



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

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

TEMA:

**PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEB
PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
FRANCISCO LTDA.**

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

Autor(a)

Castro Morales María Fernanda

Tutor(a) Mg. Jacqueline Pañaherrera

AMBATO –ECUADOR

2021

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

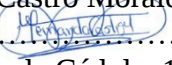
Yo, Castro Morales María Fernanda , declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre **“PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEB PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA”**, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamericana, 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 existe 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 07 días del mes Septiembre del 2021, firmo conforme:

Autor: Castro Morales Maria Fernanda

Firma: 

Número de Cédula: 1804486536

Dirección: Provincia Tungurahua, Cantón San Pedro de Pelileo, Parroquia Huambalo Centro.

Correo electrónico: mafer_170988@hotmail.com

Teléfono: 0983098382

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **“PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEB PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**, presentado por Castro Morales María Fernanda, para optar por el título de Magister 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, 07 de Septiembre de 2021



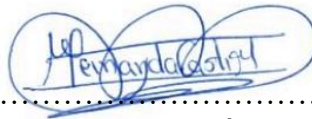
Firmado electrónicamente por:
**JACQUELINE MARISOL
PEÑAHERRERA MELO**

.....
Mg. Jacqueline Peñaherrera

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 Magister 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, 07 de Septiembre de 2021



.....
Castro Morales María Fernanda
1804486536

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, sobre el Tema: “PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEB PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA”., previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 07 de Septiembre de 2021



Ec. Sandro Muela

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ec. Isaac Paredes

VOCAL



Firmado electrónicamente por:
JACQUELINE MARISOL
PEÑAHERRERA MELO

Mg. Jacqueline Peñaherrera

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes que me motivaron siempre para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme vivir, gracias a mis padres por apoyarme en cada decisión, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es vivirla y lo justa que puede ser.

Agradezco de manera especial a la Ingeniera Jacqueline Peñaherrera Mg., por su apoyo, aporte y compromiso para cumplir este sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
Importancia y actualidad.....	1
Planteamiento del problema.....	4
Formulación del problema	6
Destinatarios del proyecto.....	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO I	9
MARCO TEÓRICO	9
Antecedentes de la investigación	9
Desarrollo teórico del objetivo y campo	10

Economía social y solidaria	10
Cooperativismo	12
Inclusión financiera.....	14
Aplicativos web.....	22
Educación financiera.....	25
Programa de Capacitacion.....	26
CAPÍTULO II.....	27
DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
Enfoque y diseño de la investigación.....	27
Descripción de la muestra y el contexto de la investigación	29
Fuentes de información.....	30
Cálculo de la muestra:	31
Técnicas de investigación	32
Encuesta	33
Cuestionario	33
Entrevista:	33
Operacionalización de Variables.....	34
Variable independiente:	35
Variable dependiente:.....	35
Proceso de recolección de datos.....	36
Análisis de resultados.....	38
CAPÍTULO III	56
PRODUCTO	56
Nombre de la propuesta	56
Objetivos	56
Objetivo general	56

Objetivos específicos	57
Estructura de la propuesta	57
Capacitación.....	60
Presupuesto	76
Validación de la propuesta	76
Proyección.....	77
Impacto Social.....	78
Impacto Económico	79
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	89
Anexo 1 Capacitación presencial	89
Anexo 2 Capacitación presencial	89
Anexo 3 Capacitación presencial	90
Anexo 4 Capacitación presencial	90
Anexo 5 Encuesta.....	91
Anexo 6 Entrevista	94

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Matriz FODA.....	5
Cuadro N° 2. Árbol de problemas.....	6
Cuadro N° 3. Socios activos Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda..	31
Cuadro N° 4. Descripción variables.....	32
Cuadro N° 5. Variable Independiente: Inclusión Financiera	36
Cuadro N° 6. Variable Dependiente: Aplicativos webs.....	37
Cuadro N° 7. Identifique su sexo	38
Cuadro N° 8. Marque su edad.....	39
Cuadro N° 9. Nivel académico	40
Cuadro N° 10. Ubicación zonal del domicilio	41
Cuadro N° 11. Acceso a internet.....	42
Cuadro N° 12. Inclusión financiera.....	43
Cuadro N° 13. Desigualdad de género.....	44
Cuadro N° 14. Barrera para la inclusión Financiera	45
Cuadro N° 15. Utilización de aplicativos webs	46
Cuadro N° 16. Disminución de riesgos mediante la utilización de aplicativos webs ..	48
Cuadro N° 17. Lugar utilización de aplicativos webs.....	49
Cuadro N° 18. Programa de capacitación	50
Cuadro N° 19. Periodo de capacitación	51
Cuadro N° 20 Cronograma de actividades.....	57
Cuadro N° 21 Contenido capacitación.....	58
Cuadro N° 22 Estrategias.....	59

Cuadro N° 23 Presupuesto	76
Cuadro N° 24 Proyección	77
Cuadro N° 25 Costos transacciones	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Identifique su sexo	38
Gráfico N° 2. Marque su edad	39
Gráfico N° 3. Nivel académico	40
Gráfico N° 4. Ubicación zonal del domicilio.....	41
Gráfico N° 5. Acceso a internet	42
Gráfico N° 6. Inclusión Financiera	43
Gráfico N° 7. Desigualdad de género	44
Gráfico N° 8. Barreras para la Inclusión Financiera	45
Gráfico N° 9. Utilización de aplicativos webs	47
Gráfico N° 10. Disminución de riesgos mediante la utilización de aplicativos webs ..	48
Gráfico N° 11. Lugar utilización de aplicativos webs	49
Gráfico N° 12. Programa de capacitación.....	50
Gráfico N° 13. Período de capacitación.....	51
Gráfico N° 14 Proyección	78

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

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

TEMA: PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE APLICATIVOS WEBS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.

AUTOR: María Fernanda Castro Morales

TUTOR(A): Mg. Jacqueline Peñaherrera

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación se basa en proponer un programa de inclusión financiera que promueva la utilización de aplicativos webs en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., se utilizará una metodología de enfoque mixto, es decir un enfoque cuantitativo a través de datos estadísticos proporcionados por la institución y un enfoque cualitativo que permite interpretar de mejor manera los resultados obtenidos en el trabajo de campo como una herramienta de apoyo. La encuesta realizada permitió determinar la necesidad e importancia de realizar un programa de capacitación, la realidad actual conlleva a utilizar este tipo de medios digitales para que suplan las actividades de gestión realizadas por los usuarios, como son: transacciones, consultas de saldos, creación de cuentas, solicitud de créditos, pago de servicios, etc., mediante la implementación de un programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs los usuarios incrementarán su nivel de conocimiento sobre la utilización del aplicativo, el mismo que se realizará a través de capacitaciones anuales de manera presencial y virtual con el objetivo de motivar e incentivar su utilización.

PLABRAS CLAVES: Inclusión Financiera, App móvil, Web transaccional.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

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

TEMA: FINANCIAL INCLUSION PROGRAM THROUGH WEB APPLICATIONS
FOR MEMBERS OF SAVINGS AND CREDIT ACCOUNT AT SAN FRANCISCO
COOPERATIVA LTDA.

AUTOR: María Fernanda Castro Morales

TUTOR(A): Mg. Jacqueline Peñaherrera

ABSTRACT

The aim of this research is based on proposing a financial inclusion program that promotes the use of web applications at "San Francisco" credit union Ltda. A mixed approach method will be applied, a quantitative approach through provided statistical data by the institution and a qualitative approach allows to interpret the got results better in the fieldwork as a tool of support. The survey was supported to determine the need and importance of carrying out a training program, the current reality leads to use this type of digital media to support the management activities conducted by users, such as transactions, balance queries, account creation, credit request, payment of services, etc., through implementing a financial inclusion program through web applications; users will increase their level of knowledge about the use of the application which will be got through annual training in person and virtually to motivate and encourage its usage.

KEYWORDS: Financial Inclusion, mobile app, web applications.

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad

El trabajo de investigación se enfoca en la asociatividad y productividad como línea de investigación porque se enmarca en relacionar buenos hábitos en las personas mediante la inclusión financiera, como sub línea de investigación se determina las finanzas en la economía solidaria puesto que se diseñará un programa de inclusión financiera para la utilización de aplicativo web dirigido a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

La inclusión financiera es un medio de ayuda para las personas promoviendo su bienestar mediante el uso responsable de productos y servicios que brindan el sistema financiero con el afán de reducir la informalidad y evitar la desigualdad.

La tecnología con el pasar del tiempo se ha convertido en un aliado de la inclusión financiera porque pretende fomentar el uso de canales directos que faciliten los servicios a los que pueden acceder las personas, por ejemplo: pago de servicios básicos, transferencias, aperturas de cuenta, créditos, desde la comodidad de su hogar.

El acceso a servicios financieros ayuda en gran medida a la satisfacción de necesidades de las personas en su diario vivir, lo cual permitirá que las personas puedan fijar objetivos a corto, mediano y largo plazo.

La Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) de 2011, el Código Orgánico Monetario y Financiero de 2014, están dirigidos a armonizar las reglas en los tres sectores: público, privado y popular y solidario en igualdad de condiciones mediante la inclusión financiera para priorizar la búsqueda de equidad.

El Código Orgánico Monetario y Financiero en el Art. 4 numeral 4 del Código Orgánico Monetario y Financiero habla sobre la inclusión y la equidad, mediante la igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.

Diseñar un plan de inclusión financiera para el uso de aplicativos webs es de gran ayuda para los socios/clientes porque permite conocer sus beneficios, creando conciencia sobre el adecuado uso de la aplicación, el endeudamiento responsable, la planificación, la previsión financiera y sobre todo la igualdad de oportunidades.

La inclusión financiera juega un papel fundamental en la vida cotidiana de las personas, el uso de aplicativos webs es una responsabilidad que deben asumir las personas mediante la toma de decisiones acertadas al momento de utilizar el aplicativo el cual permitirá resolver problemas que se presenten.

Según estudios la inclusión financiera a nivel mundial indica que las mujeres, los pobres y los ancianos son los grupos con menor nivel de conocimientos financieros y no utilizan aplicativos web en comparación con hombres, jóvenes y personas de estatus económico alto, es importante enfatizar que la inclusión financiera según el estudio realizado por el banco mundial en el año 2013 lo realizan con la convicción de que la inclusión financiera puede ayudar a los hogares pobres a mejorar sus condiciones de vida e impulsar la actividad económica.

La inclusión financiera y la utilización de aplicativos web está adquiriendo relevancia como una prioridad en América Latina y el Caribe, por tal motivo existen estrategias para mejorar la inclusión financiera como en (Brasil), dos en un estado muy avanzado de diseño y a punto de ser ejecutadas (Colombia y México) y tres en fase de

desarrollo (Chile, El Salvador y Perú), el grado de analfabetismo en América Latina abarca un porcentaje alto lo que disminuye la oportunidad de las personas en desarrollar y adquirir nuevos conocimientos que mejorarían su estilo de vida.

En Ecuador el 52% de la población tiene una cuenta de ahorro, pero, en promedio, entre un 20 y 25% de ese grupo no accede a otro tipo de servicios, como créditos, tarjetas bancarias, servicios web, para lo cual los representantes de las entidades en el año 2019 participarán en mesas de diálogo público-privado en las que se abordarán temas como normativa, innovación, digitación, acceso a servicios web.

Es duro aceptarlo y reconocerlo, pero el Ecuador y la región tienen grandes problemas en temas de educación financiera y el desconocimiento sobre la utilización de aplicativos webs, se da por los siguientes factores: el primero está en los altos niveles de pobreza; el segundo es la informalidad económica; y el tercero es la ausencia de educación financiera, existen instituciones financieras y organizaciones privadas que trabajan en el desarrollo de una cultura financiera.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es una institución financiera cimentada en principios cooperativos orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad para contribuir al bienestar de los socios, clientes y la sociedad, con la inclusión financiera la institución aportará para que las personas tengan acceso a nuevos servicios financieros que les permita optimizar tiempo y satisfagan sus necesidades diarias.

Es un esfuerzo importante que no debe desmayar, por el bien de cada hogar y de la economía incluir en nuestra vida diaria buenos hábitos sobre inclusión financiera y tener una visión más a fondo sobre los beneficios de utilizar aplicativos webs.

Planteamiento del problema

La inclusión financiera a través de aplicativos webs es una herramienta de ayuda, la misma que busca reemplazar las actividades de gestión de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., en su vida cotidiana, facilitando de esta manera la utilización de servicios ofertados por la institución como son: transferencias interbancarias, pago de servicios básicos, consulta de saldos, etc., lo que permitirá que los socios puedan acceder a todos los servicios sin la necesidad de trasladarse a oficinas operativas, la misma que se convierte en un instrumento de ayuda para todos los usuarios con la finalidad de disminuir la desigualdad y pobreza.

Mediante un informativo emitido por España y el Mundo (2018) menciona que la necesidad sobre la utilización de aplicativos webs radica según la edad, el 27% de usuarios a nivel mundial con un rango de edad entre 18 a 34 años prefiere la utilización de aplicativos webs como su canal preferido al momento de realizar intermediación financiera

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., a nivel nacional cuenta con 31 oficinas operativas, los socios por diferentes motivos no tienen la facilidad de acercarse habitualmente a la institución para adquirir los servicios que son necesarios para su vida cotidiana, por lo tanto, el 15% de socios optan por registrarse en la utilización de aplicativos web, bajo este concepto se puede mencionar que el 85% de socios no utilizan este medio el mismo que puede ser por falta de conocimiento sobre la utilización del aplicativo, no cuenta con un teléfono inteligente, no cuenta con servicio de internet, temor por la utilización de fondos, etc.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., opta por brindar calidad en los servicios brindados, pero por la competencia en el mercado financiero es importante realizar inclusión financiera mediante métodos que permitan sobresalir en el mercado competitivo.

Por tal motivo se realizó la Matriz FODA, la misma que permitirá determinar oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas que se pueden presentar.

Cuadro N° 1. Matriz FODA

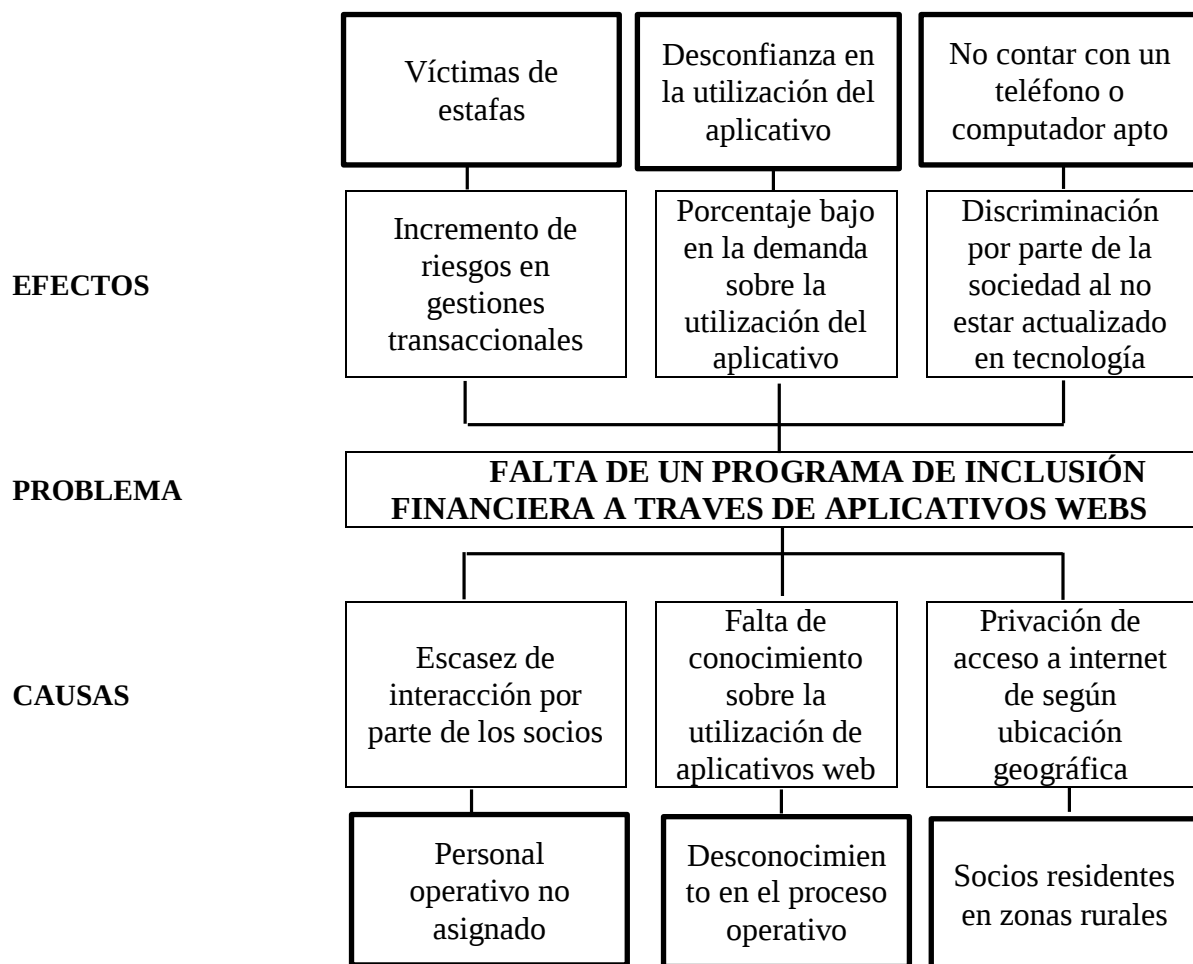
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
*Variedad de servicios financieros y no financieros	*Instituciones públicas y privadas dispuestas a firmar convenios
*Cobertura en 31 oficinas operativas	*Confianza en la institución por la variedad y calidad de servicios
*Personal calificado para atender requerimientos	* Nuevas necesidades por parte de los socios en accesos web
*Departamento Call center que valide la información ingresada mediante la web	*Aplicativo web apto para cubrir necesidades
DEBILIDADES	AMENAZAS
*Falta de posicionamiento en el mercado por publicidad no dirigida correctamente a todos los sectores	*Implantación de mecanismos tecnológicos más avanzados por la competencia
*Falta de un programa de capacitación sobre el uso de aplicativos web	*Creación de cuentas web mediante suplantación de identidad relacionada con delitos informativos
*Poca interacción en páginas web por parte de los socios	*Sectores rurales en donde no existe conectividad

Elaborado por: Fernanda Castro

Formulación del problema

¿De qué manera se fomenta la inclusión financiera en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., a través de la utilización de aplicativos webs?

