cada individuo tiene.

Dentro de la provincia Tungurahuaense, el tema de educación financiera no es muy impartido dentro del sistema educativo, según el Ministerio de Educación existen algunos lineamientos que se vinculan a finanzas empresariales pero muy pocas al manejo de finanzas personales, sin embargo, ya existen algunos parámetros que exigen un direccionamiento diferente para el sistema educativo, que incluye un conocimiento extenso a la educación financiera.

Dentro del mismo contexto, se añade que Tungurahua es una de las provincias económicamente activas debido al crecimiento de instituciones financieras, especialmente en la ciudad de Ambato, donde radica la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”, una institución financiera con más de quince años de vida institucional y que por su grado de crecimiento ha visto la necesidad de impartir entre sus socios y quienes aún no son socios productos y servicios financieros de modo que se conozca un poco de lo que trata el sistema financiero y el cual debe involucrar a toda la comunidad.

Tabla 1. Segmentación de las instituciones financieras del sector de la Economía Popular y Solidaria

Segmento	Nº Entidades	Socios	Activos( USD MM)	Cartera (USD MM)	Depósitos (USD MM)
1(Mayores a USD 80 MM)	35	4,177,397	10.423	7.654	8.374
2(DE USD 20 MM a USD 80 MM)	40	1,148,317	1.721	1.41	1.265
3(DE USD 5 MM a 20 MM)	81	855,291	964	769	690
4(DE USD 1 MM a 5 MM)	177	551,936	475	371	326
5(Menores a USD 1MM)	281	21.033	108	79	68
TOTAL	614	6,732,962	1559.144	1228.064	1093.639

**Elaborado por:** Myrian del Rocío Yucailla Y.

**Fuente:** (Banco Central del Ecuador BCE, 2019)

En la tabla 1 se muestra la segmentación del sistema financiero, referente a las Instituciones que pertenecen al sistema de la Economía Popular y Solidaria, el segmentar básicamente significa agrupar a dichas instituciones por el incremento de sus activos; es decir mientras más activos tienen se los agrupas en los primeros segmentos. La Cooperativa Ambato se encuentra en el segmento 1 desde el año 2017, puesto que sus activos superaron \$80.000.000,00, nace en una pequeña comunidad indígena denominada Chibuleo San Alfonso, donde alrededor de quince visionarios se reunieron en el hoy conocido “Hueka del Barrilito” un paradero de

comida del sector, para decidir mediante votación y participación económicamente activa la creación de la institución.

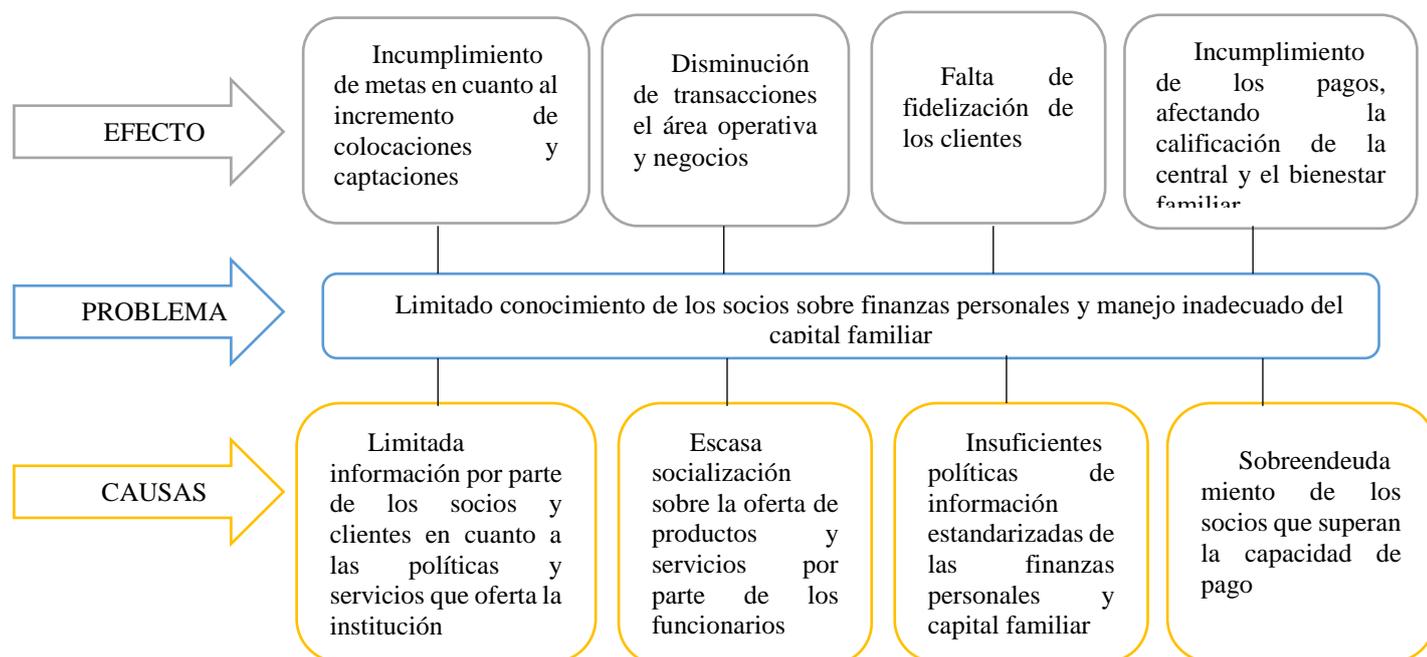
En consecuencia, mediante un proceso organizativo, social y económico con el único objetivo de remediar necesidades sociales permite el acceso financiero a comunidades rurales que así lo necesitaban, un 10 de enero del 2003 mediante acuerdo N° 001-SDRCC es reconocida la Cooperativa Ambato como una sociedad con personería jurídica sin fines de lucro por el Ministerio de Bienestar Social. La primera oficina en funcionar fue ubicada en la ciudad de Ambato en la Av. Juan Benigno Vela y Martínez; y, ese mismo año, en el mes de noviembre se abre una agencia en la ciudad de Latacunga. (Cooperativa Ambato, 2019)

La Cooperativa Ambato años tras años se involucra participativamente en la escala de segmento encontrándose dentro del segmento 1, con más de \$ 150.000.000,00 en activos, y de 150.000 socios, está controlada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), que se el organismo de control que regula las políticas y leyes de la concepción de créditos y colocación de dinero, y que dentro del marco de principio bajo el cual rige.

Por todo lo expuesto en los párrafos anteriores se ve la necesidad de elaborará un modelo de Educación Financiera para solventará las necesidades de informar de manera adecuada los productos y servicios que la Institución oferta a todos los socios y clientes.

De acuerdo a todo lo expuesto, se ve la necesidad de realizar un árbol de problemas con las principales causas y efectos del mismo para la realización del manual de educación financiera, encontrándose entre las principales las que hacen referencia a la falta de información por parte de los socios en cuanto a productos y servicios financieros ofertados.

## Planteamiento del problema



**Ilustración 1. Árbol de problemas**

**Elaborado por:** Myrian del Rocío Yucailla Y.

**Fuente:** Elaboración propia

Para la cooperativa “Ambato” es importante mantener informados a sus socios sobre sus productos, basado en tres principales ejes: el desarrollo económico, el desarrollo medioambiental y el desarrollo social.

La cooperativa al ser una institución que brinda servicios financieros y no financieros contempla diferentes tipos de socios, aquellos que acuden a la cooperativa a ser deudores, aquellos que se convierten en inversionistas, los ahorristas y los clientes que hacen uso de los servicios no financieros. Para cada tipo de socio la cooperativa brinda distintos productos en colocaciones, captaciones y ahorros. Las colocaciones hacen referencia a los créditos de consumo, vivienda, hipotecario, microcrédito, vehicular; todos estos estructurados con tasas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y los tiempos según la necesidad y el monto que se entregue a cada socio.

El sobreendeudamiento en los socios es una condición que afecta el incumpliendo y la capacidad de pago.

Para la COAC. Ambato, la calificación “E” define la cartera en riesgo, atribuida a los socios y representada en la calificación, como muestra en la tabla N°. 2; sin embargo, el categorizarle como socio tipo “E”, no quiere decir que es solo por sobreendeudamiento.

Tabla 2. Calificación de Socios COAC. Ambato

Institución financiera	Calificación de socio.	Número de socio	Valor monetario. (\$)
COAC. Ambato	“E”	4478	4843505

**Elaborado por:** Myrian del Rocío Yucailla.Y.

**Fuente:** COAC. Ambato.

Es aquí donde nace la necesidad de contar con un modelo de educación financiera para socios y no socios de la cooperativa debido a que, en cuanto a colocaciones, existen políticas, procedimientos y regulaciones que, al no ser conocidas por los socios, generan descontento por no poder tener acceso a los productos financieros, debido a un mal manejo de sus finanzas personales y el desconocimiento de un buen tratamiento al capital familiar dentro de cada vinculo social.

De esta manera la presente investigación pretende mejorar la entrega de información financiera y más aún generar un modelo de educación financiera que ayude a quienes no tienen un conocimiento adecuado de finanzas personales.

Para esto, la investigación ha determinado una interrogante, que logre dar solución a lo planteado, esta hace referencia a la influencia de un modelo financiero en la comunidad, de esto se obtiene la pregunta ¿Cómo influye un modelo de educación financiera para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?

### **Objetivo general**

- Desarrollar un modelo de educación financiero con base a políticas y reglamentos internos de la Cooperativa.

### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente el modelo de educación financiera para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.
- Analizar todos los productos y servicios financieros que caracterizan a la COAC. Ambato.
- Diagnosticar el nivel de conocimiento financiero – cooperativo de socios de la institución.
- Proponer un modelo de educación financiera orientado al mejor tratamiento de productos y servicios.

La temática financiera en estudio se divide en tres capítulos que serán abordados para el cumplimiento del manual de educación financiera, el primer capítulo hace referencia a los estudios e investigaciones sobre educación financiera, así como también los aportes de otros autores y la evolución del tema en estudio; en el segundo capítulo se aborda la metodología utilizada en la investigación, desde el enfoque descriptivo hasta las herramientas como entrevistas, encuestas, foros para determinar el nivel de conocimiento sobre educación financiera; finalmente el tercer capítulo propone el manual de educación financiera que contenga productos y servicios que oferta la cooperativa y la información relevante para dar a conocer a los socios y no socios de la entidad.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

En el siguiente capítulo de estudio abordaremos las temáticas referentes a la educación financiera y su incidencia a conocer productos y servicios financieros de una institución cooperativista, como menciona el primer objetivo específico de la temática investigada.

Dentro de la bibliografía a investigar se evidencian aquellas que permiten desarrollar el producto final del proyecto de investigación, es decir se plantean temas cooperativistas, financieros, se revisan tesis doctorales, artículos científicos en revistas indexadas que aporten al entendimiento de lo escrito en este primer capítulo.

Con el objetivo de desarrollar un trabajo académico actualizado con referencia al cooperativismo y la educación financiera, se toma como referencia bibliografía de años recientes y autores que en la actualidad realizan estudios financieros, económicos en el tema que abarca la economía popular y solidaria.

#### **Antecedentes de la investigación**

La economía popular y solidaria, tiene sus orígenes en las prácticas ancestrales que han sido fundamento del crecimiento y de su consolidación cultural, social, política y económica, en particular de la región Andina. Transformación política de los modelos auto gestionada de libre mercado (Coraggio, 2014, pág. 5)

El nacimiento de la Economía Social, se ubica a los años setenta como el periodo en que la conoció una notable expansión en Europa, especialmente en Francia, Bélgica, España y Portugal. De igual manera se reconoce un gran avance en Quebec y en amplias regiones latinoamericanas, siendo Argentina, Brasil, Chile y Ecuador países de referencia obligada. El amplio tratamiento del tema se atribuye al hecho de que la llegada de la crisis económica y los cambios operados en el escenario económico internacional desembocaron en una pérdida de capacidad de los Estados nacionales como dinamizadores de la economía, con capacidad de regulación y de generación de empleo (Jubeto, Guridi, L, & Fernandez,M., 2014).

En el tema Financiero, el uso apropiado de los recursos es un factor que toma en cuenta, para reducir el impacto sobre el medio ambiente, disminuir las escalas de producción, los costos de transacción y, de esta manera, fortalecer las redes, mejorar la relación con el entorno y el territorio, potenciando las capacidades y condiciones de cada localidad, buscando pasar de una sociedad de mercado a una sociedad solidaria y sustentable Unceta (2014)

Esta economía popular solidaria, consolida el apoyo mutuo, la cooperación y el intercambio de conocimientos, mercados o tecnología. La estrategia es maximizar el factor solidario para lograr la satisfacción de las necesidades básicas y generar acumulativamente procesos de desarrollo desde lo local, donde emerjan unidades productivas

Al ser un tema financiero enfocado a la satisfacción de socios en referencia a productos y servicios que se oferten y el correcto manejo de los mismos, las investigaciones realizadas son pocas pero que precisan en la información necesaria para dar paso a la temática en estudio.

El estudio está basado en eje N° 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021 Toda Una Vida, que dice: El sistema económico es social y solidario, la economía está al servicio de la población para garantizar los derechos y en ella interactúan los subsistemas público, privado, y popular y solidario, además afianzado en su objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento

económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria, refiriéndose en el contexto de este estudio a que :

Permite movilizar los recursos sociales, humanos y financieros para ser utilizados eficientemente en una economía que se sustente, en el manejo del capital humano reflejado en la calidad de vida de los socios y la familia. Para lograr lo expuesto, es necesario la democratización de los productos y servicios financieros dentro de las organizaciones con una adecuada educación financiera a los socios. Secretaria Nacional de Planificación (SENPLADES), (2019)

El cooperativismo a nivel de mundo es impactante, muy importante en el desarrollo de la economía de los países, buscando a través de la organización mejorar la calidad de vida de las personas.

El cooperativismo en los países Latinoamérica mejora la calidad de vida de la población, fomentando fuentes de empleo, otorga crédito, promueve la unión de personas, organizaciones y asociaciones, incluye la participación de los grandes organizaciones como es la Organización de Naciones Unidas (ONU), Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) con el fin de resalta las limitaciones actuales del cooperativismo y la lucha contra la pobreza, cabe mencionar que se ha declarado como el año del cooperativismo según (Mogrovejo, Mora ,Vanhuynegem, 2012).

La Constitución del año 2008 estableció que nuestro sistema económico es social y solidario, considerando que el actor activo de la economía es el ser humano, por otra parte, el sector financiero popular solidario (SFPS) cumple un papel crucial en la canalización de recursos a los diferentes territorios del país, a través de bancos de segundos pisos como es la “Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias” Chacana (2015).

Cabe destacar el aporte financiero en el desarrollo económico en nuestro país del sector financiero popular y solidario(SFPS) es 8.742 millones de dólares en activo,5 millones de socios tienen un patrimonio de 1.368 millones datos registrados hasta junio del año 2016, demostrando con estos la inclusión

económica social de una económica popular y solidario donde se indica la redistribución de la riqueza, creando oportunidades en lo laborara, emprendimiento y rescate del medio ambiente en donde se practica los principios del Cooperativismo Jácome (2016).

La (Interacional, Alianza Cooperativa, 2019) identifica los siguientes principios:

- Membresía Abierta y Voluntaria
- Control Democrático de los Miembros
- Participación Económica de los Miembros
- Autonomía e Independencia
- Educación, Formación e Información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la Comunidad

El tema de nuestro estudio se vincula con el principio de Educación Formación e Información, puesto que el Modelo de Educación Financiero permite que estemos en constante información de los productos y servicio que oferta la Institución y de un incremento en la cultura financiera.

Bajo esta enfoque, menciona que la cultura financiera debe ser cultivada desde una temprana edad, por esto al realizar un estudio investigativo sobre el porcentaje de la población involucrada con este tema solo un 50% tenía conocimiento del tema, por esto la conclusión de esta temática terminó imposibilitando hacer un estudio amplio debido a la diferencia que se da en los diferentes grupos de estudio. (Gómez, 2015, pág. 23)

Siguiendo el mismo esquema investigativo, se habla sobre la formación de un modelo de gestión financiera para una cooperativa, temática elaborada por Castro (2015), mismo que demostró en su estudio que el desarrollo de un modelo de gestión financiera permite conocer las necesidades de los socios y aportar a un mayor crecimiento operativo debido a su aumento en la cartera de créditos y a su vez en captaciones, durante el desarrollo del tema se determinó resolver el modelo

con el objetivo de optimizar recursos financieros, para el desarrollo competitivo de la cooperativa.

La importancia de mantener la información financiera accesible para usuarios del sistema cooperativo y financiero, el Centro de Educación Financiera en Latinoamérica Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), (2019). asegura en sus distintos estudios que es necesaria la digitalización puesto que es un tema de inclusión financiera como estrategia de crecimiento cooperativo, abarcando los distintos productos financieros como: ahorros, créditos y captaciones, misma que busca la protección al cliente y al mismo tiempo mejorar el área operativa de cada institución, además este estudio demuestra que en la era del desarrollo se debe trabajar más la parte tecnológica para que los usuarios se vean familiarizados con los productos financieros dentro y fuera de cada cooperativa.

Dentro de algunos estudios investigativos acerca de educación financiera, se expone que el objetivo principal al que se someten los estudios financieros es, el de expandir de manera significativa el crecimiento económico y la disminución del desempleo, mejorándose el nivel de vida de todos los miembros de un determinado país. A esto la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), (2019), añade que, aunque los países latinoamericanos no tienen un índice elevado de conocimiento financiero, ya existen propuestas y espacios para tratar el desarrollo de la educación financiera dentro de unidades educativas.

También es especialmente importante para el sector financiero como cooperativas y cajas de ahorro impartir una propuesta de educación financiera como un objetivo de parte de la responsabilidad social empresarial, buscándose la unidad y el entendimiento del mismo lenguaje financiero de los sectores económicos, por esto, varios estudios apuntan a la creación de una guía para impartir información financiera en la sociedad.

### **Fundamentación Legal**

La ley que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según la resolución No. SB-2015-665, señala, en el artículo N° 1 que, las instituciones

financieras controladas por la SEPS, deben desarrollar programas de educación financiera con el propósito de mejorar e impartir información relacionada a temas financieros y organismos de control, así como también los derechos y obligaciones a los que se someten los miembros de la economía activa del país.

Bajo esta normativa, las instituciones financieras se amparan para la aplicación de manuales que contribuyan a la propagación de información y a la enseñanza de la educación financiera. Dentro de la misma resolución de la SEPS se explica en el artículo N°2 las distintas definiciones financieras a utilizar en la investigación.

