



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

Educación financiera para la mejora en la toma de decisiones, alineado a las necesidades y expectativas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas

AUTORA

Mylena Stephania Riofrío Jiménez

DIRECTORA

Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2025



CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **PEÑA VELEZ MARITZA JACKELINE**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Educación financiera para la mejora en la toma de decisiones, alineado a las necesidades y expectativas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá.**, perteneciente al estudiante **MYLENA STEPHANIA RIOFRIO JIMENEZ**, con cédula de identidad N° **1106069741**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 6 de Febrero de 2025



MARITZA JACKELINE
PEÑA VELEZ

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-000567

1/1
Educamos para **Transformar**

Autoría del Trabajo de Integración Curricular

Yo, **Mylena Stephania Riofrío Jiménez**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de integración curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1106069741

Fecha: 12 de marzo de 2025

Correo Electrónico: mylena.riofrio@unl.edu.ec

Teléfono: 0997331425

**Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular para la consulta de
producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo**

Yo, **Mylena Stephania Riofrío Jiménez**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado **“Educación financiera para la mejora en la toma de decisiones, alineado a las necesidades y expectativas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá”** como requisito para optar el título de Licenciada en Finanzas y autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de integración curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 6 días de febrero de dos mil veinticinco, suscribe el autor.

Firma:

Autor: Mylena Stephania Riofrío Jiménez

Cédula de Identidad: 1106069741

Dirección: Loja

Correo electrónico: mylena.riofrio@unl.edu.ec

Celular: 0997331425

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director del trabajo de integración curricular:

Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, Mg. Sc.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, fuente inagotable de amor y fortaleza que ha iluminado mi camino en cada paso de este arduo proceso.

A mis padres:

Por ser el pilar fundamental en mi vida. Con su ejemplo he aprendido el valor del esfuerzo, la perseverancia y la humildad. Su amor y apoyo incondicional han sido esenciales, creyendo en mí incluso cuando yo misma dudaba.

A mis sobrinos, Luciana, David y Emilio:

Por llenar mi vida de alegría, risas y cariño. Ustedes son mi inspiración para seguir adelante y construir un futuro mejor. Que este trabajo les recuerde la importancia de perseguir sus sueños con pasión y determinación.

Mylena Stephania Riofrío Jiménez

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja y, en particular, a la carrera de Finanzas por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, también al dedicado personal docente, cuya responsabilidad y experiencia académica han sido fundamentales para impartirme conocimientos a lo largo de mi trayectoria educativa.

De manera especial, extendo mi gratitud a la Econ. Germania Sarmiento, quien, a través de la asignatura de Trabajo de Integración Curricular, fue una guía invaluable. Su disposición para responder de manera oportuna a mis inquietudes y su capacidad para orientarme en el desarrollo de la investigación fueron esenciales en este proceso.

Asimismo, expreso mi profundo reconocimiento a la Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, quien desempeñó el papel de directora de este trabajo de investigación. Gracias a su amplia experiencia, conocimiento y constante compromiso, recibí orientación precisa que me aportó avanzar y concluir este trabajo con éxito.

Finalmente, mi agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá, cuyo valioso apoyo y disposición para facilitar el desarrollo de esta investigación resultaron esenciales. Su colaboración y confianza permitieron llevar a cabo este proyecto, contribuyendo significativamente al logro de los resultados obtenidos.

A todos ustedes y a mis padres mi más sincera gratitud por haber aportado en esta importante meta académica.

Mylena Stephania Riofrío Jiménez

Índice de Contenidos

Certificación del trabajo de integración curricular.....	ii
Autoría del Trabajo de Integración Curricular.....	iii
Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Anexos	xii
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico.....	7
4.1 Evidencia Empírica.....	7
4.1.1 Evidencia empírica internacional	7
4.1.2 Evidencia empírica regional.....	7
4.1.3 Evidencia empírica nacional	8
4.2 Marco Conceptual.....	9
4.2.2 Sistema Financiero Ecuatoriano.....	9
4.2.2.1 Sistema Financiero Público.....	9
4.2.2.2 Sistema Financiero Privado.....	10
4.2.2.3 Economía Popular y Solidaria.....	10
4.2.3 Cooperativas de ahorro y crédito.....	10
4.2.3.1 Segmentación.	11
4.2.3.2 Actividades u operaciones.....	11
4.2.4 Educación financiera.....	12
4.2.5 Importancia de la educación financiera	12
4.2.6 Características de la educación financiera	13

4.2.7	<i>Inclusión financiera</i>	13
4.2.8	<i>Metodología para medir el nivel de educación financiera</i>	13
4.2.8.1	Programa PISA.....	13
4.2.8.2	Niveles de desempeño PISA.	13
4.2.8.3	Taxonomía de Bloom	15
4.2.8.4	Niveles de la taxonomía de Bloom	15
4.2.9	<i>Decisiones financieras</i>	16
4.2.10	<i>Necesidades financieras</i>	16
4.2.11	<i>Programa de educación financiera</i>	16
4.2.11.1	Objetivo del programa de educación financiera.	16
4.3	<i>Marco legal</i>	17
4.3.2	<i>Estatuto social CADECOG</i>	17
4.3.2.1	De los socios.....	17
4.4	<i>Marco histórico</i>	17
4.4.1	<i>Reseña histórica de CADECOG</i>	17
5.	<i>Metodología</i>	20
5.1	<i>Área de Estudio</i>	20
5.2	<i>Enfoque de Investigación</i>	20
5.3	<i>Métodos de Investigación</i>	21
5.3.1	<i>Inductivo</i>	21
5.3.2	<i>Deductivo</i>	21
5.3.3	<i>Sintético</i>	21
5.3.4	<i>Analítico</i>	21
5.4	<i>Alcance y tipo de investigación</i>	22
5.4.1	<i>Alcance</i>	22
5.4.2	<i>Tipo de investigación</i>	22
5.5	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	22
5.5.1	<i>Observacional bibliográfica</i>	23
5.5.2	<i>Encuesta</i>	23
5.5.3	<i>Estadísticas</i>	23

5.6	<i>Diseño de la Investigación</i>	23
5.7	<i>Recursos y materiales</i>	24
5.8	<i>Población y Muestra</i>	25
5.8.1	<i>Población</i>	25
5.8.2	<i>Muestra</i>	25
5.9	<i>Procesamiento y análisis de datos</i>	25
5.9.1	<i>Operacionalización de variables</i>	26
5.10	<i>Método de calificación</i>	26
5.11	<i>Procedimiento de la Investigación</i>	28
6	Resultados	30
6.1.	Objetivo 1	30
6.1.1	<i>Sección I: Datos Generales</i>	30
6.1.2	<i>Sección II: Conocimientos financieros</i>	31
6.2.	Objetivo 2	34
6.3	Objetivo 3	40
6.3.1	<i>Diseño del programa de educación financiera</i>	40
6.3.2	<i>Implementación del programa</i>	47
6.3.3	<i>Evaluación del programa</i>	47
7.	Discusión	53
8.	Conclusiones	55
9.	Recomendaciones	56
10.	Bibliografía	57
11.	Anexos	61

Índice de Tablas

Tabla 1 . Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 2024	11
Tabla 2. Niveles de desempeño.....	14
Tabla 3. Operacionalización de variables	26
Tabla 4. Ponderación de la calificación de los conocimientos financieros.....	26
Tabla 5. Clasificación de las preguntas.....	27
Tabla 6. Niveles y rangos de puntuación del modelo de estandarización que utiliza PISA ...	27
Tabla 7. Datos Generales	30
Tabla 8. Conocimiento financiero global.....	31
Tabla 9. Nivel de conocimiento financiero estratificado	33
Tabla 10. Nivel de conocimiento financiero global.....	34
Tabla 11. Globalizado de las expectativas necesidades de los socios	38
Tabla 12. Presupuesto del programa de educación financiera	41
Tabla 13. Estructura del programa	42
Tabla 14. Módulo 1.....	43
Tabla 15. Módulo 2.....	43
Tabla 16. Módulo 3.....	44
Tabla 17. Módulo 4.....	44
Tabla 18. Módulo 5.....	44
Tabla 19. Cronograma de módulos	46
Tabla 20. Implementación del programa	47
Tabla 21. Conocimiento financiero global post capacitación	47
Tabla 22. Conocimiento estratificado post capacitación	50
Tabla 23. Conocimiento global post capacitación	50

Índice de Figuras

Figura 1. Taxonomía de Bloom	15
Figura 2. Agencias de cooperativa CADECOG	18
Figura 3. Logo de CADECOG	19
Figura 4. Área de investigación correspondiente al cantón Gonzanamá.....	20
Figura 5. Satisfacción de los socios con respecto a los productos y servicios financieros.....	35
Figura 6. Productos financieros conocidos	35
Figura 7. Servicios financieros conocidos	36
Figura 8. Expectativas sobre productos financieros nuevos	37
Figura 9. Expectativas sobre servicios financieros nuevos.....	38
Figura 10. Comparación de niveles antes y después del desarrollo del programa	51
Figura 11. Comparación del nivel global alcanzando antes y después de las capacitaciones .	52

Índice de Anexos

Anexo A. Modelo de encuesta.....	61
Anexo B. Material de la capacitación.....	65
Anexo C. Evidencia de capacitación.....	81
Anexo D. Evidencia de encuestas.....	84
Anexo E. Certificado de traducción del Abstrac	86

1. Título

Educación financiera para la mejora en la toma de decisiones, alineado a las necesidades y expectativas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá

♦

2. Resumen

La investigación se centró en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá (CADECOG), el objetivo se centró en evaluar el nivel de educación financiera para mejorar la toma de decisiones, alineado a las necesidades y expectativas de los socios de CADECOG. La metodología empleada utilizó el enfoque mixto, con encuestas estructuradas para recolectar datos sobre el conocimiento financiero y las expectativas de los socios. Los resultados demostraron que el 76,30 % de los socios carecía de conocimientos básicos en áreas clave como tasas de interés, crédito, presupuesto y amortización, solo un 23,70 % de los encuestados habían recibido formación previa en educación financiera. También se identificó una fuerte demanda por productos financieros más accesibles, con un enfoque particular en créditos personales y servicios digitales, de estos hallazgos, se diseñó un programa educativo centrado en mejorar la comprensión de los conceptos financieros esenciales y los productos y servicios financieros en los que están interesados. La implementación del programa mostró mejoras en el nivel de conocimiento financiero global de los socios, alcanzando un 81,34 %. Esto representa un aumento positivo de 36,51 % en comparación con el diagnóstico inicial, posicionándose en el Nivel 5 por lo cual la investigación recalca la importancia de la educación financiera como herramienta clave para mejorar la calidad de vida de los socios y fortalecer la relación entre ellos y la cooperativa.

Palabras Claves: educación financiera, toma de decisiones, cooperativa, necesidades financieras, capacitación.

2.1. Abstract

The research focused on the members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito de Gonzanamá (CADECOG). It aimed to assess their level of financial education to improve decision-making, aligned with the needs and expectations of CADECOG members. The methodology used was a mixed approach, with structured surveys to collect data on financial literacy, knowledge, and expectations of the members. The results showed that 76.30% of the members lacked basic knowledge in key areas such as interest rates, credit, budgeting, and amortization. Only 23.70% of respondents had received prior financial literacy training. A strong demand for more accessible financial products was also identified, with a particular focus on personal loans and digital services. These findings led to the design of an educational program focused on improving the understanding of essential financial concepts and the financial products and services members are interested in. The implementation of the program showed improvements in the overall financial knowledge of the members, reaching 81.34%. This represents a positive increase of 36.51% compared to the initial diagnosis, placing the program at level 5. For this reason, the research emphasizes the importance of financial education as a key tool to improve members' quality of life and strengthen the relationship between the cooperative and its members.

Keywords: *financial education, decision making, cooperative, financial needs, training.*

3. Introducción

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2013) la educación financiera implica que las personas amplíen sus conocimientos sobre productos, servicios, oportunidades y riesgos financieros, a través de información y asesoramiento que permita adquirir habilidades y destrezas para ser más conscientes en la toma de decisiones financieras. Este trabajo de investigación se enfoca en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá (CADECOG), una institución del sector financiero popular y solidario ubicada en el cantón Gonzanamá, provincia de Loja, cuyo propósito es brindar productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de sus socios. Sin embargo, se ha identificado una brecha significativa en el nivel de educación financiera de sus miembros, lo que limita su capacidad para optimizar el uso de los recursos disponibles.

Al respecto, Bonilla et al. (2022) manifiestan que:

Una gran parte de la población mundial, en especial la vulnerable, no está preparada para tomar decisiones financieras correctas, pues no cuentan con los conocimientos básicos (como el funcionamiento del interés compuesto) ni con comportamientos y actitudes esenciales (como el ahorro o la previsión para el futuro) para el correcto manejo de sus finanzas y el uso de los productos y servicios financieros; por lo que su nivel de educación financiera es bajo y, por tanto, su bienestar financiero también lo es. (p. 99)

Además, en el caso de Ecuador, se evidencia el bajo nivel de educación financieras con brechas de género, donde el 1,9 % de la población ha recibido este tipo de educación, de los cuáles el 70,6 % son hombres y el 29,4 % mujeres, por lo tanto, se determina que gran parte de los habitantes, entre estos jóvenes, desconocen los diferentes conceptos financieros, y esto se ve reflejado en patrones de vulnerabilidad como el sobreendeudamiento, falta de ahorro y la previsión para emergencias, disminución en la calidad de vida, entre otras (Meza y Guachamín, 2022).

Para mejorar los niveles de educación financiera, Mungaray et al. (2021) enfatizan la importancia de implementar programas en los que organismos públicos, empresas privadas e instituciones sin fines de lucro trabajen de manera coordinada. Dichos programas deben enfocarse en diseñar y ofrecer talleres y módulos educativos gratuitos, orientados a fomentar el uso adecuado de los productos y servicios financieros. Asimismo, es crucial que los contenidos estén adaptados a las necesidades de toda la población.

En el caso de CADECOG, comprender el nivel de educación financiera de sus socios resulta fundamental para diseñar estrategias efectivas de capacitación. Por ello, la pregunta

central de esta investigación es: ¿Cuál es el nivel de educación financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá? Para responder a esta interrogante, se han planteado las siguientes preguntas específicas: ¿Cuáles son las expectativas de los socios respecto a nuevos productos y servicios financieros que podría ofrecer la cooperativa? y, en consecuencia, ¿Cómo puede implementarse un programa que, alineado con las necesidades y expectativas de los socios, mejore su capacidad para tomar decisiones financieras y eleve su nivel de educación financiera?

Para abordar estas cuestiones, se establecieron los siguientes objetivos específicos: evaluar el nivel de conocimientos financieros de los socios, identificar sus necesidades y expectativas en relación con nuevos productos y servicios financieros e implementar un programa de capacitación que fomente una gestión financiera más eficiente. Dichos objetivos se enmarcan en un enfoque práctico que busca generar resultados aplicables y medibles, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la cooperativa y sus socios.

En este sentido, los beneficios de la investigación no solo recaen en los socios, al promover una cultura financiera basada en el ahorro, la inversión y el consumo responsable, sino también en la cooperativa misma. A través de este estudio, CADECOG podrá fortalecer su relación con sus miembros, diseñar soluciones adaptadas a sus requerimientos y consolidar su posición en el mercado cooperativo, lo que a su vez contribuirá a su crecimiento institucional.

Asimismo, la relevancia de esta investigación radica en que la toma de decisiones financieras informadas es un factor clave tanto para mejorar la calidad de vida de los socios como para garantizar la sostenibilidad de las instituciones financieras. En el contexto de CADECOG, esta problemática se refleja en la limitada comprensión de conceptos básicos como presupuestos, tasas de interés y productos financieros, lo que impacta negativamente en su planificación económica y en la efectividad de los servicios ofertados por la cooperativa. Por ello, esta investigación busca diagnosticar las necesidades y expectativas de los socios en relación con los productos y servicios financieros, así como implementar un programa de educación financiera que atienda estas carencias.