Cuadro N° 2. Árbol de problemas



Elaborado por: Fernanda Castro

La falta de un programa de capacitación que fomente la utilización de aplicativos webs es el problema por el cual atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., lo cual genera menos interacción de los socios mediante el uso del aplicativo la misma que no es considerada como una herramienta de ayuda para la optimización de su tiempo.

Destinatarios del proyecto

Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., son las personas que directamente se beneficiarán del servicio brindado por la institución porque podrán obtener un servicio más ágil y oportuno para cubrir sus necesidades.

Por lo tanto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., pretende acaparar el mercado mediante la inclusión financiera de todos los socios al momento de utilizar el aplicativo web, el mismo que fomentará la atención de más socios por la calidad del servicio.

Las personas externas a la institución son los actores indirectos que se beneficiaran del servicio porque permite que el sector donde se desarrolle crezca de manera óptima, lo que facilitará que al momento de realizar los pagos por parte de los socios no se maneje dinero en efectivo y no estén expuestos a estafas o robos.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un programa de inclusión financiera que promueva la utilización de aplicativos webs en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Objetivos Específicos

- Analizar fundamentos teóricos y metodológicos sobre inclusión financiera y mecanismos digitales como aplicativos web
- Determinar los factores que limitan la utilización de aplicativos web
- Diseñar un programa de capacitación que fomente la utilización de aplicativos webs en el marco de la inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

En la presente investigación es necesario analizar y conocer antecedentes sobre temas similares al trabajo en estudio y relacionarlo para realizar un trabajo adecuado, por lo tanto:

En un estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo por Pilamunga (2019) se impulsa y promociona los productos que otorga la institución como una estrategia institucional a través de la inclusión financiera, los mismos que benefician a los sectores más vulnerables; esto con el afán de promover la equidad e incrementar mayor las oportunidades de las personas a través de medios digitales.

Por su parte Trujillo (2020) realiza la investigación sobre “el emprendimiento como un producto de inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.” en el cual aborda el emprendimiento como una herramienta de acceso a los servicios financieros a los sectores que no son atendidos oportunamente en el sistema financiero actual (p.13).

Por su parte Escobar (2020) menciona en su tema de investigación “Programa de inclusión financiera para el incremento de los ingresos económicos en los comerciantes del mercado mayorista San Pedro de la ciudad de Riobamba” el mismo

que tiene como objetivo priorizar la economía plural, la reciprocidad, la sustentabilidad social y eficiencia social.

Espin (2014) en el tema de investigación “Inclusión Financiera a través del Sistema de Pagos del Bono de Desarrollo Humano en el período 2007-2012” el cual pretende encontrar el vínculo que existe entre el bono de desarrollo humano y la evolución de la inclusión financiera sobre los beneficios que brinda a las personas beneficiarias.

Proponer un programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es el objetivo principal de la presente investigación el mismo que permitirá obtener y brindar mayor beneficio a los socios para la optimización de tiempo y recursos, sobre todo cumplir con el quinto principio del cooperativismo que es formación, educación e información.

Desarrollo teórico del objetivo y campo

Es importante conocer y desarrollar marco conceptual sobre los temas de investigación, ellos conllevaran a obtener una mejor comprensión y síntesis sobre el tema de investigación.

Economía social y solidaria

Varios países en el mundo han optado en promover el desarrollo social impulsando los sectores comunitarios, asociativos, cooperativos y demás unidades populares como eje de la economía social y solidaria.

Según Pastore & Altchuler (2015) mencionan que “la economía social y solidaria constituye un campo socioeconómico, simbólico y político en construcción y expansión en las últimas décadas” (p. 2).

Para Díaz & Coba (2014) consideran que “la ESS ha ido tomando mayor importancia, debido a los principios de cooperación, solidaridad, emprendido principalmente por grupos sociales de carácter popular” (p. 4).

Es importante mencionar que cooperar, ser solidario y tener una visión emprendedora permitirá que las personas sean proactivas y tengan una visión clara hacia donde desean llegar, es claro que la contribución de la ESS es fundamental para el logro de estos objetivos porque no solo se enfoca en conseguir un beneficio propio, al contrario, permite contribuir al beneficio de la colectividad mediante la ejecución, aceptación de sus derechos.

Según Díaz & Coba (2014) recalca que en “Ecuador la constitución en el año 2008 pone en vigencia una nueva manera de unir a las personas mediante el buen vivir en la cual tiene como objetivo auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión, y la equidad social y territorial mediante la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario” (p.8).

Por otro lado, Monereo (2011) menciona que la frase propia para comprender de mejor manera la ESS es “no hay soluciones fáciles se va a exigir compromiso, organización y movilización social, la condición fundamental para que tengan voz es crear un auténtico poder ciudadano, hay que luchar” (p. 9).

En un estudio realizado por Coraggio (2011) considera que “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; mediante la relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza” (p.15).

Según Marcuello (2008) indica que para alcanzar mejorías competitivas en las organizaciones de la Economía Social es necesario buscar conocimientos externos, así como recuperar el conocimiento y el aprendizaje existente para compartir formas de trabajo.

Por otra parte, según Coraggio & Louis, (2018) “La economía social y solidaria en tanto promueve la participación integral de las personas, la mejora de las capacidades de iniciativa y creatividad, el fomento del aprendizaje y el trabajo cooperativo” (p.3).

Cooperativismo

Para comprender de mejor manera el concepto sobre cooperativismo se tomó como referencia el Art. Artículo 21.-Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el cual menciona que es la unión de varias personas que se han unido libre y voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales.

Según Mendez (2018) define al cooperativismo como “un movimiento social que intenta que las personas se puedan organizar mediante sociedades para trabajar conjuntamente y lograr objetivos comunes” (p.3).

Practicar el apoyo entre los integrantes de la organización permite alcanzar con mayor facilidad el éxito esperado mediante la correcta toma de decisiones bajo los mismos derechos y obligaciones por parte de los integrantes.

En la década de los años noventa da inicio las cooperativas de ahorro y crédito enfocadas en las micro finanzas, cuando se dio el feriado bancario en el año 1999 apor

desconfianza en las personas y las cooperativas de ahorro y crédito obtuvieron mayor credibilidad que la banca.

Según Alianza Cooperativa Internacional (1895) define a las cooperativas como “sociedades autónomas de personas que se unen libre y voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales por medio de una empresa controlada democráticamente”, para lo cual señala los siguientes principios:

- Asociación voluntaria y abierta
- Administración democrática por los asociados
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad Alianza (ACI,1895).

Según Nikolai (2014) “el cooperativismo es un esquema social y económico importante dentro de los actuales procesos de globalización, el que a través de su gestión y experiencia ha generado un valor agregado en el desarrollo de los sectores económico y productivos (p.7).

Por su parte Ochoa (2015) menciona que “las cooperativas buscan comunicar el éxito o los desafíos en aspectos económicos, sociales y ambientales, así como la coherencia ética de sus operaciones a través de instrumentos que pueden dar mayor transparencia a las actividades y gestión empresarial” (p.7).

Según Mayorga & Solarte (2012) considera que en las distintas organizaciones existentes diferentes escenarios y enfoques en el ámbito nacional y mundial con el afán de evitar riesgos financieros que se puedan presentar por diferentes circunstancias o acontecimientos o por la variabilidad de los resultados, en el ambiente financiero y operativo, por lo tanto el sector cooperativo está relacionado con los principios y valores universales establecidos bajo Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular con el objetivo de satisfacer necesidades y cumplir con el rol de la inclusión financiera que es involucrar a las personas más vulnerables y hacerles partícipes en el sector financiero, sobre todo mejorando su participación en el mercado mediante la utilización de aplicativos webs y considerarlos en su diario vivir como una herramienta de ayuda y gestión para acceder a servicios financieros, dentro de los cuales se podrá realizar solicitudes de créditos, tarjetas de débito, aperturas de cuenta, pago de servicios, transferencias internas y transferencias interbancarias a otras instituciones financiera.

Inclusión financiera

Según el Banco Mundial (2018) define como inclusión financiera "el acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan necesidades de las personas", para lo cual menciona que la inclusión financiera se está convirtiendo en una propiedad (p.5).

Para Mejía (2016) "la importancia de las organizaciones financieras de la economía popular y solidaria radica en la inclusión financiera, comparada con la banca privada, es de 4 a 1, debido a que las cooperativas tienen mayor presencia en los cantones en situación de pobreza" (p.8).

Según Herrera & Roccanello (2014) consideran que “la inclusión financiera permite alcanzar un mayor bienestar cuando los usuarios tienen conocimiento de los productos y los servicios financieros” (p.9).

Mediante la publicación realizada por Banco Central del Ecuador (2016) la inclusión financiera “promueve la participación de las entidades que conforman el Sistema Financiero Nacional de Pagos y fomentar la inclusión financiera mediante el acceso a servicios financieros formales para la población excluida” (p.1).

Según Borja & Campuzano (2018) “la inclusión financiera representa el acceso a servicios financieros que suplen las necesidades de los usuarios entre ellos: transferencias, ahorros y créditos, el cual fomenta la reducción de la pobreza, aumento de bienestar y reducción de la desigualdad” (p.8).

Por su parte Deng & Wong (2017) considera que “la inclusión financiera de un país trae muchas ventajas ya que contribuye al desarrollo económico y social, mejora las condiciones de vida e impulsa las actividades, también fomenta el crecimiento y disminuye la desigualdad de la población” (p.12).

Por su parte Pérez & Titelma (2018) consideran que “La inclusión financiera también tiene como propósito promover mayores niveles de competencias en el sistema financiero mediante la inclusión de nuevos productos que generen mayor expectativa por parte de las personas como también contribuir al funcionamiento más eficiente del mercado y sobre todo acceder a nuevos servicios que faciliten la satisfacción de necesidades” (p.12).

Para Ortiz & Núñez (2017) consideran que la inclusión financiera “abarca la reducción de las desigualdades o el desarrollo económico sostenible, como el acceso a

los servicios financieros de toda la población a un coste razonable que contribuye sin duda a lograr estos objetivos” (p.10).

Para García (2011) la inclusión financiera “es un factor clave para el desarrollo del país es por ello que las personas están incluidas en el sistema financiero lo que permite que tengan acceso a diferentes oportunidades para salir de la pobreza por que tendrán la posibilidad de invertir en actividades económicas, educación y salud” (p.15).

Según García (2011) considera que “En el sector económico se incrementa la economía formal, reducción de riesgos, mayores fuentes de empleo, la estabilidad financiera, mejor calidad de vida de las personas y comunidades de tal forma que permite disminuir la pobreza y desigualdad, todo esto lo podemos realizar mediante una educación financiera adecuada que permite fomentar la cultura del ahorro” (p.25).

Según Xavier (2017) menciona que “la inclusión financiera es inevitable y genera beneficios irrefutables que está asociada a las nuevas tecnologías” (p.1), podemos citar los siguientes beneficios:

- Contribuye a la formalización laboral
- Afirmer el derecho del trabajador donde y como cobrar
- Bajar la carga impositiva
- Propiciar la equidad
- Mejorar la seguridad con la disminución de circulación de billetes
- Propiciar la transparencia permite coadyuvar la prevención de lavado de activos

Por su parte Lara & Reis (2015) menciona que “los sistemas financieros tienen un papel vital en la economía, proporcionan ahorro, crédito, medios de pago y gestión de riesgo a la sociedad” (p.2).

De acuerdo al análisis realizado por Vasquez & Guerra (2019 “la inclusión financiera se basa en la combinación de siete dimensiones principales: regulación, educación financiera, calidad, acceso, uso, protección al usuario financiero, y bienestar” (p.8).

Mediante el analisis realizado por Artola (2018) menciona que “la inclusión financiera permite mejorar la calidad de vida, los servicios financieros deben ser accesibles, ayuda a las empresas a sr innovadores sobre todo crecer y generar empleo” (p.2).

Para Cull, Ehrbeck, & Holle (2014) considera que “la inclusión financiera genera otros beneficios indirectos a más de los beneficios directos los mismos que de una u otra manera brindan beneficio a personas tanto en sector público y privado a bajos costos y accesible para cada uno de ellos” (p.24).

Por lo tanto, Cull, Ehrbeck, & Holle (2014) menciona que las autoridades en “la actualidad inspeccionan rigurosamente que un mercado financiero brinde beneficios y servicios a todos los ciudadanos, los mismos que deben ejecutar nuevas políticas sociales de manera más eficiente, eficaz y oportuna que cumpla con las necesidades de la sociedad que cada día son más cambiantes” (p.45).

A continuación, se detalla un ejemplo sobre inclusión financiera, el mismo que se encuentra citado según Cull, Ehrbeck, & Holle (2014):

Los Gobiernos de diferentes países optan por impulsar pago a través de medios electrónicos con el objetivo de mejorar la incrementar los beneficios, reducir los costos de transacción y sobre todo optimizar tiempo y recursos, un claro ejemplo podemos mencionar en Brasil, el programa Bolsa Familia que beneficia a 12 millones de familia, es importante mencionar que un sistema financiero eficaz y eficiente ayuda a los Gobiernos a impulsar nuevas políticas sociales en beneficio de la colectividad.

Para Cull, Ehrbeck, & Holle (2014) considera que “uno de los ejes principales de todo proyecto es incentivar la innovación financiera la misma que permite disminuir en gran medida y destacadamente los costos de transacción para los clientes y aumentar el alcance de sistemas que estén aptos para la creación de nuevos modelos de instituciones privadas que ayudan y benefician a tratar y abordar otras prioridades del desarrollo económico y social, para lo cual debe existir una plataforma accesible y de bajo costo de pagos electrónicos para clientes que permite incentivar en gran porcentaje a la población y poder abordar otras prioridades del desarrollo” (p.23).