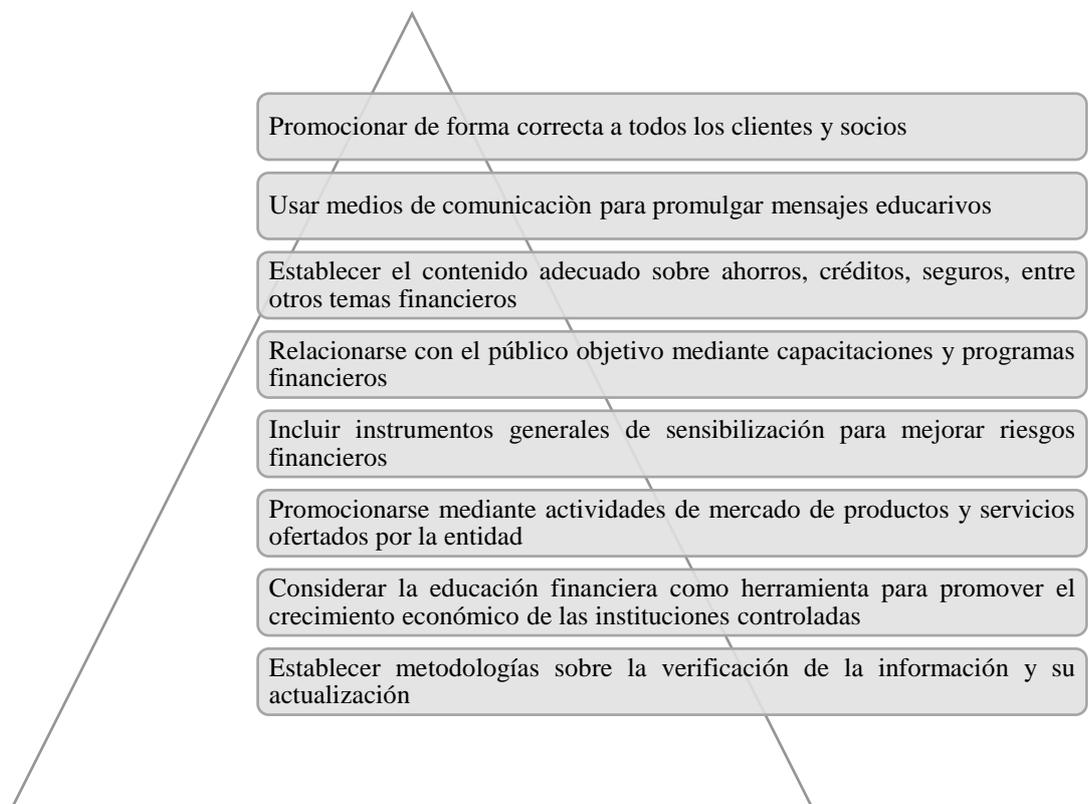
Como el proceso de educación financiera que se señala por ser un conjunto de actividades en beneficio de socios de instituciones cooperativistas para generar ideas sobre educación financiera, de la misma manera, el programa de educación es la herramienta mediante la cual se da a conocer el proceso desarrollado por entidades financieras.

Se mencionan en esta sección los principios regidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 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.

En este contexto la Superintendencia, busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, con procesos de supervisión técnicos y transparentes. (AMY) (Superintendencia de la Economía Popular y solidaria , 2019).

Antes de desarrollarse un plan de educación financiera es necesario resaltar los principios de calidad que cada manual debe tener, en el siguiente recuadro se pretende mencionar los principios según el artículo N° 3 de la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

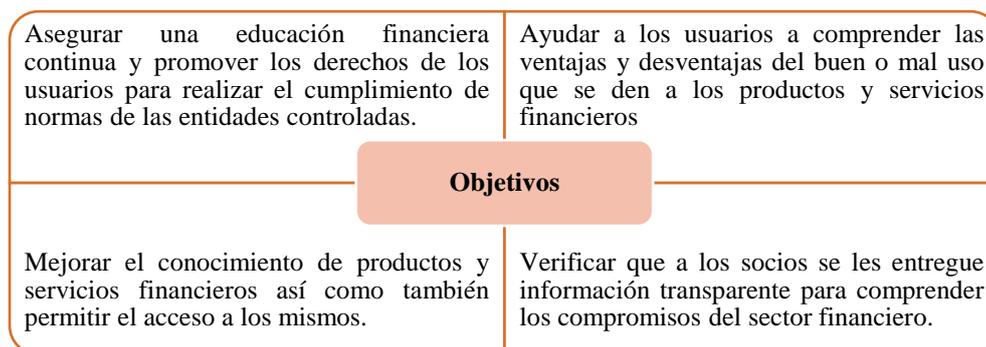


**Ilustración 2. Principios básicos de planes de Educación Financiera**

**Fuente:** Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015)

**Elaborado por:** Myrian del Rocío Yucailla Y. (2019)

Estos son los principios utilizados dentro de un programa sobre educación financiera, con el objetivo de verificar y mejorar la entrega de información sobre productos y servicios financieros, de la misma manera es una forma de garantizar el correcto control de las instituciones reguladoras sobre las instituciones financieras; siguiéndose así mismo, el artículo N° 4 de la normativa Superintendencia de la Economía Popular y solidaria , (2019) que hace referencia a los objetivos sobre los programas que se describen los siguientes:



**Ilustración 3. Objetivos de Educación Financiera**

**Elaborado por:** Myrian del Rocío Yucailla Yucailla

**Fuente:** Tomado a partir de Superintendencia de Bancos del Ecuador, (2015)

Los Objetivos del programa de educación financiera, hace mención a la información, capacitación, verificación, de los productos, servicios que ofertan la institución financieras, el artículo N° 8 de la normativa de la SEPS hace referencia a la formación y capacitación del personal mediante la creación de programas de educación, y que debe ser impartida primero a los colaboradores de la entidad, de esta manera determinar quiénes serán los colaboradores que impartirán bajo su responsabilidad el programa de educación, tomándose en cuenta el código de ética de la entidad y la información general sobre productos y servicios de la entidad financiera.

De igual manera, se han explicado los artículos más importantes de esta ley, por ende se pretende abordar uno de los artículos con más contenido e información, el artículo N° 13, en el ítem sobre sistemas financieros públicos y privados, hace mención a que la información impartida debe ser con vinculación a la misma administración, manejo y uso de derechos como de obligaciones, riesgos asociados a productos ofertados como libretas de ahorro, cuentas corrientes, y los servicios

financieros como cajeros automáticos, giros y transferencias, así como la utilización de canales transaccionales.

Siguiendo este mismo proceso de un manual de educación financiera, se presenta distintas modalidades de capacitación al público objetivo, estos son dos virtuales y presenciales. La capacitación virtual consiste en manejar la información de todos los contenidos que van a ser tratados mediante aulas virtuales; por otro lado, la capacitación presencial permite una relación directa entre los participantes y los capacitadores en un espacio físico que consisten en charlas, conferencias y talleres.

### **Desarrollo teórico del objeto y campo**

En este epígrafe se abordan temas referentes al estudio financiero y la inclusión de todos quienes forman parte del sistema económico.

### **Evolución e inclusión al Sistema Financiero.**

Durante el año 1999 el Sistema Financiero Nacional sufrió una grave crisis por factores internos y externos, afectando de esta manera al capital social ecuatoriano por la libre salida de divisas, así lo asegura la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD), (2000), quienes al mismo tiempo mencionan que debido a la salida de dinero, se incrementaron los porcentajes de interés en captaciones y colocaciones, generando quiebras bancarias debido a la poca demanda de los clientes, lo que afectó a las instituciones financieras como Financorp y Finagro; este derrumbe financiero siguió sus consecuencias hasta el mes de mayo del mismo año, por lo cual el gobierno ecuatoriano decidió contratar firmas auditoras para subsanar el capital técnico que los bancos debían tener, de esta manera se podría recuperar el mercado financiero afectado por estos factores externos.

En este contexto, se señala que el sistema financiero ecuatoriano ha sufrido varias crisis como la pérdida de confianza, débil supervisión bancaria, violación del marco legal, préstamos vinculados, crecimiento masivo de instituciones financieras frente al reducido tamaño del mercado, todos estos aspectos deterioraron el sistema durante los años críticos del sistema financiero ecuatoriano.

En esta línea evolutiva, se abarca el nuevo periodo del crecimiento financiero mediante un estudio realizado por EKOS (2019), donde se señala un notorio crecimiento porcentual en cuanto a depósitos, créditos y liquidez, demostrando que desde el 2010 hasta el 2014 existió un crecimiento de 10,59% tomando en cuenta la recesión de estos años, a partir del año 2016, hubo recuperaciones de depósitos y la generación de confianza en la sociedad permitió generar un sistema solido sin señales de riesgo; al año 2017 el sistema fue favorable para bancos y cooperativas gracias a los distintos entes de control y regulación.

Señalándose la evolución del sistema financiero, es necesario mencionar lo que este significa, el sistema está compuesto por instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la cuales se pretende captar ahorros de las personas que forman parte del sistema financiero y luego permiten la concesión de créditos a quienes lo necesitan, reactivando de esta manera la actividad económica de un país.

### **Educación Financiera (bases y elementos de las finanzas personales)**

Al hablar del tema de educación financiera, se habla también de definir claramente el termino educación, a lo que León (2007), en su artículo menciona que, este es un proceso complejo en busca de la certeza y excelencia de hacer libre al ser humano, por esto ratifica que la educación es indispensable para que cada ser humano logre ser mejor día con día y con los demás.

Según Martinez, (2018) el tema de educación financiera se ve centrado en la inclusión de las personas al sistema bancario y cooperativo, mediante el conocimiento y manejo de finanzas personales, cabe indicar, uno de los objetivos financieros de una institución es mantener informado al socio y no socio acerca del total de ingresos de familia y el total de los gastos generados, para que en base a su capacidad de pago puedan o no acceder a un producto financiero de las instituciones.

En este caso, se resalta la importancia del sistema financiero debido a que son estos los encargados de canalizar los ahorros de los prestamistas y prestatarios, el producto más ofrecido por instituciones es el crédito debido a que se presta una

cantidad de dinero durante un periodo determinado, por el cual pagan un porcentaje regulado por entes de control para poder cumplir con el ciclo productivo de cada entidad.

Para el microempresario, la educación financiera, se define como un proceso para el desarrollo de su entendimiento acerca de los productos financieros, con el objetivo de desarrollar habilidades para la toma de decisiones sobre finanzas personales y mejorar el bienestar económico, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.(OCDE) (2019) indica los inicios básicos de la educación financiera, como el uso de productos y servicios, comprensión de conceptos y sobre todo esta organización señala la importancia de que las personas puedan tomar decisiones de ahorro e inversión, para que puedan ser desarrolladas las aptitudes del manejo personal en cuanto a finanzas.

### **Las finanzas y su importancia**

La temática de educación financiera engloba asuntos importantes como son las finanzas, para esto, Levy,R. (2019) en su estudio investigativo menciona que la meta financiera de cada entidad es la maximización de recursos y permitir a los ejecutivos la correcta toma de decisiones en proyectos rentables, en pocas palabras las finanzas son medios necesarios que enfrentan pagos a terceros, se señala además que desde un punto de vista personal, las finanzas son el mejor instrumento para la creación de negocios y de generar solvencia en inversiones y mantener los presupuestos para gastos.

De acuerdo al párrafo anterior, las finanzas son una herramienta importante para las actividades empresariales y en la vida cotidiana, las finanzas además de generar buenas ideas, son también las que proponen realidad a los negocios rentables, de modo que tanto las empresas como las personas naturales puedan solventar pagos.

Al respecto de las finanzas personal, a la falta de conocimiento o planificación de gastos, puede ocasionar problemas económico graves tanto familiar o personalmente; la cultura de ahorro es clave para lograr incrementar los activos a largo y corto plazo, para administra con eficacia nuestras finanzas según Nuñez, (2019) comparte los siguientes pasos:

- Informarnos de nuestras situaciones financieras actual, es decir el resultado mensual de los ingresos y egresos.
- Conocer los aspectos básicos de las finanzas, personales, ingresos, gastos y ahorros e inversiones.
- Realizar un plan financiero que incluya los objetivos y metas que nos proponemos realizar en nuestra vida.
- Actuar con disciplina para llevar a cabo el plan que nos llevara a los resultados financieros que esperamos.

Además, manifiesta qué es necesario concientizar los gastos frente a los ingresos, pues los gastos incensarios hacen que la economía se debilite, y notablemente la ausencia de un plan de ahorro con visión al futuro, conlleva a que los gastos superen los ingresos, y el capital obtenido no solviente ninguna necesidad futura. Por esto la cultura del ahorro derivada en la elaboración de un plan financiero es una estrategia adecuada, pues esta ayuda a identificar los objetivos que se van a lograr en determinado tiempo.

Con todo lo expuesto anteriormente es necesario crear un modelo de educación financiero, en donde ya hemos identificado objetivos específicos para logra una adecuada capacitación de los productos, servicios y sobre todo el manejo de la economía personal, y el capital que es el fruto de una apropiada administración de gastos, para mejorar la calidad de vida de la persona, familia y sociedad en donde la Cooperativa Ambato, cumple un papel muy relevante en desarrollo económico de un sociedad en general.

Los productos y servicios financieros y no financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Credito Ambato Limitada.(COAC) (2018) para todos los socios y cliente tanto externos como internos son los siguientes:

Tabla 3. Segmentación de crédito

<b>Segmentación de crédito</b>	<b>Subsegmento</b>	<b>Montos</b>	<b>Edad</b>	<b>Tasa de Interés</b>	<b>Plazo</b>	<b>Prioridad</b>
<b>Consumos</b>	PYMES	20.000 hasta 15.000	26 - 65	11.20%	1 hasta 36	mensual
	Consumo ordinario	20.000 hasta 100.000	18 - 65 según	16.00%	1 hasta 72	mensual
	Prioritario	300 hasta 100.000	18 - 20	14.90%	1 hasta 72	mensual
	Autoliquidable	300 hasta 100.000	18 - 65	14.90%	1 hasta 72	mensual
<b>Microcrédito</b>	Agrícola ganadero	300 hasta 10.000	18 - 65	18.50%	1 hasta 36	mensual
	Acumulación Ampliada	300 hasta 100.000	21 - 65	18.50%	1 hasta 72	mensual
	Acumulación Simple	1.000 hasta 10.000	18 - 22	19.75%	1 hasta 60	mensual
	Minorista (familiar)	300 hasta 1.000	18 - 68	22.00%	1 hasta 18	mensual
	Credi-confianza (acumulada)	20.000 hasta 100.000	25 - 65	16.00%	1 hasta 72	mensual
	<b>Promoción sin garante</b>	Consumo prioritario	300 hasta 20.000	25 - 65	Según el segmento	1 hasta 60
<b>Vivienda inmobiliaria</b>	Vivienda	30.000 hasta 100.000	25 - 60	10.75%	1 hasta 18	mensual

**Elaborado** por: Myrian del Rocío Yucailla Y

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada (COAC) (2018)

En esta tabla presentamos los productos financieros que ofertan Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada (2018), por tipos de créditos y su segmentación, al ser una Institución Financiera que cumple la intermediación financiera en las captaciones y créditos, aplican tasas de interés pasivas y activas de acuerdo a cada Instituciones financiero.

La tasa de interés activa son las que fijan las Instituciones financiero como bancos privados, públicos y Cooperativas de la Economía Popular Solidaria para el otorgamiento de crédito a referencia de la tasa pasiva son fijadas para pagar o compra de dinero en los depósitos en ahorros, plazo fijo y algunos planes de ahorro que ofertan las Instituciones

Para acceder a los créditos indicados anteriormente, la Institución Financiera cuenta con un Manual de Crédito, en las misma nos está establecida las políticas para acceder al crédito que se requiera, podríamos indicar una de la más revisadas es el pago puntual de las obligaciones financieras que se contraste con el sistema

EQUIFAX la misma arroja el porcentaje del sujeto de crédito según la puntualidad de las obligaciones adquiridas ya sea en el sistema Financiero Nacional.

La Institución con las políticas para acceder los créditos, toma en cuenta algunos requisitos que el socio tiene que presentar; la falta de experiencia, conocimiento y una debida planificación de su economía personal, conlleva a la desestabilidad del ingreso frente al gasto; sin ningún tipo de análisis pensando en remediar las necesidades del presente obtiene otras obligaciones en varias intuiciones financieras por la facilidad que ofertan las misma conlleva a lo que se conoce como el sobreendeudamiento.

## **CAPITULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN DEL MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO**

#### **Paradigma**

Metodológicamente, para Hernández, Fernández C, & Baptista P., (2010), los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo, puesto que en ellos caben todo tipo de estudio, así como, los investigadores cuantitativos y cualitativos. Por pragmatismo debemos entender la búsqueda de soluciones prácticas y trabajables para efectuar investigación, utilizando los criterios y diseños que son más apropiados para un planteamiento, situación y contexto en particular.

La Investigación cuantitativa, es la cuantificación de los hechos y la aplicación de cálculos estadísticos para llegar a una descripción general o para comprobar hipótesis causales. Por su parte la investigación cualitativa hace registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructurales. Se usa en ciencia política, economía, sociología, criminología, etc. (Prieto, 2014, pág. 21)

El enfoque de la presente investigación será mixto, es decir abordará la dimensión cualitativa y cuantitativa. Cualitativa, porque analizará la inclusión financiera desde la caracterización de los productos y servicios financieros que oferta COAC. Ambato, y además se realizará un análisis cuantitativo, partiendo de los resultados de las encuestas aplicadas.

### **Tipo de investigación según su modalidad**

Esta investigación según la modalidad es aplicada, porque propondrá un modelo de educación financiera para los socios y clientes de la COAC Ambato, con la finalidad de proporcionar las herramientas técnicas suficientes para manejar el capital familiar a partir de la correcta utilización de los productos y servicios que se ofrecen.

La modalidad aplicada es un reconocimiento a la ciencia como un estudio científico aplicado, que tiene un objetivo principal crear teorías y métodos, que se dirija a la producción en un corto plazo de las aplicaciones para el sector productivo, con el fin de beneficiar a la población. (Bernal, 2010, pág. 8)

Para Murillo, (2019), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

### **Tipo de investigación según su objetivo**

La presente investigación según su objetivo es descriptiva debido a que se va a realizar una caracterización de los productos y servicios financieros que oferta COAC. Ambato.

La investigación descriptiva define por Arias como la investigación que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno para establecer un comportamiento, también menciona que es un diseño no experimental, en los que solo se observa los fenómenos en un determinado espacio y tiempo. (Arias, 2009, pág. 5)

### **Diseño de la Investigación.**

En la presente investigación, se toman en cuenta dos fuentes de información: de campo, como fuente primaria; y la documental, como fuente secundaria, la recolección de la información de campo se pone de manifiesto especialmente en el diagnóstico, donde se emplearán técnicas como la encuesta, aplicada a los socios y clientes de COAC. Ambato, para identificar las dificultades que existen en el tema

del manejo del capital familiar, partiendo de los productos y servicios que oferta la COAC Ambato.

Por otra parte, la recolección de información secundaria o documental hace referencia al proceso de análisis de la información, dada por autores y registradas en el marco teórico, basada en textos, libros, revistas, informes, archivos, tesis, etc., que facilitaron contextualizar los antecedentes del estudio y realizar la definición de los términos relacionados con la educación financiera dirigida a los socios y clientes de la COAC Ambato.

### **Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos**

#### **Población y muestra**

Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Samaja, 2002, pág. 9)

Para la determinación de la población es necesario comprender que se engloba a todo el conjunto de elementos con características similares, mismo que son validadas para fines investigativos; es así que para la investigación propuesta se determina el número de socios ahorristas, inversores y acreedores de la Cooperativa Ambato, con corte de periodo al año 2018.