No obstante, como en toda investigación, existen limitaciones una de las principales fue el uso de datos autodeclarados a través de encuestas, lo que pudo introducir sesgos en la información obtenida. La precisión de las respuestas dependió de la percepción y el conocimiento previo de los participantes, lo que podría haber generado inconsistencias o sobreestimaciones en la evaluación del nivel de educación financiera. A pesar de esta limitación, los resultados proporcionan una aproximación válida a la realidad financiera de los socios y constituyen una base para futuras investigaciones y mejoras en los programas de

educación financiera. Este trabajo contribuye a la literatura existente sobre educación financiera en el sector cooperativo, ofreciendo un análisis detallado de la situación en CADECOG y proporcionando un modelo de intervención que puede ser replicado en otras instituciones similares, reforzando el rol de las cooperativas como agentes de desarrollo integral.

Este estudio de investigación se ajusta a la normativa establecida en el Reglamento del Régimen Académico de la UNL. Su estructura inicia con el Título, el cual refleja el tema de la indagación. Seguidamente, se presenta el Resumen en español e inglés, acompañado de sus respectivas palabras clave. La Introducción tiene como propósito contextualizar los temas que serán tratados en la investigación. Luego, el Marco Teórico recopila las teorías fundamentales para el desarrollo del estudio. En la sección de Metodología, se detallan el área de análisis, los métodos empleados, las técnicas utilizadas, la población objetivo, la muestra seleccionada, así como los procedimientos de recopilación y análisis de datos, culminando con la descripción del proceso investigativo. Los Resultados reflejan el desarrollo de la investigación y el cumplimiento de los objetivos específicos establecidos. La Discusión compara los hallazgos obtenidos con estudios previos en la misma temática. En las Conclusiones, se destacan los aspectos más relevantes de la investigación, seguidas de las Recomendaciones, que se plantean con base en los hallazgos obtenidos. La Bibliografía recoge las fuentes de información consultadas, y finalmente, los Anexos presentan las herramientas y técnicas secundarias utilizadas en el desarrollo del estudio.

4. Marco Teórico

4.1 Evidencia Empírica

4.1.1 Evidencia empírica internacional

La evaluación del nivel de conocimientos financieros de los socios en cooperativas de ahorro y crédito es fundamental para diseñar programas de educación financiera efectivos. Un estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santo Domingo de Guzmán" del Cusco evidenció que una mayor educación financiera entre los socios mejora la gestión financiera de la cooperativa, incrementando su liquidez y capacidad de respuesta ante obligaciones financieras (Ladron de Guevara et al., 2021). Este hallazgo subraya la importancia de diagnosticar el conocimiento financiero de los socios para planificar intervenciones educativas adecuadas.

En cuanto, la importancia de tomar en cuenta a los socios, según un informe de Cooperativas de las Américas (2021) en el cual existen 4 casos de éxito en países como Argentina, Costa Rica, Colombia y Uruguay donde la aplicación del principio cooperativo número seis: cooperación entre cooperativas, ha demostrado ser un modelo resiliente ante las adversidades menos esperadas, ya que se han mantenido activos durante la pandemia del Covid-19. No obstante, la intercooperación no puede prosperar sin un esfuerzo interno dentro de la cooperativa que permita orientar, en cada alianza o acción colaborativa con otras cooperativas, las necesidades, expectativas y aspiraciones de los socios. Este enfoque debe estar dirigido a mejorar su calidad de vida, así como la de sus grupos de interés y la comunidad en general.

La implementación de programas de educación financiera que integren el manejo adecuado de productos y servicios financieros, tanto actuales como nuevos, es crucial para mejorar la toma de decisiones financieras de los socios. Un experimento a gran escala en Perú demostró que la educación financiera impartida en escuelas secundarias puede generar efectos indirectos en los padres de los estudiantes. En hogares desfavorecidos, las lecciones de finanzas personales redujeron la probabilidad de incumplimiento crediticio en un 26 %, aumentaron las calificaciones crediticias en un 5 % y elevaron los niveles de deuda activa en un 40 %. Además, los padres de hijas experimentaron un incremento del 6,7 % en su calificación crediticia y una reducción del 28 % en su cartera de préstamos en mora. Estos hallazgos subrayan el impacto positivo de los programas educativos bien diseñados, no solo en los beneficiarios directos, sino también en sus familias (Frisancho, 2023).

4.1.2 Evidencia empírica regional

El Banco de Desarrollo en América Latina (CAF, 2021) ha realizado encuestas para medir las capacidades y conocimientos financieros de la población en cuatro países de la región:

Colombia, Perú, Ecuador y Brasil. En términos de percepción sobre inflación, uno de cada dos personas de nacionalidad colombiana y peruana comprende que el dinero pierde valor en contextos inflacionarios, mientras que en Ecuador y Brasil esta conciencia se reduce a uno de cada tres personas. En cuanto al cálculo de interés simple, los resultados son bajos en todos los países: Perú (22 %), Ecuador (19 %), Brasil (13 %) y Colombia (10 %). Sin embargo, Perú ha mostrado avances significativos desde 2013, destacándose frente a Brasil, que tiene la mayor proporción de personas incapaces de responder correctamente.

En lo que respecta a la inclusión financiera, países como Colombia, Perú y Bolivia han registrado incrementos significativos en el promedio de adultos que poseen una cuenta bancaria desde 2014. Colombia ha aumentado este indicador en 20 puntos porcentuales, Perú en 30 puntos y Bolivia en 27 puntos. Este crecimiento ha sido impulsado, en parte, por el acceso a cuentas de dinero móvil durante la pandemia de Covid-19, según el Global Findex (CAF, 2022). No obstante, el uso efectivo de estas cuentas sigue siendo bajo en comparación con países desarrollados como Canadá y Estados Unidos, donde entre el 90 % y el 100 % de los adultos tienen al menos una cuenta desde 2011. Además, en América Latina persisten brechas de género, ingresos y educación que limitan la inclusión financiera. Esto resalta la importancia de desarrollar productos financieros y programas educativos adaptados a las necesidades de los grupos más vulnerables.

Un ejemplo destacado de programas educativos en la región es "La Ciudad de las Oportunidades" en Chile, que ha tenido un impacto positivo significativo. Este programa, orientado a capacitar a profesores de enseñanza media, fue evaluado con una muestra de 700 participantes, mostrando mejoras en conocimientos, actitudes y prácticas financieras. Los docentes reportaron mayor confianza hacia los bancos, mejores habilidades para gestionar las cuentas del hogar y una disminución en el uso de tarjetas de crédito. Más importante aún, los profesores transmiten estos conocimientos a sus estudiantes, contribuyendo a la reducción del analfabetismo financiero en Chile y fomentando una cultura financiera sostenible (Salas, 2021).

4.1.3 Evidencia empírica nacional

En Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2024) ha desarrollado programas como "Money Week", logrando un impacto significativo en la promoción de la educación financiera. Este curso inclusivo, que incorporó a personas con discapacidad auditiva, se destacó como una iniciativa transformadora, fomentando una cultura financiera sostenible en la sociedad ecuatoriana. Estas acciones están alineadas con el objetivo de evaluar el nivel de conocimientos financieros, ya que demuestran la efectividad de programas educativos específicos para segmentos diversos de la población.

Por otro lado, la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD, 2023) identificó que los socios de cooperativas en Ecuador valoran productos financieros accesibles y flexibles, como créditos de bajo interés y planes de ahorro para educación y vivienda. Estas preferencias resaltan la importancia de diseñar productos financieros inclusivos, particularmente en zonas rurales donde las necesidades son más acentuadas. Aunque las cooperativas han comenzado a personalizar sus ofertas, la falta de información disponible sobre las expectativas de los socios sigue siendo una barrera clave. Este hallazgo refuerza la necesidad de determinar las necesidades y expectativas de los socios para alinear los servicios financieros con sus prioridades.

Finalmente, investigaciones como la realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, en Amaguaña, Quito, han demostrado la relación directa entre la calidad del servicio financiero y la satisfacción de los socios. Los resultados subrayan la importancia de evaluar continuamente las percepciones de los socios para mejorar la oferta de productos financieros y satisfacer sus requerimientos (Casamen, 2024). Además, iniciativas conjuntas de la Superintendencia de Bancos y la SEPS han mejorado la gestión de deudas y el ahorro entre los socios de cooperativas rurales mediante programas de educación financiera. Sin embargo, según la RFD (2023), persiste la necesidad de ampliar el alcance de estas iniciativas, especialmente en áreas con menor acceso a formación financiera, para garantizar una toma de decisiones más responsable entre los beneficiarios.

4.2 Marco Conceptual

4.2.2 Sistema Financiero Ecuatoriano

El Sistema Financiero Nacional (SFN) se compone de instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Este sistema facilita la circulación del dinero que manejan los ciudadanos y proporciona créditos a personas, familias u organizaciones que necesitan financiamiento (Roblez, 2024).

Así, el SFN desempeña un papel clave en el desarrollo del país, promoviendo tanto la inversión productiva como el consumo responsable. De acuerdo a lo señalado en la Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 309. 2008 (Ecuador), el Sistema Financiero Nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario.

4.2.2.1 Sistema Financiero Público. Según lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 310. 2008 (Ecuador):

El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de

manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (p. 144)

4.2.2.2 Sistema Financiero Privado. De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero [COMF].]. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332 de 2014. Art. 402. 12 de septiembre de 2014 (Ecuador): “Las entidades del sector financiero privado tienen como finalidad el ejercicio de actividades financieras, las cuales podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con este Código, preservando los depósitos y atendiendo los requerimientos de intermediación financiera de la ciudadanía” (p. 55).

4.2.2.3 Economía Popular y Solidaria. En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) en el art. 1:

Se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (p. 3)

Y por lo tanto, en lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 311. 2008 (Ecuador), el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

4.2.3 Cooperativas de ahorro y crédito.

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero [COMF]. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332 de 2014. Art. 445. 12 de septiembre de 2014 (Ecuador):

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia

en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.
(p. 61)

4.2.3.1 Segmentación. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la Resolución No. 521-2019-F, en la que se establecieron las reformas a la Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

La SEPS de acuerdo a la información remitida por cada una de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, ha realizado la actualización de la segmentación para el año 2024 (Véase Tabla 1).

Tabla 1 . Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 2024

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000 000,00
3	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000 000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000 000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Nota: Tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria <https://acortar.link/PltF73>

4.2.3.2 Actividades u operaciones. El artículo 83 de la Ley de La Economía Popular y Solidaria determina que: Las cooperativas de ahorro y crédito, según el segmento en que se ubiquen y previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades u operaciones:

- a) Recibir recursos de los socios en depósitos de ahorro a la vista, exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro;
- b) Recibir depósitos a plazo fijo, exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, libremente convenido por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre la cooperativa y el socio;
- c) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y usos internacionales;
- d) Recibir préstamos de instituciones financieras del país y del exterior;
- e) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;
- f) Realizar operaciones de factoraje financiero, esto es, negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pagos

creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;

g) Efectuar servicios de caja y tesorería;

h) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

i) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;

j) Actuar como emisor de tarjetas de débito;

k) Adquirir y enajenar bienes muebles e inmuebles para su servicio;

l) Emitir obligaciones con respaldo en la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;

m) Abrir oficinas operativas (sucursales y agencias), y agencias no financieras en el territorio nacional;

n) Participar en la distribución de productos, servicios y programas estatales, actuar como entidades de pago de dichos programas y efectuar créditos o prestar servicios relacionados con aquellos.(p. 15)

4.2.4 Educación financiera

El Banco Central del Ecuador (BCE, 2020) define la educación financiera como "el proceso mediante el cual los consumidores mejoran su comprensión de los productos financieros, comprende mejor los riesgos financieros y las oportunidades del mercado, y por ende toma mejores decisiones económicas de manera informada" (p.3). Esta definición destaca la educación financiera en la toma de decisiones informadas, ya que permite a los individuos no solo entender los productos financieros, sino también evaluar adecuadamente los riesgos y oportunidades.

4.2.5 Importancia de la educación financiera

Según la OCDE (2016) la educación financiera ayuda a las personas a comprender conceptos clave como el ahorro, la inversión, el endeudamiento y la planificación para el futuro, lo que les permite gestionar los riesgos y aprovechar mejor las oportunidades financieras. En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, una adecuada educación financiera es crucial para que los socios comprendan los productos y servicios financieros que se les ofrecen, asegurando una mayor estabilidad económica tanto para ellos como para la cooperativa.

4.2.6 Características de la educación financiera

De acuerdo con Vique et al. (2020) señala las siguientes características de la educación financiera:

Desarrolla habilidades: Consiste en un proceso educativo que permite a los individuos mejorar sus habilidades para gestionar las finanzas personales y tomar decisiones informadas sobre sus recursos económicos.

Transmite conocimientos: Implica la transferencia de conocimientos esenciales que los individuos necesitan para comprender y enfrentar temas financieros, facilitando el desarrollo de sus capacidades.

Eleva el nivel de bienestar: El objetivo es mejorar el bienestar financiero y personal de cada individuo y su familia, lo que contribuye también al crecimiento y la estabilidad económica del país.

4.2.7 Inclusión financiera

Según el Banco Mundial (2022) la inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios bancarios entre ellos transacciones, pagos, ahorro y créditos necesarios para satisfacer sus necesidades, además se considera que es un elemento clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad.

4.2.8 Metodología para medir el nivel de educación financiera

Mediante la siguiente metodología se puede identificar las debilidades de conocimiento financiero que posee la población de estudio y establecer un nivel de educación financiera.

4.2.8.1 Programa PISA. El Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA), por sus siglas en inglés: Programme for International Students Assessment. coordinado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), es una evaluación trienal que mide las competencias de los estudiantes de 15 años, alrededor de todo el mundo. Este programa tiene como objetivo evaluar la capacidad de los jóvenes para aplicar sus conocimientos y habilidades en situaciones de la vida real, lo que incluye la comprensión y el uso efectivo de información financiera para la toma de decisiones en la vida diaria (OCDE, 2020).

4.2.8.2 Niveles de desempeño PISA. Los niveles de desempeño en PISA son descripciones cualitativas de lo que los estudiantes demuestran a través de las pruebas. Cada pregunta está asociada a un punto en particular en la escala, lo cual indica su nivel de dificultad. (Véase Tabla 2)

Tabla 2. Niveles de desempeño

Nivel de educación financiera	Definición
Nivel 1	Los estudiantes pueden identificar productos y términos financieros comunes e interpretar la información relacionada con los conceptos financieros básicos. Pueden reconocer la diferencia entre necesidades y deseos y pueden tomar decisiones sencillas sobre el gasto diario. Pueden reconocer el propósito de los documentos financieros cotidianos como una boleta y aplicar operaciones numéricas simples y básicas (adición, sustracción o multiplicación) en contextos financieros que probablemente hayan experimentado personalmente.
Nivel 2	Los estudiantes comienzan a aplicar sus conocimientos sobre conceptos financieros comúnmente utilizados y sobre productos financieros comunes. Pueden utilizar la información dada para tomar decisiones financieras en contextos que son inmediatamente relevantes para ellos. Pueden reconocer el valor de un presupuesto simple y pueden interpretar las características prominentes de los documentos financieros cotidianos. Pueden aplicar operaciones numéricas básicas (incluyendo la división) para responder a preguntas financieras. Demuestran una comprensión de las relaciones entre los diferentes elementos financieros, tales como, las cantidades y los costos incurridos.
Nivel 3	Los estudiantes pueden aplicar su entendimiento de los conceptos financieros y de los productos de uso común a situaciones que son relevantes para ellos. Comienzan a considerar las consecuencias de las decisiones financieras y pueden hacer planes financieros simples en contextos familiares. Pueden hacer interpretaciones directas de una gama de documentos financieros y pueden aplicar una serie de operaciones numéricas básicas (incluyendo el cálculo de porcentajes). Pueden elegir las operaciones numéricas necesarias para resolver problemas de rutina en contextos relativamente comunes de alfabetización financiera, como los cálculos presupuestarios.
Nivel 4	Los estudiantes pueden aplicar su entendimiento de conceptos y términos financieros menos comunes, a contextos que serán relevantes para ellos a medida que avancen hacia la edad adulta (como la gestión de cuentas bancarias y el interés compuesto en el ahorro de productos). Pueden interpretar y evaluar una serie de documentos financieros detallados, tales como documentos bancarios, y explicar las funciones de los productos financieros menos utilizados. Pueden tomar decisiones financieras teniendo en cuenta las consecuencias a más largo plazo, como comprender la implicancia de pagar un préstamo durante un período más largo; y pueden resolver problemas de rutina en contextos financieros menos comunes.
Nivel 5	Los estudiantes pueden aplicar su comprensión de una amplia gama de términos y conceptos financieros a contextos que serán relevantes para sus vidas a largo plazo. Pueden analizar productos financieros complejos y pueden tener en cuenta características de documentos financieros que son significativos pero no declarados o que no son inmediatamente evidentes (como los costos de transacción). Pueden trabajar con un alto nivel de precisión, resolver problemas financieros no rutinarios, y pueden describir los potenciales resultados de las decisiones financieras, mostrando una comprensión amplia del panorama financiero (como el impuesto sobre la renta).