Se debe resaltar que según Cull, Ehrbeck, & Holle (2014) “las autoridades reguladas a nivel mundial y nacional están comprometidas a promover el desarrollo en la inclusión financiera, por lo tanto los servicios financieros brindan a cada uno de los clientes un fragmento importante para alcanzar un objetivo, es decir el desarrollo financiero debe presente los sectores más vulnerables y evitar la discriminación como una consecuencia negativa que puede generarse al momento de cumplir los objetivos planteados” (p.35) . Por lo tanto y según estudios realizados se puede llegar a disminuir la desigualdad a través de rigurosas metodologías de investigación, es decir en términos generales, la iniciativa de las autoridades reguladas en los mercados

financieros pueden mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos de una manera eficaz, oportuna y eficiente, a través de la implementación de incentivo sobre su utilización mediante la reducción de los costos de transacción, impulsar la actividad económica de cada uno de los participantes, mejorando su calidad de vida y sobre todo disminuyendo la desigualdad que puede existir en la población.

Por su parte Cano, Esguerra, García, Rueda, & Velasco, (2014) considera que “la inclusión financiera se puede definir como el acceso y beneficio generalizado a servicios financieros a través de su utilización efectiva y recíproca entre la población, además de ello mencionar que lamentablemente la información disponible en encuestas realizadas no permite corroborar el porcentaje y grado de uso de los productos financieros que los clientes les gustaría ser partícipes” (p.18).

Para Cano, Esguerra, García, Rueda, & Velasco, (2014) considera que “es importante reconocer que, en los últimos años, la inclusión financiera ha plasmado relevancia en las discusiones e incentivos de política de gobiernos en economías desarrolladas, sub-desarrolladas o emergentes, así como en las de organizaciones multilaterales”. Por lo tanto con el pasar de los años ha surgido el término inclusión financiera, el cual enfatiza si una persona o grupo de personas tiene acceso a los productos financieros brindados por el sector cooperativo, bancarios, etc., y hace uso de ellos, en este sentido, acceder a los servicios financieros es una etapa necesaria pero no suficiente para cumplir con el objetivo de la misma, es necesario además de ello garantizar su uso práctico para no caer en la exclusión social o financiera en la personas o grupo de personas que desean ser partícipes de este beneficio.

También Cano, Esguerra, García, Rueda, & Velasco (2014) considera que “con el pasar de los años, la inclusión financiera se ha convertido en un eje importante en la literatura económica sobre el progreso de los países”. Entre ellos consta la macroeconomía sana y la equidad social entre las personas, la falta de práctica sobre inclusión financiera por parte de importantes grupos de personas puede desequilibrar el desarrollo y el crecimiento económico de un país o nación, a más de ello puede retrasar el funcionamiento de las políticas macroeconómicas en el corto plazo o mediano plazo y contribuir al incremento de la desigualdad social.

Por su parte Mariño, Solano, Mora, & Pérez (2014) considera que:

La inclusión financiera implica el acceso, uso y manejo de los servicios financieros formales brindados por el sistema financiero y que la población anteriormente era excluida de los mismos por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, distancia o discapacidad puedan acceder a los mismos es importante enfatizar que acceder a servicios financieros no necesariamente están obligados a su utilización, por su parte existen dificultades que impide el uso y acceso de servicios financieros, entre las más relevantes podemos mencionar la cultura financiera que no todas las personas tienen conocimiento sobre el uso apropiado (p.5).

Además de ello Mariño, Solano, Mora, & Pérez (2014) enfatizan que, en los países en vías de desarrollo, tienen como objetivo principal contribuir con programas que permitan a las personas y la población que puedan salir de la pobreza y de su zona de confort a través de la integración y disminución de la exclusión de personas de los sectores o estratos más vulnerables, las zonas rurales que no cuentan con las mismas condiciones que las zonas urbanas de los diferentes sectores.

Mariño, Solano, Mora, & Pérez (2014) la razón principal sobre la falta de acceso a los servicios financieros enmarca en sí misma una evidente desigualdad y condiciones que fortalecen la vulnerabilidad entre ello se encuentra: el grupo de personas que perciben menores ingresos, por lo tanto el fortalecimiento y enfoque de los servicios financieros se ha caracterizado en una estrategia importante para impulsar el desarrollo de los sectores más vulnerables a nivel macro o micro dependiendo de la zona donde está ubicado, para lo cual deben optar por estrategias afines al crecimiento económico dependiendo del tiempo y circunstancia por la cual está travesando, por lo tanto se debe encarar con más profundidad este tema e implementar una inclusión financiera acorde a las necesidades y expectativas de la población para su desarrollo.

Por su parte Narváez, Parra, Álvarez, (2020) señala que “la importancia de la inclusión financiera reside, en que debe ser tratado como un asunto relacionado con la aceptación y respeto de los derechos de las personas, a llevar una vida digna y tener mejor calidad de vida acorde a las posibilidad de cada individuo, en este sentido el objetivo principal de la inclusión financiera es incentivar el trabajo es conjunto sobre la disminución y desigualdad en la sociedad a través de la participación de las personas más vulnerables” (p.10).

En un estudio realizado por Roa & Mejía (2018) mencionan que “la Red Internacional de Inclusión Financiera se la define como el proceso que fomenta el acceso asequible, oportuno y adecuado a una extensa gama de productos y servicios financieros regulados brindados para todos los segmentos de la sociedad a través de la puesta en marcha de enfoques existentes e innovadores” (p.21).

Según Roa & Mejía (2018) añaden que comprenden la concientización y la educación financiera; todo con el objetivo de incentivar el bienestar financiero y la inclusión económica y social de la población a través de medios igualitarios y oportunos a través del acceso, uso, calidad y bienestar a través de la habilidad para usar y acceder a cada uno de los servicios brindados por el sector financiero y a través de ello mediar si estos servicios satisfacen las necesidades de los usuarios y cumplen con los atributos solicitados por cada uno de ellos a través de un impacto positivo en la vida cotidiana de las personas.

Aplicativos web

La utilización de aplicativo web en el sector cooperativo ha generado gran incertidumbre, desconocimiento y temor al momento de su utilización por falta de educación financiera.

Por tal motivo para Suarez & Bustos (2009) señala que “la utilización de aplicativos webs en el sector cooperativo permitirá conseguir un crecimiento sostenido debido a que la distribución de productos financieros no requiere un intercambio físico de bienes por que el dinero es considerado un bien electrónico” (p.10).

Por su parte Suarez & Bustos (2009) aclaran que mediante esta definición trabajar sobre la utilización de aplicativo web en las personas con el afán de priorizar su utilización como una herramienta de ayuda en momentos de crisis, optimización de tiempo, menor riesgo de portar dinero, menores costes y mayor productividad (p.2).

Además de ello Suarez & Bustos (2009) menciona que ddurante los años noventa empieza a introducirse en la banca la utilización virtual y online en su sistema, es importante mencionar que el desconocimiento fue una desventaja para la banca

debido a que el personal no se encontraba preparado para este tipo de avances tecnológicas en su diario vivir, pero con el pasar de los años la confianza y conocimiento del personal a cargo fue surgiendo de manera positiva, en la actualidad se pretende priorizar la utilización de estos aplicativos, no todos los países del mundo cuentan con este tipo de herramientas lo que hace que no sean un país en desarrollo.

Según Hernández (2019) en la segunda década del siglo XXI, el sector financiero enfrenta el reto de crear mecanismos de inclusión financiera para la generación de crecimiento económico y prosperidad, donde los avances tecnológicos digitales son una herramienta clave, por tal motivo señala las siguientes ventajas de la inclusión financiera:

- Mayor acceso a los usuarios a bajos costos
- Con la digitalización las personas usan cuentas transaccionales y no es necesario trasladarse
- Para negocios permite tener historial transaccional u operacional lo que permitirá que accedan a créditos, menor riesgo e incluso ahorrar.
- A nivel institucional permite reducir costo en los procesos, espacios físicos y reducción de tiempo en los procesos y sobre todo cubrir zonas remotamente.

Según Avellan (2019) “El código monetario menciona que reducir el analfabetismo digital seria una gran ventaja para mejorar los niveles de inclusión financiera e impulsar la utilización de medios electrónicos como medios innovadores para el crecimiento económico” (p.5).

Para Hermoso (2013) enfatiza que “acceder a internet y a diferentes herramientas tecnológicas se ha convertido en nuestro diario vivir” (p.4). Por tal motivo con más frecuencia encontrar aplicaciones web que facilitan realizar actividades diarias las mismas que ayudan a optimizar tiempo y recursos y sobre todo salir de nuestra zona de confort, una de las implicaciones que más frecuencia se da en estas implementaciones es el hecho de que no todas las personas cuentan con el conocimiento para la utilización de estos aplicativos el mismo que se convierte en una desventaja para incrementar su utilización, existen usuarios que optan por utilizar estos aplicativos para no acudir físicamente a las oficinas de las instituciones financieras como medida de seguridad por la emergencia sanitaria o por el hecho de optimizar tiempos y recursos, para muchos usuarios es una herramienta que permitirá equilibrar su estado de bienestar financiero y tener un mayor control sobre sus ahorros.

Según Hermoso (2013) la utilización de aplicativos webs debe implementar políticas de seguridad, en aspectos tales como: confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información proporcionada por los usuarios para la utilización del aplicativo, bajo este concepto analizar la importancia de la seguridad consiste en un todo general, es decir se basa básicamente en cuidar la integridad e información de los usuarios y sobre todo crear confianza al momento de utilizar el aplicativo.

Para Hermoso (2013) conocer las vulnerabilidades que pueden surgir durante la utilización, es importante mencionar que mediante la utilización de estos aplicativos los usuarios optimizan su tiempo y recursos porque a través de estas herramientas pueden acceder a revisión de saldos de su cuenta, transferencias internas, transferencias interbancarias, pagos de servicios, etc., en la mayoría de los casos este servicio está

activo las 24 horas y no interfiere en las actividades de los usuarios, es decir el sector financiero tiene una gran oportunidad a largo plazo porque se relaciona con la innovación y crecimiento del mercado, por lo tanto el sector financiero debe estar presto a cubrir estos avances tecnológicos mediante innovaciones, realizar campañas masivas sobre la utilización de estos aplicativos y sobre todo trabajar en la seguridad de la información de cada uno de los usuarios para que no sean víctima de estafas.

Según Santamaría & Hernández (2015) menciona que “la implementación y uso de nuevas herramientas tecnológicas han cambiado notable y drásticamente nuestro estilo de vida fundamentalmente en el campo financiero en el que se han generado grandes cambios, desde la utilización de aplicativos webs” (p.10).

Por lo tanto, según Santamaría & Hernández (2015) sugieren tener un conocimiento básico sobre educación financiera, el sector financiero debe constantemente realizar actualizaciones de servicios que puedan acceder los socios, en la actualidad los servicios tecnológicos se han convertido en una herramienta de fácil acceso para personas que mantienen cuentas en el sector financiero que interactúe con los usuarios para satisfacer las necesidades y demanda del consumidor.

Educación financiera

Para Céspedes (2020) considera que la educación financiera es un factor importante en las actividades de las personas a través de los términos: consumo, ahorro, inversión y otros aspectos básicos de finanzas son desconocidos por gran parte de la población, por lo tanto la educación financiera permite que las personas se empoderen al permitirles obtener mayor conocimientos sobre la administración de sus recursos y

la de sus familiares la misma que se convierte en un beneficio a través de decisiones acertadas sobre el uso de productos financieros.

Programa de Capacitacion

Según Bermúdez (2015) considera que los beneficios de un programa de capacitación son:

- Ayuda a las personas a tomar mejor decisiones
- Incrementa la confianza y desarrollo de actividades
- Contribuye positivamente en la adquisición de conocimientos
- Elimina el analfabetismo sobre temas que no tienen conocimientos
- Incrementa el nivel de satisfacción
- Crea motivación en las personas

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque y diseño de la investigación

La investigación consiste en una parte fundamental, dentro del proceso de investigación, el mismo que permite conocer de manera acertada sobre el tipo de investigación que se va a utilizar para el trabajo de investigación “PROGRAMA DE INCLUSION FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEBS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA”, mediante un proceso metodológico apto que permita comprender de manera acertada los pasos desarrollados.

Una investigación acertada se enfoca en conocer y estudiar el aporte que brinda los paradigmas de la investigación que son el análisis cualitativo como cuantitativo, mediante estos paradigmas se puede crear y emplear procesos sistemáticos y empíricos para planificar el conocimiento; por medio de estos dos casos se puede llevar a cabo la observación y la evaluación de fenómenos.

Para Fernandez & Díaz (2002) define el enfoque cualitativo como “ la investigación que realiza registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación y las entrevistas” (p.4)., es decir mediante este enfoque se puede manejar la recolección de datos sin la necesidad de realizar un

cálculo estadístico para descubrir o ajustar preguntas de investigación en el proceso de interpretación; también se construye un proceso inductivo y recurrente, ofreciendo la profundidad de ideas para un mejor entendimiento es decir tiene una perspectiva holística.

Según Fernandez & Díaz (2002) consideran que el enfoque cuantitativo “es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (p.7). Por tal motivo al realizar un enfoque cuantitativo permite examinar datos numéricos necesariamente estadísticos, el mismo que permite definir con claridad el problema de investigación; construye un proceso secuencial, deductivo, probatorio; analiza la realidad objetiva, ofreciendo la generalización de resultados, la precisión, y predicción mediante cuestionarios los cuales permite obtener datos susceptibles de análisis.

A partir de los conceptos mencionados, el trabajo de investigación tendrá un enfoque mixto, el cual permite obtener conocimientos sobre los procesos y resultados, el mismo que permitirá obtener una percepción integral y holística del fenómeno en estudio; es decir un enfoque cuantitativo a través de información histórica de datos estadísticos proporcionados por la cooperativa y un enfoque cualitativo que nos ayudará a interpretar de mejor manera los resultados obtenidos mediante herramientas de apoyo, es decir aplicativos webs como una herramienta de inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., permite obtener resultados más sólidos, es decir los dos enfoques se apoyan para obtener una mejor respuesta y solución al tema de estudio porque son observadas desde diferentes perspectivas, por lo tanto se aplicará una encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., y una entrevista a jefaturas institucionales.

El trabajo de investigación utilizará el método deductivo el mismo que según Pagot (2003) menciona que “se basa en la aplicación de modelos físicos y matemáticos que permite estimar los parámetros de interés a partir de los datos obtenidos el mismo que utiliza estrategias de razonamientos lógicos desde lo general a lo particular de hechos conocidos y obtener conclusiones” (p.7).

Se utilizará la investigación de tipo descriptiva, la misma que según Morales (2012) menciona que “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas ” (p.2)., la misma que permite determinar datos cuantificables mediante la recolección, el mismo que servirá para realizar el analisis estadistitico de la muestra de poblacion.

Descripción de la muestra y el contexto de la investigación

Para comprender de mejor manera la descripción que se va a realizar primero se conocerán los siguientes términos: población y muestra

Para Morales (2012) define que “la población es el universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios los mismo que son obtienen mediante censos” (p.4).

Por su parte Morales (2012) considera que “la muestra es una parte o subconjunto de elementos previamente seleccionados de una población” (p.4)., para lo cual es necesario realizar un muestreo el mismo que permitirá seleccionar un conjunto de individuos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población, una de los principales tipos en el análisis descriptivo es mediante estudios tipo encuesta

Fuentes de información

Para obtener información relevante sobre nuestro tema de estudio “PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEBS PARA LOS SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA”., se obtendrá información de las siguientes fuentes según Morales (2012):

- **Fuentes primarias:** Contiene información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más.
- **Fuentes secundarias:** Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos.
- **Fuentes terciarias:** Son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., cuenta con 31 oficina operativas a nivel Nacional, las mismas que están ubicadas en las Provincias: Chimborazo, Cotopaxi, Morona Santiago, Napo, Pastaza, Pichincha, Santo Domingo y Tungurahua.