El tamaño de la muestra se determina a partir de la fórmula descrita a continuación, tomándose en cuenta que el número de socios de la cooperativa crece mensualmente 100, de esta forma se determina que al fin del periodo 2018 se obtiene un total de crecimiento de 1200 socios, desde este dato se obtiene que al periodo calculado, con 16 años de vida institucional ha tenido un crecimiento de 19200 socios, que es el número de población conocida para el cálculo de la muestra.

Para la aplicación de la formula se describen los siguientes datos relevantes

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

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza en este caso (95%)

N= Población o universo conocido

d= Error admisible de acuerdo al nivel de confianza en este caso (5%)

l= Constante de cálculo

p= probabilidad de éxito, normalmente es el 50% de probabilidad, debido que no se tienen estudios previos y se requiere tener el 100% que se obtiene de la siguiente manera (p + q =1 o 100%)

q= probabilidad de fracaso, normalmente es el otro 50% de probabilidad

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{19200 * 1.96^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (19200 - 1) + 1,96^2 * 50\% * 50\%}$$
$$n = \frac{18439.68}{48.9579}$$
$$n = 376.64$$

Al aplicarse la formula, se obtiene una muestra de 377, número que será utilizado para la aplicación de las encuestas a socios de la institución acerca de finanzas personales y educación financiera recibida.

### **Aplicación de la metodología**

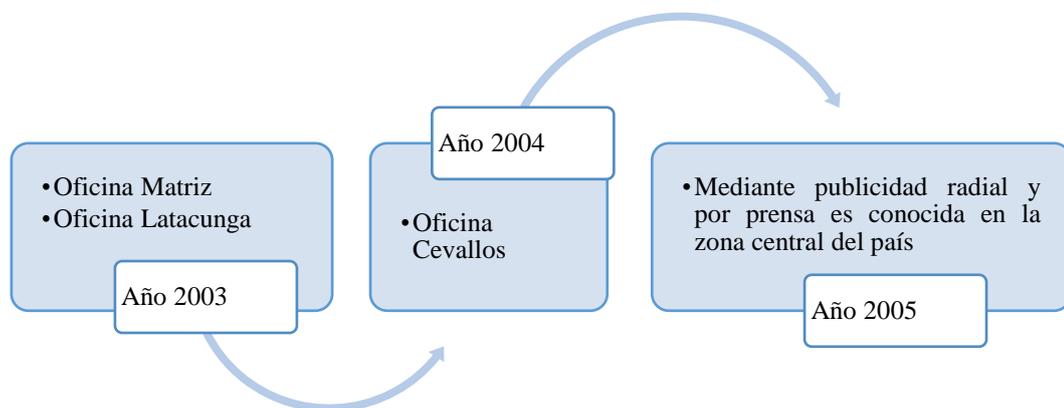
De acuerdo a la metodología estructurada dentro de la investigación, se pretende abordar un enfoque mixto con las dimensiones cualitativas y cuantitativas, por ende, se aplicaron las mismas, obteniendo los siguientes resultados.

Ante la caracterización de productos, es necesario en primera instancia recurrir a la caracterización de la cooperativa Ambato, mostrando una breve reseña sobre

su crecimiento y su principal modelo de crecimiento económico enfocado a la prestación de servicios y productos financieros.

La cooperativa Ambato nace un 10 de enero del 2003 y mediante acuerdo N° 001-SDRCC es reconocida como una sociedad con personería jurídica sin fines de lucro por el Ministerio de Bienestar Social. A partir de la fecha se abre la primera oficina ubicada en la ciudad de Ambato en la Av. Juan Benigno Vela y Martínez; y, ese mismo año, en el mes de noviembre se abre una agencia en la ciudad de Latacunga. Es así como, año tras año la cooperativa ha extendido sus servicios dentro y fuera de la provincia, enfoca su visión al crecimiento institucional e imponen metas en sus estados financieros a ser cumplidos dado el desempeño de todos sus funcionarios y la empatía puesta en cada entrega de crédito y la cortesía y seguridad presentada en cada póliza recibida, fortalece sus indicadores y mejora cada vez su atención, la forma de trabajo conjuntamente con tecnología calificada para la entrega más rápida del servicio. (Cooperativa Ambato, 2019)

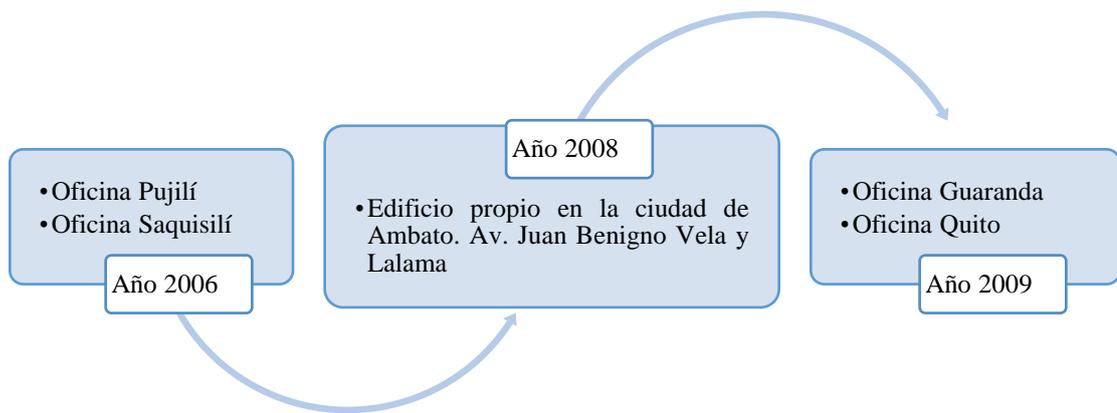
Con el manejo del crecimiento financiero se ha resumido su historia de la siguiente manera:



**Ilustración 4. Crecimiento institucional**

**Fuente:** tomado a partir de Coac. Ambato (2018)

**Elaborado por:** Myrian Yucailla



**Ilustración 5. Crecimiento institucional**

**Fuente:** tomado a partir de Coac. Ambato (2018)

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

Es así como, en base a sus indicadores financieros y su crecimiento institucional la cooperativa ha planteado su misión y visión de la siguiente manera:

**Misión:**

*“Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad”.*

**Visión:**

*“Al 2021, seremos una cooperativa basada en tecnología e innovación con indicadores financieros eficientes, talento humano altamente capacitado y comprometido, con calificación de riesgo “A” y mayor cobertura nacional”.*

Los principales valores aplicados en la institución son:

- Honestidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Transparencia

Para la dimensión cualitativa como se menciona es necesario realizar una caracterización de los diferentes productos y servicios financieros que oferta la

cooperativa Ambato, de manera que estos puedan conocerse y explicarse para proporcionar información útil y eficaz para un buen modelo de educación financiera para socios, no socios y clientes de la institución.

### Productos financieros

- Créditos: microcrédito, consumo, credi- confianza, crédito de vivienda, crédito comercial.
- Captaciones: ahorro vista, gana más, ahorro alcancía, depósitos a plazo fijo.
- Transferencias interbancarias: giros internos y externos, pagos de remesas.
- Pagos de bono



**Gráfico 1. Productos financieros**

**Elaborado por:** Página oficial Coac. Ambato

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, 2020

### Productos no financieros

- Pago de servicios básicos, Supa, Pagos de pensiones educativas, recargas telefónicas, pagos de impuestos.



**Gráfico 2. Productos no financieros**

**Elaborado por:** Página oficial Coac. Ambato

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, 2020

## Servicios financieros

- Bimo, plataforma de cuenta bancaria en línea



**Gráfico 3. Aplicación BIMO**

**Elaborado por:** Página oficial Coac. Ambato

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, 2020

## Servicios no financieros

- Otros servicios complementarios



**Gráfico 4. Ubicación de los cajeros automáticos**

**Elaborado por:** Página oficial Coac. Ambato

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, 2020



**Gráfico 5. Servicios no financieros**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, 2020

**Obtenido de:** Página oficial Coac. Ambato

## SERVICIOS NO FINANCIEROS



### Gráfico 6. Servicios no financieros

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, 2020

**Obtenido de:** Página oficial Coac. Ambato

Dentro de la dimensión cuantitativa, se procede a tabular y analizar toda la información obtenida de las encuestas realizadas a los 377 socios de la institución financiera, estos 377 socios se obtuvieron mediante la aplicación del cálculo de la muestra; dentro del método cuantitativo es necesario enfatizar en los resultados obtenidos de forma numérico y porcentual sobre el nivel de educación financiera, así como también la inclusión de la cooperativa dentro de sectores rurales.

### Operacionalización de Variables

En cuanto a la operacionalización de las variables tanto dependiente como independiente, se realiza tomando en cuenta el tipo de investigación, el mismo que señala la investigación aplicada por la presencia del modelo de educación financiera que será estructurada para el uso interno – cooperativo; es de tipo descriptivo por que se pretende además realizar la caracterización de productos y servicios financieros, también se utiliza el enfoque investigativo mixto (cuantitativo-cualitativo), para el desarrollo de la herramienta utilizada para el desarrollo del proyecto.

Para la operacionalización de las variables se han dividido las mismas de acuerdo al árbol de problemas en variables dependiente e independiente, mismas que luego de realizado el cuadro explicativo, pretende dar respuesta a la aplicación y recolección de datos necesarios en la investigación.

En la tabla siguiente se explican la variable dependiente, respetivamente con las interrogantes y herramienta a utilizar para la obtención de información.

Se señala en la tabla las diferentes categorías e ítems requeridos para la implementación de la herramienta investigativa aplicada a los socios.

**Tabla 4. Variable dependiente**

Definición	Categoría	Indicadores	Ítems	Herramienta
Para la cooperativa las metas programadas periódicamente significan el cumplimiento del presupuesto, por ende la afectación a la cartera, así como el incremento de morosidad y disminución de transacciones afectan significativamente a los indicadores financieros.	Incumplimiento de metas en cuanto al incremento de colocaciones y captaciones	Colocaciones del período anterior - Colocaciones del período ejecutado	Información general del socio Conozco las ventajas de obtener un préstamo en una institución financiera	Encuesta
	Disminución de transacciones en el área operativa y negocios	Transacciones del período anterior - Transacciones período ejecutado	Se la importancia de ahorrar para cumplir mis necesidades de autorrealización Conozco como calcular mi capacidad de pago He aprendido sobre el hábito del ahorro y presupuestos	
	Incumplimiento de los pagos, afectando la calificación de en la central y el bienestar familiar	Incremento de cartera en riesgo período ejecutado	Conozco las ventajas y desventajas de usar tarjetas de crédito Conozco la diferencia entre cartera vencida y castigada	

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** Variable dependiente de acuerdo al árbol de problemas

En la siguiente tabla se señalan los ítems relacionados a la variable independientes, mismos que permiten dar respuesta a las interrogantes para el desarrollo del modelo de educación financiera.

**Tabla 5. Variable independiente**

Definición	Categoría	Indicadores	Ítems	Herramienta
La cooperativa tiene un programa de marketing fuerte, sin embargo algunos socios desconocen los productos financieros, de la misma manera la falta de información en cuanto a sobreendeudamiento y mal manejo de finanzas personales generan morosidad e incremento de la irresponsabilidad de pago.	Limitada información por parte de los socios y clientes en cuanto a las políticas y servicios que oferta la institución		¿Ha recibido capacitación en educación financiera por parte de la Cooperativa?	Encuesta
	Inadecuado manejo de la información por parte de los funcionarios sobre la oferta de productos y servicios		Consciente de su papel de intervención social, desarrolla programas de educación financiera para sus socios, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus socios	
	Insuficientes políticas de información estandarizadas de las finanzas personales y capital familiar	Ahorros - Deudas	. La cooperativa ha desarrollado campañas de concientización y educación ambiental y financiera, para sus empleados, socios y familias	
	Sobreendeudamiento de los socios que superan la capacidad de pago	Gastos ejecutados - Ingresos recibidos	Conozco las desventajas por no pagar a tiempo mis cuotas del préstamo	

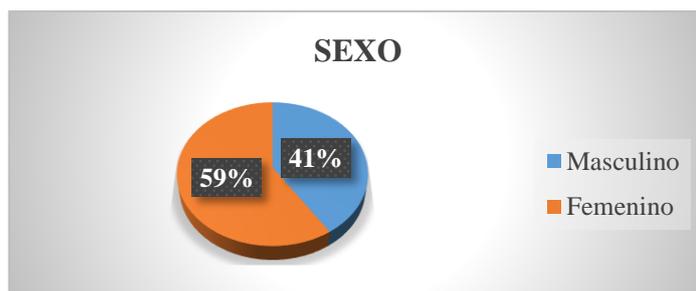
**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** Variable independiente de acuerdo al árbol de problemas

### **Encuesta dirigida a socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato”**

La encuesta se realiza con el objetivo de diagnosticar el nivel de conocimiento financiero – cooperativo de socios de la institución, dentro de la información general de socios obtenidos se recabaron los siguientes datos:

En relación a la edad de los socios encuestados, se obtiene que de las 377 personas el rango de edad se encuentra dentro de los 18 años y los 60, deduciéndose que están en la edad promedio para ser parte del sistema monetario financiero, tanto para el acceso a créditos, como también para inversiones y ahorros.

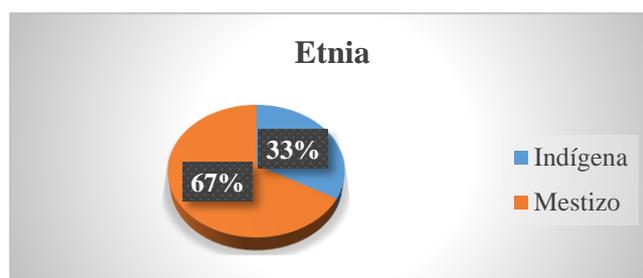


**Ilustración 6. Sexo**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

De la misma manera, refiriéndose al sexo encuestado se obtuvieron de los 377 encuestados que el 41% es del sexo masculino y el 59% del sexo femenino, desde este punto se pueden observar aspectos positivos, el primero que en la actualidad se observa que hay más participación de mujeres dentro del sistema financiero, el segundo que tanto hombres y mujeres en porcentajes un tanto diferentes pero comparables para señalar que hay igualdad en la oferta y demanda de productos financieros en la cooperativa Ambato.

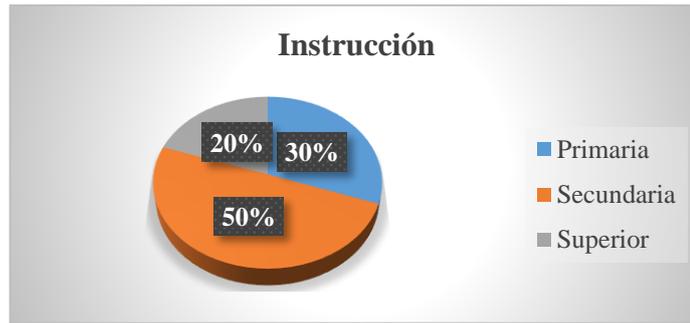


**Ilustración 7. Pregunta sobre etnia**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Así mismo, en el tema de etnia se obtuvieron una variación de los porcentajes entre personas de etnia indígena y mestiza, de acuerdo a la ilustración mostrada, se observa que frente al 100%, tan solo un 33% corresponde al sector indígena, lo que podría demostrar una falta de educación financiera en sectores no urbanos, lo que daría una observación de ser un sector más demandado para la realización y promoción de educación financiera.



**Ilustración 8. Pregunta sobre el nivel de instrucción**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

La información general también señala el nivel educativo de los socios, de esta manera se pueden señalar el porcentaje de personas que aun necesitan tener acceso al conocimiento sobre sistema financiero, banca y presupuestos familiares, personales y que productos y servicios ofrece la cooperativa, de acuerdo a la ilustración del total de personas encuestados el 50% pertenece al nivel secundario que corresponde a un bachillerato, tan solo el 20% corresponde a un nivel superior y el resto a una educación muy básica; de esto se deduce que todavía existe un numero alto de personas que no tienen conocimiento sobre la forma de presupuestar y ser financieramente responsables.

Dentro de la información personal de los encuestados se preguntó sobre los diferentes sectores a los que pertenecen dentro de los cuales se mencionaron los siguientes:

Santa Rosa, Ambato, Salazaka, Santo Domingo, Pilahuín, Juan Benigno Vela, Ficoa, Pasa, Galapagos, Atocha, Huachi Chico, Atocha, Martínez y Quisapincha.

De los sectores indicados, los más repetitivos son Ambato, Santa Rosa, Martínez, Huachi Chico y Juan Benigno Vela, lo que da la idea general de cuáles son los sectores que más acceden a productos y servicios financieros y cuales son aquellos que requieren de un estudio a la realización de estudio sobre educación financiera para sus socios o futuros socios.

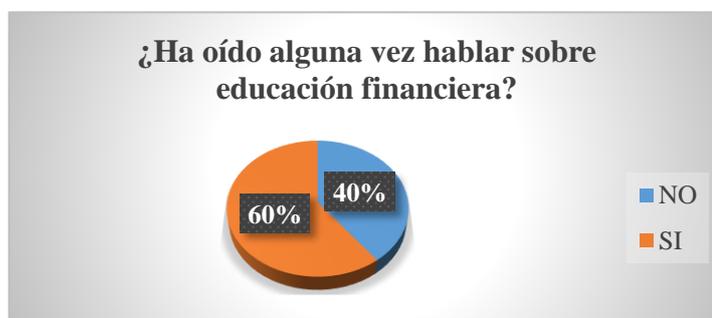


**Ilustración 9. Pregunta ¿Se encuentra laborando en la actualidad?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

En referencia a la pregunta sobre el estatus laboral del encuestado, se observa que el 19% laboran actualmente, es decir tiene un trabajo estable en empresas privadas o públicas, el 10% no está laborando, puede deberse al problema económico en ciertos sectores industriales de producción, y en mayor cantidad el 71% de los encuestados mantienen labores unipersonales, o trabajos de cuenta propia como el comercio, ganado, producción de productos provenientes del campo.



**Ilustración 10. Pregunta ¿Ha oído hablar sobre educación financiera?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Al profundizar el tema de educación financiera frente al conocimiento de las personas encuestadas, se obtiene que el 60% de la población si tiene o ha escuchado hablar sobre educación financiera y conocen sobre la oferta y demanda de productos financieros, mientras que el 40% de la población mencionó desconocer a que hacía referencia la educación financiera, de esto se deduce que casi la mitad de los encuestados aun no tienen un conocimiento claro sobre el sistema financiero y

necesitan de apoyo y formación para el manejo personal de sus finanzas y presupuestos familiares.



**Ilustración 11. Pregunta ¿He aprendido sobre el hábito del ahorro y presupuestos?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Se inicia con las preguntas de las encuestas realizadas a los 377 socios sobre el nivel de conocimiento financiero, las temáticas de calificación de estas preguntas se basan fundamentalmente en la ubicación del número referencial denominándose al 1 como el valor más bajo de conocimiento o aprendizaje y el número 5 como valor más alto o de aprendizaje consolidado sobre la temática financiera.