Nota. Adaptado de la Agencia de Calidad de Educación (2015). (p. 7) <https://n9.cl/ntjvn>

4.2.8.3 Taxonomía de Bloom. El programa PISA utiliza la taxonomía de Bloom porque esta estructura es ideal para clasificar y medir diferentes niveles de habilidades cognitivas.

La Taxonomía de Bloom, desarrollada por Benjamin S. Bloom y colaboradores, fue publicada en 1956. Este modelo es conocido como la Taxonomía Original (TO). Crear esta clasificación facilita el intercambio de elementos de prueba entre los docentes de distintas universidades (Krathwohl, 2002, como se cita en Rosales Sánchez, Rodríguez Ortega, & Romero Ariza, 2020).

4.2.8.4 Niveles de la taxonomía de Bloom. Según la Universidad Europea (2021) la Taxonomía de Bloom estructura los objetivos de enseñanza en categorías precisas, utilizando verbos para definirlos y los distribuye en diversos niveles. Los niveles se visualizan en forma de pirámide, en la base se coloca el proceso cognitivo más sencillo (identificar) y en la cima el más complicado (evaluar). No se puede ascender de un nivel a otro sin haber dominado todas las fases de aprendizaje.

La Taxonomía de Bloom ha experimentado modificaciones para adaptarse a la era digital, una de las actualizaciones más reconocidas es la propuesta de los investigadores Anderson y Krathwohl, la cual se compone de los siguientes niveles que se muestran en la Figura 1 (Agüera, 2023).

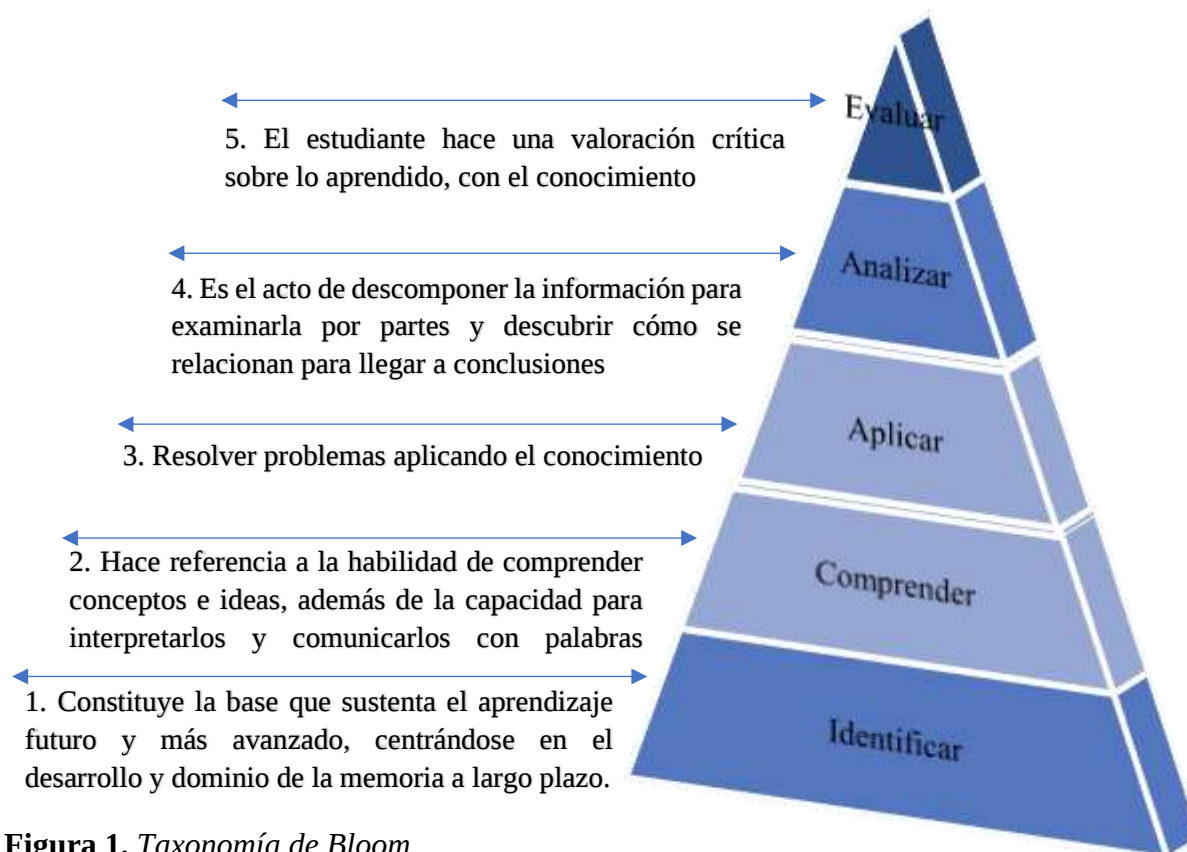


Figura 1. Taxonomía de Bloom

Nota: Tomado de Agüera 2023. <https://lc.cx/iclHr6>

4.2.9 Decisiones financieras

Las decisiones financieras abarcan la selección de productos como créditos, ahorros, seguros e inversiones, así como la planificación para el manejo de ingresos y gastos. Estas decisiones, cuando están bien fundamentadas en conocimientos financieros, pueden conducir a una mejor gestión de los recursos ya una mayor seguridad económica. Sin embargo, las personas con bajos niveles de educación financiera tienden a tomar decisiones subóptimas, lo que puede llevarlas a un endeudamiento excesivo, a una falta de ahorro para emergencias o una mala gestión de sus ingresos (Lusardi & Mitchell. 2014, p. 509). La educación financiera adecuada puede mitigar estos riesgos, permitiendo a los individuos tomar decisiones que favorezcan su bienestar financiero

4.2.10 Necesidades financieras

Las necesidades financieras de los individuos y las familias varían según su etapa de vida, sus ingresos y sus circunstancias personales. Entre las principales necesidades se encuentran el acceso a cuentas de ahorro, la posibilidad de obtener créditos con condiciones justas, la protección ante imprevistos mediante seguros, y la planificación para la jubilación (Banco Central Europeo, 2017). En el caso de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito, comprender estas necesidades es clave para que puedan ofrecer productos financieros que se alineen con sus expectativas y situación económica (Atkinson & Messy, 2012). Asimismo, el conocimiento financiero les permitirá identificar qué productos y servicios son los más adecuados para ellos.

4.2.11 Programa de educación financiera

Citi Bank Ecuador (2022) define:

El Programa de Educación Financiera (PEF) es el documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera, referente al conjunto de fases y/o actividades de capacitación a favor del público objetivo; comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, entre otros, con el propósito de generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleven a un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigida. (p. 3)

4.2.11.1 Objetivo del programa de educación financiera. El Banco de Desarrollo del Ecuador (2019) realizó el programa de educación financiera con el objetivo de:

Contribuir a desarrollar la cultura financiera de los ciudadanos y clientes de la institución, dotándolos de herramientas, habilidades y conocimientos para toma de decisiones; por lo tanto, genera estabilidad y confianza en el sistema financiero.

El fomento de la educación financiera contribuye a que los usuarios tomen mejores medidas financieras ajustadas a su realidad y características. (p. 4)

4.3 Marco legal

4.3.2 Estatuto social CADECOG

4.3.2.1 De los socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Gonzanamá, aprobado su estatuto social estructurado con base al Código Orgánico Monetario y Financiero y a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y demás normativa conexas, menciona dentro del título segundo "De los socios", el artículo 6 que define: Son socios de la Cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de: tener la capacidad y voluntad de ahorrar.

Además deberán cumplir los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constan en el Reglamento Interno. El Gerente, reportará al Organismo de Control el registro de los nuevos socios de conformidad al segmento al que pertenece la Cooperativa y a los procedimientos establecidos por la Superintendencia.

Dentro del mismo título, el artículo 7 establece las obligaciones y derechos de los socios, entre estos se destacan los siguientes: como obligación asistir a los cursos de educación y capacitación previstos en los planes de capacitación de la cooperativa, como derecho recibir cursos, capacitación y educación cooperativista.

4.4 Marco histórico

4.4.1 Reseña histórica de CADECOG

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Gonzanamá (CADECOG), fue constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial N.º. 0000000161 del 27 de diciembre de 2006, con domicilio en el cantón Gonzanamá de la provincia de Loja, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden N.º. 6972, el 28 de diciembre de 2006.

En el acta de constitución se especifica que: en la ciudad de Gonzanamá cantón del mismo nombre, provincia de Loja, a los 24 días de octubre de 1998 se reunieron en Asamblea General Constitutiva, comerciantes con la finalidad de conformar la Cámara de Comercio del Cantón, así se toma legal posesión para sus funciones, y se da inicio a la misma.

El 08 de enero de 2000 el Licenciado Rodrigo Martínez es electo como presidente legal de la Cámara de Comercio de Gonzanamá, quién ve la necesidad de constituir una entidad financiera para los comerciantes. Después de realizar los trámites legales, el 02 de abril del 2007 inicia el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio

de Gonzanamá con 20 socios fundadores y un capital inicial de \$ 500, se nombró como representante legal al Economista Eulogio Sarango.

En la actualidad, CADECOG cuenta con 3 875 socios activos, quienes con sus aportaciones han hecho que la cooperativa incremente su capital y se expanda a nivel cantonal y provincial. Su matriz se encuentra en la parroquia de Gonzanamá y sus sucursales en las parroquias Nambacola y Changaimina, así como en el vecino cantón Quilanga (Figura 2).



Figura 2. Agencias de cooperativa CADECOG

Nota: Tomado de <https://acortar.link/8VzH5y>

Los elementos representativos de la cooperativa son:

- **Misión**

Ofrecer productos y servicios financieros para contribuir al desarrollo de nuestros socios y clientes.

- **Visión**

Ser una entidad financiera en constante crecimiento y reconocida dentro del sector cooperativista del cantón.

- **Eslogan**

Excelencia en servicios financieros

- **Logo**

El logo institucional (véase figura 3), con tonos azulados, representa la solidez y confianza de la Cooperativa CADECOG en el manejo de los recursos financieros de sus socios. Los elementos visuales detrás del logo, como monedas y una planta en crecimiento, simbolizan prosperidad, estabilidad económica y desarrollo sostenible. Estos elementos refuerzan el

compromiso de CADECOG con el ahorro, el crédito responsable y el crecimiento económico de sus socios y la comunidad de Gonzanamá.

Por otro lado, el logo principal con las manos sosteniendo flechas hacia arriba refleja el apoyo solidario y la intención de fomentar un futuro de progreso colectivo. Los colores azul y amarillo transmiten seriedad, optimismo y cercanía, valores fundamentales en los que se basa la cooperativa.



Figura 3. Logo de CADECOG

Nota: Tomado de <https://acortar.link/avjxgT>

5. Metodología.

En el trabajo de investigación se utilizaron elementos metodológicos que permitieron alcanzar los objetivos planteados de forma sistemática garantizando la precisión de la información mediante un análisis riguroso y ético que valida la investigación y otorga el carácter científico. A continuación se detallan los principales aspectos que contribuyeron y dieron inicio al proceso, facilitando el tratamiento de los datos y variables.

5.1 Área de Estudio

El estudio se llevó a cabo en el cantón Gonzanamá, una localidad situada en la provincia de Loja, al sur del Ecuador. Un sitio, lleno de costumbres y tradiciones, reconocido como la capital agrícola ganadera artesanal y religiosa de la provincia (Figura 3.). La cabecera cantonal cuenta con diversas instituciones del sector económico popular y solidario entre ellas, cajas de ahorros y cuatro cooperativas ya posicionadas en la ciudad, dos externas y dos originarias.



Figura 4. Área de investigación correspondiente al cantón Gonzanamá

Nota: Tomado de Gonzanamá. (n.d.). <https://ecuadorcantonal.blogspot.com/p/gonzanama.html>

5.2 Enfoque de Investigación

Como menciona Herrera (2017), el enfoque mixto permite la integración sistemática de métodos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio, proporcionando una visión más profunda y comprensiva de los fenómenos estudiados. El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque mixto, con énfasis predominante en el enfoque cualitativo.

Se recolectó información relevante en el primer, segundo y tercer objetivo específico, donde se buscaba conocer el nivel de conocimientos financieros, determinar las necesidades y

expectativas de los socios respecto a nuevos productos y servicios financieros, además de la implementación de un programa de educación financiera.

En menor medida, se empleó el enfoque cuantitativo, al establecer el nivel de conocimientos financieros de los socios mediante una metodología de transformación de datos en calificaciones numéricas sobre el nivel de educación financiera de los socios, luego al conocer el porcentaje de satisfacción y de menciones de expectativas sobre productos y servicios financieros.

5.3 Métodos de Investigación

5.3.1 Inductivo

Para Suárez (2023), el método inductivo permite extraer conclusiones generales a partir de observaciones específicas. Este método fue fundamental para identificar el nivel de educación financiera, las necesidades y expectativas de los socios en relación con nuevos productos y servicios financieros.

5.3.2 Deductivo

De acuerdo con Narváez, M. (2023), el método deductivo implica un proceso de razonamiento que parte de principios o teorías generales para derivar conclusiones específicas. En este estudio, el método deductivo se utilizó para evaluar el nivel de educación financiera de los socios, a partir de teorías y marcos conceptuales sobre educación financiera, como los definidos en el programa PISA, se diseñaron pruebas y evaluaciones que permitió verificar la forma cómo aplicaron los socios estos principios. Este método deductivo fue esencial para determinar qué áreas específicas requerían mejoras a través del programa de capacitación.

5.3.3 Sintético

Según la Universidad Pública de El Alto (UPEA, 2019), el método sintético permite reconstruir y simplificar un evento o proceso, utilizando solo los elementos más esenciales. En esta investigación, el método sintético fue útil para organizar y resumir los conocimientos financieros identificados durante la fase de recolección de datos, integrando la información de manera que permitió diseñar un programa de capacitación claro y conciso. Este enfoque sintetizador facilitó la estructuración del contenido educativo, permitiendo que se aborden los temas más relevantes para los socios, de forma directa y comprensible.

5.3.4 Analítico

El método analítico, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se basa en la inmersión profunda en los datos, utilizando procesos de clasificación, codificación y comparación. En este estudio, se aplicó el método analítico para examinar los resultados obtenidos. Este método fue clave para interpretar los datos de manera precisa, lo que a su vez

garantizó que las conclusiones y recomendaciones se basen en un análisis riguroso y fundamentado.

5.4 Alcance y tipo de investigación

5.4.1 Alcance

La investigación adoptó el alcance exploratorio-descriptivo, de acuerdo con los objetivos específicos.