A continuación, se presenta un total de socios activos a nivel nacional:

Cuadro N° 3. Socios activos Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

OFICINA	ACTIVAS	
	No	Monto
EL CHACO	488	\$ 96,487.21
PALORA	493	\$ 218,972.67
PUENGASÍ	551	\$ 251,074.41
SANTA CLAR	584	\$ 218,280.16
ALANGASÍ	742	\$ 390,664.12
RIOBAMBA	758	\$ 271,952.67
MOCHA	768	\$ 389,386.50
EL QUINCHE	830	\$ 348,522.80
PUYO2	872	\$ 461,615.42
CARCELEN	902	\$ 266,689.74
TAMBILLO	997	\$ 447,804.68
CONOCOTO	1045	\$ 639,543.67
PATATE	1071	\$ 463,132.60
SAQUISILU	1116	\$ 631,098.29
SANGOLQUÍ	1202	\$ 514,473.62
QUERO	1242	\$ 644,398.40
VILLAFLORA	1413	\$ 553,439.53
MACAS	1789	\$ 558,864.59
MAYORISTA	1948	\$ 1,195,649.31
CEVALLOS	2142	\$ 1,669,558.43
TENA	2255	\$ 826,989.64
SANTO DOM	2350	\$ 828,207.94
LATACUNGA	2449	\$ 926,456.48
OFICINA SUR	2554	\$ 3,045,629.69
TISALEO	2558	\$ 1,645,547.83
IZAMBA	3451	\$ 2,357,336.55
PUYO	4765	\$ 3,051,406.78
PELILEO	6293	\$ 3,660,759.33
PILLARO	7774	\$ 5,630,810.43
SALCEDO	8973	\$ 6,633,336.38
MATRIZ	12871	\$ 12,271,557.69
TOTAL	77246	\$ 51,109,647.56

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. (octubre,2020)

Con fecha corte al 31 de octubre del año 2020, Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., cuenta con 77246 socios a nivel nacional, los cuales 6296 socios utilizan canales web, por lo tanto, nuestra población será de 70950 socios que no cuentan con este servicio, seguidamente se aplicara el cálculo estadístico para determinar la muestra, mediante la siguiente formula:

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$

En donde:

Cuadro N° 4. Descripción variables

Variable	Descripción	Valor
N	Tamaño de la población	70950
σ	Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor	0,5
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96	1,96
E	Límite aceptable de error muestral	0,05
N	Tamaño de la muestra	382

Elaborado por: Fernanda Castro

$$n = \frac{70950 (0,5)^2 (1,96)^2}{(0,05)^2 (70950 - 1) + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(70950)(0,25)(3,8416)}{0,025(70949) + (0,25)(3,8416)}$$

$$n = \frac{68140,38}{178,3329}$$

$$n = 382$$

Realizado el cálculo estadístico el tamaño de la muestra es de n= 382, para lo cual se realizará la aplicación de una encuesta que consta con 13 preguntas de respuesta de selección múltiple, la misma que será aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., a nivel nacional y una entrevista de 11 preguntas a empleados de la institución, la encuesta se aplicará a nivel nacional en 31 Oficinas operativas.

Técnicas de investigación

Constituyen el conjunto de procedimientos y reglas que contribuyen de manera directa al proyecto para establecer la relación con el objeto de estudio a través de

instrumentos que permita recolectar información, por lo tanto, en el trabajo de estudio se utilizarán la encuesta y entrevista.

Encuesta

Para Grasso (2006) “Realizar una encuesta constituye un método de análisis importante en la investigación, es decir permite llegar a conclusiones concretas sobre las opiniones de la sociedad, además permite obtener datos de manera más sistemática y detallada, en consecuencia, la encuesta sirve para estudios exploratorios y descriptivos” (p.15).

Cuestionario

Para Meneses & Rodríguez (2011) define al cuestionario como “una herramienta que permite diseñar un conjunto de preguntas para recoger información ordenada de un grupo de personas en campo y obtener datos estadísticamente relaciones entre variables de su interés” (p.22)., las mismas que se clasifican de la siguiente manera:

- **Preguntas abiertas:** Son aquellas que generan respuestas no compatibles,
- **Preguntas cerradas:** Son aquellas que esperan una respuesta corta y concreta sobre el tema en estudio y son de opción múltiple.

Por lo tanto, en el trabajo de investigación se realizará una encuesta con preguntas cerradas de opción múltiple

Entrevista:

Para Meneses & Rodríguez (2011) “la entrevista es una técnica de investigación cualitativa que se realiza por lo general con preguntan abiertas, por lo tanto, se pueden obtener diferentes criterios de los participantes bajo sus mismos términos” (p.23).

Por lo tanto, Meneses & Rodríguez (2011) consideran los siguientes aspectos importantes al momento de realizar una entrevista:

- Obtener información de las personas
- Conocer la conducta y sentimientos de las personas
- Obtener información sobre las personas enfocadas a su realidad
- Suele ser un complemento importante en la investigación
- No todas las personas se expresan del mismo modo, por lo tanto, tienen diferentes perspectivas.

Operacionalización de Variables

Según Bauce, Córdova, & Ávila (2018) “En todo proceso de investigación al momento de realizar el planteamiento del problema, deben estar las variables; las mismas que para su mejor comprensión deben ser analizadas en el marco teórico, punto en donde se definen conceptualmente las mismas que deben estar conceptualizadas teóricamente, por lo tanto, es en ese punto es necesario que sean aptas para su medición y observación lo cual permitirá tener una medición más real del fenómeno en estudio” (p.8).

Por lo tanto, la medición de variables, la construcción de datos son instrumentos necesarios para llegar a un estudio complejo sobre las mismas y ajustarla lo más posible a las necesidades.

Según Bauce, Córdova, & Ávila (2018) la Operacionalización de las variables, está estrictamente vinculada al tipo de técnica o metodología utilizada para la recolección de datos , las mismas que deben ser compatibles con los objetivos del tema

de investigación, dar respuesta al enfoque empleado y al tipo de investigación que se realiza mediante técnica cualitativas o cuantitativas a modo de captar su sentido y adecuación al contexto de acuerdo a las necesidades esperadas, entre los aspectos más importante de las variable podemos mencionar lo siguiente: representa las características observables y medibles de la investigación, permite obtener datos de valoración y sobre todo constituye un conjunto de valores.

Realizar una revisión, fortalece conocimientos prácticos de las principales categorías de las variables de investigación, que son:

Variable independiente:

- Expone, establece, o comprueba el cambio en los valores de la variable dependiente
- Funciona como factor condicionante de la variable dependiente

Variable dependiente:

- Es el fenómeno o situación explicado
- Es la variable que es afectada por la presencia o acción de la variable independiente.

Proceso de recolección de datos

Operacionalización de Variables

Cuadro N° 5. Variable Independiente: Inclusión Financiera

DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
Representa el acceso a servicios financieros que suplen las necesidades de los usuarios entre ellos: transferencias, ahorros y créditos, el cual fomenta la reducción de la pobreza, aumento de bienestar y reducción de la desigualdad	Acceso	Satisfacción de necesidades	¿Cree usted que la inclusión financiera genera beneficios en el ámbito financiero?	Encuesta
	Educación financiera		¿Cree usted que la inclusión financiera busca disminuir la desigualdad de género en el ámbito financiero especialmente a mujeres?	Encuesta
	Productos financieros		Según su criterio señale las razones por las cuales el sistema financiero tiene barreras que impiden que se realice una adecuada inclusión financiera	Encuesta

Elaborado por: Fernanda Castro

Cuadro N° 6. Variable Dependiente: Aplicativos webs

DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
Son herramientas que los socios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de internet	Herramientas tecnológicas	Uso del aplicativo web	¿Cuenta con acceso a internet?	Encuesta
			¿Estaría dispuesto a utilizar aplicativos webs para realizar transacciones financieras?	Encuesta
			¿Desde su percepción considera necesario el uso de aplicativos webs para evitar riesgos como: fraude, estafas, robos, etc.?	Encuesta
			¿Según su criterio en qué lugar considera usted que es más frecuente la utilización de aplicativos webs?	Encuesta
			¿Considera usted necesario un programa de capacitación sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs para acceder a productos financieros?	Encuesta
	Clientes		¿En qué periodo considera usted necesario realizar capacitaciones sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs?	Encuesta
			¿Cree usted que la Cooperativa realiza una adecuada difusión y control sobre la utilización de aplicativos webs?	Entrevista
			¿Cuáles cree usted que son los beneficios al momento de utilizar aplicativos webs?	Entrevista
			¿Considera usted necesaria la realización de capacitaciones periódicas a los socios de la Cooperativa sobre el manejo de aplicativos webs?	Entrevista

Elaborado por: Fernanda Castro

Análisis de resultados

Una vez aplicada la encuesta y entrevista, se procedió a tabular la información proporcionada por los socios de la cooperativa, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro N° 7. Identifique su sexo

Pregunta 1: Marque el casillero correspondiente a su sexo

Alternativa	Frecuencia
Femenino	203
Masculino	179
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

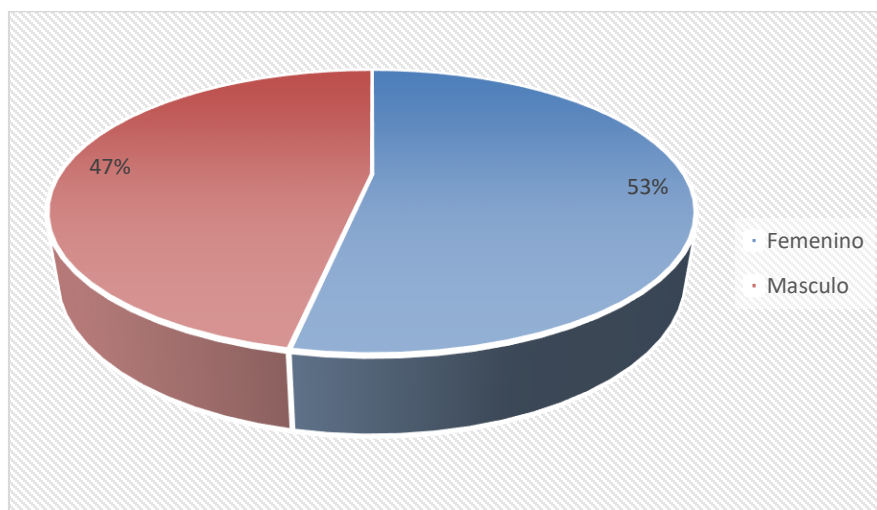


Gráfico N° 1: Identifique su sexo

Pregunta 1: Marque el casillero correspondiente a su género

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Según el estudio realizado en base a los resultados obtenidos, la mayoría de socios encuestados son mujeres que corresponde al 53%, por su parte el 47% son de sexo masculino, mediante el censo 2010 se pudo evidenciar que las mujeres abarcan el 50.4% de la población con un total de 7.305.816 y los hombres representan el 49.6% con un total de 7.177.683

Cuadro N° 8. Marque su edad

Pregunta 2: Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos

Alternativa	Frecuencias
18 años a 24 años	61
25 años a 34 años	89
35 años a 44 años	105
45 años a 54 años	67
Más de 54	59
Menor a 18	1
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

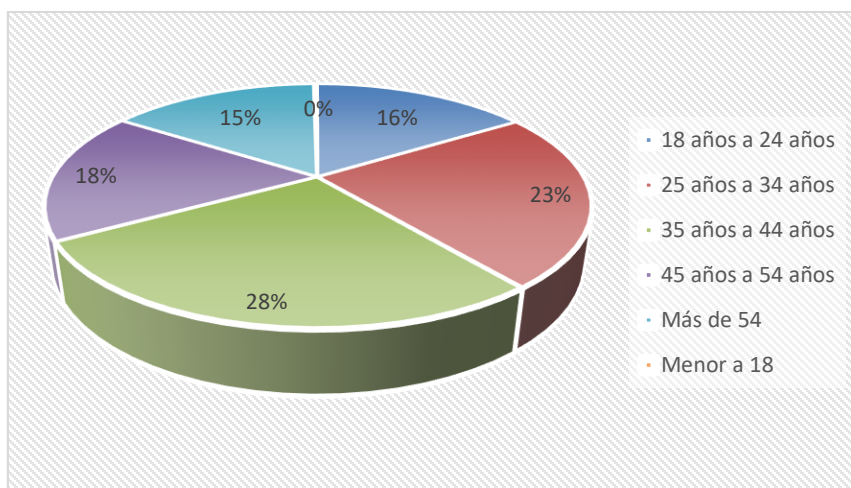


Gráfico N° 2. Marque su edad

Pregunta 2: Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Con relación a la edad de personas encuestadas, se aprecia que las edades comprendidas entre 35 a 44 años poseen el 28% de socios la cual representa la población a la cual estará enfocada la propuesta de trabajo de investigación.

Cuadro N° 9. Nivel académico

Pregunta 3: ¿Cuál es su nivel académico?

Alternativa	Frecuencia
Bachillerato	155
Educación básica	73
Educación superior	121
Ninguna de las anteriores	32
Preescolar	1
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

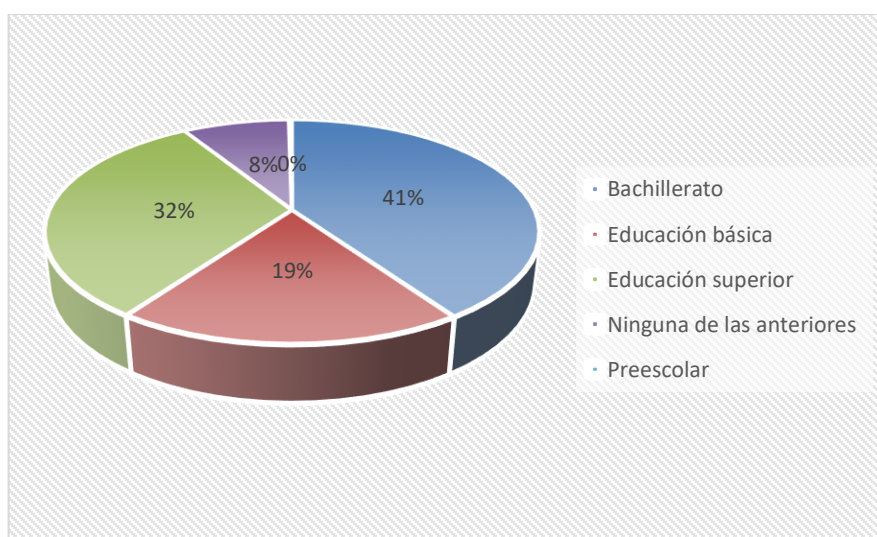


Gráfico N° 3. Nivel académico
Pregunta 3: ¿Cuál es su nivel académico?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: De los socios que forman parte de Coac San Francisco Ltda., el 41% su nivel académico es bachillerato los mismos que se da porque habitan en las zonas rurales de las 31 Oficinas de Coac San Francisco Ltda., por lo tanto, el programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs busca motivar a esta población para su utilización.

Cuadro N° 10. Ubicación zonal del domicilio

Pregunta 4: ¿Su domicilio en que zona está ubicado?

Alternativa	Frecuencia
Zona rural	284
Zona urbana	98
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

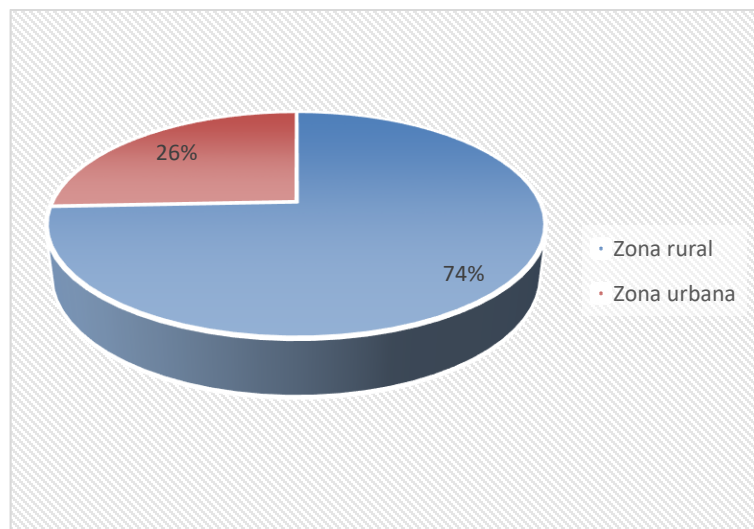


Gráfico N° 4. Ubicación zonal del domicilio

Pregunta 4: ¿Su domicilio en que zona está ubicado?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Incentivar la participación de los socios de Coac San Francisco Ltda., es una de las metas principales de este proyecto de investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas se puede evidenciar que el 74% de socios viven en la zona rural y el 26% de socios viven en la zona urbana, razones como estas son las que motivan la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para aquellas personas que se sienten excluidas y puedan tener un alto nivel de participación en el sector financiero.

Cuadro N° 11. Acceso a internet

Pregunta 5: ¿Cuenta con acceso a internet?