Como la primera pregunta hace referencia al hábito del ahorro y presupuestos, se obtienen como resultados que casi el 90% de la población resumido en 341 personas respondieron que efectivamente conocen del hábito del ahorro y presupuestos, es decir hay un alto índice de probabilidad que las personas mantengan y sepan cómo administrar sus ahorros de una manera prudencial.



**Ilustración 12, Pregunta ¿Es importante tener un registros diario de mis gastos?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Con referencia a la ilustración sobre la importancia de tener un registro de gastos, se obtienen resultados positivos, dado que, del total de la población, 320 personas aciertan efectivamente a tener un registro de gastos y tan solo 39 personas adecuaron su respuesta para una medida media de importancia, lo que es positivo para la investigación. De la misma forma la ilustración sobre mantener un listado de compras personales o familiares, tuvo un resultado similar al anterior, demostrándose que un total de 302 personas asertivamente informaron sobre la importancia de un listado de compras, con el objetivo de no exceder de un presupuesto tanto para compras, gastos de productos para industria o para la familia.



**Ilustración 13. ¿Qué tan importante es llevar un listado de compras?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato



**Ilustración 14. Pregunta ¿Acostumbra a llevar un registro de ingresos, gastos, deudas y ahorro?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

La siguiente pregunta se relaciona con la costumbre de las personas con un trabajo unipersonal, así como también el entorno familiar de esto se obtiene un resultado positivo con 231 personas con la costumbre de llevar un registro de ingresos, gastos, deudas y ahorro, tan solo 18 personas y 55 personas se encuentran dentro del nivel 1 y 2, que simboliza que un bajo porcentaje del total de los encuestados consideran poco importante el registro.



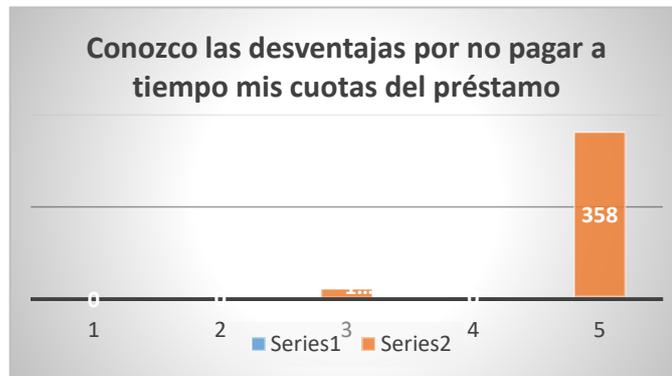
**Ilustración 15. Pregunta ¿Conozco las ventajas de obtener un préstamo en una institución financiera?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

En la siguiente ilustración se evidencia la opinión de los encuestados sobre el conocimiento de las ventajas sobre la obtención de un préstamo en una institución financiera, de esto los resultados obtenidos fueron que del total de los 377 encuestados, 304 personas afirmaron conocer las ventajas y 40 personas se encuentran dentro del nivel promedio de aceptación, tan solo 18 personas marcaron

el casillero con el menor valor, lo que simboliza que las instituciones financieras tienen buena apreciación en la entrega de créditos para personas tanto de sectores urbanos como rurales.



**Ilustración 16. Pregunta ¿Conozco las desventajas por no pagar a tiempo mis cuotas del préstamo?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato



**Ilustración 17. Pregunta ¿Conozco las ventajas y desventajas de usar tarjetas de crédito?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

En las dos siguientes ilustraciones se señalan las respuestas sobre el conocimiento de ventajas y desventajas de no pagar préstamos y de usar tarjetas de crédito, el primer gráfico se enfoca en el número de personas que conocen las consecuencias de no realizar un pago de las cuotas de crédito, tan solo 19 personas de 377 contestaron que están dentro del rango medio de conocimiento, se señala de esta manera que es importante que las personas conozcan sobre la responsabilidad de pago en instituciones financieras; en el siguiente gráfico muestra también la relación con la pregunta del no pago de crédito debido a que se habla de las ventajas

y desventajas del utilizar tarjetas de crédito, este es un resultado más concluyente debido a que de los 377 encuestados, 240 respondieron afirmativamente, mientras que 114 de ellos respondieron con un valor más bajo, en este caso el número 1 señalando que aun dentro del tema de tarjetas de crédito aún hay desinformación sobre la utilización de las mismas, esto da una breve referencia a la investigación sobre los tópicos que se deben abordar dentro del modelo de educación financiera para socios y futuros socios de la institución.

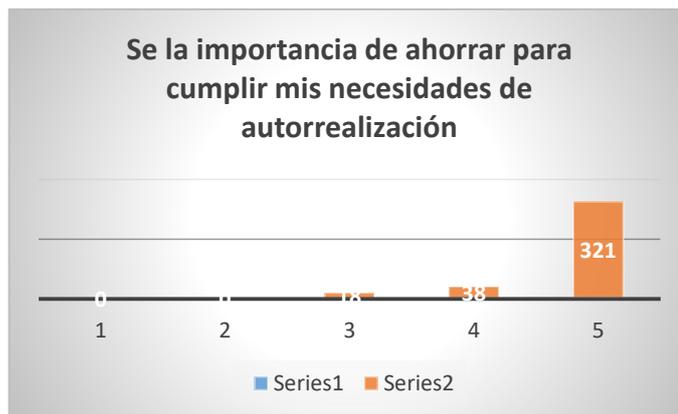


**Ilustración 18. Pregunta ¿Conozco la diferencia entre cartera vencida y castigada?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

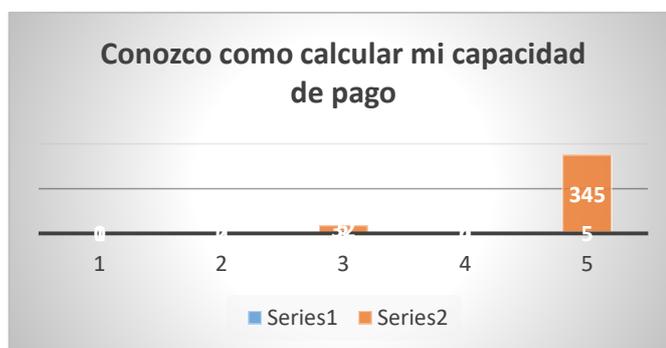
**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

La siguiente pregunta para los encuestados hace referencia al conocimiento sobre la diferencia entre cartera castigada y cartera vencida, esto demostró un resultado interesante debido a que hay una similitud entre las personas que contestaron de forma asertiva y las que señalaron un valor bajo negando conocer la diferencia de estas dos carteras, esto señala que hay temas financieros que deben ser abordados de manera urgente dentro del modelo debido a que son conceptos de importancia para los atrasos en pagos de créditos y también para el cálculo de intereses por mora.



**Ilustración 19. Pregunta ¿Se la importancia de ahorrar para cumplir mis necesidades de autorrealización?**  
**Elaborado por:** Myrian Yucailla  
**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Dentro de la encuesta realizada y de las preguntas de valoración, se encuentra la importancia del ahorro para realizar gastos que cubran necesidades no primordiales, dentro de esta pregunta los resultados arrojaron que 321 personas afirman positivamente que el ahorro es necesario para gastos innecesarios y deseos de autorrealización, además no se señalaron respuestas más bajas que 18 personas en el nivel 3, se puede decir entonces que las personas aprenden a manejar el presupuesto de gastos de acuerdo a su nivel de ahorros.



**Ilustración 20 Pregunta ¿Conozco como calcular mi capacidad de pago?**  
**Elaborado por:** Myrian Yucailla  
**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

La siguiente pregunta hace referencia a la capacidad de pago de las personas que desean acceder a créditos financieros para respaldar sus necesidades, de esta pregunta 345 personas respondieron con el valor más alto es decir 5, esto señala que diferencian el valor deducido de ingresos menos gastos por mes para conocer

el valor de pago que pueden tener y el valor de crédito al que pueden acceder, sin embargo es necesario indagar más dentro de esta pregunta debido a que son más factores los que se toman en cuenta para el cálculo de la capacidad de pago dentro de una institución financiera.

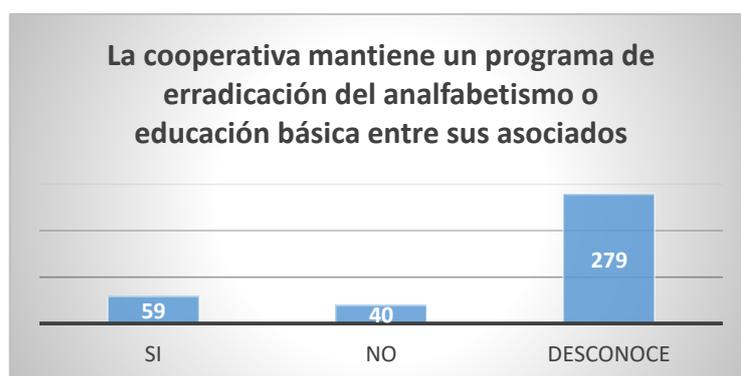


**Ilustración 21. Pregunta si - no ¿Ha recibido capacitación en educación financiera por parte de la Cooperativa?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

En la segunda parte de las encuestas realizadas, están las preguntas afirmativas o negativas, la primera hace referencia a la capacitación recibida por parte de la cooperativa a los socios, estos mostrara la cobertura de la institución para llegar a sectores rurales y urbanos, los resultados demostraron que de las 377 personas encuestadas, 170 confirmaron haber recibido capacitación, 151 no lo hicieron y 56 personas mencionaron desconocer del tema, es decir más del 50% aún no ha recibido capacitación por parte de la institución.

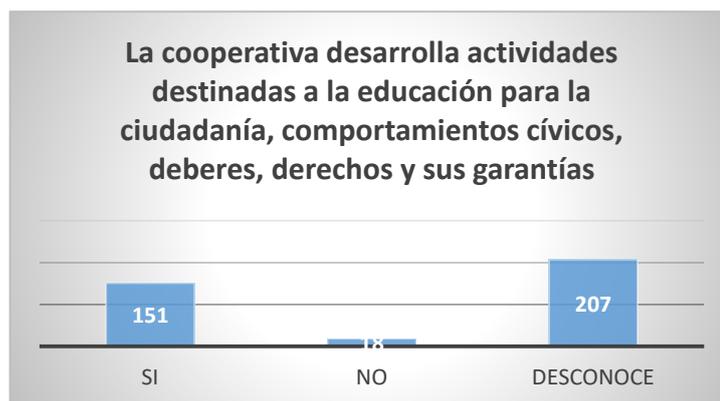


**Ilustración 22. Pregunta si - no ¿La cooperativa mantiene un programa de erradicación del analfabetismo o educación básica entre sus asociados?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

En la siguiente pregunta, se obtuvieron resultados poco favorables, debido a que del total de los encuestados 279 personas respondieron desconocer algún programa de erradicación de analfabetismo entre sus asociados, y tan solo una mínima cantidad de 59 personas afirmaron haber recibido un programa de erradicación del analfabetismo, lo que demuestra que es uno de los aspectos en los que se deben enfocar en el modelo de educación financiera.

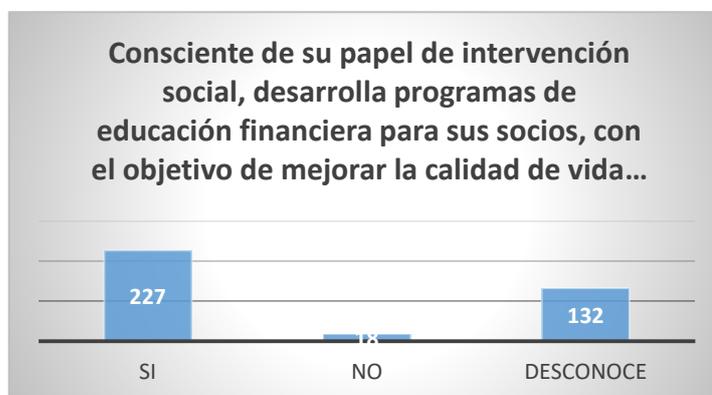


**Ilustración 23. Pregunta si - no ¿La cooperativa desarrolla actividades destinadas a la educación para la ciudadanía, comportamientos cívicos, deberes, derechos y sus garantías?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Con respecto a la pregunta sobre el desarrollo de actividades para la educación ciudadana se obtuvieron que 207 personas desconocían del tema, más sin embargo 151 afirmaron conocer de estos programas y haber participados, esto brinda la idea a la institución de seguir fortaleciendo sus programas de educación y tener mayor cobertura en todos los sectores que lo necesiten para contribuir a la responsabilidad.

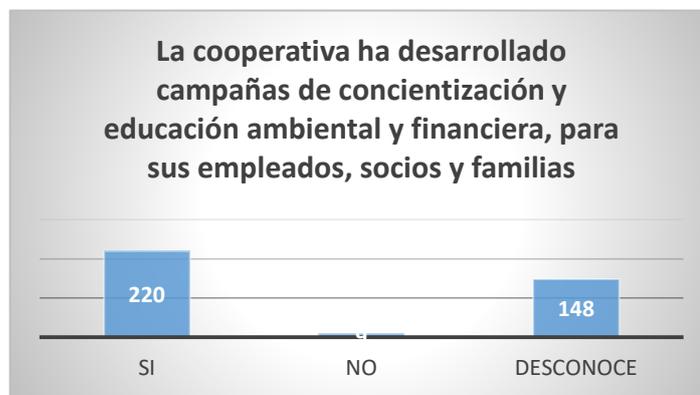


**Ilustración 24. Pregunta si - no ¿Consciente de su papel de intervención social, desarrolla programas de educación financiera para sus socios, con el objetivo de mejorar la calidad de vida?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

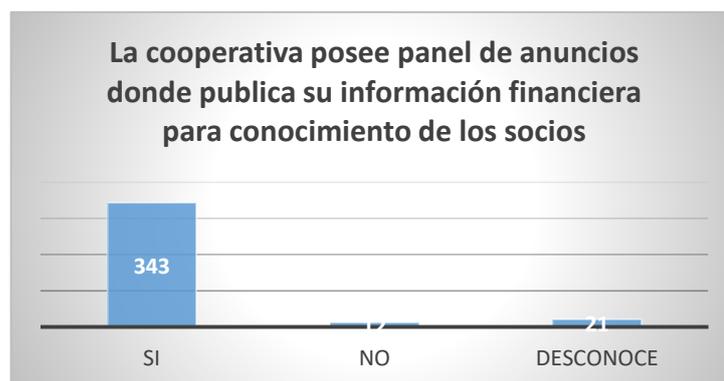
Con respecto a la concientización de la cooperativa para el desarrollo de programas de educación financiera con el objetivo de mejorar la calidad de vida, los resultados fueron positivos en 227 personas, sin embargo 132 de ellas respondieron el desconocimiento de este papel, lo que señala que se debe mejorar el papel de intervención social y responsabilidad educativa y financiera para sus socios.



**Ilustración 25. Pregunta si - no ¿La cooperativa ha desarrollado campañas de concientización y educación ambiental y financiera, para sus empleados, socios y familias?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato



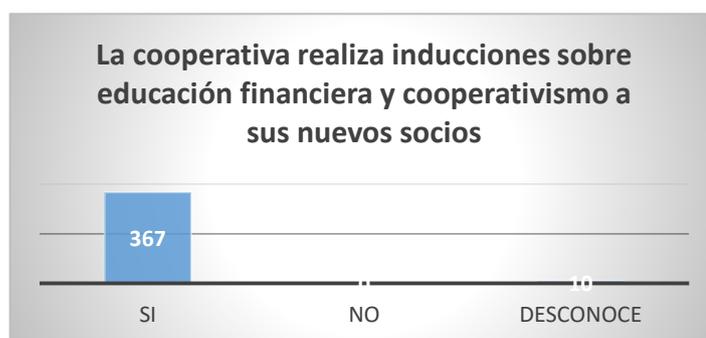
**Ilustración 26. Pregunta si - no ¿La cooperativa posee panel de anuncios donde publica su información financiera para conocimiento de los socios?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

Con respecto a la pregunta sobre el desarrollo de campañas de concientización ambiental para empleados y socios, los resultados demostraron que más del 50% de los encuestados, afirmaron ser parte de estas campañas y 148 personas desconocen el tema, sin embargo demuestra que la cooperativa cumple responsablemente con el medio ambiente y socialmente con sus socios y empleados, estos cumpliendo con su política responsable y pendientes siempre de la formación y cuidado de sus socios frente a temas ambientales en tiempos cruciales para las empresas.

De la misma manera en la pregunta referente a paneles de información financiera se observaron respuestas afirmativas, tanto que 343 personas de 377 afirmaron conocer este tipo de información que es pública y para el conocimiento de sus socios.



**Ilustración 27. Pregunta si - no ¿La cooperativa realiza inducciones sobre educación financiera y cooperativismo a sus nuevos socios?**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

También se realizó una pregunta con referencia a los socios nuevos de la institución y sobre educación financiera para ellos, quienes afirmaron con más del 90% haber recibido información sobre productos y servicios financieros que la cooperativa ofrece y como se les ayuda para mejorar sus finanzas personales.

### **Hallazgos a partir de las encuestas realizadas**

Las encuestas realizadas a socios de la cooperativa Ambato, muestran información relevante con referencia al capítulo tercero de la investigación, de acuerdo al análisis de los resultados se pretenden identificar los factores clave para proceder al modelo de educación financiera, incluyendo la información de utilidad para cumplir con la finalidad del proyecto.

En la primera parte de la encuesta se procedió a recoger la información personal de los encuestados, esto para medir el porcentaje de la población en cuanto a la edad, sexo y etnia que han accedido al sistema financiero, por otro lado la instrucción señala el nivel educativo y da una referencia del nivel de conocimiento que estos podrían tener, por otra parte la sectorización de las personas encuestadas dificulta en parte la correcta obtención de datos, debido a que por la situación-país, las encuestas han dejado de ser personalizadas y se ha recurrido al uso tecnológico, demostrándose que muchos sectores rurales no cuentan con los recursos digitales por ende son más propensos a no tener información financiera que sirva de apoyo para un correcto uso y aplicación de las finanzas personales. En base a la actividad laboral a la que se dedican, el porcentaje mayor de 71% responde a un trabajo personal o negocios propios, esto aporta a la cooperativa para generar una base de aquellos socios que necesitan direccionamiento para el manejo de sus negocios y la manera de invertir para generar utilidades, en cambio para el modelo aporta con información de la probabilidad de realizar capacitaciones en horarios disponibles y el tipo de información a socializar dependiendo de las necesidades de cada tipo de socio.

Con la información obtenida se aplica al modelo de educación financiera, empezando con la identificación de los sectores en los cuales se aplicará dicho modelo, así mismo muestra la edad propicia para acceder a obligaciones financieras y también beneficiarse de intereses por inversiones, finalmente mediante la instrucción educativa permite señalar la complejidad de los términos e información crediticia y de productos-servicios financieros se pueden acoplar al modelo, en este caso será direccionado a personas con un nivel básico y secundario.