En el primer objetivo, forjó el alcance exploratorio porque se buscaba "explorar un fenómeno poco conocido" (Hernández y Mendoza, 2018, p. 128) y no se tenía la información previa suficiente sobre el nivel de educación financiera de los socios. En el segundo y tercer objetivo, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), "el alcance descriptivo permite detallar las características de un fenómeno o la relación entre variables"(p. 132). En este caso, la investigación describió las expectativas y necesidades de los socios y se los capacitó en base a estos.

5.4.2 Tipo de investigación

El trabajo de investigación estableció dos variables unilaterales las cuales son el nivel de educación financiera y las necesidades y expectativas de los socios con respecto a nuevos productos y servicios financieros.

Para la variable del nivel de educación financiera se trabajó con un tipo de investigación experimental de campo pues según Hernández y Mendoza (2018) "en la investigación experimental, el investigador manipula una o más variables independientes y observa los efectos de esa manipulación sobre una o más variables dependientes" (p. 172). En este caso, la manipulación se centró en la implementación de un programa de educación financiera, a partir de esta intervención, se obtuvieron resultados que permitieron establecer conclusiones sobre la efectividad del programa en el nivel de conocimientos de los socios.

En cuanto a la segunda variable, las necesidades y expectativas de los socios, fue un tipo de investigación aplicada. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) "la investigación aplicada tiene como objetivo resolver problemas prácticos y específicos de la realidad, utilizando conocimientos científicos para encontrar soluciones a situaciones concretas" (p. 45). Esta investigación se centró en identificar y analizar las expectativas de los socios en relación con nuevos productos y servicios financieros, generando el interés a sus demandas específicas.

5.5 Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son las mencionadas a continuación:

5.5.1 Observacional bibliográfica

Técnica bibliográfica que según Hernández y Mendoza (2018) “se refiere a la revisión sistemática de documentos, registros públicos, archivos físicos o electrónicos, bases de datos e información confiable” (p. 263). Se recurrió a la técnica bibliográfica para entender el programa utilizado al establecer el nivel de educación financiera, así mismo se evidencio el uso de esta técnica cuando se construyó el programa impartido.

5.5.2 Encuesta

La encuesta es una herramienta de investigación que incluye un conjunto de preguntas con sus correspondientes opciones de respuesta. Las preguntas siguen un orden específico y pueden ser enviadas por correo o realizadas en persona (Ortega, 2018). En esta investigación, se utilizó esta técnica en dos etapas. En primer momento, se emplearon preguntas estructuradas para evaluar el nivel de conocimiento financiero. Posteriormente, para determinar las necesidades y expectativas de los socios con respecto a nuevos productos y servicios financieros.

El cuestionario es el instrumento principal utilizado en las encuestas, según Meneses (2016), el cuestionario “es un conjunto estructurado de preguntas que buscan obtener información sobre una o más variables de interés” (p. 291). En este estudio, se elaboró un cuestionario dividido en 3 secciones: la primera donde se conocieron los datos generales de los socios, el segundo para medir el nivel de educación financiera y en la tercera donde se identificaron las necesidades y expectativas de los socios con respecto a nuevos productos y servicios financieros. Para medir la efectividad del programa de educación financiera en los conocimientos de los socios se replicó el cuestionario de la segunda sección.

5.5.3 Estadísticas

Así como destaca Hernández y Mendoza (2018), “la estadística descriptiva se enfoca en la organización, resumen y presentación de los datos de manera que se puedan identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables” (p. 306), por lo tanto, esta investigación la utilizó para manejar los datos obtenidos después de las encuestas.

5.6 Diseño de la Investigación

En este estudio se utilizaron dos diseños de investigación diferentes, uno para cada variable principal, ajustados a las características específicas de los fenómenos que se investigaron.

Para la primera variable, el nivel de educación financiera, se empleó un diseño de investigación longitudinal. Para Hernández y Mendoza (2018), “los estudios longitudinales recogen datos en diferentes momentos a lo largo del tiempo, lo que permite analizar los cambios

y sus posibles causas” (p. 159). En este caso, se implementó un programa de educación financiera y se evaluó su impacto en los socios de la cooperativa mediante la recolección de datos en diferentes etapas: en el diagnóstico antes de la intervención y después de finalizada la intervención. Este permitió observar cómo varía el nivel de conocimientos financieros a lo largo del tiempo, evaluando la efectividad del programa en términos de cambios en el nivel de educación financiera.

En la segunda variable, las necesidades y expectativas de los socios en relación con nuevos productos y servicios financieros, se utilizó un diseño de investigación transversal. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), “los estudios transversales recogen datos en un solo momento del tiempo, describiendo variables y estableciendo relaciones entre ellas” (p. 158). Este diseño fue adecuado para captar la situación actual de los socios en un punto temporal específico, proporcionando una instantánea de sus necesidades y expectativas. A través de este, se pudo identificar las demandas actuales de los socios respecto a los productos y servicios financieros, sin necesidad de hacer un seguimiento a lo largo del tiempo, ya que el interés radicó en el estado presente de estas expectativas.

5.7 Recursos y materiales

La realización de la investigación, utilizó diversos recursos esenciales para abordar cada fase del proceso de manera óptima. En primer lugar, el investigador y los docentes guías cumplieron funciones clave en la orientación y supervisión del estudio, asegurando el rigor académico y metodológico.

Los recursos tecnológicos facilitaron el acceso a herramientas digitales y de comunicación. Además, se recurrió a recursos de información, como bases de datos, repositorios institucionales y revistas científicas, para consultar investigaciones actualizadas y relevantes que sustentan el marco teórico y la discusión de resultados. Para el procesamiento de datos y análisis de información, se emplearon softwares especializados que garantizan la precisión y eficiencia en el manejo de los datos.

En el ámbito práctico, se dispuso de recursos de oficina, incluyendo materiales y equipos necesarios para la organización y documentación de la investigación. Se integraron recursos éticos que aseguren el cumplimiento de principios y normativas de investigación, resguardando la integridad y confidencialidad de la información recolectada. Finalmente, los recursos logísticos permitieron el traslado y desarrollo de actividades de campo, posibilitando que el estudio se realice en las condiciones adecuadas para obtener resultados válidos y confiables.

5.8 Población y Muestra

5.8.1 Población

La investigación fue enfocada hacia los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá, que de acuerdo con la información presentada por la gerencia existía un total de 3 400 socios hasta la fecha de la investigación, aquellos que mantienen cuentas activas de ahorro a la vista, sin contar a los socios de ahorro de junior quienes son menores edad, esto debido a que no se los pudo considerar para determinar sus necesidades y expectativas con respecto a nuevos productos y servicios financieros, además, de su nivel de educación financiera debido a su edad, por lo tanto considerando esta población se procedió a calcular la muestra aplicando la fórmula matemática de población finita.

5.8.2 Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula proporcionada por López Roldan Pedro, 2015; Pág. 57

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

n = Muestra

N = Número de socios

Z = Nivel de confianza (1,96 % para el 95 %)

e = Porcentaje de error (0,05 para el 5 %)

p = Porcentaje de aceptación (0,5 probabilidad de que ocurra)

q = Porcentaje de NO aceptación (0,5 probabilidad de que no ocurra)

$$N = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 3\,400}{0,05^2(3\,400 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 3\,400}{0,0025(3\,399) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = \frac{3\,265,36}{9,46}$$

$$N = 346$$

Se obtuvo una muestra de 346 socios la cual es representativa de la población total, lo que permitió obtener conclusiones significativas y aplicables.

5.9 Procesamiento y análisis de datos

Para alcanzar el primer objetivo, se empleó el enfoque de la Taxonomía de Bloom para clasificar los niveles de conocimiento financiero en función de la información que se recopiló.

Esta información fue obtenida a través de una encuesta que se diseñó específicamente para evaluar el nivel de conocimientos financieros, utilizando como referencia los niveles de puntuación establecidos por el programa PISA.

En cuanto al segundo objetivo, la encuesta incluyó preguntas orientadas a identificar las necesidades y expectativas de los socios respecto a posibles nuevos productos y servicios financieros que la cooperativa podría haber ofrecido.

Finalmente, para abordar el tercer objetivo, se llevaron a cabo capacitaciones y evaluaciones dirigidas a los socios que participaron en el programa de educación financiera, con el propósito de determinar si se logró mejorar su nivel de conocimientos financieros.

5.9.1 Operacionalización de variables

En la Tabla 3 se definieron operacionalmente las variables de la investigación:

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Reactivo	Escalas
Educación financiera	Determinado por la metodología de Bloom empleada por el PISA	Nivel 1 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 5
Necesidades y expectativas de los socios respecto a nuevos productos y servicios financieros	¿Qué productos financieros adicionales considera usted necesarios para mejorar su experiencia en la cooperativa?	Nominal: Múltiple opción
Programa de educación financiera	Número de socios capacitados	Escala continua (número absoluto de participantes)

En esta investigación existieron la siguiente hipótesis:

H_0 : El programa de educación financiera no mejoró el nivel de educación financiera en los socios de CADECOG

H_1 : El programa de educación financiera mejoró el nivel de educación financiera en los socios de CADECOG

5.10 Método de calificación

El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante la información del test PISA, en la Tabla 4 se muestra la ponderación de calificación correspondiente al nivel del conocimiento financiero, el cual está compuesto de cinco procesos.

Tabla 4. Ponderación de la calificación de los conocimientos financieros

Nivel	Descripción	Ponderación %
Nivel 1	Identificar información financiera	15,00
Nivel 2	Comprender temas financieros	12, 50
Nivel 3	Aplicar el conocimiento en temas financieros	12, 50

Nivel	Descripción	Ponderación %
Nivel 4	Analizar información en un contexto financiero	25,00
Nivel 5	Evaluar cuestiones financieras	35,00
Total		100,00

Nota. Adaptado de la OCDE (2016). <https://lc.cx/ZI64L4>

Se utilizó la Taxonomía de Bloom para poder asignar las preguntas y clasificarlas, desde temas sencillos a lo más complejo. Utilizando la misma ponderación anterior en la Tabla 5.

Tabla 5. Clasificación de las preguntas

Nivel y Proceso	Número de Pregunta	Ponderación del nivel (%)	Ponderación por pregunta (%)
Nivel 1: Identificar información financiera	1	15,00	3,75
	2		3,75
	3		3,75
	4		3,75
Nivel 2: Comprender temas financieros	5	12, 50	3,13
	6		3,13
	7		3,13
	8		3,13
Nivel 3: Aplicar el conocimiento en temas financieros	9	12 ,50	3,13
	10		3,13
	11		3,13
	12		3,13
Nivel 4: Analizar información en un contexto financiero	13	25,00	5,00
	14		5,00
	15		5,00
	16		5,00
	17		5,00
Nivel 5: Evaluar cuestiones financieras	18	35,00	8,75
	19		8,75
	20		8,75
	21		8,75
Total		100,00	100,00

Finalmente se empleó el modelo de estandarización que utiliza el programa PISA para evaluar el nivel de educación financiera de los socios , tal como se detalla en la Tabla 6. En este modelo, la ponderación de las preguntas se organiza en paralelo, lo que significa que están diseñadas para evaluar diferentes aspectos del conocimiento financiero de manera equitativa y coherente, reflejando adecuadamente el nivel de conocimiento financiero de los socios.

Tabla 6. Niveles y rangos de puntuación del modelo de estandarización que utiliza PISA

Nivel de educación financiera	Puntos de calificación	Definición de calificación
Nivel 1	(0-20)	Los socios pueden identificar productos y términos financieros comunes e interpretar la información relacionada con los conceptos financieros básicos.

Nivel de educación financiera	Puntos de calificación	Definición de calificación
Nivel 2	(21-40)	Los socios comienzan a aplicar sus conocimientos sobre conceptos financieros comúnmente utilizados y sobre productos financieros comunes.
Nivel 3	(41-60)	Los socios pueden aplicar su entendimiento de los conceptos financieros y de los productos de uso común a situaciones que son relevantes para ellos.
Nivel 4	(61-80)	Los socios pueden aplicar su entendimiento de conceptos y términos financieros menos comunes, a contextos que serán relevantes para ellos a medida que avancen hacia la edad adulta.
Nivel 5	(81-100)	Los socios pueden aplicar su comprensión de una amplia gama de términos y conceptos financieros a contextos que serán relevantes para sus vidas a largo plazo.

Nota. Adaptado de la Agencia de Calidad de Educación (2017). <https://n9.cl/ntjvn>

5.11 Procedimiento de la Investigación

La investigación se desarrolló en dos partes. Primero, se siguieron siete pasos específicos. Iniciando con la identificación del problema relacionado con las ideas de investigación. Luego, se realizó el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos. En el tercer paso, se elaboró el marco teórico, que incluyó evidencia empírica, un marco conceptual, un marco legal y un marco histórico que sirvieron para el proceso de diseño, implementación y discusión de los resultados. Posteriormente, se inició el planteamiento metodológico y se definió la población objetivo de estudio y la muestra. En el sexto paso, se desarrolló la investigación de acuerdo con cada objetivo propuesto, lo que constituyó la segunda parte del estudio. Finalmente, se efectuó una revisión de bibliografía, con la justificación de teorías, así como una discusión de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, siempre alineadas con los objetivos y resultados obtenidos.

En la segunda parte de la investigación, se trabajaron los objetivos planteados de la siguiente manera. Para el objetivo 1, se elaboró un cuestionario con 21 preguntas para medir el conocimiento financiero de los socios de la cooperativa CADECOG. Dichas preguntas se diseñaron según los niveles establecidos por PISA y se aplicaron a una muestra de 345 personas, tanto de manera presencial como virtual. Los resultados obtenidos se presentan en tablas, permitiendo identificar el porcentaje global, individual y estratificado del nivel de conocimientos financieros de los socios participantes.

Simultáneamente, para cumplir con el objetivo 2, se llevó a cabo una encuesta sobre las experiencias, conocimientos y expectativas de los socios respecto a los productos y servicios

financieros. Las respuestas fueron presentadas en gráficos que facilitaron la comprensión y el análisis de los datos recolectados.

Finalmente, en el objetivo 3, se capacitó a los socios asistentes al programa de educación financiera. Esta intervención abordó las falencias identificadas en los resultados del primer objetivo y las expectativas de nuevos productos y servicios financieros determinadas en el segundo objetivo. Luego de la capacitación, se evaluó nuevamente el conocimiento financiero de los socios para medir el impacto del programa y determinar el nuevo nivel de educación financiera alcanzado tras la intervención.

6 Resultados

Con base a la encuesta aplicada, se obtuvo el total de la muestra necesitada resolviendo los objetivos planteados.

6.1. Objetivo 1

Establecer el nivel de conocimientos financieros de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá que permitan planificar un programa de educación financiera.

6.1.1 Sección I: Datos Generales

En la Tabla 7 se presentan con la frecuencia, porcentaje y total las respuestas obtenidas.

Tabla 7. Datos Generales

Variable	Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
1. Género	Masculino	181	52,31
	Femenino	165	47,69
	Total	346	100,00
2. Edad	18-29	90	26,01
	30-40	75	21,68
	41-59	169	48,84
	Mayor a 60	12	3,47
	Total	346	100,00
3. Estado civil	Casado	209	60,40
	Soltero	110	31,79
	Divorciado	14	4,05
	Unión Libre	10	2,89
	Viudo	3	0,87
	Total	346	100,00
4. Nivel de Instrucción	Primaria	16	4,62
	Secundaria	196	56,65
	Educación Superior	115	33,24
	Posgrado	19	5,49
	Total	346	100,00
5. Ocupación	Agricultor	84	24,28
	Empleado Privado	58	16,76
	Empleado Público	48	13,87
	Estudiante	47	13,58
	Comerciante	45	13,01
	Independiente	30	8,67
	Ama de casa	21	6,07
	Desempleado	9	2,6
	Jubilado	4	1,16
	Total	346	100,00
6. Ha recibido capacitación en educación financiera	No	264	76,30
	Sí	82	23,70
	Total	346	100,00

La Tabla 7 proporciona información sobre la población analizada donde se revisa que principalmente está compuesta por hombres 52,31 % y mujeres 47,69 %, con una mayoría de adultos en el rango de 41 a 59 años 48,84 %, lo que refleja una base adulta y probablemente activa laboralmente. En cuanto al estado civil, el 60,40 % está casado, indicando que una parte significativa de los socios tiene responsabilidades familiares que podrían influir en sus decisiones financieras y su interés en mejorar su educación económica.