Alternativa	Frecuencia
Siempre	186
A veces	152
Nunca	44
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

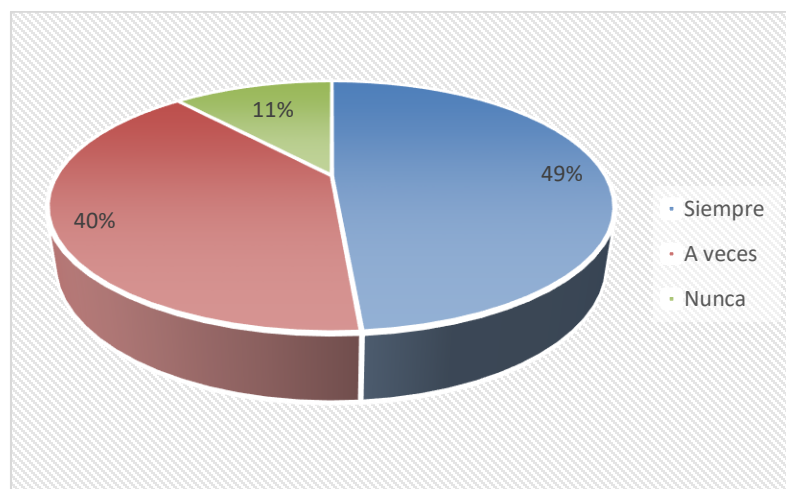


Gráfico N° 5. Acceso a internet
Pregunta 5: ¿Cuenta con acceso a internet?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Se observa que el uso de internet no es una barrera de entrada para el uso del aplicativo, el 49% de socios encuestados siempre tienen acceso a internet, por su parte el 40% menciona que a veces y el 12% menciona que nunca poseen internet, este último punto se da por motivo que su lugar de vivienda está ubicado en sitios que no cuentan con cobertura de internet, telefonía, etc., pero esto no imposibilita el uso del aplicativo para esta población, por otra parte los socios que cuenta con accesos a internet tendrán una formación que adecuada y optima a través de

inclusión financiera con el uso de aplicativos webs el mismo que tiene como propósito brindar productos financieros útiles que satisfagan necesidades.

Cuadro N° 12. Inclusión financiera

Pregunta 6: ¿Cree usted que la inclusión financiera crea beneficios en el ámbito financiero?

Alternativa	Frecuencia
Mucho	265
Nada	26
Poco	91
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

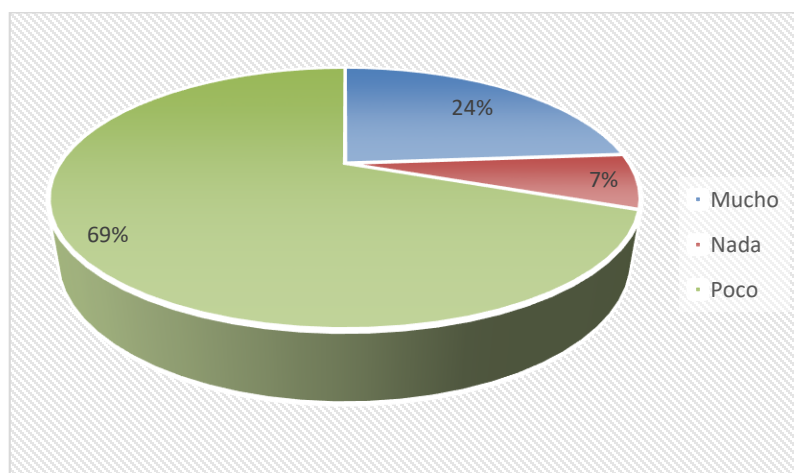


Gráfico N° 6. Inclusión Financiera

Pregunta 6: ¿Cree usted que la inclusión financiera crea beneficios en el ámbito financiero?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: El 69% de socios encuestados manifiesta que la inclusión financiera aporta mucho en la creación de beneficios en el ámbito financiero, el 24% manifiesta que aporta poco y el 7% menciona que no aporta nada, uno de los principales beneficios de la inclusión financiera es la implementación de educación financiera en las personas, la misma que permite tener una mejor estabilidad financiera, disminuye la desigualdad, ayuda a incrementar la economía rural, creación de empleo y mejora

las condiciones de vida de las personas impulsando la prosperidad porque es un factor clave para disminuir la pobreza.

Cuadro N° 13. Desigualdad de género

Pregunta 7: ¿Cree usted que la inclusión financiera busca disminuir la desigualdad de género en el ámbito financiero especialmente a mujeres?

Alternativa	Frecuencia
Siempre	116
Frecuentemente	152
A veces	84
Nunca	30
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

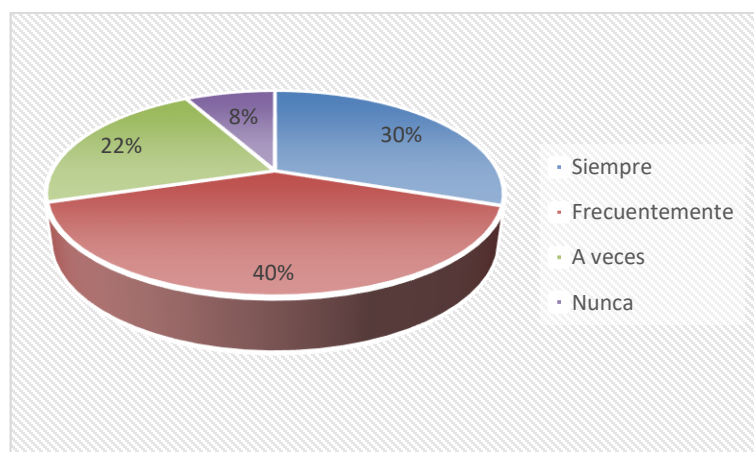


Gráfico N° 7. Desigualdad de género

Pregunta 7: ¿Cree usted que la inclusión financiera busca disminuir la desigualdad de género en el ámbito financiero especialmente a mujeres?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: El 40% de socios encuestados consideran que mediante inclusión financiera si se puede disminuir la desigualdad de género especialmente en mujeres que son víctimas de maltratos domésticos, discriminación, falta de oportunidades, la capacidad que poseen las mujeres en realizar negocios es muy prospera por lo tanto deben inmiscuirse en el sistema financiero, por su parte el 30%

manifiesta que frecuentemente se puede disminuir este tipo de desigualdad, el 22% manifiesta que a veces puede ocurrir este tipo de disminución de la desigualdad, la utilización de aplicativos webs facilita el trabajo, disminuye distancias, son fáciles y seguros de utilizar.

Cuadro N° 14. Barrera para la inclusión Financiera

Pregunta 8: Según su criterio señale las razones por las cuales el sistema financiero tiene barreras que impiden que se realice una adecuada inclusión financiera

Alternativa	Frecuencia
Costo y distancia que impide el uso	54
Desconfianza en el sistema financiero	95
Desconocimiento	102
Falta de documentación	40
Ingresos económicos bajos	25
Miembros de la familia poseen una cuenta	66
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

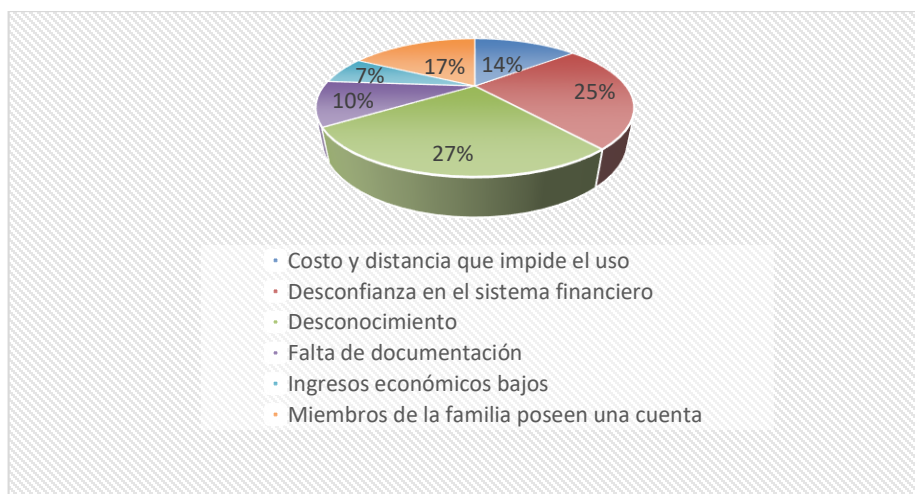


Gráfico N° 8. Barreras para la Inclusión Financiera

Pregunta 8: Según su criterio señale las razones por las cuales el sistema financiero tiene barreras que impiden que se realice una adecuada inclusión financiera

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: El 27% de socios encuestados consideran que una de las barreras principales por la cual no utilizan aplicativos webs es por el desconocimiento que tienen sobre la utilización y manejo del aplicativo, en cambio el 25% de socios encuestados considera que se da por la desconfianza del sistema financiera el mismo que puede darse por noticias falsas por varias personas, por su parte el 17% considera que una de las barreras es porque no les gusta mantener varias cuentas de ahorro en instituciones financieras, por su parte el 14% considera que la distancia y el uso es un gran impedimento, el 10% de socios encuestados considera que la falta de documentación es un cuello de botella para adquirir servicios financieros, el 7% considera que sus ingresos económicos son bajos y que no les alcanza el dinero para ahorrar. Analizado cada uno de los criterios se puede finalizar que es necesario crear un programa de capacitación, el mismo que permitirá que los socios adquieran e incrementen sus conocimientos, esto con el objeto de disminuir la desigualdad y aumentar el bienestar de cada uno de ellos con la incorporación de servicios que suplan sus requerimientos y que cada una de las barreras mencionadas se conviertan en oportunidades para mejorar continuamente.

Cuadro N° 15. Utilización de aplicativos webs

Pregunta 9: ¿Estaría dispuesto a utilizar aplicativos webs para realizar transacciones financieras?

Alternativa	Frecuencia
Siempre	159
A menudo	105
Rara vez	86
Nunca	32
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

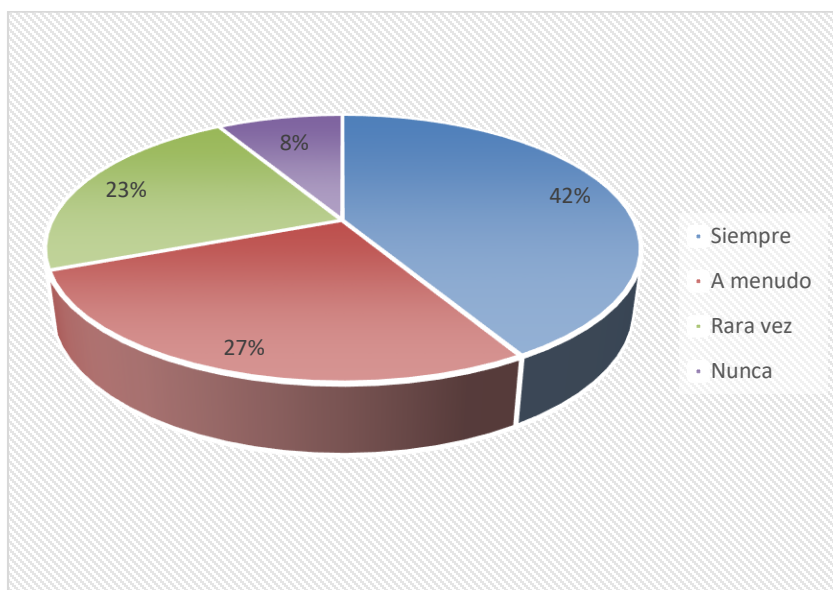


Gráfico N° 9. Utilización de aplicativos webs
Pregunta 9: ¿Estaría dispuesto a utilizar aplicativos webs para realizar transacciones financieras?
Elaborado por: Fernanda Castro
Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: De los resultados obtenidos el 42% de socios de Coac San Francisco Ltda., menciona que siempre utilizarán aplicativos webs y el 27% menciona que lo utilizará a menudo porque su transaccionalidad así lo permite argumentando que sus ingresos económicos no son altos, por su parte el 23% manifiesta que lo realizara rara vez según lo requiera y el 8% considera que no los utilizará nunca., de acuerdo a los resultados obtenidos podemos evidenciar que existe una gran aceptación por parte de los socios para la utilización del aplicativo, el mismo que motiva la implementación de un programa de capacitación para adquirir conocimientos y solventar dudas por parte de los socios de la institución.

Cuadro N° 16. Disminución de riesgos mediante la utilización de aplicativos webs
Pregunta 10: ¿Desde su percepción considera necesario el uso de aplicativos webs para evitar riesgos como: fraude, estafas, robos, etc.?

Alternativa	Frecuencia
Siempre	100
Rara vez	102
A veces	144
Nunca	36
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

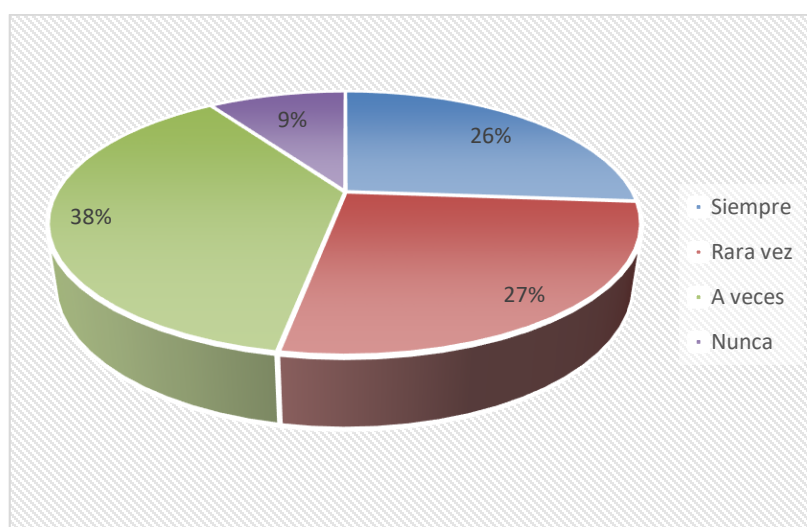


Gráfico N° 10. Disminución de riesgos mediante la utilización de aplicativos webs
Pregunta 10: ¿Desde su percepción considera necesario el uso de aplicativos webs para evitar riesgos como: fraude, estafas, robos, etc.?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Una vez obtenidos los resultados de la encuesta aplicada a los socios de Coac San Francisco Ltda., el 38% de personas encuestadas manifiesta que a veces el uso de aplicativos webs puede evitar riesgos como estafas, robos y robos, este criterio puede darse por que fueron víctimas de este tipo de acontecimientos, por su parte el 26% considera que, si evita este tipo de riesgos, el 27% considera que rara vez y el 9% considera que nunca, por lo tanto el uso del aplicativo cuenta con varias

herramientas que proporciona seguridad de la información del socio y permite a que acceda sin ninguna discrepancia a este servicio.

Cuadro N° 17. Lugar utilización de aplicativos webs

Pregunta 11: ¿Según su criterio en qué lugar considera usted que es más frecuente la utilización de aplicativos webs?

Alternativa	Frecuencia
Domicilio	38
Espacios públicos	33
Lugar de trabajo	46
Todas las anteriores	238
Transporte	27
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

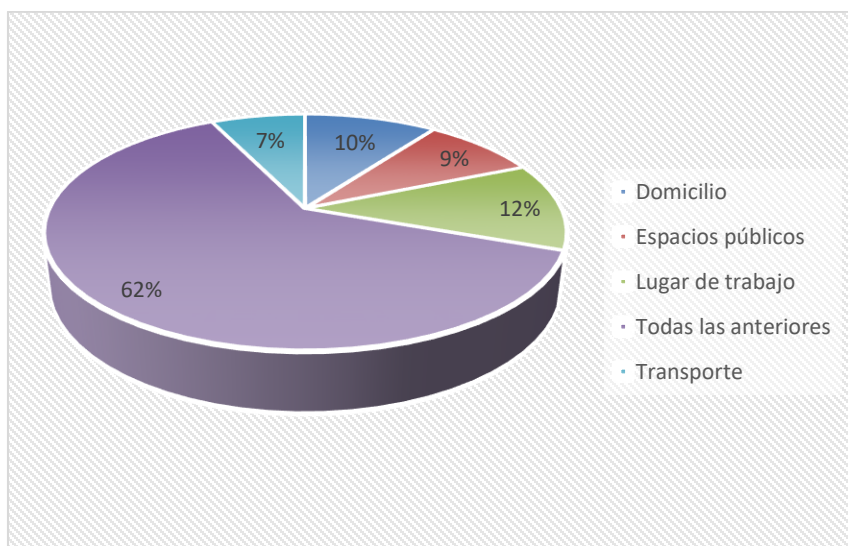


Gráfico N° 11. Lugar utilización de aplicativos webs

Pregunta 11: ¿Según su criterio en qué lugar considera usted que es más frecuente la utilización de aplicativos webs?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Continuando con el análisis de resultados podemos mencionar que el uso del aplicativo puede ser utilizado en el lugar que el socio lo

requiera, por lo tanto, el 62% considera que el uso del aplicativo puede ser: en el trabajo, domicilio, espacios públicos, transporte.