En base a las preguntas específicas sobre la importancia del ahorro y conocimiento financiero, se obtuvieron en mayoría resultados positivos siendo este el 92% en cuanto a la importancia de ahorrar e invertir, sin embargo entre los resultados sobre el uso de todas las herramientas financieras se encontraron que los encuestados en un 61% no acostumbran a llevar un registro de gastos y deudas, lo que denota desperdicio o uso innecesario de ahorros; el siguiente resultado hace referencia al uso de tarjetas de crédito y débito, pues las personas en un 64% son

temerosas del uso de estas herramientas, esto permite anclar información sobre el uso correcto de estos medios en el modelo de educación; otro de los resultados más destacados se refiere a la diferencia entre cartera vencida y castigada teniendo un 45% afirmativo y el restante dividido entre los de menor categoría, esto da una idea sobre la información que debe ser socializada entre socios y la problemática que el no pago a tiempo de sus créditos puede ocasionar, así mismo comunicar las políticas y procedimientos que tiene la cooperativa en estos casos; el siguiente hallazgo denota que en su mayoría las personas conocen en un 91% como calcular su capacidad de pago, sin embargo aunque sea una respuesta positiva, hay más complejidad en este cálculo que debe ser socializado entre los socios.

En el siguiente apartado de preguntas los resultados significativos se encuentran en los enunciados que hacen referencia a los programas de erradicación de analfabetismo de la cooperativa, actividades de educación ciudadana, campañas de educación ambiental y financiera para socios y trabajadores, esto demuestra que se debe enfatizar la capacitación en estos temas importantes para la sociedad, puesto que un 77% afirmaron no recibir o no haber recibido capacitaciones de ningún tipo; se pretende además dar cumplimiento a la responsabilidad social de la cooperativa con sus socios y trabajadores.

Para finalizar con el hallazgo de las encuestas se dice que dentro de la información general de socios, hay evidencia de la edad propicia para adquirir obligaciones financieras y realizar depósitos de ahorro, permite conocer el nivel educativo de los socios y los sectores de más ayuda en temas financieros, de la misma manera en el ámbito laboral permite proveer de servicios financieros para ayudar en el incremento de capital, así como también conocer la disponibilidad de los socios al recibir capacitaciones esenciales en temas de interés.

Mediante las preguntas de valoración se demuestra que los socios de la cooperativa están conscientes de las definiciones de ahorro, ingresos, egresos, sin embargo este conocimiento es un tanto rustico frente a la magnitud del sistema financiero, por ende permite que la investigación se centre en temas específicos para socializar tanto beneficios como riesgos de utilizar todo tipo de herramienta financiera, así como también generar una guía de ayuda para gestionar sus finanzas

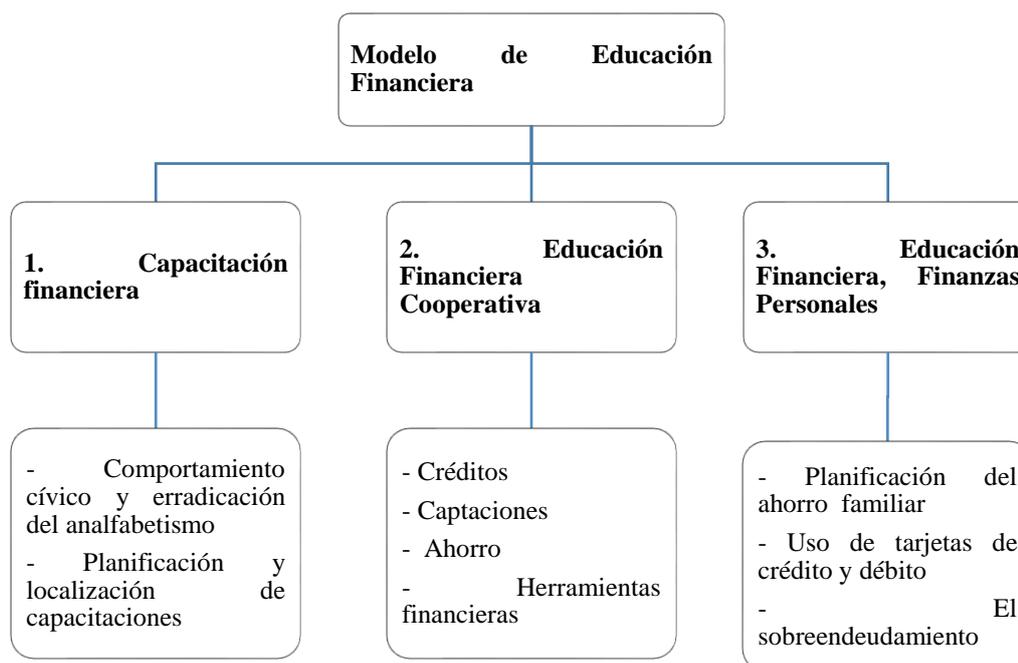
personales, de esta manera eliminar ciertos temores o desconocimiento de los socios en cuanto al uso de tarjetas y otros medios tecnológicos.

Finalmente en las preguntas positivas y afirmativas, denotan una falta de interés tanto de los socios en temas de responsabilidad social, como también de la cooperativa y su ausencia de procedimientos en producir una herramienta eficaz para compartir la responsabilidad de educar a los socios e incluso a los trabajadores de la cooperativa en temas de interés de mucha importancia en un mundo y globalizado y con un enfoque sostenible y responsable, desde aquí se parte para la formación de campañas y capacitaciones a grupos vulnerables dentro de este ámbito.

### **CAPITULO III**

En este capítulo se pretende plantear el modelo de educación financiera en base a toda la información obtenida de encuestas y referencias bibliográficas, en los capítulos unos y dos, esto para dar cumplimiento el objetivo específico referente a “Proponer un modelo de educación financiera orientado al mejor tratamiento de productos y servicios”. En este capítulo se unen todas las herramientas bibliográficas utilizadas durante la investigación para construir un modelo que abarque todas las necesidades institucionales, así como también las de los socios, fomentando así la inclusión financiera, responsabilidad social cooperativa para con los socios y el mejor manejo de las finanzas personales juntamente con la socialización de los productos y servicios de la cooperativa.

El capítulo se realiza según la siguiente distribución de la siguiente ilustración:



**Ilustración 28. Modelo de educación financiera**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

La ilustración se subdivide en tres elementos, el primero denominado capacitación financiera, donde se abordara detalladamente la planificación de capacitaciones en sectores rurales y vulnerables para dar cumplimiento al objetivo social de la cooperativa brindar capacitaciones financieras y también de interés cívico a los socios de la institución; el segundo elemento es la educación financiera cooperativa, donde se incluyen los productos principales de la cooperativa y se brinda información sobre el acceso a los servicios y productos que esta tiene, así como también las herramientas financieras como banca en línea y pagina web; finalmente el tercer elemento sobre finanzas personales es un detalle extenso sobre el manejo del dinero en el hogar, el sobreendeudamiento y como evitarlo, como utilizar tarjetas y consejos prácticos para un buen uso de las finanzas personales para cada socio o cliente de la cooperativa.

### **1. Capacitación financiera**

El elemento de capacitación financiera, abarca subtemas que se describen de la siguiente manera:

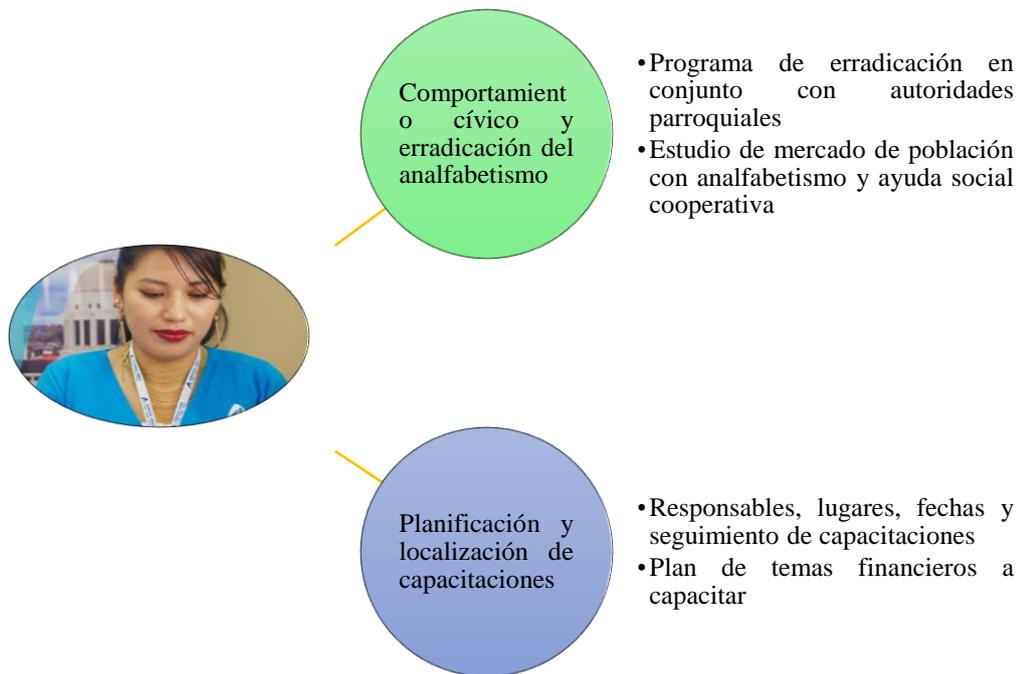


Gráfico 7. Primer elemento, resumen

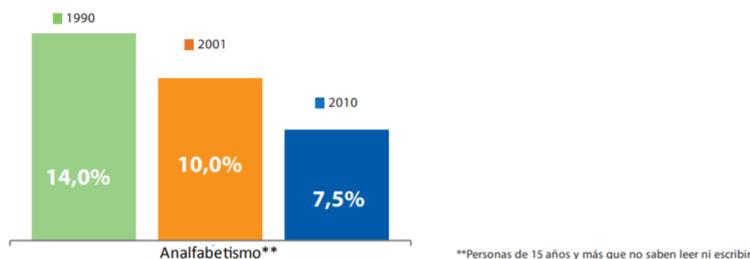
**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

### **Comportamiento cívico y erradicación del analfabetismo**

La cooperativa mantiene un programa de erradicación del analfabetismo o educación básica y desarrolla actividades destinadas a la educación en comportamientos cívicos, deberes, y derechos para el apoyo responsable a la ciudadanía. Esto en conjunto con el GAD Parroquial de las diferentes comunidades rurales de los sectores más vulnerables, según el último censo en Ecuador, específicamente en la provincia Tungurahua, donde opera la matriz de la cooperativa, se señala que en un 7.5% el analfabetismo afecta a personas mayores 15 años, es decir que al año actual existirán más personas con pocos recursos económicos que no estudiaron ni aprendieron comportamientos cívicos en estos años, es un índice que ha venido decreciendo sin embargo es una cantidad de población importante la cual se debe ayudar a disminuir. Obsérvese las imágenes siguientes:

### ¿CUÁL ES EL ANALFABETISMO EN TUNGURAHUA?



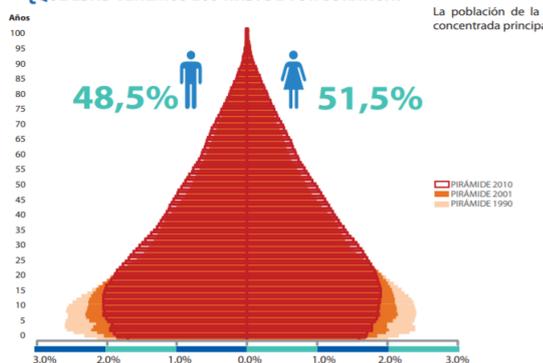
**Gráfico 8. Nivel de analfabetismo en Tungurahua**

**A partir de:** INEC

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010

En el gráfico siguiente se observa que la mayor parte de la población que abunda en Tungurahua es del sexo femenino, por lo que se puede deducir que en su mayoría las mujeres necesitan tener acceso a un programa de alfabetización básica para ayudarlos a desarrollarse en la sociedad conociendo sus obligaciones, derechos y responsabilidades.

### ¿QUÉ EDAD TENEMOS LOS HAB. DE TUNGURAHUA?



**Gráfico 9. Población ecuatoriana por edades**

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010

**A partir de:** INEC

De esta manera se observa la importancia del programa de alfabetización que mantiene la cooperativa Ambato en convenio con los representantes parroquiales, ubicándose un lugar adecuado con materiales y herramientas necesarias para alfabetizar a aquellos que así lo desean, muchas de las veces se utilizan las casas comunales en horario nocturno para que las personas puedan participar en estas.

Proceso de participación de la cooperativa en los programas de alfabetización

1. La cooperativa Ambato identifica o recibe poblaciones rurales con necesidad de alfabetización.
2. Solicita al área de responsabilidad social cooperativa el respectivo apoyo ya sea económico, material o recursos didácticos.
3. El área de marketing recibe la solicitud autorizada por los departamentos correspondientes para realizar la entrega de los recursos requeridos.
4. El área de Marketing en conjunto con responsabilidad social identifican la necesidad verídica y hacen la entrega a los Gad parroquiales para apoyo de programas de alfabetización.
5. Se socializa en las páginas web, carteles, y redes sociales el programa de alfabetización, lugar, y fecha de realización.

En cuanto al apoyo de la cooperativa en la participación cívica de los ciudadanos, la institución se mantiene en contacto con sus socios y clientes mediante redes sociales, medios de comunicación, prensa sobre las festividades significativas y la invitación a ser partícipe de los programas en apoyo a las fechas cívicas a nivel nacional. De la misma manera la cooperativa se apoya en el departamento de Responsabilidad social y el área de marketing para apoyar a los convenios en eventos de aportación cívica, cultural y educativa a la sociedad.

### **Planificación de capacitaciones financieras**

Siguiendo el mismo esquema de las capacitaciones siendo socialmente responsable con la ciudadanía, se abordan en los sectores vulnerables capacitaciones financieras que abordan en general el uso adecuado de servicios y productos financieros y no financieros, cabe recalcar que estos sectores se derivan de las encuestas realizadas de las cuales se pueden destacar:

Santa Rosa, Ambato, Salasaka, Pilahuín, Juan Benigno Vela, Pasa, Atocha, Izamba Huachi Chico, Martínez y Quisapincha; estos sectores según el estudio

realizado demuestran ser los más vulnerables e identificables como aquellos que necesitan tener acceso a una capacitación eficiente en temas financieros y cívicos.

De acuerdo a la herramienta de estudio es necesario recrear una planificación que dure un período en los sectores ya identificados de acuerdo a la zona a la que pertenecen, de esta manera se logra una división exacta de tiempo, espacio y personal altamente calificado para realizar la socialización de los temas que se van a dar; en la siguiente tabla se procede a dividir las zonas identificadas de acuerdo al usuario que tenga el personal operativo:

Tabla 6. Zonas para capacitar de acuerdo a usuarios operativos

<b>Zona</b>	<b>Capacitador (Responsable) de usuarios con número de código</b>	<b>Capacitador (Asistente) de usuarios con número de código</b>
Santa Rosa Juan Benigno Vela	Usuario 714 Elsa Llangari	Usuario 714 David Llambo
Ambato matriz Huachi Chico	Usuario 711 Carmen Tisalema	Usuario 711 Alberto Mungabusi
Pilahuin Pasa	Usuario 715 Segundo Toalombo	Usuario 715 Patricio Toalombo
Atocha Izamba	Usuario 716 Henry Guerrero	Usuario 716 Fabian Yucailla
Martinez Quisapincha	Usuario 712 Daniel Galarza	Usuario 712 Daniel Telenchana

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de cargos y funciones Coac. Ambato

De acuerdo a la tabla anterior, las zonas en las que labora el personal van a ser las mismas en donde realizar las respectivas capacitaciones, de esta manera se tendrá un control adecuado y se dará el seguimiento de todas las socializaciones de manera eficiente. En la tabla siguiente se procede a dividir las zonas junto al personal a lo largo del periodo de manera que se logre incentivar a la zona en los temas más importantes y por consiguiente se logre hacer un adecuado proceso de captación de socios para la institución, antes de esto, se procede a contestar las siguientes interrogantes que surgen en base a la tabla:

**- ¿Cuáles son los responsables de las zonas a capacitar?**

En el cuadro siguiente, se ubican las zonas a capacitar y los principales responsables, con quienes mediante acuerdo interno con la cooperativa autorizan y ayudan en la organización de la capacitación.

Tabla 7. Representantes zonales y cargos

<b>Zona</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cargo</b>
Santa Rosa	Segundo Pomaquiza	Director Barrio Central
Juan Benigno Vela	Pedro Ainaguano	Presidente Junta Parroquial
Ambato Matriz	Carmita Masabanda	Representante Barrial
Huachi Chico	Juan Nuñez	Representante Barrial
Pilahuin	Jorge Caiza	Vocal Principal Junta Parroquial
Pasa	Elias de la Cruz	Cabildo zonal
Atocha	Blanca Tiban	Representante de la asociación de coladas moradas
Izamba	Sandra Chango	Representante Barrial
Martínez	Rosa Elvira Muzo	Asociación de legumbres y hortalizas
Quisapincha	Pedro Chacha	Presidente zonal

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** base de datos oficina operativa

**¿Cuál es el número de personas a capacitar, cuál es el volumen de personas en los talleres?**

De acuerdo a lo establecido con los representantes zonales, se hace una estimación de personas mínimo de 25 personas y máximo 50, con el objetivo de trabajar exitosamente en conjunto con los responsables de las capacitaciones y dividir el trabajo de manera apropiada, socializando los temas en la misma secuencia sin desvíos ni giros inesperados.

**¿En qué tiempo se logra capacitar a las personas y como es la dinámica?**

La dinámica de las capacitaciones se dan en el orden establecido en el cuadro de planificación, esta es 4 veces al año en el sector predeterminado dividido en 2 sábados el primer mes, donde se socializan los productos y beneficios, y 2 sábados

el siguiente mes donde se hace un seguimiento a los socios que se captaron por la capacitación, la duración es de 45 minutos hasta 1 hora como máximo.

**¿De acuerdo al tema de capacitación como es la división del tiempo?**

Los temas de capacitación son los siguientes:

Conociendo la cooperativa, una reseña histórica se describe en este punto con un tiempo estimado de 8 – 10 minutos.

Planificación Financiera, detalle explicatorio sobre una planificación familiar y empresarial con un tiempo estimado de 8 – 10 minutos.

Presupuestos, explicación sobre el presupuesto familiar y como identificar ingresos y egresos con un tiempo estimado de 8 – 10 minutos.

Importancia del Ahorro, manejo de los ahorros familiares, personales y cooperativos con un tiempo estimado de 8 – 10 minutos.

Productos y servicios cooperativos, presentación de productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa con un tiempo estimado de 8 – 10 minutos.

Se presenta a continuación la tabla de planificación de las capacitaciones a realizar:

Tabla 8. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Primer trimestre.