El nivel educativo muestra que el 56,65 % ha alcanzado la secundaria y el 33,24 % cuenta con educación superior, aunque solo el 5,49 % tiene estudios de posgrado. En términos ocupacionales, predominan los agricultores 24,28 %, seguido de empleados privados 16,76 %, públicos 13,87 % y estudiantes 13,58 %, lo que refleja una diversidad de perfiles laborales, pero también sectores que pueden beneficiarse de un programa de educación financiera adaptado a sus necesidades.

En la pregunta número 6 referente a la capacitación en educación financiera, solo el 23,70 % ha recibido, lo que significa que la mayoría 76,30 % carece de conocimientos en este ámbito. Aunque el nivel educativo es aceptable, la baja proporción de capacitación financiera refleja una carencia crítica que limita la capacidad de los socios para tomar decisiones financieras informadas.

6.1.2 Sección II: Conocimientos financieros

La segunda sección del cuestionario cuenta con los conocimientos financieros de los socios, en la Tabla 8, se muestra las respuestas correctas e incorrectas, además del porcentaje correspondiente al total de encuestas aplicadas que fueron 346.

Tabla 8. Conocimiento financiero global

Total	Pregunta	N°	Respuestas correctas (%)	N°	Respuestas incorrectas (%)
346	1. ¿Qué entiende usted por crédito?	123	35,55	223	64,45
346	2. ¿Qué representa el término "saldo de cuenta" en un estado bancario?	190	54,91	156	45,09
346	3. Si tiene un ingreso mensual de \$500, ¿cuál sería el mejor método para identificar sus gastos principales?	175	50,58	171	49,42
346	4. ¿Qué entiende usted por presupuesto?	134	38,73	212	61,27
346	5. ¿Qué es una tasa de interés?	218	63,01	128	36,99
346	6. La diferencia entre gasto e inversión es: ¿Los gastos son dinero que se puede recuperar mientras que la inversión no?	202	58,38	144	41,62
346	7. Una institución financiera ofrece una tasa de interés más alta para un depósito a plazo	108	31,21	238	68,79

Total	Pregunta	N°	Respuestas correctas (%)	N°	Respuestas incorrectas (%)
	fijo que para una cuenta de ahorros a la vista. ¿Cuál es la razón principal de esta diferencia?				
346	8. ¿Por qué es importante comparar tasas de interés antes de elegir un depósito a plazo fijo?	188	54,34	158	45,66
346	9. La tasa activa es:	113	32,66	233	67,34
346	10. La tasa pasiva es:	171	49,42	175	50,58
346	11. Una inversión es:	137	39,60	209	60,40
346	12. Suponga que le piden prestado \$500 y acuerdan que le devolverán el dinero en un año con un interés del 3%. ¿Cuánto le debería devolver al final del año?	172	49,71	174	50,29
346	13. ¿Qué entiende por amortización?	140	40,46	206	59,54
346	14. En una tabla de amortización francesa:	151	43,64	195	56,36
346	15. En una tabla de amortización alemana:	142	41,04	204	58,96
346	16. ¿Cómo está compuesto el Sistema Financiero Nacional?	147	42,49	199	57,51
346	17. ¿La inflación es el aumento continuo de los precios?	240	69,36	106	30,64
346	18. Si usted tiene ahorrados \$100. Quiere guardar sus ahorros, pero al mismo tiempo hacer que su dinero crezca, ¿qué producto financiero le conviene utilizar?	150	43,35	196	56,65
346	19. Imagine que la tasa de interés en su cuenta de ahorros fuera del 1 % anual y la inflación del 2 % anual. Después de 1 año, ¿cuánto podría comprar con el dinero en esta cuenta?	81	23,41	265	76,59
346	20. ¿Qué es el buró de crédito?	183	52,89	163	47,11
346	21. Las 5 C del crédito son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones.	156	45,09	190	54,91

La Tabla 8 evidencia diversas áreas con deficiencias significativas en conocimientos financieros básicos y aplicados. Las temáticas con mayor proporción de respuestas incorrectas incluyen el impacto de la inflación en el poder adquisitivo, con un 76,85 % de errores, y la razón detrás de tasas de interés más altas en depósitos a plazo fijo, donde el 68,79 % de los encuestados falló. El concepto de tasa activa también mostró dificultades con un 67,34 % de respuestas incorrectas.

Además, el 64,45 % no comprende claramente el concepto de crédito, mientras que el 61,27 % presentó dificultades al definir un presupuesto. La comprensión de la amortización y

sus tipos también resulta problemática, con errores del 59,54 % en la tabla de amortización francesa y del 58,96 % en la alemana. Otros conceptos críticos con alto índice de respuestas incorrectas incluyen la diferencia entre gasto e inversión (41,62 % incorrectas) y el producto financiero adecuado para hacer crecer los ahorros (56,65 % incorrectas).

Estos resultados revelan deficiencias tanto en identificar información financiera como en aplicarla y analizarla, lo que subraya la necesidad de mejorar la formación financiera en áreas específicas para una gestión económica más eficiente.

En la siguiente, Tabla 9 se conoce el nivel de conocimientos estratificados de los socios, en el cual se calificó cada una de las encuestas estableciendo su nivel individual, luego se procedió a calcular la frecuencia y el porcentaje que corresponde.

Tabla 9. *Nivel de conocimiento financiero estratificado*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nivel 1	64	18,50
Nivel 2	110	31,79
Nivel 3	65	18,79
Nivel 4	75	21,68
Nivel 5	32	9,25
TOTAL	346	100,00

Los resultados revelan una distribución significativa en los niveles de conocimiento y habilidades financieras de los socios participantes. Un 18,50 % se encuentra en el nivel básico (Nivel 1), indicando capacidades limitadas para identificar información financiera básica. El 31,79 % pertenece al Nivel 2, mostrando una mayor proporción que comprende los temas financieros, pero aún sin profundizar en aplicaciones prácticas.

Los niveles más avanzados, como el Nivel 3 (18,79 %), el Nivel 4 (21,68 %), y el Nivel 5 (9,25 %), reflejan una menor cantidad de socios que logran aplicar, analizar y evaluar información financiera en contextos específicos. Esto sugiere que, aunque existe una base significativa con conocimientos intermedios, hay una brecha importante en habilidades críticas como el análisis y la toma de decisiones informadas.

Finalmente, en la Tabla 10 se encuentra el nivel de conocimientos globales de los socios encuestados, el porcentaje global se obtiene mediante la división de las respuestas correctas para el total de encuestas aplicadas, consiguiente este mismo se lo multiplica por el valor individual de la pregunta para obtener porcentaje individual, que al sumar todo se obtiene un total de 44,83 %, mismo que se asigna al nivel 3.

Tabla 10. *Nivel de conocimiento financiero global*

Nivel y Proceso	Número de Pregunta	Ponderación (%)	Valor por pregunta (%)	Respuestas correctas	Porcentaje global (%)	Porcentaje individual (%)
Nivel 1: Identificar información financiera	1	15	3,75	123	35,55	1,33
	2		3,75	190	54,91	2,06
	3		3,75	175	50,58	1,90
	4		3,75	134	38,73	1,45
Nivel 2: Comprender temas financieros	5	12, 50	3,13	218	63,01	1,97
	6		3,13	202	58,38	1,82
	7		3,13	108	31,21	0,98
	8		3,13	188	54,34	1,70
Nivel 3: Aplicar el conocimiento en temas financieros	9	12 ,50	3,13	113	32,66	1,02
	10		3,13	171	49,42	1,54
	11		3,13	137	39,60	1,24
	12		3,13	172	49,71	1,55
Nivel 4: Analizar información en un contexto financiero	13	25	5,00	140	40,46	2,02
	14		5,00	151	43,64	2,18
	15		5,00	142	41,04	2,05
	16		5,00	147	42,49	2,12
	17		5,00	240	69,36	3,47
Nivel 5: Evaluar cuestiones financieras	18	35	8,75	150	43,35	3,79
	19		8,75	81	23,41	2,05
	20		8,75	183	52,89	4,63
	21		8,75	156	45,09	3,95
TOTAL						44,83

6.2. Objetivo 2

Determinar las necesidades y expectativas de los socios respecto a nuevos productos y servicios financieros.

Simultáneamente en la aplicación de la encuesta para conocimientos financieros se obtuvo los resultados de las necesidades y expectativas de los socios. En la Figura 5 se obtuvo la satisfacción actual de los encuestados con respecto a los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa.

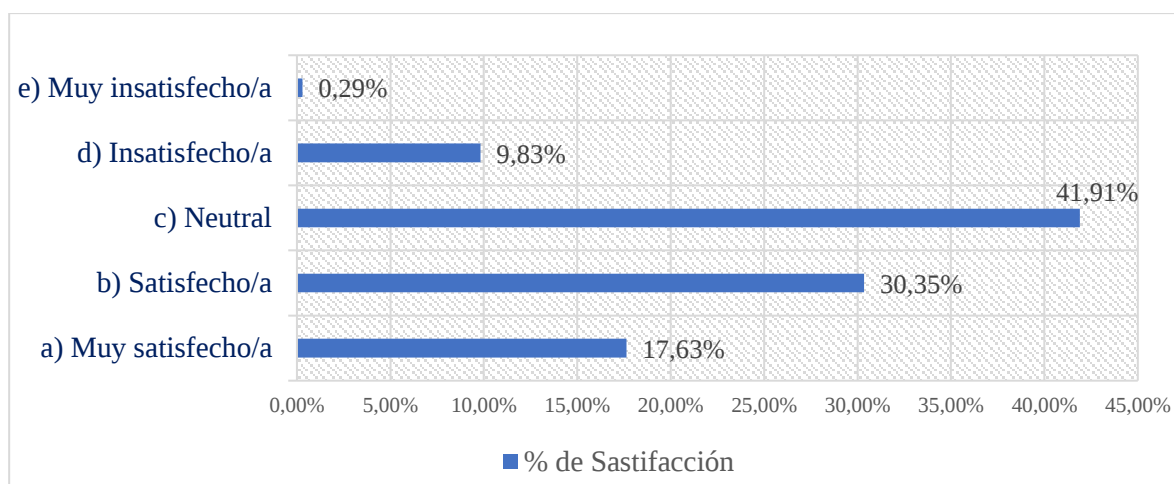


Figura 5. *Satisfacción de los socios con respecto a los productos y servicios financieros*

La Figura 5 muestra que un 17,63 % se declara muy satisfecho y un 30,35 % satisfecho, lo que indica que casi la mitad de los socios 47,98 % tiene una valoración positiva. Sin embargo, el 41,91 % se posiciona como neutral, lo que sugiere que los productos y servicios no generan un impacto notable, positivo ni negativo. Por otro lado, un 9,83 % se considera insatisfecho y un marginal 0,29 % muy insatisfecho.

Esto refleja que, aunque la mayoría tiene una valoración favorable, existe un alto porcentaje de indiferencia y una proporción menor de insatisfacción, lo cual podría señalar oportunidades de mejora en la oferta actual.

En la figura 6 se muestra los productos financieros conocidos por los socios, de los cuales en el cuestionario se mencionaron los siguientes: créditos personales, créditos de vivienda, créditos estudiantiles, tarjetas de crédito, fondos de inversión. Adicional de la opción otro, sin embargo no hay mención alguna.

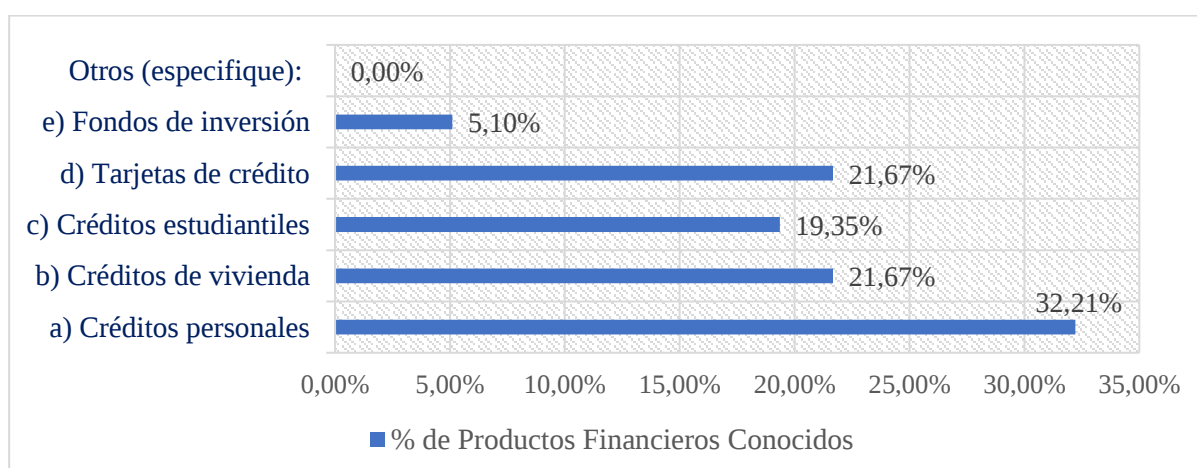


Figura 6. *Productos financieros conocidos*

La figura 6 muestra que los créditos personales son el producto más reconocido, con un 32,21 % de menciones, lo que refleja una alta familiaridad con este tipo de financiamiento. Los

créditos de vivienda y las tarjetas de crédito comparten el segundo lugar, cada uno con un 21,67 %, indicando una conciencia moderada sobre opciones de financiamiento para bienes inmuebles y consumo.

En contraste, los créditos estudiantiles son reconocidos por solo el 19,35 %, y los fondos de inversión tienen la menor mención, con apenas un 5,10 %. Esto evidencia una limitada comprensión o experiencia de los socios en productos financieros orientados al desarrollo académico y la inversión a largo plazo, lo que sugiere áreas clave para fortalecer la educación financiera en la cooperativa. Es destacable que no se mencionan otros productos financieros adicionales, lo cual podría reflejar un conocimiento limitado del mercado financiero.

La siguiente pregunta fue acerca de los servicios financieros conocidos de los cuales dio las opciones de: asesoría financiera, educación financiera, servicios de banca en línea, transferencias electrónicas, tarjetas de débito

En la figura 7 se conoce el porcentaje de mención de las opciones.

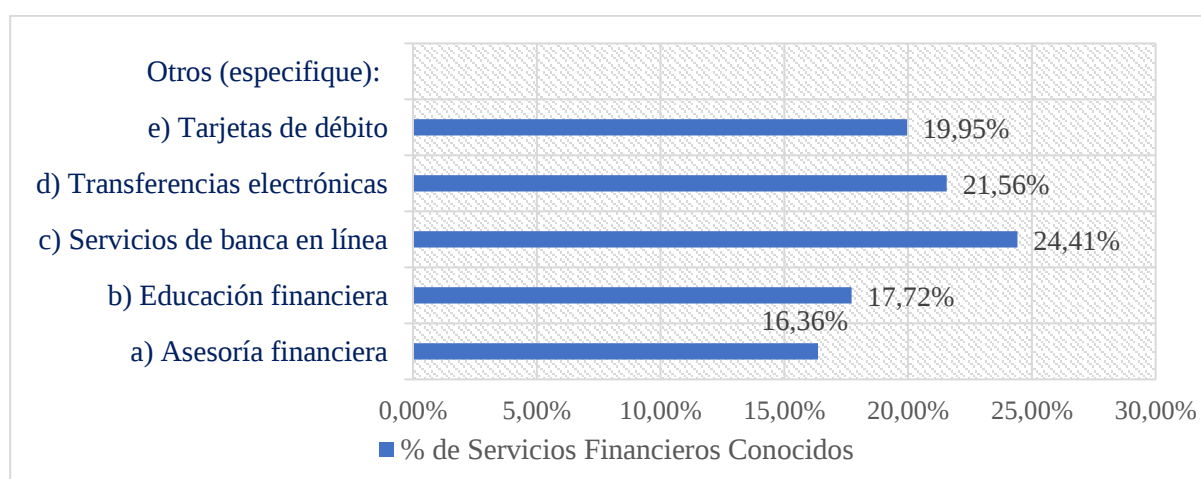


Figura 7. *Servicios financieros conocidos*

La figura 7 muestra que los servicios financieros más conocidos son los relacionados con tecnologías digitales, destacando los servicios de banca en línea 24,41 % y las transferencias electrónicas 21,56 %, seguidos por las tarjetas de débito 19,95 %. En contraste, los servicios de educación financiera 17,72 % y asesoría financiera 16,36 % tienen menor nivel de conocimiento, lo que evidencia una oportunidad para fomentar la visibilidad y uso de estos últimos.