Es importante recalcar que la utilización del aplicativo a más de darle facilidades a los socios tiene costos inferiores a los habituales, por lo tanto, incentiva la cultura del ahorro en las personas y crea mayores beneficios de tiempo y responsabilidad.

Cuadro N° 18. Programa de capacitación

Pregunta 12: ¿Considera usted necesario un programa de capacitación sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs para acceder a productos financieros?

Alternativa	Frecuencia
Muy necesaria	118
Necesaria	237
Poco necesaria	27
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

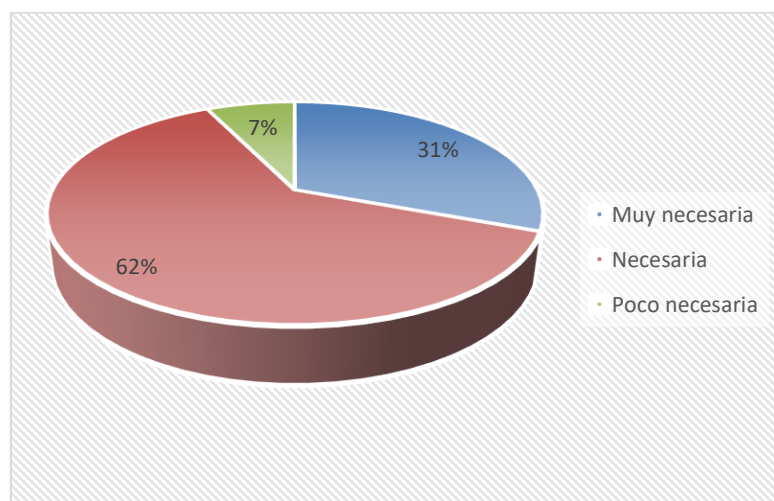


Gráfico N° 12. Programa de capacitación

Pregunta 12: ¿Considera usted necesario un programa de capacitación sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs para acceder a productos financieros?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: De acuerdo a la percepción obtenida por los socios de Coac San Francisco Ltda., consideran que realizar un programa de capacitación sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs es necesaria, de los datos obtenidos el 62% considera que es necesaria porque enriquece el conocimiento de los socios el mismo que brinda la oportunidad de optar por una herramienta que aporte en sus actividades diarias, por su parte el 31% de socios encuestados considera que es muy necesaria y para finalizar el 7% considera que es poco necesaria.

Cuadro N° 19. Periodo de capacitación

Pregunta 13: ¿En qué periodo considera usted necesario realizar capacitaciones sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs?

Alternativa	Frecuencia
Mensualmente	10
Trimestralmente	45
Semestralmente	104
Anualmente	223
Total	382

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

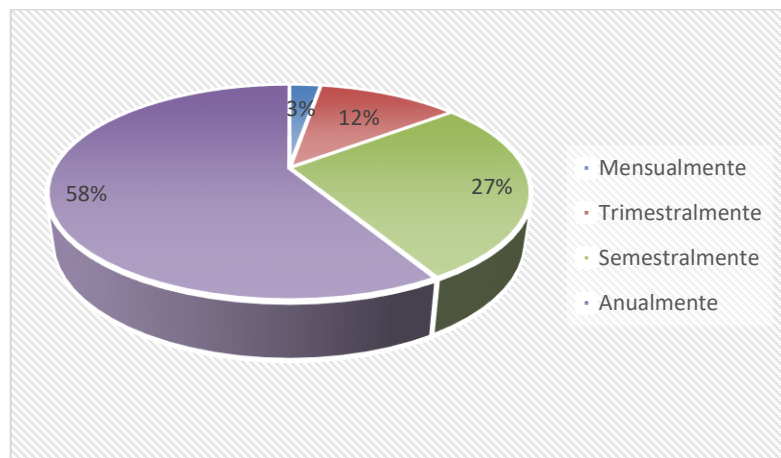


Gráfico N° 13. Período de capacitación

Pregunta 13: ¿En qué periodo considera usted necesario realizar capacitaciones sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs?

Elaborado por: Fernanda Castro

Fuente: Investigación directa

Análisis e interpretación: Luego de observar las diferentes opiniones por parte de los socios de Coac San Francisco Ltda., concluimos que el 58% de socios consideran que las capacitaciones sobre el uso de aplicativos webs mediante inclusión financiera se deben realizar anualmente, esto con el afán de aprender el uso del aplicativo y conocer sus beneficios.

Lo que se plantea con esta propuesta es aportar a que los socios de Coac San Francisco Ltda., obtengan conocimiento sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs y que se fortalezca la igualdad de oportunidad para los habitantes de las zonas rurales

Conclusión encuestas:

Mediante la implementación de la encuesta a 382 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., se pudo evidenciar con mayor claridad cuáles son las debilidades e inquietudes que impiden el uso del aplicativo en un mayor porcentaje, una de las barreras que se presenta es el desconocimiento por parte de los socios sobre el uso y beneficios que conlleva utilizar aplicativos webs, por tal motivo realizar un programa de capacitación es fundamental para incrementar el nivel de conocimiento por parte de los socios.

Conocer el criterio de los empleados de la cooperativa es de gran importancia para el presente trabajo de investigación, por lo tanto, se realizó una entrevista a la jefatura de Marketing, Operaciones y Comercial, la misma que permitió llegar a los siguientes:

1. ¿Considera usted necesario que los socios utilicen aplicativos webs?

La utilización de aplicativos webs se considera como una herramienta de ayuda para que los socios realicen sus transacciones, por lo tanto, uno de los objetivos principales de la utilización del aplicativo es la optimización de tiempo y recursos, adicional se considera que es necesario la utilización del aplicativo porque permite obtener mayores facilidades a las que pueden acceder los socios.

2. ¿Cree usted que la Cooperativa realiza una adecuada difusión y control sobre la utilización de aplicativos webs?

La institución tiene una falencia bastante proporcional en la difusión sobre el uso de aplicativos webs, por lo tanto, se debería poner mayor énfasis en este tipo de servicio y brindar una imagen que impulse a que los socios opten por usar esta herramienta de ayuda para sus transacciones diarias, adicionalmente se debería realizar una campaña masiva sobre los beneficios del aplicativo y los diferentes medios electrónicos que los socios pueden acceder, el departamento de marketing debe realizar una propuesta llamativa para que los socios se sientan atraídos por la utilización de aplicativos.

3. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios al momento de utilizar aplicativos webs?

Los socios al momento de utilizar aplicativos webs tienen grandes beneficios, como primer punto podemos mencionar la optimización tiempo y recursos como por ejemplo evitar realizar largas filas en las agencias y sobre todo evitar tiempos muertos los mismos que pueden ser utilizados para otras actividades, no pagar transporte y sobre todo seguridad , adicionalmente uno de los mayores beneficios es que el costo por el

pago o transferencias tienen costos más bajo a diferencia de las transacciones que se realiza presencialmente, como por ejemplo las transacciones que se realizan en ventanilla para pago de servicios tiene un costo de 0.57 ctvs., en el aplicativo tiene un costo de 0.27 ctvs.

4. ¿Cree usted que la ubicación geográfica de socios es una desventaja para la utilización de aplicativos webs?

Los socios que habitan en zonas rurales tenían mayor dificultad para acceder al servicio de aplicativos web porque no contaban con acceso a internet por su ubicación geográfica, pero en la actualidad los avances de la tecnología han avanzado rápidamente, por lo tanto es más accesible contar con este servicio, por otra parte esta desventaja se ha convertido en una oportunidad para empresas que ofertan servicios de internet y buscan la manera de brindar el servicio precios accesibles que estén al alcance de su bolsillo, además de ello las comunidades han implantación el servicio de internet gratuito para personas de bajos recursos económico por lo tanto, no se convierte en el impedimento para su utilización.

5. ¿Considera usted necesaria la realización de capacitaciones periódicas a los socios de la Cooperativa sobre el manejo de aplicativos webs?

Para los socios conocer a fondo sobre los servicios que brinda la institución es una oportunidad, por lo tanto, es fundamental brindar mayor soporte y explicación sobre la utilización de aplicativos webs, existe un gran porcentaje de socios que desconfían del aplicativo, pero con las capacitaciones se podrá explicar su fácil manejo y beneficios, de acuerdo a las encuestas realizadas los socios mencionan que se

deberían realizar capacitaciones anuales para conocer el uso del aplicativo y sobre todo realizar actualizaciones sobre cambios que se puedan presentar.

Análisis entrevista:

Conocer los puntos de vista mencionados por parte de los funcionarios de la institución a través de la interacción fue enriquecedor porque permite tener una idea clara sobre los puntos en los cuales se debe trabajar en la implementación de la propuesta, la misma que buscar incrementar y motivar el uso de aplicativos webs a través de inclusión financiera.

CAPÍTULO III

PRODUCTO

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., es una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros, ejecutados con calidad para contribuir al bienestar de sus socios, clientes y la sociedad.

La presente investigación tiene como finalidad diseñar un programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., el mismo que aportará y motivará el uso y acceso de servicios financieros mediante herramientas tecnológicas que satisfagan las necesidades de los socios a través de la adquisición de nuevos conocimientos.

Nombre de la propuesta

Programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san francisco Ltda.

Objetivos

Objetivo general

Motivar el uso de aplicativos webs a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., a través de inclusión financiera.

Objetivos específicos

Diseñar métodos prácticos para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., a través de medios digitales, charlas, talleres y cursos para un mejor conocimiento y desempeño en el uso del aplicativo web.

Elaborar un cronograma de trabajo sobre las tareas y recursos que se utilizaran para desarrollar el programa de capacitación para los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Estructura de la propuesta

Para el desarrollo del programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs, como primer punto se debe elaborar un cronograma de tareas a desarrollar, las capacitaciones deben realizarse anualmente de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, además de ellos los socios encuestados consideran necesario realizar capacitaciones, uno de los motivos principales por el cual se debe realizar estas capacitaciones es para incrementar conocimientos en cada uno de los socios.

Por lo tanto, se estableció el siguiente cronograma de tareas:

Cuadro N° 20 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA								
ACTIVIDADES	AÑO 2021							
	ABRIL				MAYO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Planificación de la propuesta								
Determinar objetivos								
Investigación sobre el tema de estudio								
Imagen Corporativa								
Contenido								
Desarrollo del instructivo								
Establecer estrategias								
Determinar beneficios								
Impacto social y económico								
Capacitación								

Elaborado por: Fernanda Castro

Cuadro N° 21 Contenido capacitación

TEMAS	CONTENIDO	CARGA HORARIA
Introducción	• Educación, formación e información • Compromiso con la comunidad	3 HORAS
Glosario	• Inclusión financiera • Aplicativos web • Web transaccional • App móvil • Educación Financiera	
Acceso al aplicativo	• App Móvil • Web transaccional	
Seguridad de la información	• Confidencialidad • Integridad • Disponibilidad	
Aspectos a considerar para la creación de claves	• Contraseña • Características • Restricciones	
Instructivo	• Pasos	
Beneficios	• Ventajas	

Elaborado por: Fernanda Castro

La estrategia principal para motivar la utilización de aplicativos webs es realizar capacitaciones a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., de manera presencial y virtual, para lo cual se diseñó un instructivo, mediante estas capacitaciones se disminuirá el desconocimiento por parte de los socios.

El material proporcionado a los socios que participan de la capacitación tiene una estructura en forma de cartilla, la misma que se le asignó el nombre “APRENDER SANFRA”.

Cuadro N° 22 Estrategias

Estrategias	Descripción
Educación Financiera	A través de educación financiera los socios incrementan su nivel de comprensión a cerca de los costos, beneficios y riesgos de los mismos, por lo tanto, a mayor educación financiera, existe más ahorro, mejores decisiones para invertir, menor nivel de endeudamiento lo que genera un mayor nivel de vida, es necesario enumerar los siguientes puntos: • Conocer términos básicos sobre temas financieros • Comprender como se aplica en su vida cotidiana • Aplicar en sus finanzas • Elaborar presupuestos • Como darle prioridad a tu ahorro
Servicios Financieros	Ofrecer e incrementar productos financieros que se adapten a los requerimientos de los socios a través de convenios.
Sectores excluidos	Igualdad de oportunidades para todos los sectores que conforman la cooperativa especialmente a socios que habitan en lugares lejanos.
Reducción de costos	Incentivar a los socios a realizar sus transacciones y pagos financieros a menor costo.
Capacitación	Diseñar un programa de capacitación que motive la utilización de aplicativos webs mediante la elaboración de cartillas explicativas, la misma que será de manera presencial y virtual.

Elaborado por: **Fernanda Castro**

CAPACITACIÓN INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVES DE APLICATIVOS WEBS PARA LOS SOCIOS DE

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.



APRENDE SANFRA

Introducción

La tecnología con el pasar de los años se ha convertido en un aliado de la inclusión financiera, porque a través de esta herramienta los usuarios podrán acceder a servicios financieros a bajo costo que suplan sus actividades de gestión como son: pago de servicios, transferencias, ahorro, crédito, etc., con el objeto principal de incrementar su bienestar y disminuir la desigualdad y pobreza.

Principios del Cooperativismo

Educación, formación e información: A través de este principio se busca contribuir eficazmente en los conocimientos adquiridos por los socios.

Compromiso con la comunidad: Permite contribuir voluntariamente al desarrollo y bienestar de los socios a través de vías de comunicación eficaces

GLOSARIO

Inclusión Financiera: Permite que todas las personas pueden acceder a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, de manera conveniente y con dignidad para los clientes incluidos los discapacitados, pobres, rurales y otras poblaciones excluidas.

Educación Financiera: Consiste en la capacidad de entender como se administra el dinero, lo obtiene e invierte. A mayor educación financiera más ahorro y mejor toma de decisiones.

Web Transaccional: Es una plataforma virtual que le permite realizar transacciones monetarias y no monetarias a través de internet con mayor facilidad internet o dispositivo móvil

Aplicativo web: Son aquellas herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de internet o dispositivo móvil

App móvil: Son aquellas aplicaciones destinadas a su utilización en tabletas, celulares, etc., internet con mayor facilidad internet o dispositivo

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Confidencialidad:

Garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas

Integridad:

Salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento

Disponibilidad:

Garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma cuando lo requieran

CREACIÓN DE CLAVES

- Elegir contraseñas de al menos 8 caracteres compuestas por: mayúsculas, minúsculas, números, caracteres especiales
- No utilizar contraseñas fáciles de adivinar
- No compartir las contraseñas con otros.
- No usar la misma contraseña en varios servicios

REGISTRO DE USUARIO

PASO 1: Para comenzar, ingrese a la página web de la Cooperativa: www.coac-sanfra.com y de click en la opción canales electrónicos, o ingrese al link <https://www.csf.ec> o a vez al aplicativo SANFRA MÓVIL

PASO 2: Al ingresar usted encontrará una pantalla con la opción "REGISTRESE", debe dar un click (natural o jurídica).

PASO 3: A continuación, usted podrá revisar los términos y condiciones para el uso del aplicativo de canales electrónicos, una vez leído damos click en "SIGUIENTE" para poder avanzar con el registro

The image displays three sequential screenshots of the San Francisco LTDA user registration interface. The top screenshot is a banner with the logo and text: "Únete a San Francisco en línea" and "www.coac-sanfra.com", featuring a magnifying glass over a "Regístrate" button. The middle screenshot shows the login page with a "Usuario:" field, a "Ingresar" button, and a "Regístrate: Persona | Empresa" link. The bottom screenshot shows the "Solicitud de registro" page, specifically "Paso 1 de 3: Términos y condiciones", which includes a scrollable list of terms and conditions, a checkbox for "Acepto los términos y condiciones", and "Cancelar" and "Siguiendo" buttons.