Mes	Personal	Semana	Temas	Sectores	Lugar	Observaciones
Enero	Inicio de año, obligaciones tanto de rentas para empresas y personas naturales, poco espacio de tiempo por el nuevo año					
Febrero	Elsa Llangari David Llambo	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Santa Rosa	Barrio central, en la casa comunal del sector	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo			
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Juan Benigno Vela	Esquinero del parque central, en la casa comunal del sector	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre			
Marzo	Carmen Tisalema Alberto Mungabusi	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Ambato matriz	Ambato Matriz en el auditorio de la oficina.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo			
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Huachi Chico	Ambato Huachi casa barrial de la joya.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre			

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de cargos y funciones Coac. Ambato

Tabla 9. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Segundo trimestre

Mes	Personal	Semana	Temas	Sectores	Lugar	Observaciones	
Abril	Segundo Toalombo Patricio Toalombo	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Pilahuin	En la casa central de Pilahuin	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Pasa	En la casa barrial de la organización de mujeres pasa centro.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre				
Mayo	Henry Guerrero Fabian Yucailla	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Atocha	En la sede social de deportes juventud unidad atocha.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Izamba	En las instalaciones de gobiernos descentralizado de Izamba.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre				
Junio	Daniel Galarza Daniel Telenchana	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Martínez	En las instalaciones de gobiernos descentralizado de Martínez.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Quisapincha	En el gobierno descentralizado de Quisapincha centro,	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre				

Elaborado por: Myrian Yucailla

Fuente: manual de cargos y funciones Coac. Ambato

Tabla 10. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Tercer trimestre

Mes	Personal	Semana	Temas	Sectores	Lugar	Observaciones	
Julio	Elsa Llangari David Llambo	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Santa Rosa	Barrio central, en la casa comunal del sector	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		<b>Semana 2</b>	<b>Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo</b>				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Juan Benigno Vela	Esquinero del parque central, en la casa comunal del sector	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		<b>Semana 4</b>	<b>Cierre del mes, procesos internos de cierre</b>				
Agosto	Carmen Tisalema Alberto Mungabusi	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Ambato matriz	En el auditorio de la oficina de la Cooperativa.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		<b>Semana 2</b>	<b>Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo</b>				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Huachi Chico	En la cede de agua de regadío Casimiro Pazmiño por la feria agropecuaria en Huachi.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		<b>Semana 4</b>	<b>Cierre del mes, procesos internos de cierre</b>				
Septiembre	Segundo Toalombo Patricio Toalombo	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Pilahuin	En la sede social de pucara pamba en sector palugsha	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		<b>Semana 2</b>	<b>Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo</b>				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Pasa	En la cede de las organización de mujeres pasa centro.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		<b>Semana 4</b>	<b>Cierre del mes, procesos internos de cierre</b>				

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de cargos y funciones Coac. Ambato

Tabla 11. Planificación y sectorización de las zonas y el personal- Cuarto trimestre

Mes	Personal	Semana	Temas	Sectores	Lugar	Observaciones	
Octubre	Henry Guerrero Fabian Yucailla	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Atocha	En la sede del barrio en atocha	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Izamba	En la casa comunal de cunchibamba	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre				
Noviembre	Daniel Galarza Daniel Telenchana	Semana 1. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Martínez	En la sede del gobierno de descentralizado parroquial de Martínez adultos mayores	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 2	Quincena, procesos operativos significativos internos, poco tiempo				
		Semana 3. Sábado (5pm - 6pm)	Conociendo la cooperativa - Planificación Financiera - Presupuestos - Importancia del Ahorro - Productos y servicios cooperativos	Quisapincha	En la casa comunal de chaupi loma.	La cooperativa previamente ha socializado con los dirigentes de las zonas quienes reúnen a los moradores en los días especificados	
		Semana 4	Cierre del mes, procesos internos de cierre				
Diciembre	Fin de mes, cierre de año						

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de cargos y funciones Coac. Ambato

La tabla de planificación es muy concisa pues dividen las zonas de acuerdo a cada colaborador y el lugar en donde se darán las capacitaciones así como también en forma general se redactan los temas a tratar; en base a las zonas y la planificación de las capacitaciones se procede de la siguiente manera:

1. Los colaboradores socializan con su asistente las zonas y los días que se darán las capacitaciones.
2. De acuerdo al horario establecido juntamente con el departamento de marketing asistirán al lugar donde se dará la capacitación previa notificación a las autoridades competentes.
3. La capacitación se establece en un horario de 1 hora, se entregan folletos con información de educación financiera.
4. Se toman evidencias de la capacitación realizada y se procede a llenar el formulario de capacitaciones realizadas.
5. Se entrega el formato al jefe inmediato para su respectivo proceso interno.

Se visualiza a continuación el formato de capacitaciones realizadas, que debe ser llenado por el personal que capacita y las personas capacitadas, con información específica tanto para identificar al socio de la cooperativa como a un futuro socio que necesite algún producto o servicio de la institución.

Tabla 12. Formulario de capacitaciones realizadas

	<b>COOPERATIVA AMBATO</b> <small>AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS</small> <i>Respaldao tu futuro!</i>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato</b> <b>Formulario de Capacitaciones Realizadas</b>				
<b>Capacitadores:</b> _____ _____ _____ _____ _____		<b>Área de capacitación:</b> _____ _____				
<b>Lugar y fecha:</b> _____						
<b>Tema de capacitación:</b> _____						
N°	Nombres y Apellidos	Dirección	Teléfono	Socio coop.	Firma	Observación
<b>Firma capacitadores</b> _____ _____  <b>Firma Jefe Inmediato</b> _____  <b>Recibido Talento Humano</b> _____						

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de procesos internos Coac. Ambato

El formato de capacitaciones realizadas es llenado por los capacitadores para evidencia de las socializaciones en los sectores ya identificados.

## 2. Educación Financiera Cooperativa

Este elemento se compone de la siguiente manera:

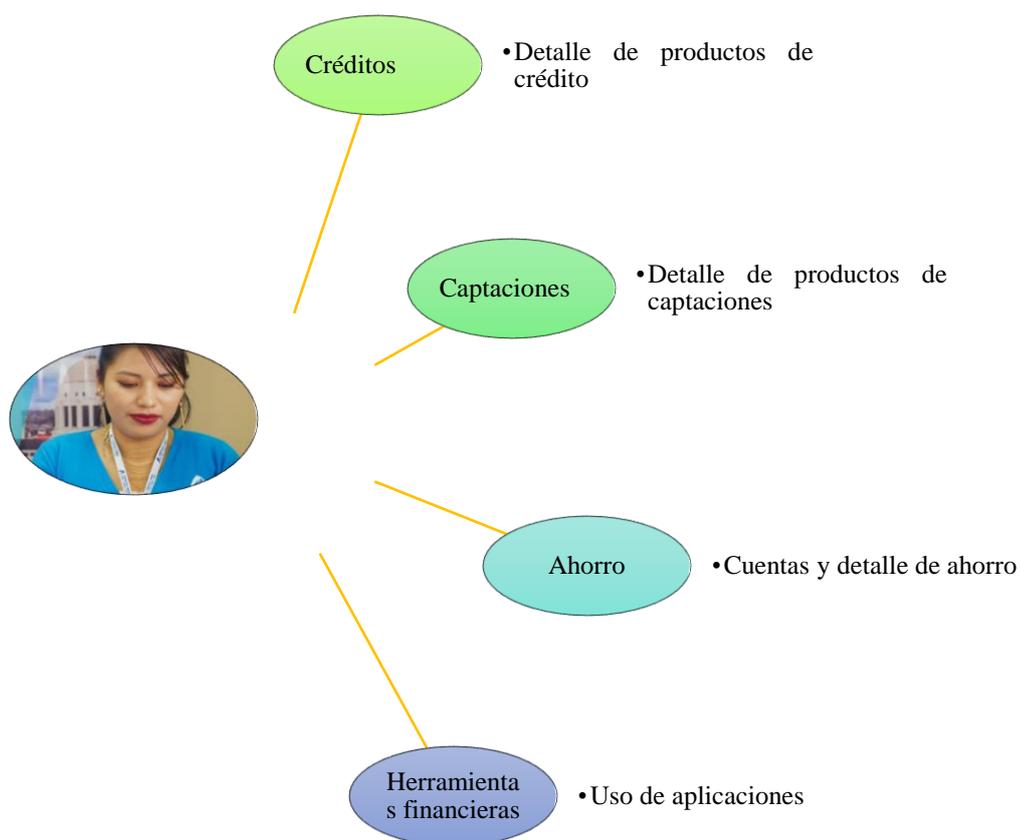


Gráfico 10. Segundo elemento, resumen

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de procesos internos Coac. Ambato

En este apartado se procede a describir los productos y servicios que ofrece la cooperativa, de la misma manera se aborda un espacio para dar a conocer la reseña histórica institucional, misión, visión y políticas de calidad con el objetivo de referenciar la institución financiera y los servicios que ofrece, aquí se empieza a trabajar el modelo de educación financiera.



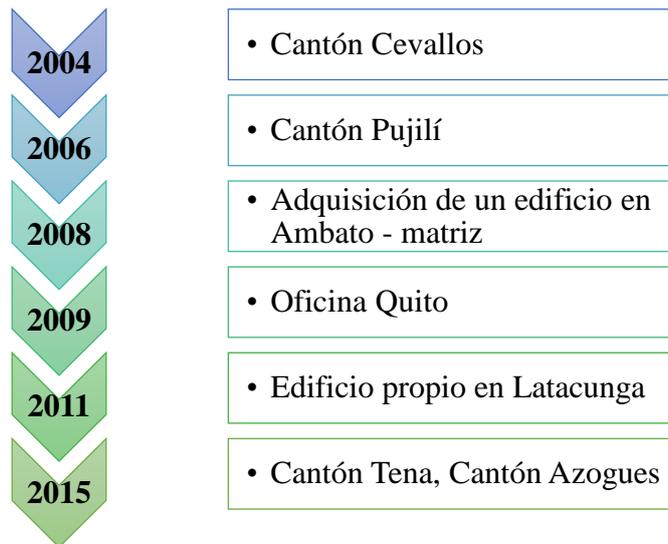
## La cooperativa de ahorro y crédito

**“Ambato”**

Reseña histórica: nace en la Comunidad Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, y mediante un proceso organizativo, social, económico con el objetivo de remediar necesidades de crédito del Ecuador, así el 10 de enero del 2003 mediante Acuerdo No.001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social

reconoce como una sociedad con personería jurídica. El 13 de enero del 2003 abre las puertas a la ciudadanía la Cooperativa, en la ciudad de Ambato en una oficina pequeña y modesta ubicada en la calle Juan Benigno Vela y Lalama. Cooperativa Ambato, (2019)

Se describen las distintas oficinas operativas y su evolución desde el año de la aparición de la institución:



**Ilustración 29. Oficinas operativas a nivel nacional**

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** manual de procesos internos Coac. Ambato

Se procede a describir para el conocimiento de los socios misión, visión, políticas de calidad y valores institucionales que se informaran a los socios como parte de la educación financiera.

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad. Misión Coac. Ambato, (2020)

Al 2021, seremos una Cooperativa basada en tecnología e innovación, con indicadores financieros eficientes, talento humano altamente capacitado y comprometido, con una calificación de riesgo “A” y mayor cobertura nacional. Visión Coac. Ambato, (2020)

Valores: honestidad, respeto, trabajo en equipo, transparencia

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que proporciona productos, servicios financieros y no financieros de calidad, con un alto compromiso para sus socios y clientes, enfocados a cumplir los requisitos de normas legales, regulatorios, siempre con una visión de mejora continua. Políticas de calidad Coac. Ambato, (2020)

De esta manera se procede a continuación a describir los diferentes productos o servicios que tiene la cooperativa, mismos que se acoplan a las necesidades de los socios o futuros socios.

### **Créditos**

- Crédito de consumo

Este crédito está destinado a personas naturales para la adquisición de bienes para el consumo o el pago de ciertos servicios, este crédito se amortiza en cuotas periódicas. Las principales características de este crédito son:

- Crédito para personas naturales, no jurídicas
- La fuente de pago se considera proveniente de sueldos, salarios, honorarios o a su vez la suma de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar, menos los gastos estimados.
- Su destino es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda con garantía personal, o consolidación de deudas.

En el crédito consumo tiene subsegmentos que identifican de mejor manera la utilización del crédito, en la tabla que se muestra a continuación se encuentran los principales que son: Pymes, destinados para personas naturales dueños de pequeñas y medianas empresas con las características en la tabla; el siguiente consumo ordinario, destinado para aquellas personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, exceptuando la prenda de joyas; el consumo

prioritario, para personas naturales en la compra de bienes, servicios o gastos que no se relacionen con una actividad productiva o comercial; el autoliquidable, para las personas naturales que requieran prestamos con la garantía de un plazo fijo.

Tabla 13 Subsegmentos de crédito Consumo

Segmentación de crédito	Subsegmento	Montos	Edad	Tasa de Interés	Plazo
Consumos	PYMES	30.000 hasta 150.000	26 - 65	11.20%	1 hasta 36
	Consumo ordinario	20.000 hasta 100.000	18 - 65	16.00%	1 hasta 72
	Consumo prioritario	300 hasta 100.000	18 - 20	14.90%	1 hasta 72
	Autoliquidable	300 hasta 100.000	18 - 65	14.90%	1 hasta 72

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

- Microcrédito

Es aquel que se destina para la adquisición de un capital de trabajo, activos o servicios, este segmento destinado a financiar actividades de producción, del cual el pago proviene principalmente de las ventas o los ingresos de las actividades a las que se dedican; la subdivisión de la misma se hace de la siguiente manera: agrícola ganadero destinado para las personas que posean deuda en el sistema financiera menor a \$100.000, y principalmente el dinero sea utilizado para actividades agrícolas y ganaderas; el siguiente es el de acumulación simple que principalmente se da a personas que tengan microcréditos en la cooperativa Ambato cuyo saldo no supere los \$10.000; el de acumulación ampliada es netamente para aquellas personas cuyos microcréditos superen los \$10.000; el crédito minorista o familiar se destina a los socios iniciales cuyos créditos anteriores no hayan superado los \$1.000; finalmente el credi-confianza para aquellos socios recurrentes que no hayan presentado ninguna cuota de pago tardía.

Tabla 14. Subsegmentos del microcrédito

Segmentación de crédito	Subsegmento	Montos	Edad	Tasa de Interés	Plazo
<b>Microcrédito</b>	Agrícola ganadero	300 hasta 10.000	18 - 65	18.50%	1 hasta 36
	Acumulación simple (emprendedor)	1.001 hasta 10.000	21 - 65	18.50%	1 hasta 72
	Acumulación ampliada (inversiones)	10.001 hasta 100.000	18 - 22	19.75%	1 hasta 60
	Minorista (familiar)	300 hasta 1.000	18 - 68	22.00%	1 hasta 18
	Credi-confianza (acumulada)	20.000 hasta 100.000	25 - 65	16.00%	1 hasta 72

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

- Credivivienda

Es aquel crédito que se otorga con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única o usada, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 100 000, con la especificación del avalúo mismo que deberá ser el 80% de lo que cuesta; este crédito solo es de un tipo y los detalles del crédito se ven reflejados claramente en la tabla a continuación:

Tabla 15. Segmento del crédito vivienda inmobiliaria

Segmentación de crédito	Subsegmento	Montos	Edad	Tasa de Interés	Plazo
<b>Vivienda inmobiliaria</b>	Vivienda	30.000 hasta 100.000	25 - 60	10.75%	1 hasta 18

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

El siguiente producto que ofrece la cooperativa es para aquellas personas que tienen un patrimonio económico disponible que pueda trabajar por ellos generando intereses.

### **Captaciones**

- Depósito a plazo fijo

Conocido también como inversión, mismo que dependiendo de la necesidad del socio puede ser a corto o largo plazo, de la misma manera del monto dependen las distintas tasas de interés, las principales características de este producto son:

- El depósito a plazo fijo (DPF) puede ser utilizada como garantía de un crédito hasta por el 90% del valor DPF.
- Se permite realizar endosos como parte de un negocio antes del vencimiento de la fecha de la póliza.
- No hay retenciones en pólizas mayores a 1 año o de personas de tercera edad.
- Se permiten pre cancelaciones de acuerdo a la condición de cada socio.

Condiciones de póliza a plazo:

- Mínimo \$100.
- Máximo 30% patrimonio.

Requisitos:

- Mantener una cuenta activa de ahorros vista.
- Ser mayores de edad (18 años).

A continuación se observa la tabla del producto captaciones para personas naturales con las tasas de interés de acuerdo al tiempo:

Tabla 16. Captación a plazo fijo, tiempo y tasas

Producto de captación	de	Tiempo (rango de días)	Tasas de interés	Capitalización (frecuencia de pago)	Destino de capitalización
Captaciones a plazo fijo (mínimo 61 días)	a	61 – 90 días	7.5%	Mensual, trimestral, semestral, al vencimiento	Ahorro vista, ahorro programado, gana más
		91 – 180 días	8%		
		181 – 365 días	9%		
		Mayor a 365 días	10%		

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

La tabla demuestra los tiempos y las tasas que los asesores de captaciones pueden utilizar para realizar las pólizas en oficina y en campo; por el otro lado las captaciones para personas jurídicas se demuestran en la siguiente tabla:

Tabla 17. Producto captaciones para personas jurídicas

Producto de captación	Tiempo (rango de días)	Tasas de interés	Capitalización (frecuencia de pago)	Destino de capitalización
Captaciones a plazo fijo (mínimo 61 días)	61 – 90 días	7%	Mensual, trimestral, semestral, al vencimiento	Ahorro vista, ahorro programado, gana más
	91 – 180 días	8%		
	181 – 365 días	8.5%		
	Mayor a 365 días	9.5%		

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

En este punto las tablas de captaciones se adaptan al tiempo en el que el socio necesite disponer de su capital, sin embargo existe un margen de negociación, de lo cual tienen la responsabilidad de autorizar un incremento en las tasas de interés de póliza de acuerdo al monto, obsérvese la siguiente tabla:

Tabla 18. Margen de negociación de interés de depósito a plazo fijo

Porcentajes de negociación	Responsabilidad de autorizar
Hasta 0.25%	Jefe de oficina
De 0.26% hasta 0.4%	Gerente de negocios
De 0.4% hasta 1%	Gerente general

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

Se revisa la tabla de porcentaje de negociación que pueden utilizar para pagar un porcentaje un poco más alto dependiendo del monto que se va a captar. El siguiente producto es el ahorro, mismo que se explica a continuación:

### **Ahorro**

El siguiente producto tiene algunas subdivisiones que se adaptan a la necesidad de cada socio ahorrista, y la cuenta que cada uno posee. En la tabla se muestran los mismos:

Tabla 19. Productos principales de ahorro con plazo y tasas de interés

Productos de ahorro	Plazo mínimo	Plazo máximo	Tasa de interés nominal	Capitalización (frecuencia de pagos)
Ahorro vista	1 día	Indefinido	2%	Mensual
Ahorro programado (gana más)	1 día	Indefinido	5%	Mensual
Ahorro alcancía	1 día	Hasta cumplir la mayoría de edad	4%	Mensual
Ahorro bono de desarrollo humano	1 día	Indefinido	2%	Mensual
Ahorro cliente	1 día	Indefinido	2%	Mensual

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

- Ahorro vista

Al obtener la cuenta institucional se entrega una libreta de ahorros donde se tiene el control total del dinero y dispone de él de manera inmediata al no estar sujeto a ninguna política, además se genera un interés mensual por el tiempo según el monto ahorrado. Entre los principales beneficios se encuentran:

- Tarjeta de débito
- Disponibilidad en todo momento.
- Efectivización de cheques en 24 horas.
- Transferencias interbancarias.
- Alta rentabilidad con un interés del 2%.