Ningún participante mencionó otros servicios financieros, lo cual apunta a un conocimiento limitado sobre la variedad de opciones disponibles en el mercado.

La figura 8 muestra el resultado sobre las expectativas de los socios con respecto a nuevos productos financieros que se podrían implementar en la Cooperativa, en las cuales se dio las siguientes opciones: créditos personales, crédito estudiantil, inversiones en fondos de

inversión, tarjetas de crédito, ahorros metas. Adicional de la opción otro sin embargo no hay mención,

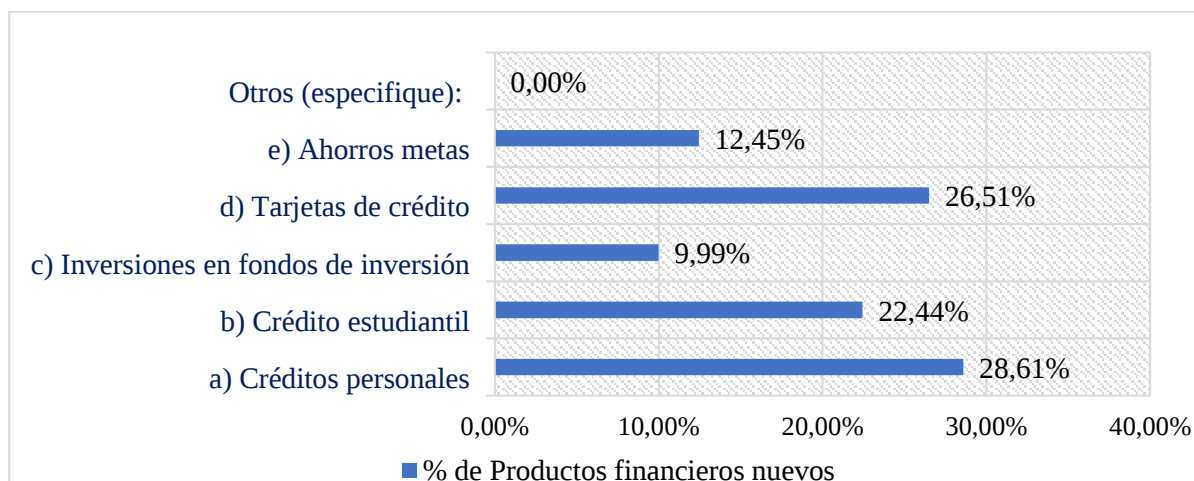


Figura 8. *Expectativas sobre productos financieros nuevos*

La figura 8 muestra que los créditos personales son la opción más demandada, con un 28,61 % de menciones, lo que refleja una prioridad por obtener financiamiento para adquirir o mejorar inmuebles. Las tarjetas de crédito ocupan el segundo lugar, con un 26,51 %, evidenciando un interés significativo en contar con instrumentos financieros que faciliten el consumo.

El crédito estudiantil es mencionado por el 22,44 %, lo que sugiere un interés en opciones que apoyen la educación. Sin embargo, las inversiones en fondos de inversión y los ahorros metas tienen niveles de interés menores, con un 9,99 % y 12,45 % respectivamente, lo que indica una baja priorización hacia productos orientados al ahorro y la inversión a largo plazo. Ningún socio mencionó opciones adicionales, lo que puede reflejar una falta de conocimiento o interés en alternativas más diversificadas.

Finalmente, se encuestó sobre las expectativas y necesidades de los socios con respecto a nuevos servicios financieros que se podrían implementar en la cooperativa, mejorando así su satisfacción, se dio las siguientes opciones de respuesta múltiple: asesoría financiera personalizada, banca móvil, aplicación móvil de pago, tarjetas de débito, cajeros automáticos. Se adicionó la opción de otro, obteniendo la respuesta de nuevas sucursales. Se visualiza en la figura 9.

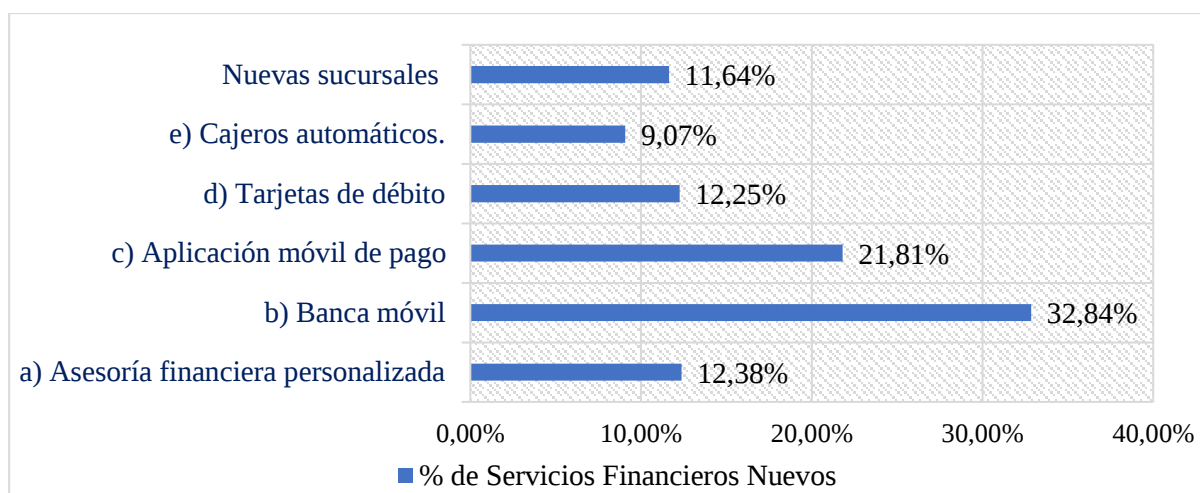


Figura 9. Expectativas sobre servicios financieros nuevos

La figura 9 muestra las expectativas de los socios respecto a la implementación de nuevos servicios financieros en la cooperativa. El servicio con mayor demanda es la banca móvil, con un 32,84 %, reflejando una preferencia por soluciones digitales que faciliten el acceso a servicios financieros desde dispositivos móviles. Le sigue la aplicación móvil de pago con un 21,81 %, destacando la necesidad de métodos eficientes para realizar transacciones.

La asesoría financiera personalizada también es relevante, con un 12,38 %, mientras que un 12,25 % considera importante las tarjetas de débito. Por último, los cajeros automáticos 9,07 % tienen una menor preferencia, en la opción de otro hay una mención sobre la apertura de nuevas sucursales 11,64 %, lo que indica una nueva solicitud para los socios más aislados.

En globalización se presenta la Tabla 11, con los resultados obtenidos en las preguntas antes mencionadas sobre la satisfacción, conocimiento y expectativas con respecto a la oferta actual de los productos y servicios financieros.

Tabla 11. Globalizado de las expectativas necesidades de los socios

Pregunta	Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Qué tan satisfecho/a se siente con los productos financieros actuales que ofrece la cooperativa?	a) Muy satisfecho/a	61	17,63
	b) Satisfecho/a	105	30,35
	c) Neutral	145	41,91
	d) Insatisfecho/a	34	9,83
	e) Muy insatisfecho/a	1	0,29
	Total	346	100
¿Cuáles de los siguientes productos financieros conoce? (Selecione todos los que apliquen)	a) Créditos personales	278	32,21
	b) Créditos de vivienda	187	21,67
	c) Créditos estudiantiles	167	19,35
	d) Tarjetas de crédito	187	21,67
	e) Fondos de inversión	44	5,10
	Otros (especifique):	0	0,00
	Total	863	100
¿Cuáles de los siguientes servicios financieros conoce?	a) Asesoría financiera	260	27,90
	b) Educación financiera	183	19,64

Pregunta	Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje (%)
(Seleccione todos los que apliquen)	c) Servicios de banca en línea	169	18,13
	d) Transferencias electrónicas	141	15,13
	e) Tarjetas de débito	179	19,21
	Otros (especifique):	0	0,00
	Total	932	100
¿Qué tipo de nuevos productos financieros le gustaría que la cooperativa ofrezca? (Seleccione todos los que apliquen)	a) Créditos personales	232	28,61
	b) Crédito estudiantil	182	22,44
	c) Inversiones en fondos de inversión	81	9,99
	d) Tarjetas de crédito	215	26,51
	e) Ahorros metas	101	12,45
	Otros (especifique):	0	0,00
	Total	811	100
¿Qué servicios adicionales considera necesarios para mejorar su experiencia con la cooperativa? (Seleccione todos los que apliquen)	a) Asesoría financiera personalizada	239	20,43
	b) Banca móvil	231	19,74
	c) Aplicación móvil de pago	245	20,94
	d) Tarjetas de débito	234	20,00
	e) Cajeros automáticos.	123	10,51
	Nuevas sucursales	98	8,38
	Total	1170	100

Se puede concluir con los resultados de la encuesta que se evidencia un bajo nivel de capacitación previa, ya que solo el 23,7 % ha recibido formación en educación financiera, además de las deficiencias críticas en conceptos básicos y aplicados: un 76,59 % no comprende el impacto de la inflación en el poder adquisitivo, el 68,79 % desconoce por qué las tasas de interés en depósitos a plazo fijo son más altas, el 61,27 % tiene dificultades para definir un presupuesto y 64,45 % no entiende el concepto de crédito.

Seguidamente el interés en nuevos productos y servicios financieros refleja una mayor demanda para créditos personales 28,61 % y tarjetas de crédito 26,51 % y una alta expectativa por servicios digitales como banca móvil 19,74 % y aplicaciones de pago 20,94 %.

Con esta información se procede con la planificación del programa de educación financiera utilizando una metodología basada en un enfoque práctico e inclusivo, combinando sesiones presenciales y virtuales que garantizaron la participación de todos los socios, independientemente de su ubicación, además de materiales didácticos, interactivos y adaptados al contexto local, incluyendo casos prácticos y ejercicios aplicados a la vida cotidiana de los socios.

6.3 Objetivo 3

Implementar un programa en educación financiera para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá, que integre el manejo adecuado de los productos y servicios financieros actuales y nuevos, alineado con sus necesidades y expectativas, para mejorar su capacidad de toma de decisiones financieras.

6.3.1 *Diseño del programa de educación financiera*

Finanzas al Alcance: Programa Integral de Educación Financiera para el Progreso de los Socios de CADECOG.

Introducción

La educación financiera es una herramienta clave para alcanzar una vida económica estable y próspera. En un mundo en el que las decisiones financieras juegan un papel crucial en la calidad de vida de las personas, comprender cómo manejar el dinero, ahorrar, invertir y acceder a crédito de manera responsable es esencial. Un buen manejo de las finanzas personales no solo mejora el bienestar individual, sino que también contribuye a una sociedad más equilibrada y económicamente estable. Este programa busca empoderar a los socios con el conocimiento necesario para tomar decisiones informadas, optimizar sus recursos y alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo, brindando las bases necesarias para construir un futuro financiero más seguro y sostenible.

Objetivo general

Fomentar la toma de decisiones informadas en el manejo de recursos económicos, contribuyendo al bienestar individual y colectivo de los socios.

Objetivos específicos.

- ✓ Mejorar el nivel de alfabetización financiera de los socios.
- ✓ Fomentar el uso responsable y eficiente de productos y servicios financieros.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los socios con la oferta de la cooperativa.

Descripción del programa

- a) **Nombre del programa:** Finanzas al Alcance
- b) **Periodo del programa:** Del 06 al 10 de enero del 2025
- c) **Responsable de la ejecución del programa:** Mylena Stephania Riofrío Jiménez

Características del programa

El programa se caracterizará por el enfoque integral, combinando la capacitación teórica y práctica, adaptado a las necesidades locales con el uso de herramientas tecnológicas para el

aprendizaje. Se estructura en módulos temáticos progresivos, abordando desde conceptos financieros básicos hasta estrategias avanzadas de planificación e inversión.

Los principios que rigen a este programa son: la inclusión ya que se busca asegurar la participación de todos los socios, independientemente de su ubicación o nivel educativo; La relevancia puesto que el contenido es adaptado a las necesidades y expectativas de los socios de la cooperativa; La sostenibilidad con la promoción de prácticas financieras responsables que beneficien a largo plazo a los participantes y a la cooperativa, finalmente la accesibilidad con el uso de métodos, materiales comprensibles para todos los niveles de conocimiento financiero.

Modalidad.

El programa se desarrollará mediante una modalidad híbrida, que incluye:

- Sesiones presenciales: Para socios que prefieren el aprendizaje directo o no tienen acceso a la tecnología.
- Capacitaciones virtuales: Para socios que no pudieron asistir a la presencialidad y desean accesibilidad a una mayor flexibilidad en horarios.
- Autoaprendizaje a través de trabajos autónomos y de lecturas recomendadas.

Público Objetivo

El programa estará dirigido a todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CADECOG, con énfasis en aquellos que presentan mayores deficiencias en conocimientos financieros, como se evidenció en el diagnóstico inicial. También incluye jóvenes, adultos y personas de la tercera edad interesados en mejorar su alfabetización financiera.

Presupuesto

En la Tabla 12 se presenta el presupuesto que se utilizará para aplicar el programa de educación financiera, el monto está cubierto en su totalidad por el aporte personal de la estudiante.

Tabla 12. *Presupuesto del programa de educación financiera*

Proyecto	Monto
Recursos de oficina	\$ 55
Logística	\$ 40
Imprevistos	\$ 20
Total	\$ 115

Metodología de la capacitación

La capacitación será socializada mediante sesiones presenciales en el salón social proporcionado por la Cooperativa CADECOG. El programa tendrá una duración total de 15 horas, distribuidas en 7 horas de clases magistrales, 5 horas dedicadas a la lectura de material educativo y 3 horas de trabajo autónomo. Durante las clases magistrales, se proporcionará una explicación detallada de los temas fundamentales, mientras que la lectura permitirá a los

participantes profundizar en los contenidos, y los trabajos autónomos fomentarán la aplicación práctica de lo aprendido. Esta metodología combinada de enseñanza teórica y práctica será diseñada para asegurar una comprensión integral de los temas tratados.

Materiales didácticos

Se desarrollará presentaciones digitales, complementados con plataformas en línea para el aprendizaje virtual, además de utilizar materiales como computadora, proyector y salón para la capacitación.

Estructura del programa

Los módulos componen la formulación teórica y conceptual para implementar un programa educativo eficiente en base a los resultados diagnosticados en los objetivos planteados ya que, servirán como instrumento de apoyo que permiten el aprendizaje y la comprensión de todos los temas; Se observa en la Tabla 13 la estructura para el programa.