PASO 4: Llene su información personal, todos los campos que contienen (*) son de carácter obligatorio, digite un nombre de usuario a su elección y presione "SIGUIENTE"

PASO 5: Revise que los datos ingresados sean correctos, escriba la palabra que se encuentra en la parte inferior de la imagen en verificación y presione "CONFIRMAR"

PASO 6: ¡Listo! Su solicitud para canales electrónicos se encuentra registrada y en proceso de aprobación

PASO 7: El titular de la cuenta puede acercarse a la Agencia más cercana a su domicilio para firmar el contrato de canales electrónicos o recibirá una llamada telefónica de CALL CENTER

The image displays two sequential screenshots of a web registration process.

Screenshot 1: Solicitud de registro - Paso 2 de 3: Información personal

This form contains the following fields:

- Tipo de documento: * (Dropdown menu, labeled "Seleccionar una opción", marked as "* Requerido")
- Nro. de documento: * (Text input, marked with a question mark icon)
- Nombre: * (Text input)
- Apellido: * (Text input)
- Correo electrónico: * (Text input)
- Teléfono: (Text input)
- Teléfono móvil: * (Text input with a country code dropdown set to "+593" and a length indicator "(Largo: 9)", marked with a question mark icon)
- Nombre de usuario: * (Text input)
- Resumen mensual: ☒ (with a question mark icon)

Navigation buttons at the bottom: "Cancelar" (with a close icon), "< Anterior", and "Siguiente >" (highlighted in blue).

Screenshot 2: Paso 3 de 3: Confirmar la información del registro

This screen displays the "Datos del Cliente" section with the following information:

- Tipo de documento: CÉDULA DE IDENTIDAD
- Nro. de documento: (empty)
- Nombres: (empty)
- Apellidos: (empty)
- Correo electrónico: (empty)
- Teléfono: (empty)
- Teléfono móvil: (empty, with a small flag icon)
- Nombre de usuario: (empty)
- Resumen mensual: ☒

At the bottom, there is a reCAPTCHA verification area with a checkbox labeled "No soy un robot" and the reCAPTCHA logo. Below this are navigation buttons: "Cancelar" (with a close icon), "< Anterior", and "Confirmar" (highlighted in green, with a checkmark icon).

INGRESO A CANALES ELECTRÓNICOS

PASO 1: Para comenzar, ingrese a la página web de la Cooperativa: www.coac-sanfra.com y de click en la opción canales electrónicos, o ingrese el al link <https://www.csf.ec> o a vez al aplicativo SANFRA MÓVIL

PASO 2: Digite su nombre de usuario y presione "INGRESAR"

PASO 3: Ingrese la contraseña que le fue enviada por correo electrónico y presione el botón "SIGUIENTE"



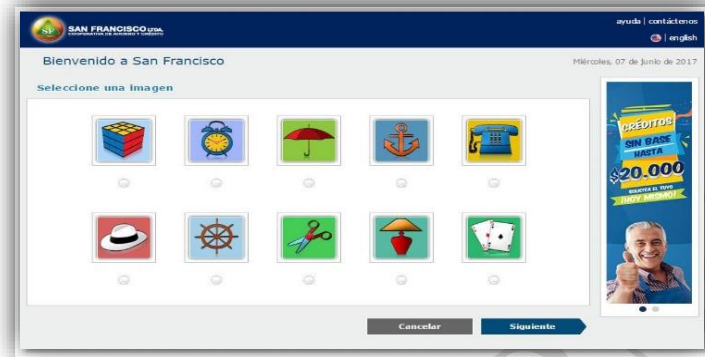
PASO 4: Ingrese su contraseña y registre una nueva de los menos 8 caracteres que contenga un número y una letra mayúscula para uso y seguridad. Presione "CONFIRMAR"

PASO 5: Escoja una imagen y presione el botón "SIGUIENTE"

PASO 6: Plantee y registre su pregunta y respuesta secreta, junto con el PIN de 4 dígitos que serán solicitados al momento de confirmar su transacción electrónica y presione "SIGUIENTE"

PASO 7: Escoja y responda una de las preguntas de seguridad y presione "CONFIRMAR"

PASO 8: Ahora su cuenta está configurada y lista para ingresar a CANALES ELECTRÓNICOS



Pregunta Secreta:

Respuesta:

PIN:

Confirme su PIN:

Cancelar Anterior Siguiente

MANUAL DE TRANSACCIONES

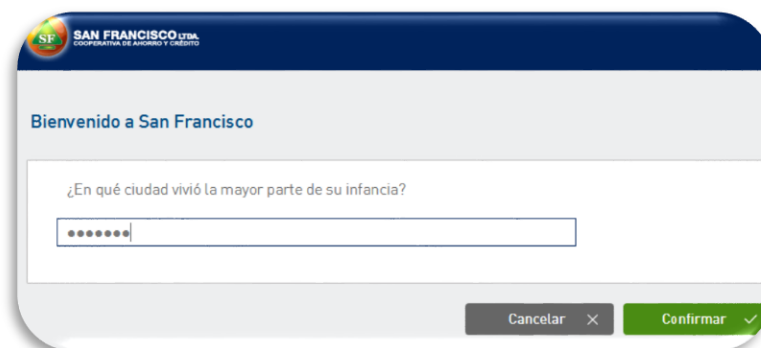
PASO 1: Para comenzar, ingrese a la página web de la Cooperativa: www.coac-sanfra.com y de click en la opción canales electrónicos, o ingrese el al link <https://www.csf.ec> o a vez al aplicativo SANFRA MÓVIL

PASO 2: Ingrese el usuario que se registró en el portal y presione el botón "INGRESAR"

PASO 3: Verifique que la imagen corresponda a la que escogió en su registro. De click en el botón "SIGUIENTE"

PASO 4: Ingrese la respuesta a la pregunta de seguridad "CONFIRMAR"

PASO 5: Tendrá acceso de consulta a los productos que mantenga en la Cooperativa



TIPOS DE TRANSFERENCIAS

REGISTRO DE CUENTAS

PASO 1: Para realizar una transferencia interna o a otras instituciones financieras, primero debemos registrar a nuestro beneficiario en la opción: MENU-TRANSFERENCIAS- PRODUCTOS A TERCEROS

PASO 2: Damos click en agregar

PASO 3: Seleccionamos tipo de transacción (a cuentas de terceros, a otros bancos, etc.) y damos Click en “SIGUIENTE”

PASO 4: Ingresamos la información solicitada y damos click en “SIGUIENTE”

PASO 5: Verificamos la información y damos click en “CONFIRMAR”

☐	A otros bancos	Cuenta corriente	XXXX-004	USD	Zarzal Representaciones Internacionales S.A	☒
--------------------------	----------------	------------------	----------	-----	---	-------------------------------------

Página 1 de 6 (60 elementos) < 1 2 3 4 5 6 >

[Eliminar](#) [Agregar](#)

Productos de terceros

Seleccionar el tipo de transacción

Mensajes Favoritos

Tipo de transacción: * * Requerido

- Seleccionar una opción
- A cuentas de terceros
- A otros bancos
- Internacional
- LBTR

[Siguiente >](#)

Productos de terceros

Datos del producto de terceros

Mensajes Favoritos

Tipo de producto: * * Requerido

Número de producto: *

Moneda: Dólar estadounidense

Nombre del beneficiario: CASTRO PAREDES

Correo electrónico del beneficiario:

Alias:

[< Anterior](#) [Siguiente >](#)

TRANSFERENCIAS

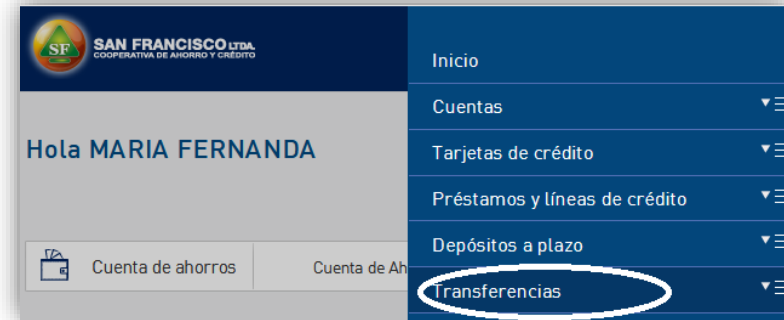
PASO 1: Proceda a realizar la transferencia en la opción: MENU-TRANSFERENCIA

PASO 2: Seleccione el tipo de transferencia que desea realizar: Cuentas internas - otras instituciones financieras

PASO 3: Seleccione cuenta de ahorros y de click en “SIGUIENTE”

PASO 4: Selección el beneficiario y de click en “SIGUIENTE”

PASO 5: Ingrese la información solicitada y de click en “SIGUIENTE”



PASO 6: Verifique la información. Para proceder de click en "CONFIRMAR" "ANTERIOR" para corregir datos o "CANCELAR"

PASO 7: Ingrese el PIN para la verificación y presiones "CONFIRMAR"

PASO 8: ¡Listo! Su transferencia ha sido ingresada con éxito. Recuerde que las transacciones internas se efectúan inmediatamente, mientras que las transferencias a otras instituciones financieras se harán efectivas en un plazo máximo de ocho horas laborables.

Transferencia

Paso 4 de 4: Confirmación de la transferencia

Cuenta origen:

Cuenta de ahorros
Cuenta de Ahorro
XXXXXX-100
Monto a debitar US\$ 20,00

US\$ 20,00

Cuenta destino:

Cuenta de ahorros
Cuenta de Ahorro
XXXXXX-490
Monto a acreditar US\$ 20,00

Información adicional de la transferencia

Costo transacción: US\$ 0,00
Descripción: PAGO
Notificación: mafer_170988@hotmail.com

< Anterior Cancelar X Confirmar ✓

Firma

Ingrese el PIN para confirmar la transacción

☒ PIN

●●●●

Cancelar X Confirmar ✓

RECAUDACIÓN DE SERVICIOS

REGISTRO DE SERVICIOS

PASO 1: Para comenzar, ingrese a la página web de la Cooperativa: www.coac-sanfra.com y de click en la opción canales electrónicos, o ingrese el al link <https://www.csf.ec> o a vez al aplicativo SANFRA MÓVIL



San Francisco UTA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

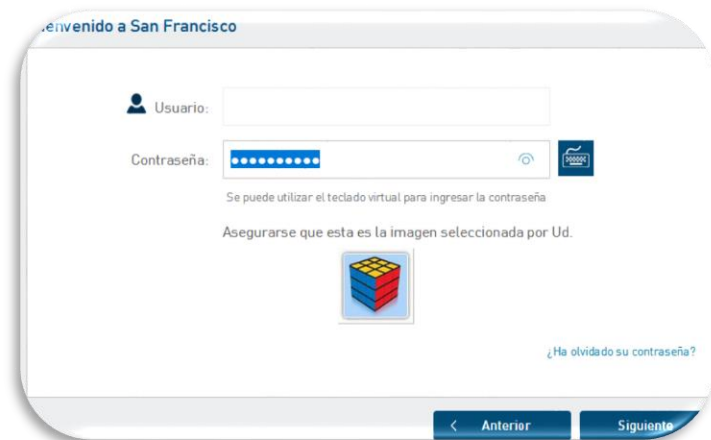
Bienvenido a San Francisco

Usuario: MCSFE25

Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar el nombre de usuario

Ingresar

PASO 2: Ingrese el usuario que se registró en el portal y presione el botón "INGRESAR"



Bienvenido a San Francisco

Usuario:

Contraseña:

Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar la contraseña

Asegurarse que esta es la imagen seleccionada por Ud.

¿Ha olvidado su contraseña?

< Anterior Siguiente >

PASO 3: Ingrese la contraseña y verifique la imagen corresponda a la que escogió en su registro. De click en el botón "SIGUIENTE"

PASO 4: Ingrese la respuesta a la pregunta de seguridad "CONFIRMAR"

PASO 5: Click en: MENU- PAGO DE SERVICIOS – SUSCRIPCIÓN

PASO 6: Escogemos la opción nuevo servicio: damos click en categoría (servicios)- ingresamos la descripción

PASO 7: Click "AGREGAR". Registro exitoso



PROCESO PAGO DE SERVICIOS

PASO 1: Click en: MENU- PAGO DE SERVICIOS - PAGO DE SERVICIOS

PASO 2: Click en servicio precargado "SIGUIENTE"

PASO 3: Escogemos la opción a cancelar y la cuenta a debitar "SIGUIENTE"

PASO 4: Verificamos la información:
"CONFIRMAR"; "ANTERIOR"

PASO 5: Ingresamos PIN,
"CONFIRMAR"

PASO 6: PAGO EFECTUADO
SATISFACTORIAMENTE

Pago de servicios Menú Mensajes Favoritos

Paso 4 de 4: Confirme el pago

Cuenta origen: CASTRO MORALES MARIA FERNANDA US\$ 293,86 XXXXX-100 Cuenta de Ahorro Cuenta de ahorros Monto a debitar US\$ 6,94	US\$ 6,94	Servicio: FIJO, INTERNET, TV CASA DOS Factura: MORALES BENAVIDES DENNIS YOJAI Vencimiento: 10/04/2021 Monto a acreditar US\$ 6,94
--	------------------	--

Información adicional
Notificación:
Costo transacción: US\$ 0,27

< Anterior Cancelar ✕ Confirmar ✓

Firma

Ingresar los datos y presione confirmar

PIN

Cancelar ✕ Confirmar ✓

BENEFICIOS

Uso, acceso y datos seguros al momento de adquirir servicios, el mismo que facilita a los socios optimización de tiempo y recursos

No es necesaria la presencia física de los socios para realizar sus transacciones operativas

Es una alternativa que suple las necesidades de gestión de los socios en pago de servicios, solicitudes de crédito, transferencia, etc.

Minimiza gastos de los usuarios porque realizar operaciones mediante la web trasaccional los costos son inferiores

Reduce la utilización de dinero en efectivo y posibles riesgos de estafas

Presupuesto

Cuadro N° 23 Presupuesto

Recurso	Cantidad	Valor monetario	Valor total
Capacitador	1.00	300.00	300.00
Instructivo	382.00	0.40	152.80
Refrigerio	382.00	0.75	286.50
Internet	1.00	20.88	20.88
Proyector	1.00	20.00	20.00
Esferos	382.00	0.12	45.84
SUMA			826.02

Elaborado por: Fernanda Castro

- De acuerdo al análisis realizado sobre el presupuesto, se tomó la muestra de 382 socios que participaron en la encuesta, bajo esta referencia se consideró un capacitador para cumplir con la jornada de capacitación la misma que se realizará una vez al año de manera presencial y virtual dependiendo las circunstancias y de acuerdo a la emergencia sanitaria que atraviesa a nivel mundial , para lo cual se realizará la entregará del material (instructivo, esféros) a los socios, el objetivo de entregar un instructivo es para que los socios adicionalmente después de recibir la capacitación tengan una guía o apoyo en caso de tener alguna duda, como valor agregado se entregará un número telefónico para apoyo y soporte en caso de requerirlo.

Validación de la propuesta

Para validar la propuesta Programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san francisco Ltda. se toma el método de valoración a través de la práctica, para lo cual se realizó una capacitación a 8 personas que son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

San Francisco Ltda., de la Parroquia Huambalo perteneciente al Cantón Pelileo de la Provincia de Tungurahua, los mismos que tienen la predisposición de conocer la utilización del aplicativo y que forman parte de las encuestas realizadas.

- En anexos consta las evidencias.