Las condiciones que se aplican a la cuenta:

- Tener un mínimo de \$3,00 en la cuenta.
- Mantener \$20 en certificado de aportación.
- Monto mínimo de apertura USD \$30,00.

- Ahorro programado (gana más)

El ahorro gana más es para aquellos socios que se consideran personas naturales, se aplica en una cuenta de ahorros con una tasa del 5% mensual por un mínimo de 30 días, sin movilizar el efectivo. Entre los principales beneficios:

- Interés ganado 5% mensual.
- Disponibilidad del dinero a partir de los 30 días
- Se puede incrementar el capital.

Las condiciones que se aplican a la cuenta

- Tener un mínimo de \$30
- Mínimo 30 días
- Ahorro alcancía

El principal alcance de esta cuenta es para niños y su objetivo es incentivar el ahorro desde la niñez, en esta cuenta exclusiva para niños solo pueden generar intereses hasta que los niños cumplan su mayoría de edad, los principales beneficios de esta cuenta son:

- Interés ganado 2% mensual.
- Por temporadas la cooperativa realiza agasajos a los jóvenes y niños ahorristas
- Se puede incrementar el capital.

Las condiciones que se aplican a la cuenta:

- Tener un mínimo de \$3
- No pueden acceder al producto de depósitos a plazo fijo

Terminados los productos de ahorro, se describen las herramientas financieras que son de mucha utilidad para facilitar y agilizar los procesos de entrega oportuna de dinero o transacciones personales:

### **Herramientas financieras**

Las herramientas financieras permiten realizar transacciones personales fáciles y rápidas, entre las principales herramientas tecnológicas financieras que oferta la cooperativa se encuentran:

### **Aplicación BIMO**

Es un servicio financiero diseñado por BANRED, que puedes utilizar solo con el celular, entre las principales transacciones que se realizan en esta aplicación son: retirar, cobrar y pagar, la utilización de la aplicación es muy sencilla solo debe descargar BIMO (Mi Billetera Móvil), indicar el número celular con el que tiene su

cuenta de ahorros en la cooperativa, finalmente al crear el usuario puede realizar todas las transacciones si conoce el número celular de los demás socios. Así de fácil y rápido se puede conocer el saldo de su cuenta de ahorros y gestionar rápidamente su dinero.

### **Cajeros automáticos (ATM)**

Los cajeros automáticos son de máquinas dispensadoras de dinero de uso rápido para la obtención de efectivo en lugar de realizar largas colas por hacer retiros, la cooperativa tiene 15 cajeros automáticos a nivel nacional, donde puede revisar el saldo de su cuenta, y retiros las 24 horas del día, solamente con su tarjeta de débito puede tener dinero en cualquier parte y a cualquier hora.

### **Tarjeta de debito**

Las tarjetas de débito se entregan a socios con cuentas ahorristas, el costo es de \$5,00, y su entrega es inmediata, junto a la tarjeta se adjunta un código para acceder al instante al dinero de su cuenta, con esta tarjeta de débito BANRED, puede realizar transacciones de retiro en cualquier cajero automático, de esta manera maneja dinero electrónico más fácilmente.

### **3. Educación Financiera, Finanzas Personales**

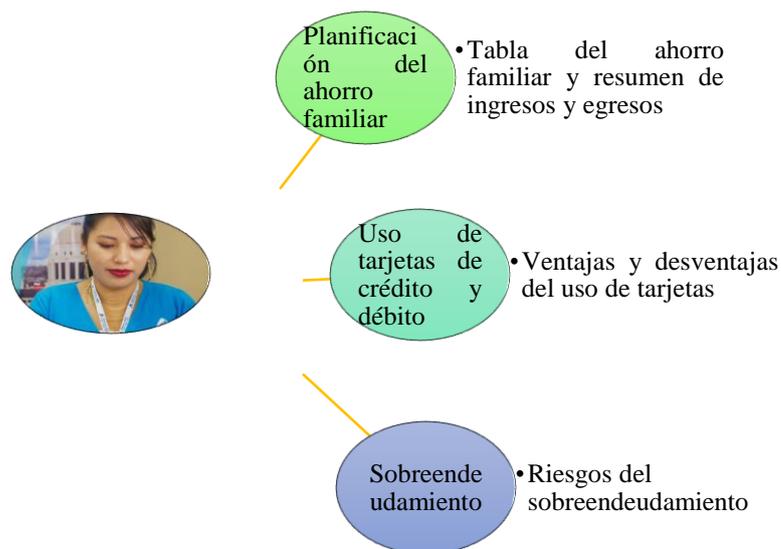


Gráfico 11. Tercer elemento, resumen

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** encuesta dirigida a socios de Coac. Ambato

En este segmento de finanzas personales para los socios de la cooperativa, se necesita una mayor precaución al utilizar vocabulario financiero adecuado para ser entendido y eficazmente socializado entre las personas de los sectores localizados como los que más necesitan de una educación financiera, dentro del tema financiero para los socios se abarcan los ítems más significativos como el inculcar el ahorro familiar, uso de tarjetas y sobreendeudamiento, como parte del mejoramiento de la economía de nuestros socios.

### **Planificación del ahorro familiar**

La planificación del ahorro familiar es beneficioso para incentivar la cultura del ahorro en los niños, adolescentes y adultos con el objetivo de no malgastar el patrimonio familiar y evitar gastos excesivos. La planeación permite una tranquilidad financiera conociendo los gastos innecesarios, de esta manea ahorrar ingresos e identificar el capital que puede servir para cualquier eventualidad.

La planificación financiera institucional tiene que evitar que el dinero se desperdicie, que el dinero no alcance para cubrir necesidades y entender que el dinero si no se trabaja no crece; si el dinero se maneja adecuadamente se puede plantear metas y objetivos que los conseguiremos en una línea de tiempo.



Gráfico 12. Línea de tiempo de planificación del ahorro

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

De acuerdo a esta línea de tiempo, es necesario una planificación efectiva del dinero que ingresa y del que egresa para la obtención de una vivienda y la expectativa o crecimiento a construir un negocio. Para evitar caer en la zona de confort, ni prolongaciones se fijan metas temporales y es recomendable centrarse con una sola entidad financiera para evitar conflictos monetarios y confusión en el manejo de efectivo, así se realiza una planificación más eficiente y efectiva.



Gráfico 13. Planificación con metas temporales  
**Elaborado por:** Myrian Yucailla  
**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

Con esta grafica de metas temporales, junto a una sola entidad financiera se puede tener a corto, mediano y largo plazo los objetivos planteados y los mismos que se deberá perseguir.

El presupuesto dentro del ahorro familiar es muy importante porque permite prever los ingresos y gastos dentro de un periodo de tiempo, entre las principales características están: mantener los gastos a la par con ingresos, controlar el nivel de gasto y conocer la situación económica en cualquier momento, de esta manera se habla sobre los gastos de acuerdo a los grados de exigencia u obligación, estos son:

**Gastos fijos:** se consideran gastos fijos aquellos que se realizan cada mes como gastos en vivienda, servicios básicos, préstamos bancarios, entre otros.

**Gastos corrientes:** se consideran gastos corrientes los que pertenecen al grupos de gastos personales, estos son: alimentación, vestimenta, vivienda, educación, entre otros.

**Gastos ocasionales:** se consideran gastos ocasionales todos aquellos que se hacen sin planificación como alguna festividad, viaje o compra de algún artículo.

A continuación se procede a explicar la utilización de tablas para obtener el total de ingresos mensuales y detectar gastos familiares, personales o comerciales:

Tabla 20. Presupuesto de ingresos y egresos

<b>Ingresos (mensuales)</b>	<b>USD subtotal</b>	<b>USD</b>
Ingreso fijo, sueldo o comercial (+)		\$
Ingreso variable, venta de animales, o productos agrícolas (+)		\$
Ayuda familiar (+)		\$
Rentas (+)		\$
Subsidios recibidos (+)		\$
Pensiones (+)		\$
Otros ingresos (+)		\$
<b>Total ingreso (=)</b>		\$
<b>Gastos fijos (=)</b>		\$
Arriendo vivienda (+)	\$	
Cuotas de préstamo (+)	\$	
Cuotas de deudas (+)	\$	
Servicios básicos (+)	\$	
Otros (+)	\$	
<b>Gastos corrientes (=)</b>		\$
Alimentación (+)	\$	
Transportista (+)	\$	
Vivienda (+)	\$	
Salud (+)	\$	
Educación (+)	\$	
Otros (+)	\$	
<b>Gastos corrientes (=)</b>		\$
Fiestas (+)	\$	
Otros (+)	\$	
<b>Total gastos mensuales, GF + GC + GO (=)</b>		-\$
<b>(=) MONTO DISPONIBLE</b>		<b>\$</b>

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

Después de realizarse la obtención del monto disponible se observa si el resultado es positivo o negativo; el significado de un monto positivo significa tener la capacidad de ahorrar dinero para cumplir un objetivo financiero; por otra parte el resultado negativo significa que se gasta más de lo que se gana y es necesario analizar que rubro es el que debe reducir para evitar esta mala administración financiera.

El ahorro dentro de esta planificación juega un papel muy importante porque se destina para cubrir una necesidad futura con la suma de pequeñas cantidades, algunas de las formas de ahorro tradicionales son: guardar el dinero bajo el colchón,

comprar animales, terrenos u otros bienes, y la más efectiva tener una libreta de ahorros con todos los beneficios que esta tiene en la Cooperativa Ambato. Se describen a continuación las ventajas y desventajas del ahorro:

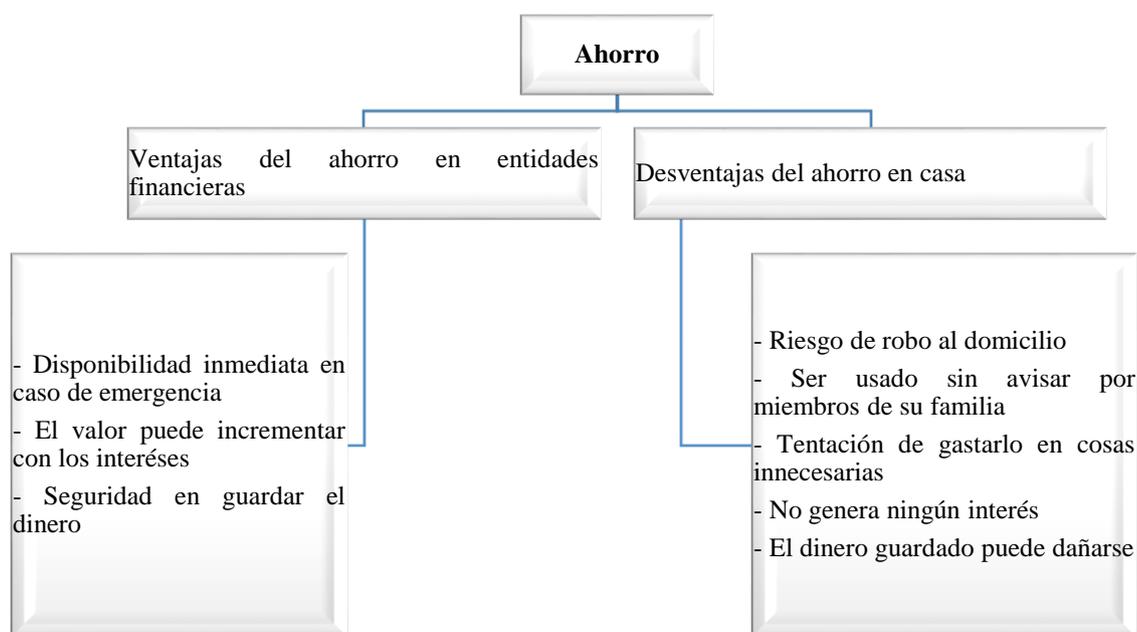


Ilustración 30. Ventajas, desventajas del ahorro

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

Como entidad financiera, esta ofrece varios beneficios para ahorrar dinero como los productos de ahorro y captaciones a un interés significativo, explicado con anterioridad, en el caso de querer trabajar el dinero y generar más rentabilidad la cooperativa pone a su disposición la tabla de cálculo de inversión con el objetivo que observen cuanto interés puede ganar el ahorro en una entidad confiable.

Tabla 21. Tabla de cálculo de inversión

Monto de inversión	Plazo	Interés	Usted gana	Total
\$100	90 días	5%	= $(100 \cdot 90 \cdot 5\% / 365)$	\$1.23

**Elaborado por:** Myrian Yucailla

**Fuente:** página web Intranet Coac. Ambato

Dentro de la planificación del ahorro familiar, se conocieron las ventajas y desventajas de ahorrar en casa o una entidad financiera y a identificar los gastos que pueden ser fijos o variables, en los siguientes ítems se va a manejar los demás productos financieros y como evitar el sobreendeudamiento.

### **Uso de tarjetas de crédito y débito**

Las tarjetas de crédito y débito han modernizado el uso de efectivo, siendo estas utilizadas ahora fácilmente para realizar pagos y compras, sin embargo ¿qué son? y ¿cuál es la principal diferencia? entre ambas, pues la diferencia es que las tarjetas de débito se asocian al saldo que el socio tenga en su cuenta corriente o ahorros, mientras que las tarjetas de crédito permiten utilizar dinero prestado de la entidad financiera que no tiene en su cuenta.

Claramente se nota la diferencia al utilizar un cajero automático con la tarjeta de débito, el monto utilizado es descontado del saldo de la cuenta a la que se asocia, mientras que la tarjeta de crédito, es el banco el que presta el dinero, por esta razón antes de entregar una tarjeta de crédito, el banco estudia la viabilidad del cliente, tratando de observar si el socio es solvente, pero sin embargo la tarjeta tiene un límite que no debe sobrepasar.

Al contrario de las tarjetas de débito, las de crédito debe cancelarse en un plazo o como lo establezca el banco, entre las principales formas están: a fin de mes que es el más común, mediante un porcentaje que se debe pagar mes a mes y, cuota fija que se paga en una cifra establecida.

Se describen ahora las ventajas y desventajas de cada una de ellas, las tarjetas de débito por su lado ha sido el más utilizado en las entidades financieras, pero las tarjetas de crédito fueron ganando su espacio, sin embargo, lo importante es lo que sea beneficioso para el socio.

Las ventajas de usar tarjetas de débito:

- No hay endeudamiento al usar el dinero disponible de la cuenta y hay mayor control de gastos pues se sigue la pista de donde y cuanto se ha gastado.
- No se cobran comisiones en los cajeros automáticos de la misma institución.

- La mayor parte de tarjetas de débito son gratuitas y no tienen cargos por mantenimiento y renovación.
- La contratación de las tarjetas es más simple, pues la misma entidad las entrega e incluye seguros con un valor añadido.

Las desventajas de usar tarjetas de débito:

- Existe menor protección contra el fraude, pues no hay seguro de compra eso supone menos posibilidad de devolución en caso de compras no realizadas o duplicación de tarjeta.
- Existe un límite al retirar efectivo, por defecto solo se puede obtener una pequeña cantidad de dinero por cajeros automáticos.

Por otro lado, el uso de tarjetas de crédito tiene varios puntos positivos:

- Se pueden tener seguros adicionales con mayores o menores coberturas de todo tipo.
- Es aceptada en todos los lugares.
- Tiene mayor cobertura de dinero al retirar efectivo de cajero, y también hay un mayor límite de uso en tiendas.

Desventajas de las tarjetas de crédito:

- Es más fácil activar el crédito por no poder consultar lo gastado hasta fin de mes y también por los plazos de intereses que debes pagar mes a mes desde el día cero.
- Al no conocer cuánto gastas, se tiende a comprar cosas que no se necesitan.
- Es muy difícil planificar lo que vas a gastar y cuánto pagarás de acuerdo a los intereses amortizados.

- Se pagan más gastos y comisiones.

#### Consejos al utilizar tarjetas de débito y/o crédito

- No tener la costumbre de llevar todas las tarjetas juntas, para evitar pérdidas de tarjetas por robo o extravió.
- En caso de robo, es necesario realizar primero la denuncia y la anulación de todas las tarjetas.
- Tener cuidado al usar cajeros automáticos, revisar que no haya objetos extraños.
- No aceptar ayuda de extraños al realizar retiros en cajeros o pagos en establecimiento.
- No revelar la clave personal y cambiarla cada cierto tiempo.
- Guardar los recibos emitidos por el cajero electrónico.

#### **El sobreendeudamiento**

El sobreendeudamiento es un tema muy controversial en la actualidad, pues muchas personas sin una buena administración económica, puede endeudarse sin tener conocimiento de lo que adquiere y lo que pierde, para esto se señala el riesgo de sobre endeudarse y es que no le permite cubrir el pago de las necesidades básicas o peor aún de las deudas pendiente.

La cooperativa Ambato conociendo de este riesgo propone a sus socios y cliente una formula sencilla para calcular la capacidad máxima de endeudamiento, tomando en cuenta todos sus ingresos y egresos, además de señalando su lema que, a mayor nivel de educación financiera, existen menores niveles de endeudamiento. Esta es:

$$\text{Monto disponible} = \text{Ingresos totales} - \text{Gastos totales}$$

$$\text{Monto disponible} * 80\% = \text{máximo disponible para el pago de deuda}$$

Al obtener el 80% del monto disponible se puede pagar cuotas de crédito o cuotas de deudas particulares sin ningún inconveniente, tomándose en cuenta que este valor debe ser significativo y acorde al valor de deuda que se tiene, de la misma manera se indica que el valor no puede ser negativo, pues señalaría sobre endeudamiento que debe ser analizado de acuerdo a sus gastos fijos, corrientes y variables.

A pesar de ser esta una temática muy importante, la definición y caracterización es simple, pues se conocen ya las herramientas de identificación de ingresos y gastos y como planificar los ahorros, así mismo se acaba de describir la fórmula para conocer el máximo disponible para pagos de deuda por lo que se resume en que el sobreendeudamiento aparece cuando no existe un control adecuado de los gastos personales, fijos, corrientes y del mal manejo de herramientas financieras, por lo que mantener un registro de gastos y deudas versus los ingresos daría un mejor manejo de las finanzas personales y familiares.

### **Validación de la propuesta**

El modelo de educación financiera aplicado al proyecto de investigación es validado por tres expertos en la cooperativa y de la misma manera sellado y confirmado por gerencia general, de esto modo se brinda validez y veracidad al modelo que se aplicará en futuras capacitaciones.

Entre los expertos que validan el modelo se encuentra el Ing. Roberto Aroca auditor interno de la cooperativa, es ingeniero en contabilidad y auditoría y tiene experiencia previas en la zona financiera, quien lleva en la institución alrededor de 5 años en el cargo, es responsable de revisar periódicamente los procesos de crédito, captaciones, ahorro entre otros.