Tabla 13. *Estructura del programa*

Módulo	Temas	Contenidos
I.	Educación Financiera y Sistema Financiero Nacional	Definición de Educación Financiera Beneficios de la Educación Financiera Economía Nacional ¿Qué es la inflación? Sistema Financiero Nacional Estructura del Sistema Financiero Nacional Instituciones del Sistema Financiero Tasas de interés en las IF Entes de supervisión y control Calificación de riesgo
II.	Planificación Financiera	Qué es la planificación financiera Presupuesto: beneficios y utilidad Estructura de un presupuesto Tipos de ingresos y gastos ¿Cómo elaborar un presupuesto? Ejemplificación de presupuestos
III.	Ahorro e inversión	Importancia y beneficios del ahorro Estrategias para definir metas de ahorro Tipos de ahorro ¿Qué es la inversión? Herramientas para invertir de forma segura Inversión: principales tipos y formas
IV.	Crédito	Crédito: ventajas y desventajas Elementos de un crédito 5 C's del crédito Tipos de crédito Tarjetas de crédito Créditos de personales Sistemas de amortización Requisitos para solicitar un crédito Capacidad de endeudamiento Buró de crédito

Módulo	Temas	Contenidos
V.	Servicios Financieros digitales	Importancia de la digitalización financiera Uso de banca móvil Aplicaciones de pago Transferencias electrónicas Seguridad en transacciones digitales Cómo realizar operaciones seguras en línea Beneficios y retos de las herramientas digitales Uso eficiente de aplicaciones bancarias

Módulos o unidades del programa.

A continuación, se puede observar las temáticas que se abordarán en el programa de educación financiera en cada uno de los módulos a tratar. En la Tabla 14, 15, 16, 17 y 18 se explican los recursos y materiales además de los resultados esperados de las unidades del programa.

Tabla 14. Módulo 1

Módulo	Nombre del Módulo	
I	Educación Financiera y Sistema Financiero Nacional	
Contenidos teóricos	Recursos y materiales	Resultados esperados
Definición de Educación Financiera	Proyector	Los socios comprenderán los fundamentos de la educación financiera y la estructura del sistema financiero nacional. Teniendo claro el rol de las instituciones financieras y los beneficios de utilizar sus productos y servicios, para la toma de decisiones económicas informadas.
Beneficios de la Educación Financiera	Material de apoyo	
Economía Nacional	Zoom	
¿Qué es la inflación?		
Sistema Financiero Nacional		
Estructura del Sistema Financiero Nacional		
Instituciones del Sistema Financiero		
Tasas de interés en las IF		
Entes de supervisión y control		
Calificación de riesgo		

Tabla 15. Módulo 2

Módulo	Nombre del Módulo	
II	Planificación Financiera	
Contenidos teóricos	Recursos y materiales	Resultados esperados
Qué es la planificación financiera	Proyector	Los socios serán capaces de construir y gestionar su propio presupuesto, identificando fuentes de ingresos y gastos. Desarrollarán habilidades para elaborar un presupuesto personal o familiar entendiendo su importancia para alcanzar metas financieras.
Presupuesto: beneficios y utilidad	Material de apoyo	
Estructura de un presupuesto	Zoom	
Tipos de ingresos y gastos		
¿Cómo elaborar un presupuesto?		
Ejemplificación de presupuesto		

Tabla 16. Módulo 3

Módulo	Nombre del Módulo	
III	Ahorro e inversión	
Contenidos teóricos	Recursos y materiales	Resultados esperados
Importancia y beneficios del ahorro Estrategias para definir metas de ahorro Tipos de ahorro Herramientas para invertir de forma segura Inversión: principales tipos y formas	Proyector Material de apoyo Zoom	Los socios comprenderán la importancia del ahorro y aprenderán a establecer metas de ahorro alcanzables. Adquirirán conocimientos sobre los diferentes tipos de ahorro e inversión y cómo seleccionar las opciones más adecuadas para sus necesidades.

Tabla 17. Módulo 4

Módulo	Nombre del Módulo	
IV	Crédito	
Contenidos teóricos	Recursos y materiales	Resultados esperados
Crédito: ventajas y desventajas Elementos de un crédito 5 C's del crédito Tipos de crédito Tarjetas de crédito Créditos de personales Sistemas de amortización Requisitos para solicitar un crédito Capacidad de endeudamiento Buró de crédito	Proyector Material de apoyo Zoom	Los socios tendrán un entendimiento claro sobre qué es el crédito, sus ventajas y desventajas y el cómo utilizarlo de manera responsable. Además de conocer más sobre sus productos financieros deseados.

Tabla 18. Módulo 5

Módulo	Nombre del Módulo	
V	Servicios Financieros digitales	
Contenidos teóricos	Recursos y materiales	Resultados esperados
Importancia de la digitalización financiera Uso de banca móvil Aplicaciones de pago Transferencias electrónicas Seguridad en transacciones digitales Cómo realizar operaciones seguras en línea Beneficios y retos de las herramientas digitales Uso eficiente de aplicaciones bancarias	Proyector Material de apoyo Zoom	Los socios desarrollarán habilidades para utilizar servicios financieros digitales como la banca móvil y las aplicaciones de pago. Comprenderán la importancia de la digitalización financiera y cómo las transferencias electrónicas y los pagos en línea pueden mejorar su experiencia financiera.

Métodos de evaluación

Los resultados serán evaluados mediante la implementación del programa PISA, lo que permitirá obtener resultados tanto estratificados como globales. Esta metodología de evaluación proporciona una visión detallada del progreso de los participantes, permitiendo comparar los conocimientos previos con los adquiridos durante el curso, evaluando la efectividad de la capacitación en el desarrollo de competencias financieras identificado por la clasificación de niveles.

Cronograma

La socialización del programa de educación financiera se llevará a cabo de forma presencial y virtual en las instalaciones de la institución, siguiendo el cronograma que se presenta en la Tabla 19.

Tabla 19. *Cronograma de módulos*

Módulo	Temas	Lunes Día 1	Martes Día 2	Miércoles Día 3	Jueves Día 4	Viernes Día 5
		Horas en total 7				
		Una hora	Una Hora	Una Hora	Dos Horas	Dos Horas
I	Educación Financiera y Sistema Financiero Nacional	08H00 am hasta 09H00am				
II	Planificación Financiera		10H00 am hasta 11H00am			
III	Ahorro e inversión			11H00 am hasta 12H00am		
IV	Crédito				14H00 pm hasta 16H00 pm	
V	Servicios Financieros digitales					18H00 pm hasta 20H00 pm
Evaluación Final						

6.3.2 Implementación del programa

La implementación del programa se llevó a cabo de manera estructurada, cumpliendo con la planificación y objetivos establecidos en su diseño. Las actividades se desarrollaron de acuerdo con el cronograma propuesto, con sesiones presenciales en el salón social proporcionado por la Cooperativa CADECOG, donde los participantes pudieron interactuar y recibir las capacitaciones de forma directa. A lo largo de las 15 horas del programa, donde se combinaron clases magistrales, actividades de lectura y trabajos autónomos, lo que permitió una formación integral.

A continuación, en la Tabla 20 se detalla la distribución de las horas cumplidas durante la implementación del programa:

Tabla 20. *Implementación del programa*

Actividad	Horas Cumplidas
Clases magistrales	7 horas
Lectura y estudio autónomo	5 horas
Trabajos autónomos	3 horas
Total	15 Horas

6.3.3 Evaluación del programa

Al concluir el programa de educación financiera, se volvió a aplicar el mismo cuestionario que en la etapa inicial de diagnóstico. En la Tabla 21, se muestra las respuestas correctas e incorrectas, además del porcentaje correspondiente al total de encuestas aplicadas a los participantes del programa mismos que fueron 346 el 100 % de los evaluados en el primer objetivo.

Tabla 21. *Conocimiento financiero global post capacitación*

Total	Pregunta	Número	Respuestas Correctas (%)	Número	Respuestas Incorrectas (%)
346	1. ¿Qué entiende usted por crédito?	315	91,04	31	8,96
346	2. ¿Qué representa el término "saldo de cuenta" en un estado bancario?	346	100,00	0	0,00
346	3. Si tiene un ingreso mensual de \$500, ¿cuál sería el mejor método para identificar sus gastos principales?	346	100,00	0	0,00
346	4. ¿Qué entiende usted por presupuesto?	301	86,99	45	13,01

Total	Pregunta	Número	Respuestas Correctas (%)	Número	Respuestas Incorrectas (%)
346	5. ¿Qué es una tasa de interés?	260	75,14	86	24,86
346	6. La diferencia entre gasto e inversión es: ¿Los gastos son dinero que se puede recuperar mientras que la inversión no?	346	100,00	0	0,00
346	7. Una institución financiera ofrece una tasa de interés más alta para un depósito a plazo fijo que para una cuenta de ahorros a la vista. ¿Cuál es la razón principal de esta diferencia?	209	60,40	137	39,60
346	8. ¿Por qué es importante comparar tasas de interés antes de elegir un depósito a plazo fijo?	346	100,00	0	0,00
346	9. La tasa activa es:	344	99,42	2	0,58
346	10. La tasa pasiva es:	304	87,86	42	12,14
346	11. Una inversión es:	269	77,75	77	22,25
346	12. Suponga que le piden prestado \$500 y acuerdan que le devolverán el dinero en un año con un interés del 3%. ¿Cuánto le debería devolver al final del año?	346	100,00	0	0,00
346	13. ¿Qué entiende por amortización?	230	66,47	116	33,53
346	14. En una tabla de amortización francesa:	344	99,42	2	0,58
346	15. En una tabla de amortización alemana:	247	71,39	99	28,61
346	16. ¿Cómo está compuesto el Sistema Financiero Nacional?	278	80,35	68	19,65
346	17. ¿La inflación es el aumento continuo de los precios?	319	92,20	27	7,80

Total	Pregunta	Número	Respuestas Correctas (%)	Número	Respuestas Incorrectas (%)
346	18. Si usted tiene ahorrados \$100. Quiere guardar sus ahorros, pero al mismo tiempo hacer que su dinero crezca, ¿qué producto financiero le conviene utilizar?	292	84,39	54	15,61
346	19. Imagine que la tasa de interés en su cuenta de ahorros fuera del 1% anual y la inflación del 2% anual. Después de 1 año, ¿cuánto podría comprar con el dinero en esta cuenta?	238	68,79	108	31,21
346	20. ¿Qué es el buró de crédito?	209	60,40	137	39,60
346	21. Las 5 C del crédito son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones.	241	69,65	105	30,35

La Tabla 21 refleja un buen nivel de comprensión en conceptos básicos como crédito, saldo de cuenta y presupuesto, con hasta un 100 % de respuestas correctas en algunas preguntas. Sin embargo, temas más específicos, como amortización (66,47 % correctas) e inflación (68,79 % correctas), presentaron mayores dificultades, evidenciando áreas que requieren refuerzo. En general, los resultados indican una base sólida de conocimientos financieros básicos, pero también resaltan la necesidad de profundizar en conceptos técnicos para mejorar la comprensión integral de los participantes.

En la Tabla 22 se conoce el nivel de conocimientos estratificados de los socios, en el cual se evidencia un nivel elevado de conocimientos financieros, con el 97,4 % distribuidos en los niveles 4 (45,38 %) y 5 (52,02 %), que representan un conocimiento intermedio y avanzado, respectivamente. No se registraron participantes en los niveles 1 y 2, y solo el 2,6 % se encuentra en el nivel 3, lo que demuestra una mejora significativa y generalizada en las competencias

financieras de los socios, concentrándose mayoritariamente en los niveles más altos de comprensión.

Tabla 22. *Conocimiento estratificado post capacitación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nivel 1	0	0,00
Nivel 2	0	0,00
Nivel 3	9	2,60
Nivel 4	157	45,38
Nivel 5	180	52,02
TOTAL	346	100,00

En la Tabla 23 se determina la eficacia del programa en el conocimiento financiero global de los participantes después de recibir la capacitación. Se evidencia que el programa logró un gran éxito en el incremento del conocimiento global de los socios, alcanzando un 81,34 %. Esto representa un aumento positivo de 36,5 % en comparación con el diagnóstico inicial, posicionándose en el nivel cinco. En este nivel, los participantes son capaces de aplicar su comprensión de una amplia gama de términos y conceptos financieros en contextos relevantes para sus vidas a largo plazo, además de analizar productos financieros complejos con mayor profundidad.

Tabla 23. *Conocimiento global post capacitación*

Nivel y Proceso	Número de Pregunta	Porcentaje (%)	Valor por pregunta (%)	Respuestas correctas	Porcentaje global (%)	Porcentaje individual (%)
Nivel 1: Identificar información financiera	1	15	3,75	315	91	3,41
	2		3,75	346	100	3,75
	3		3,75	346	100	3,75
	4		3,75	301	87	3,26
Nivel 2: Comprender temas financieros	5	12, 50	3,13	260	75	2,35
	6		3,13	346	100	3,13
	7		3,13	209	60	1,89
	8		3,13	346	100	3,13
Nivel 3: Aplicar el conocimiento en temas financieros	9	12 ,50	3,13	344	99	3,11
	10		3,13	304	88	2,75
	11		3,13	269	78	2,43
	12		3,13	346	100	3,13
Nivel 4: Analizar información en un contexto financiero	13	25	5,00	230	66	3,32
	14		5,00	344	99	4,97
	15		5,00	247	71	3,57
	16		5,00	278	80	4,02
	17		5,00	319	92	4,61

Nivel y Proceso	Número de Pregunta	Porcentaje (%)	Valor por pregunta (%)	Respuestas correctas	Porcentaje global (%)	Porcentaje individual (%)
Nivel Evaluar cuestiones financieras	5:	18	8,75	292	84	7,38
		19	8,75	238	69	6,02
		20	8,75	209	60	5,29
		21	8,75	241	70	6,09
TOTAL						81,34

En la figura 10 se muestra la comparación del nivel de conocimiento financiero estratificado antes y después de la capacitación de los socios aplicado el programa de educación.

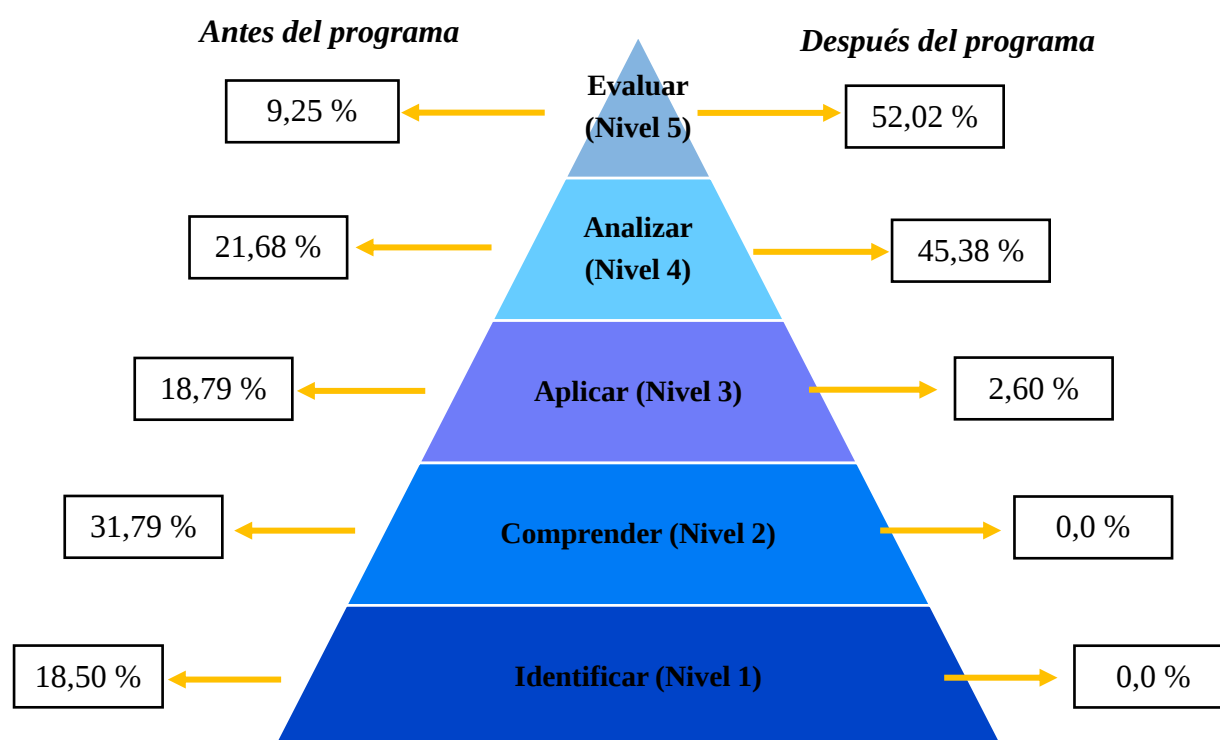


Figura 10. Comparación de niveles antes y después del desarrollo del programa

La pirámide compara los niveles de conocimiento financiero de los socios antes y después de la ejecución del programa de educación financiera mediante capacitación. Antes, la mayoría de los participantes se encontraba en los niveles básicos (Identificar y Comprender), mientras que después de la capacitación, todos avanzaron hacia niveles superiores, destacando que el 45,38 % alcanzó el nivel de Analizar y el 52,02 % el nivel de Evaluar. Esto evidencia un impacto positivo y significativo del programa, al desarrollar habilidades críticas y analíticas en los participantes.