Proyección

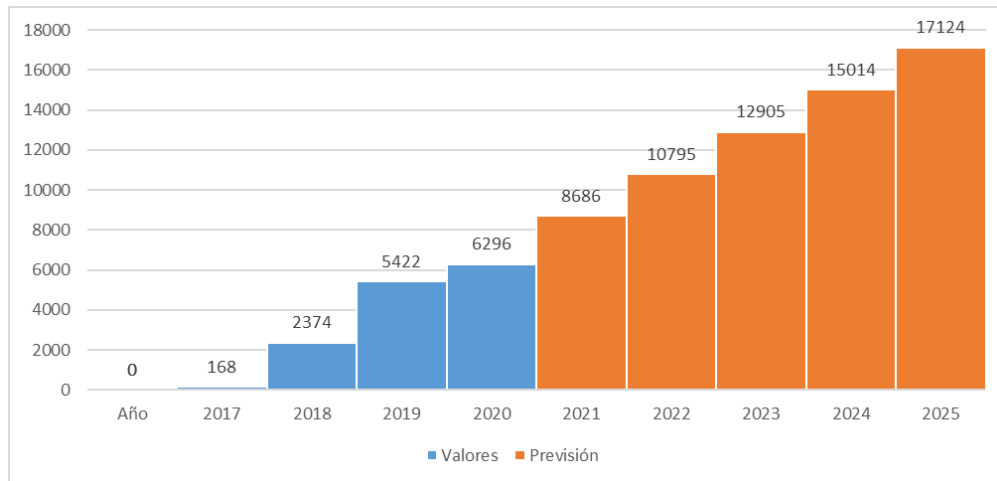
Una vez realizada la capacitación se proyectan los siguientes resultados realizados para 5 años en base a datos históricos proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., desde el año 2016:

Cuadro N° 24 Proyección

Año	Mercado Objetivo	Proyección
2017	168	
2018	2374	
2019	5422	
2020	6296	
2021		8686
2022		10795
2023		12905
2024		15014
2025		17124

Elaborado por: Fernanda Castro

Gráfico N° 14 Proyección



Elaborado por: Fernanda Castro

De acuerdo a los resultados obtenidos existirá un incremento entre el año 2020 al 2021 de 2390 socios que utilizarán el aplicativo web que corresponde al 37%, lo cual resulta favorable y positiva la capacitación.

Impacto Social

Mediante un programa de inclusión financiera a través de aplicativos webs el impacto social que genera es disminuir la desigualdad en los socios, incrementar igualdad de condiciones para todos aquellos socios que se sientan en desventaja al momentos de utilizar este servicio y que se ven afectados en adquirir herramientas de ayuda que suplan sus necesidades de gestión como: transacciones, consultas, etc., las desventajas pueden darse por vivir en zonas rurales, nivel de educación, etc. por lo tanto realizar una capacitación a estos sectores vulnerables promueve incrementar el nivel de conocimiento y disminuir el desconocimiento en los socios, una vez realizada la capacitación el porcentaje de socios que utilizan el aplicativo incrementará, de tal

manera este proceso está relacionado con conocimientos y actitudes que adquieren los socio y que benefician a cada uno de ellos a cumplir con sus obligaciones financieras y aprovechar las oportunidades que están en su entorno financiero, también es importante mencionar que con la utilización de aplicativos se disminuye el uso del efectivo y la probabilidad de contagios de COVID-19 porque disminuye el contacto con monedas y billetes, evita aglomeraciones, no es necesaria la presencia física, realizar largas filas y evitar riesgos.

Impacto Económico

Por su parte el impacto económico que generada en los socios es la disminución de costos. A continuación, se adjunta cuadro comparativo sobre costos:

Cuadro N° 25 Costos transacciones

COMPARATIVO		
SERVICIO	COOPERATIVA	WEB TRANSACCIONAL
Transferencia Interbancaria	\$1.92	\$0.00
Pago se servicios	\$0.57	\$0.27
Transporte	\$0.55	\$0.00
Copia de cédula	\$0.15	\$0.00

Elaborado por: Fernanda Castro

Se realizó un cuadro comparativo sobre la utilización de servicios financieros cuando los socios adquieren servicios en la cooperativa como en la web transaccional, por lo tanto, se puede evidenciar que al utilizar la web transaccional los gastos de los socios disminuyen, es decir existe un ahorro \$2,92; por tal motivo el costo para adquirir este tipo de servicio es inferior. Además de ello demuestra el compromiso entre las partes para la utilización de medios de pago electrónicos a bajo costo.

CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de investigación se pudo evidenciar que mediante un programa de inclusión financiera que promueva la utilización de aplicativos webs en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., responde a cumplir las expectativas de los socios mediante alternativas diferentes de gestión que suplan sus necesidades diarias mediante la optimización de tiempo y recursos.
- A través de fundamentos teóricos y metodológicos del tema de investigación se pudo conocer el contexto de las variables en estudio (inclusión financiera y aplicativos webs) y tener una idea más clara sobre cuál es el impacto que conlleva su aplicación.
- La Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda., presentaba factores que limitaban la utilización de aplicativos webs por lo tanto conocer estos factores (desconocimiento) fue fundamental para determinar el proceso a seguir que cumpla con cada una de las expectativas de los socios y convertirlas en oportunidades para nuestro tema de investigación.
- Mediante un programa de capacitación que fomente la utilización de aplicativos webs en el marco de la inclusión financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., los socios podrán utilizar herramientas tecnológicas que contribuyan de una manera positiva su participación, fortalecimiento y aprendizaje con el objetivo de incrementar su conocimiento sobre el manejo y beneficios que conlleva su utilización.

- A través de la utilización de aplicativos webs, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., busca motivar la participación de los socios mediante inclusión financiera con la finalidad de disminuir la desigualdad e incrementar igualdad de oportunidades con el uso de medios de pago seguro y eficiente que benefician a los socios y que no sea necesaria su presencia física y más aún con la disminución de costos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., difundir la capacitación virtual a los socios a través de medios electrónicos por medio de su página web para que obtengan mayor conocimiento sobre el manejo del aplicativo.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., tener un chat en línea que pueda solventar inquietudes presentadas por los socios.
- Se recomienda realizar un seguimiento mensual sobre el uso del aplicativo web para el pago de sus obligaciones a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
- Se recomienda realizar un seguimiento continuo sobre el porcentaje de socios que utilizan el aplicativo web después de revisar las capacitaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- ACI. (1995). El Cooperativismo.
- Aguilar, A. (2004). Capacitacion y desarrollo del personal. Mexico: LIMUSA S.A.
- Amanda, V. P. (2017). Asistencia técnica, la solución de las crisis de identidad de las cooperativas agrarias.
- ARTOLA, V. (2018). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: avances y su aporte al desarrollo del país. Quito.
- Asamblea Nacional. (2011). Ley Órgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito: Registro oficial N° 444.
- Astudillo, M. (2013). Fundamentos de economía. Revista Problemas del Desarrollo,
- Avellan, G. (2019). Código monetario e inclusión financiera. Código monetario e inclusión financiera.
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2016). Inclusión Financiera.
- Banco Mundial. (2018). Inclusión Financiera. Obtenido de Inclusión Financiera
- BanEcuador. (2020). Servicios no financieros. Obtenido de BanEcuador
- Belezaca Fernández, M. I., & Tacuri Lucero, N. M. (2013). Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Bermudez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. Scielo, 25.
- BORJA , Y., & CAMPUZANO, J. (2018). Inclusión Financiera en el Ecuador: un Análisis de la Desigualdad de género.
- Bujan, A. (2018). Enciclopedia Financiera. Obtenido de Servicios Financieros: <https://www.encyclopediainanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm>
- Caracciolo, M. (1998). Modalidades de asistencia tecnica. Buenos Aires: LATIN GRAFICA.
- Cardenas Torres, E. Y. (2012). Creación de una cooperativa de ahorro y crédito a través de los banco comunales de la provincia del Carchi que son financiados con recursos del gobierno provincial. Universidad Central del Ecuador.

- Cárdenas Torres, E. Y., & Torres Rosero, J. I. (2012). Creación de una cooperativa de ahorro y crédito a través de los banco comunales de la provincia del Carchi que son financiados con recursos del gobierno provincial. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Carrasco Carrasco, M. (1996). Economía Social, concepto e importancia. Revista Andaluza de Relaciones Laborales, 131.
- CORAGGIO, J. (2011). Economía Social y Solidaria trabajo antes del capital.
- Coraggio, J. L. (2011). Economía Social y Solidaria. Ediciones Abya-Yala.
- CORAGGIO, J., & LOUIS, J. (2018). Economía Social y Solidaria:conceptos, prácticas y políticas públicas.
- DABLA, E., DENG, Y., & WONG, Y. (2017). Inclusión Financiera:un enfoque Centrado en América Latina.
- Díaz, J., & Coba, E. (2014). El crédito de desarrollo humano asociativo en la economía social y solidaria de la provincia de Tungurahua-Ecuador. En E. c. Tungurahua-Ecuador.
- Ecuador, A. C. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Registro Oficial N° 449.
- El Comercio. (2019). Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años.
- ESCOBAR, M. (2020). Programa de Inclusión Financiera para el incremento de los ingresos económicos en los comerciantes del mercado Mayorista San Pedro de la Ciudad de Riobamba. Ambato: Universidad Tecnologica Indoamérica.
- ESPIN, W. (2014). Inclusión Financiera a través del Sistema de Pagos del Bono de Desarrollo Humano en el período 2007-2012. Quito.
- Fernandez, P., & Díaz, P. (2002). Investigacion cualitativa y cuantitativa. España.
- GAD Municipal de San Miguel . (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.
- Garcia Reyes, K., Prado Vite , E., Salazar Cantuñi, R., & Mendoza Rodriguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). Revista Espacios.
- Garcia, A. (2011). Beneficios de la inclusión financiera. MASTERCARD.

- Garcia, K. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia. Revista Espacios, 6.
- GARCÍA, N., GRIFONI, A., LÓPEZ, J., & MEJÍA, D. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe situación actual y perspectivas.
- Gestion.Org. (2019). ¿Que es la asesoría financiera? Obtenido de ¿Que es la asesoría financiera?
- Grupo Mancheno. (2020). Las 12 cooperativas de ahorro y crédito más prestigiosas de Ecuador. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de Grupo Mancheno.
- Guridi, L. (2014). La dimensión económica del desarrollo humano local. Marra, S.L.
- Hernandez, S. (24 de ENERO de 2019). Inclusión financiera digital: sus ventajas y retos.
- HERRERA, E., & ROCCANELLO, K. (2014). Revista Latinoamericana de EstudiosEducativos (México). Revista Latinoamericana de EstudiosEducativos (México).
- LARA, J., & REIS, M. (2015). Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera. Quito.
- Marcuello, C. (2008). Los principios Cooperativos facilitadores de la innovación: un modelo teórico.
- Mariño, M., Arregui, S. R., Guerrero, R. M., Mora, A., & Pérez, X. (2014). Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera. San José: Cooperativas de las Américas.
- MEJÍA, K. (2016). "prospectivas y estrategias para el sector financiero popular y solidario", organizado en el marco del XVII aniversario de la Caja Central financoop. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- MENDEZ, D. (2018). Definición de cooperativismo. economía simple.
- MONEREO, M. (2011). Por la revolución ciudadana", El viejo topo.
- Morales, F. (2012). Tipos de investigación.
- NIKOLAI, E. (2014). Análisis del Sector Cooperativo del Segmento 4 en la Economía Popular y Solidaria. Quito.

- OCHOA, P. (2015). Desarrollo de un modelo de gestión Económica y Financiera desde el enfoque del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., Matriz Salcedo Provincia de Cotopaxi. Riobamba.
- Organización de las Naciones Unidas. (30 de 09 de 2012). Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. Obtenido de Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina.
- Ortiz, S., & Nuñez, J. (2017). Inclusión Financiera: diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. Revista Galega de Economía, vol. 26, núm. 1, pp. 45-54, pp. 45-54.
- Pagot, M. (2003). Metodologías inductivas y deductivas en técnicas de aprendizaje.
- PASTORE, R., & ALTCHULER, B. (2015). Economía social y solidaria en clave de desarrollo socio-territorial en Argentina. Conceptos, políticas públicas y experiencias desde la universidad.
- Pérez, E., & Titelma, D. (2018). Desarrollo Económico. La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.
- Pilamunga, M. (2019). Producto de Inclusión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda. Ambato.
- Planificación, C. N. (2017). Plan Nacional de Desarrollo. Quito: SENPLADES.
- Rosillon, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. SCIELO, 4.
- RUIZ, H. (2011). Conceptos sobre educación financiera. observatorio de la economía latinoamericana.
- Suarez, F., & Bustos, V. (2009). Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito: Registro Oficial 444.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). Conoce que es la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Conoce que es la Economía Popular y Solidaria.

- Tacuri Lucero, N. M. (2013). Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jadán Ltda. Universidad de Cuenca.
- TRUJILLO, W. (2020). El emprendimiento como un producto de Inclusión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- UNESCO. (2020). Asistencia técnica. Obtenido de UNESCO
- Urranaga, R., Hiraoka, T., & Risso, A. (2020). Fundamentos de economía pública. Lima: Universidad del Pacifico.
- Vargas Pieta, A. (2017). Asistencia técnica, la solución de las crisis de identidad de las cooperativas agrarias. Dialnet, 23, 62-76.
- VASQUEZ, J., & GUERRA, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. Quito.
- Vergara Guerreño, M. A. (2017). La creación de redes de integración económica como fuente de crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Xavier, M. (2017). Inclusión Financiera: beneficios y falsedades. montevideo portal.
- Anaya , A., Buelvas , J., & Álvarez, R. (2020). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia.
- Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). Operacionalización de Variables .
- Cano, C., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2014). 1Inclusión financiera en Colombia.
- Cull, R., Ehrbeck, T., & Holle, N. (2014). La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto.
- Mariño, M., Solano, R., Guerrero , R., Mora , A., & Pérez, X. (2014). Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera.
- Metaute, A. (2013). Seguridad en aplicativos web.
- Puerto, G., & Rincón, E. (2015). Aplicaciones Médicas Móviles:definiciones, beneficios y riesgos.
- Roa, M., & Mejía, D. (2018). Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: evidencia para América Latina y el Caribe.

Sánchez , X., & Millán, J. (2012). Medición de riesgos de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo.

ANEXOS

Anexo 1 Capacitación Presencial



Anexo 2 Capacitación Presencial



Anexo 3 Capacitación Presencial



Anexo 4 Capacitación Presencial



Anexo 5 Encuesta

Marque con una X la respuesta que usted considere correcta:

1: Marque el casillero correspondiente a su sexo

Alternativa
Femenino
Masculino

2: Indique su edad de acuerdo a los rangos establecidos

Alternativa
18 años a 24 años
25 años a 34 años
35 años a 44 años
45 años a 54 años
Más de 54
Menor a 18

3: ¿Cuál es su nivel académico?

Alternativa
Bachillerato
Educación básica
Educación superior
Ninguna de las anteriores
Preescolar

4: ¿Su domicilio en que zona está ubicado?

Alternativa
Zona rural
Zona urbana

5: ¿Cuenta con acceso a internet?

Alternativa
Siempre
A veces
Nunca

6: ¿Cree usted que la inclusión financiera crea beneficios en el ámbito financiero?

Alternativa
Mucho
Nada
Poco

7: ¿Cree usted que la inclusión financiera busca disminuir la desigualdad de género en el ámbito financiero especialmente a mujeres?

Alternativa
Siempre
Frecuentemente
A veces
Nunca

8: Según su criterio señale las razones por las cuales el sistema financiero tiene barreras que impiden que se realice una adecuada inclusión financiera

Alternativa
Costo y distancia que impide el uso
Desconfianza en el sistema financiero
Desconocimiento
Falta de documentación
Ingresos económicos bajos
Miembros de la familia poseen una cuenta

9: ¿Estaría dispuesto a utilizar aplicativos webs para realizar transacciones financieras?

Alternativa
Siempre
A menudo
Rara vez
Nunca
Total

10: ¿Desde su percepción considera necesario el uso de aplicativos webs para evitar riesgos como: fraude, estafas, robos, etc.?

Alternativa
Siempre
Rara vez
A veces
Nunca

11: ¿Según su criterio en qué lugar considera usted que es más frecuente la utilización de aplicativos webs?

Alternativa
Domicilio
Espacios públicos
Lugar de trabajo
Todas las anteriores
Transporte

12: ¿Considera usted necesario un programa de capacitación sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs para acceder a productos financieros?

Alternativa
Muy necesaria
Necesaria
Poco necesaria

13: ¿En qué periodo considera usted necesario realizar capacitaciones sobre inclusión financiera a través de aplicativos webs?

Alternativa
Mensualmente
Trimestralmente
Semestralmente
Anualmente

Anexo 6 Entrevista

6. ¿Cuál es su nombre?
7. ¿Qué función desempeña en la Cooperativa?
8. ¿Cuánto tiempo trabaja en la Cooperativa?
9. ¿Considera usted necesario que las personas utilicen aplicativos webs?
10. ¿Cree usted que la Cooperativa realiza una adecuada difusión y control sobre la utilización de aplicativos webs?
11. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios al momento de utilizar aplicativos webs?
12. ¿Cree usted que la ubicación geográfica de socios es una desventaja para la utilización de aplicativos webs?
13. ¿Considera usted necesaria la realización de capacitaciones periódicas a los socios de la Cooperativa sobre el manejo de aplicativos webs?