Otro de los especialistas es el Ing. Diego Proaño, graduado en Marketing y ostenta el cargo de Jefe de Marketing de la cooperativa Ambato, responsable de toda la publicidad, así como de plasmar gráficamente todo el contenido dirigido a socios y no socios de la institución con información y mensajes que se desean transmitir por parte de la institución.

Por otra parte el tercer especialista en validar la propuesta del modelo de educación financiera es el Eco. Ángel Masabanda, ostenta el cargo de jefe de riesgos en la cooperativa, ha trabajado en la institución por más de 5 años, por ende conoce y maneja el área de riesgos y la temática correspondiente al área.

Finalmente la validación de los tres especialistas, se confirma con la rúbrica y sello de gerencia general, dando su visto bueno a las observaciones y sugerencias para mejorar la propuesta del modelo de educación financiera.

### **Proceso**

El proceso de validación se realizó de manera dinámica y colaborativa entre los principales conocedores de procedimientos, políticas y reglamentos en cuanto a educación financiera en la cooperativa Ambato; el primer paso para realizar la misma fue: solicitar por escrito los permisos legales, cooperativos e institucionales para la realización del proyecto de investigación, luego de ser autorizado el tema, se procedió a entregar y socializar a cada validador la propuesta, los tres especialistas llenaron la hoja de validación, afirmando su consentimiento en la propuesta y al mismo tiempo entregando sus observaciones y sugerencias de cómo se puede mejorar, finalmente la hoja de validación se socializo en el comité ejecutivo para ser autorizado por la Gerencia General, obteniendo así aprobación bajo firma y sello para la ejecución del modelo.

Los especialistas seleccionados de la cooperativa Ambato son ejecutivos altamente calificados, con perfiles educativos acorde al puesto en el que laboran y con la experiencia necesaria para objetar puntos de vista que aporten al mejoramiento del modelo de educación financiera y manifiestan que es un modelo innovador y de fácil manipulación.

Mencionan que en el modelo de educación financiera recoge acertadamente las temáticas de formación, siendo importante el uso de herramientas digitales que acerque la información a los usuarios. Sugieren que se trabaje con formatos audiovisuales e interactivos. Además consideran que este proceso de formación permitirá conocer otras necesidades de los usuarios

Los aporte de los validadores han sido incluidos en la propuesta ya sea acerca de valores institucionales como a alineación a reglamentos internos cooperativos, esta propuesta se aplica a todos, de esta forma también gana la institución mediante la captación de nuevos socios y mayor cobertura en sectores rurales a los que con dificultad se llega mediante medios tecnológicos.

## CONCLUSIONES

- Luego de revisar la información bibliográfica sobre educación financiera y la fundamentación teórica en base a libros, artículos científicos, políticas y regulaciones institucionales, se observa que los modelos de educación financiera han ido evolucionando junto a los productos y servicios de cada institución financiera, por ende existe más información sobre ventajas y desventajas del uso de productos financieros, así como más formas de capacitación a la sociedad financieramente de manera eficaz.
- Se analizaron los productos y servicios ofertados por la cooperativa, demostrándose la adaptabilidad de la cooperativa a las necesidades de los socios tanto en créditos, ahorros y servicios no financieros.
- En cuanto al diagnóstico sobre el conocimiento financiero – cooperativo, se dieron muchos inconvenientes tecnológicos debido a la falta de acceso a internet, sin embargo, las respuestas fueron contundentes, en lo que respecta a la necesidad de capacitación financiera y los principales problemas de ahorro y uso de medios financieros que tienen los socios.
- Revisados y analizados los resultados de las encuestas y los productos cooperativos, se procedió a la elaboración del modelo, centrándose en tres temas significativos que abarca el modelo de capacitación y su planificación, el conocimiento y la socialización de los productos adecuados de acuerdo a la necesidad del socio, finalmente finanzas personales donde se plantean más consejos y ventajas que los socios deben conocer para evitar el sobreendeudamiento y a generar rentabilidad.

## RECOMENDACIONES

- Considerando la evolución de teorías y productos sobre educación financiera, se recomienda que las áreas encargadas de crear material de difusión con información financiera, tengan un conocimiento actualizado en base a productos y servicios que oferta la cooperativa y sobre herramientas que pueden ser de interés para los socios.
- En cuanto a los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa se recomienda realizar un *Benchmarking* (compararse con los mejores) para mantener una línea de productos al mismo nivel que la competencia, de esta manera se tendrá un modelo para crear nuevos y mejorados productos de crédito que se acoplen de mejor manera a las necesidades de los socios.
- Al existir inconvenientes en la recaudación de información, se recomienda que en futuros proyectos de investigación se incremente un rubro de gasto económico que provenga de la investigación de campo mediante intermediación virtual y telefónica y la utilización de herramientas tecnológicas para que la investigación se realice con mayor rapidez.
- Se recomienda la utilización del modelo de educación financiera en futuras capacitaciones, así como también la tabla de planificación que dura todo el periodo laboral, juntamente con las herramientas para evaluar y dar seguimiento a la socialización; además este modelo se puede utilizar para brindar información y a la vez promocionar los productos y servicios financieros y no financieros que ofrece la cooperativa y ayudar a que los socios, clientes y futuros socios conozcan sobre ventajas y desventajas del uso de herramientas financieras acorde a sus necesidades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2009). *El Proyecto de Investigación. Guía para la elaboración*. Caracas: Epísteme.
- Banco Central del Ecuador BCE. (5 de Octubre de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)
- Banco Coopnacional. (2015). *Mi herramienta financiera*. Banco Coopnacional.
- Bartram, S.& Bodnar, G. (2009). No place to hide: The global crisis in equity markets. *Journal of International Monet and Finanace*, p.28.
- Bernal, C. (2010). *Métodología de la Investigación*. Colombia: Person Educación.
- Castro, J. (2015). *Elaboración de un modelo de gestión financiera para la Cooperativa de ahorro y Crédito Productiva en el cantón Quero provincia de Tungurahua, para optimizar los recursos económicos financieros año 2015. (Tesis de pregrado)*. Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Chacana. (2015). Finanzas Populares. *Revista de Analisis de la Secretaria de Planificación y Desarrollo*, p.84.
- Confederación Alemana de Cooperativas DGRV. . (5 de octubre de 2019). *Confederación Alemana de Cooperativas*. Obtenido de <https://www.dgrv.org/>
- Cooperativa Ambato. (2019). *Reseña Histórica*. Ecuador.
- Cooperativa de Ahorro y Credito Ambato Limitada.(COAC). (20 de 03 de 2018). *Sistema de archivo- Cooperativa Ambato*. Obtenido de <http://www.cooperativaambato.com/sistema/index.php>
- Coraggio, J. (2014). *La economía social y solidaria, y el papel de la economía popular en la estructura económica. La economía Popular y Solidaria El ser Humano Sobre el Capital*. Buenos Aires.
- Dominguez, I. (2013). *Educación financiera para jóvenes. Serie documento de trabajo*. España: Universidad de Alcalá.

- Eagleton, C. (2009). *La historia del dinero*. España: Paidós.
- EKOS. (12 de agosto de 2019). *Revista de Negocios*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/>
- Foros Ecuador.ec. (11 de 11 de 2019). *Tasa de Interés Activa / Pasiva Banco Central Ecuador*. Obtenido de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/economía-y-finanzas/79766-tasa-de-interés-activa-pasiva-banco-central-ecuador-2019>
- Gil, S. (2018). Diferencia entre tarjeta de débito y crédito. Economipedia.
- Gómez, C. (2015). *Propuesta para incrementar la cultura financiera en Estudiantes. (Tesis de Pregrado)*. San Luis Potosí. Mexico: Universidad San Luis Potosí.
- Hernández, R., Fernández C, & Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Interacional, Alianza Cooperativa. (06 de 11 de 2019). *Alianza Cooperativa Interacional*. Obtenido de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>
- Jácome, H. (2016). Aporte del sector financiero y solidario. En *Economía Solidaria*. Quito: SEPS.
- Jubeto, Y., Guridi, L, & Fernandez,M. (2014). *Diálogos sobre Economía Social y Solidaria*. Quito: HEGOA.
- León, A. (2007). Que es la Educación Financiera. *Revista Venezolana*, p. 40.
- Levy,R. (30 de Julio de 2019). *Memoria Fianciera CMPC 2013*. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=meta+financiera+levy+2013&FORM=AWRE>
- Martinez, A. (28 de mayo de 2018). Educación Financiera:bases y elementos de las finanzas personales. *Finanzas Persoanles*. Obtenido de <https://blog.paybook.com/finanzas-personales/educacion-financierabases-y-elementos-de-las-finanzas-personales/>



- Samper, Pinto, Arenas, Roca. (2010). *Mis fianzas personales*. Bogotá: Aguilar.
- Secretaría Nacional de Planificación (SENPLADES). (16 de Noviembre de 2019).  
*Plan Nacional de Desarrollo 2017-2019 Toda una Vida*. Obtenido de  
[www.planificación.gob.ec](http://www.planificación.gob.ec)
- Solidaria, S. d. (2015). <https://www.seps.gob.ec/noticia?los-principios-de-la-economia-popular-y-solidaria-aportan-al-buen-vivir>.
- Superintendencia de la Economía Popular y solidaria . (06 de noviembre de 2019).  
*Superintendencia de la Economía Popular y solidaria*. Obtenido de  
<http://www.seps.gob.ec/>
- Unceta, K. (2014). *Poscrecimiento, demercantilización y Buen Vivir*. Nueva Sociedad.
- Vaquero, J. (2017). *Los Fundamentos del movimiento cooperativo*. Madrid: DYKINSON, S.L.

## ANEXOS

### Universidad Tecnológica Indoamérica

Encuesta dirigida a Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”

**Objetivo.-** Diagnosticar el nivel de conocimiento financiero – cooperativo de socios de la institución.

- **Información general**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_ (F) \_\_\_\_\_ (M) \_\_\_\_\_ (O)

**Etnia:** \_\_\_\_\_ (indígena) \_\_\_\_\_ (mestizo) \_\_\_\_\_ (O)

**Instrucción:** \_\_\_\_\_ (primaria) \_\_\_\_\_ (secundaria) \_\_\_\_\_ (superior)

**Sector de domicilio:** \_\_\_\_\_

¿Actualmente se encuentra laborando? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

¿Ha oído alguna vez hablar sobre educación financiera? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

- **Sección de preguntas sobre cultura financiera**

Lea cuidadosamente cada ítem a continuación, marque con una X, la respuesta acorde a su situación, tome como referencia que el recuadro del número 5 es el valor más alto, y el 1 es el valor más bajo.

Nº	Enunciados	1	2	3	4	5
1	He aprendido sobre el hábito del ahorro y presupuestos					
2	Es importante tener un registros diario de mis gastos					
3	Que tan importante es llevar un listado de compras					
4	Tengo la costumbre de llevar un registro de ingresos, gastos, deudas y ahorro					

5	Conozco las ventajas de obtener un préstamo en una institución financiera						
6	Conozco las desventajas por no pagar a tiempo mis cuotas del préstamo						
7	Conozco las ventajas y desventajas de usar tarjetas de crédito						
8	Conozco la diferencia entre cartera vencida y castigada						
9	Se la importancia de ahorrar para cumplir mis necesidades de autorrealización						
10	Conozco como calcular mi capacidad de pago						

11. ¿Ha recibido capacitación en educación financiera por parte de la Cooperativa?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

En caso de ser su respuesta negativa, explique

\_\_\_\_\_

12. La cooperativa mantiene un programa de erradicación del analfabetismo o educación básica entre sus asociados. Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

En caso de ser su respuesta negativa, explique

\_\_\_\_\_

13. La cooperativa desarrolla actividades destinadas a la educación para la ciudadanía, comportamientos cívicos, deberes, derechos y sus garantías. Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

En caso de ser su respuesta negativa, explique

\_\_\_\_\_

14. Consciente de su papel de intervención social, desarrolla programas de educación financiera para sus socios, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus socios. Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

En caso de ser su respuesta negativa, explique

---

15. La cooperativa ha desarrollado campañas de concientización y educación ambiental y financiera, para sus empleados, socios y familias. Sí \_\_\_\_ No\_\_\_\_

En caso de ser su respuesta negativa, explique

---

Gracias por su colaboración



Universidad Tecnológica Indoamérica

Validación de la propuesta



Cooperativa de ahorro y crédito “Ambato”

**Objetivo:** Validar la propuesta del modelo de educación financiera por departamentos de la cooperativa.

**Instrucciones:** luego de revisada la propuesta por los validadores, proceda a llenar lo que concierne:

Validador	Cargo	Aprueba la propuesta Si - No	Observaciones	Sugerencias	Firma
Ing. Roberto Aroca	Auditor Interno				
Eco. Ángel Masabanda	Jefe de Riesgos				
Ing. Diego Proaño	Jefe Área Marketing				

Echas las observaciones y sugerencias, se procede a validar la propuesta del proyecto de investigación presentada por la Lic. Myrian Yucailla, para los fines pertinentes, tomándose la propuesta como el modelo a seguir para futuras capacitaciones.

---

**Ing. Mg. Cristina Yucailla**

**Gerente General**

### **Hoja de vida de expertos en validar la propuesta**

El modelo de educación financiera aplicado al proyecto de investigación es validado por tres expertos en la cooperativa y de la misma manera sellado y confirmado por gerencia general, de esto modo se brinda validez y veracidad al modelo que se aplica en futuras capacitaciones.

Entre los expertos que validan el modelo se encuentra el Ing. Roberto Aroca auditor interno de la cooperativa, es ingeniero en contabilidad y auditoría y tiene experiencia previas en la zona financiera, quien lleva en la institución alrededor de 5 años en mismo cargo, se encarga de revisar periódicamente los procesos de crédito, captaciones, ahorro entre otros.

Otro de los expertos el Ing. Diego Proaño, graduado en Marketing y ostenta el cargo de Jefe de Marketing de la cooperativa Ambato, se encarga de toda la publicidad, así como de plasmar gráficamente todo el contenido dirigido a socios y no socios de la institución con información y mensajes que se desean transmitir por parte de la institución.

Por otra parte el tercer experto en validar la propuesta del modelo de educación financiera es el Eco. Ángel Masabanda, ostenta el cargo de jefe de riesgos en la cooperativa, ha trabajado en la institución por más de 5 años, por ende conoce y maneja el área de riesgos y la temática correspondiente al área.

Finalmente la validación de los tres expertos, se confirma con la rúbrica y sello de gerencia general, dando su visto bueno a las observaciones y sugerencias para mejorar la propuesta del modelo de educación financiera.

### **Análisis de los principales hallazgos en la validación de la propuesta**

Los expertos seleccionados de la cooperativa Ambato expresaron sus observaciones y sugerencias, mismas que previamente se corrigieron dentro del capítulo de la propuesta, entre las principales observaciones se dieron el incluir los principios cooperativos, incluir una medición de cuánto gana la cooperativa con la inversión en el modelo de educación financiera, esta medición se incluye en el formato del número de socios capacitados, por último la observación del área de marketing hace referencia a la utilización de herramientas digitales como App móviles y portales web, dentro de esta observación se menciona que la recomendación del mejoramiento del área tecnológica se realizó en el apartado de recomendaciones.

En la segunda parte de la validación se encuentran también algunas sugerencias estas son: enfocar las capacitaciones con el objetivo de vender la marca de la cooperativa y captar más socios para los distintos productos y servicios que ofrece la cooperativa, además de observarse las necesidades de nuestros socios y clientes.

Validación de propuesta firmada y sellada



Universidad Tecnológica Indoamérica

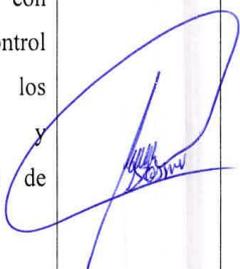


Validación de la propuesta

Cooperativa de ahorro y crédito "Ambato"

**Objetivo:** Validar la propuesta del modelo de educación financiera por departamentos de la cooperativa.

**Instrucciones:** luego de revisada la propuesta por los validadores, proceda a llenar lo que concierne:

Validador	Cargo	Aprueba la propuesta Si - No	Observaciones	Sugerencias	Firma
Ing. Roberto Aroca	Auditor Interno	SI	Incluir dentro del Programa de educación financiera sobre los Principios Cooperativos	Alinear con Norma de Control sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera	
Eco. Ángel Masabanda	Jefe de Riesgos	SI	Con la propuesta de modelos de educación financiera también se debe medir cuanto va a ganar la institución en la captación de inversiones, colocación de créditos y venta de otros servicios que brinda la institución.	Como sugerencia hay que enfocar más en charlas de educación financiera para vender la marca de la institución. Con esta propuesta también se puede ver nuevas necesidades de nuestros socios y clientes.	

Ing. Diego Proaño	Jefe Área Marketing	SI	Es importante destacar que para una mejor interacción y experiencia en educación financiera, hoy por hoy es apropiado utilizar herramientas digitales como las app móviles y los portales web responsive (adaptables).	Siempre buscar la forma de generar una mejor experiencia en el internauta al ser participe de una educación financiera, mayoritariamente hacerlo en formatos audiovisuales e interactivos, obviamente con las temáticas expuesta en el presente documento	
-------------------	---------------------	----	--	---	---

Echas las observaciones y sugerencias, se procede a validar la propuesta del proyecto de investigación presentada por la Lic. Myrian Yucailla, para los fines pertinentes, tomándose la propuesta como el modelo a seguir para futuras capacitaciones.



**Ing. Mg. Cristina Yucailla**

**Gerente General**



## Autorización de realización de tesis



### CERTIFICACIÓN

En calidad de Directora de Posgrado de la Universidad Tecnológica Indoamérica y por pedido de la estudiante de la quinta promoción de la Maestría en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, **MYRIAN DEL ROCÍO YUCAILLA YUCAILLA** con cédula 1802895647.

Me dirijo a usted,

Ingeniera *María Cristina Yucailla* – Gerente de la **Cooperativa Ambato**, para darle a conocer la siguiente información, derivada de la revisión de nuestros registros.

La mencionada estudiante, **MYRIAM DEL ROCÍO YUCAILLA YUCAILLA** con cédula 1802895647, ha culminado su proceso de formación académica y se encuentra en plazos para la entrega de su trabajo de titulación aprobado en Comité Curricular con el título **MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA AMBATO**, para el efecto la estudiante requerirá acceder a información de la Institución que acertadamente dirige para la construcción de su propuesta académica que puede convertirse en un aporte significativo para mejorar los criterios de Identidad Cooperativa y las relaciones con los socios de tan prestigiosa organización de intermediación financiera.

Emito el presente documento en la ciudad de Ambato a los catorce días del mes de julio del año dos mil veinte.

**Ing. Jacqueline Peñaherrera Melo, Mg.**  
Directora de Posgrados



Aceptado:  
  
15/07/2020



AMBATO QUITO  
Dirección Bolívar 20-35 y Guayaquil Teléf.: (593)2421713 / 2421452 Ext.127  
Dirección: Av. Manuelita Sáenz y Agramonte. Telf: (593) 25888332 / 2585389

Dirección: Machala y Sabaniilla (Sector Cotocollao)  
Telf.: (593)2 3826970 / 3826971 / 2826972