En la figura 11, se compara el porcentaje de conocimiento financiero global obtenido en el diagnóstico del objetivo 1 y los resultados alcanzados en el objetivo 3.

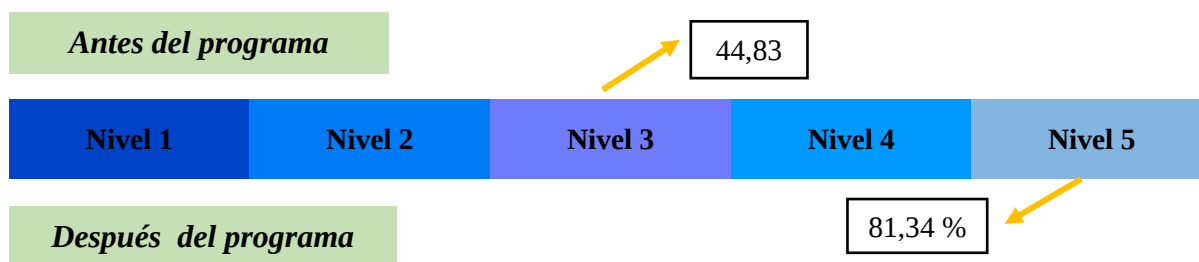


Figura 11. Comparación del nivel global alcanzando antes y después de las capacitaciones

El nivel global de conocimiento financiero alcanzado antes y después del programa de capacitación, demuestra que previo a la capacitación, el 44,83 % de los participantes se encontraba en el Nivel 3, lo que indica un conocimiento intermedio. Después del programa, este porcentaje aumentó significativamente, alcanzando un 81,34 % en el Nivel 5, el nivel más alto. Esto evidencia un progreso considerable en el conocimiento financiero global de los participantes, logrando que la mayoría llegara al nivel máximo tras la capacitación.

7. Discusión

La educación financiera cobra una relevancia fundamental en la actualidad, ya que brinda a las personas los conocimientos y habilidades necesarios para tomar decisiones económicas conscientes y acertadas, permitiéndoles alcanzar estabilidad y bienestar financiero. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, el fortalecimiento de la cultura financiera entre sus socios no solo favorece su desarrollo personal, sino que también impulsa el crecimiento sostenible de la entidad. En este sentido, la presente investigación busca evaluar el nivel de educación financiera de los socios y diseñar estrategias de capacitación ajustadas a sus requerimientos.

Lo descubierto reveló que, en la etapa inicial, los encuestados alcanzaron el nivel tres en educación financiera, lo que evidenciaba un limitado conocimiento sobre temas clave como ahorro, presupuesto, inversión y crédito, entre otros. Ante esta situación, se desarrolló e implementó un programa de educación financiera que resultó eficiente, ya que permitió a los participantes alcanzar el nivel cinco en educación financiera. Esto demuestra la pertinencia tanto de la metodología utilizada como de las temáticas abordadas. Además, el programa incluyó orientación sobre los principales productos y servicios financieros de interés para los socios de la cooperativa. Entre ellos, los productos financieros más demandados fueron los créditos personales, mencionados por el 28,61 % de los encuestados, y las tarjetas de crédito, con un 26,51 %. Asimismo, se observó una alta expectativa por servicios digitales, destacando la banca móvil 19,74 % y las aplicaciones de pago 20,94 %. Estos resultados reflejan que el programa no solo fortaleció el conocimiento financiero de los socios, sino que también los ayudó a identificar mejor sus necesidades y a tomar decisiones más informadas al momento de elegir productos y servicios financieros.

Al comparar los hallazgos de esta investigación con estudios previos, como los realizados por Ladron de Guevara et al. (2021) y CAF (2021), se identifican coincidencias significativas. Estos estudios destacan que la falta de educación financiera es un problema generalizado en América Latina, especialmente en aspectos relacionados con la inflación y la aplicación de tasas de interés. De manera similar, en esta investigación se encontró que la mayoría de los socios de la cooperativa poseen un nivel de conocimiento financiero básico o intermedio, lo que evidencia la necesidad urgente de implementar estrategias educativas que fortalezcan sus competencias en esta área.

Los resultados sobre la importancia de considerar las necesidades y expectativas de los socios en el desarrollo de productos y servicios financieros dentro de las cooperativas coincide con

la investigación en Cooperativas de las Américas (2021), indican que el éxito de la institución radica en un esfuerzo interno para orientar las alianzas estratégicas hacia las verdaderas prioridades de los socios, en especial con los que respecta a la oferta de productos, además de mejorar la confianza de los socios en el sistema financiero.

Por otro lado, el informe de la RFD (2023) y los datos de CAF (2022) evidencian un avance en la inclusión financiera en países de América Latina, impulsado en parte por el acceso a cuentas de dinero móvil. Sin embargo, persisten brechas de acceso y uso efectivo de estos servicios, especialmente por el enfoque de las cooperativas hacia la diversificación de productos y la educación a sus socios. En este sentido, los hallazgos de esta investigación refuerzan la necesidad de diseñar productos financieros inclusivos y flexibles, como créditos personales y servicios digitales en concordancia con las demandas expresadas por los socios de la cooperativa estudiada.

La convergencia de estos estudios con los resultados obtenidos destaca la relevancia de fortalecer estrategias de educación financiera y personalización de servicios para mejorar la toma de decisiones económicas y la calidad de vida de los socios. Por tal manera se desarrolló un programa educativo para los socios en el tema de educación financiera y los productos y servicios en los que estaban interesados.

Investigaciones como las de Mungaray et al. (2021) muestran que los programas educativos bien diseñados pueden mejorar significativamente tanto los conocimientos como las actitudes financieras en beneficio no solo de las personas que recibieron la capacitación sino también de su grupo familiar y la sociedad en general. Con los hallazgos se confirma que la implementación de un programa educativo a base de clases magistrales, lecturas y trabajos autónomos si generó un impacto positivo y permitió mejorar el nivel de conocimientos financieros, validando así la hipótesis alternativa del investigador. Esto se comprobó en los resultados obtenidos tras la implementación del programa, donde las mejoras en los niveles de conocimiento financiero fueron significativas en un 36,5 % en comparación con el diagnóstico inicial. Sin embargo la presente investigación no abordó el impacto de los conocimientos adquiridos por los socios en su actitud futura por lo cual puede ser una línea de investigación a tratar.

Las acciones propuestas en este estudio buscan fortalecer la relación entre la cooperativa y su comunidad por lo cual este modelo puede servir como referencia para iniciativas similares en otras cooperativas, marcando un precedente en la mejora de la educación financiera en contextos rurales y de economía solidaria.

8. Conclusiones

Se determinó que el nivel de conocimientos financieros de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá era limitado, ya que una proporción significativa de ellos se encontraban en niveles básicos o intermedios de comprensión financiera. Este resultado subraya la pertinencia de programas educativos enfocados en conceptos clave como tasas de interés, presupuesto e inflación, confirmando que existe una brecha importante en la alfabetización financiera que debe ser abordada de manera estructurada.

Respecto a las necesidades y expectativas de los socios, se identificaron demandas específicas de productos financieros más accesibles y adaptados a su realidad socioeconómica, lo que evidencia la necesidad de alinear los servicios financieros ofertados con las prioridades de esta población. Este hallazgo refuerza la importancia de diseñar estrategias personalizadas que no sólo respondan a las necesidades actuales, sino que también fomenten una gestión más eficiente de los recursos disponibles.

Finalmente, la implementación del programa de educación financiera resultó en una mejora significativa en el nivel de conocimientos financieros de los participantes, evidenciando la efectividad de este enfoque. La evaluación posterior al programa reflejó avances concretos en la comprensión y aplicación de conceptos financieros, lo que valida la hipótesis planteada. Este resultado no solo confirma la relevancia del programa, sino que también destaca su potencial como modelo replicable para otras cooperativas con características similares.

9. Recomendaciones

Para mejorar las condiciones identificadas en este estudio, se recomienda a la cooperativa CADECOG implementar un programa permanente de educación financiera que aborde las principales deficiencias detectadas, como la comprensión limitada de conceptos clave. Este programa debe incluir una evaluación continua que permita medir su efectividad y realizar ajustes según las necesidades específicas de los socios. De igual manera se sugiere desarrollar productos personalizados que respondan a las expectativas de los socios, tales como créditos con tasas accesibles y servicios financieros digitales. Estas acciones fortalecerán la relación entre la cooperativa y sus socios, mejorando su satisfacción y confianza.

Fomentar alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales, educativas y privadas para ampliar el alcance y calidad del programa educativo. Estas colaboraciones pueden ser clave en el desarrollo de materiales didácticos, la formación de instructores y la organización de talleres en las diferentes localidades donde opera la cooperativa. Además, sería importante realizar investigaciones complementarias que profundicen en las razones específicas de las brechas de conocimiento financiero, evaluando factores externos como el acceso limitado a tecnologías y la información. Este tipo de análisis permitirá diseñar estrategias aún más focalizadas y adaptadas a las particularidades de los socios. Para garantizar el impacto sostenido de estas iniciativas, es crucial establecer un sistema de monitoreo continuo que evalúe los avances en el nivel de conocimientos financieros de los socios, identificando áreas de mejora y asegurando la efectividad del programa a largo plazo.

A la comunidad científica, se recomienda tomar como referencia los resultados positivos del programa de educación financiera implementado en esta investigación, ya que pueden servir como un modelo replicable para otras cooperativas de la región. En particular, se sugiere analizar la metodología utilizada, los contenidos impartidos y las estrategias pedagógicas aplicadas, con el fin de adaptarlas a distintos contextos socioeconómicos y culturales. Estas recomendaciones buscan fortalecer la capacidad de los socios para tomar decisiones informadas, mejorar los servicios ofrecidos por la cooperativa y fomentar una cultura financiera sostenible que impacte positivamente en el desarrollo integral de las comunidades involucradas.

10. Bibliografía

- Agencia de Calidad de la Educación. (2015). *Ejemplos de preguntas de alfabetización financiera - PISA 2015*. <https://lc.cx/mYxfTj>
- Agüera, P. (08 de febrero del 2023). Taxonomía de Bloom: qué es y cómo aplicarla en el aula. EDUCACIÓN 3.0. <https://lc.cx/iclHr6>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. <https://lc.cx/BJD9l0>
- Atkinson, A., y Messy, F. (2012). *Medición de la alfabetización financiera: Resultados del estudio piloto de la OCDE / Red Internacional de Educación Financiera (INFE)*. (Working paper of Finance, Insurance and Private Pensions, OECD). <https://doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Rendición de cuentas 2020* [Archivo PDF]. https://www.bce.fin.ec/images/rendicion_cuentas/2020/informe_RC_2020.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2023). *Informe de inclusión financiera en Ecuador* [Archivo PDF]. <https://lc.cx/zrkgMp>
- Banco Central Europeo. (2017). *Alfabetización financiera e inclusión: Una visión general del Eurosistema* [Archivo PDF]. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/annrep/ecb.ar2017.es.pdf>
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2019). *Programa de Educación Financiera - PEF 2019* [Archivo PDF]. <https://lc.cx/kRhsXe>
- Banco Mundial (29 de marzo de 2022). *Inclusión financiera*. Grupo Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#1>
- Bonilla, R., Monteros, A. y Cerezo, V. (2022, Abril). Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo: <https://n9.cl/n2s7k>
- CAF. (2021). *¿Cómo están la inclusión y educación financiera en América Latina?* | CAF. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>

- CAF. (2022). *Inclusión financiera en América Latina: ¿qué tanto hemos avanzado?* | CAF. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/12/inclusion-financiera-en-america-latina-que-tanto-hemos-avanzado/>
- Casamen Gualotuña, E. A. (2024). La calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en una cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Enfoques*, 8(32), 269–281. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i32.193>
- Citi Bank Ecuador. (2022). Programa de Educación Financiera 2022 [Archivo PDF]. <https://www.citi.com/icg/sa/latam/ecuador/assets/docs/Programa-de-Educacion-Financiera-2022.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332. Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. 12 de septiembre de 2014 (Ecuador). <https://bit.ly/3d3MDej>
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. Registro Oficial 449. 20 de octubre de 2008 (Ecuador). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cooperativas de las Américas. (2021). *Integración económica y cooperación entre cooperativas* [Archivo PDF]. <https://lc.cx/9MInJC>
- Frisancho, V. (2023). Spillover Effects of Financial Education: The Impact of School-Based Programs on Parents. *Inter – American Development Bank*. <https://doi.org/10.18235/0004736>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). McGraw-Hill Interamericana de España. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Herrera, S. (2017). *El diseño de la Investigación Cualitativa* [Archivo PDF]. <https://lc.cx/8NwCHt>
- Ladron De Guevara, J. P., Huaman Auccapuri, A. A., Linares Santos, D. A., & Herrera Huaracha, F. M. (2021). Incidencia de la Educación financiera de socios en la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 556-583. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.251
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lusardi, A., y Mitchell, O. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5 - 44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>

- Meneses, J. (2016). El cuestionario. [PDF]. <https://lc.cx/J2NKKon>
- Meza, A. y Guachamín, M. (2022). Determinantes que impulsan la Educación Financiera en el Ecuador. *Revista Cuestiones Económicas*, 32 (2): <https://n9.cl/bjep5>
- Mungaray, A., Gonzalez, N., y Osorio, G. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. *Revista Latinoamericana de Economía*, 52(205), 55 - 78. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69709>
- Narváez, M. (06 de abril de 2023). *Método deductivo: Qué es, características y ejemplos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación actual y Perspectivas*, Editorial OECD, <https://n9.cl/ix2dg>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Encuesta internacional de la OCDE/INFE 2020 sobre la alfabetización financiera de los adultos*. OECD Publishing. <https://lc.cx/4WQ3D4>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016). *Marco de Evaluación y de Análisis de PISA para el Desarrollo*. <https://lc.cx/ZI64L4>
- Ortega, C. (12 de febrero de 2018). Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas. QuestionPro. <https://lc.cx/wxhp5G>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2023). *Avances de la inclusión financiera en Ecuador 2023* [Archivo PDF]. <https://lc.cx/RaPDDi>
- Roblez, C. (2024, October 1). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?* Banco Internacional. <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>
- Rosales, E., Rodríguez, P., y Romero, M. (2020). Conocimiento, demanda cognitiva y contextos en la evaluación de la alfabetización científica en PISA. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 17(2). https://doi.org/10.25267/Rev_Eureka_ensen_divulg_cienc.2020.v17.i2.2302
- Salas, M. (2021). *Evaluación de impacto de curso de educación financiera para profesores en contexto de Covid-19*. [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/184362>

- Suárez, E. (09 de noviembre de 2023). *Método inductivo y deductivo*. Experto Universitario. <https://lc.cx/41AFjI>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Rendición de cuentas 2020* [Archivo PDF]. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Rendicion-Cuentas-2020.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Panorama SEPS - junio 2024* [Archivo PDF]. <https://www.seps.gob.ec/wp-conte/subir/Panor%C3%A1mica-SEPS-junio-2024.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Segmentación de entidades del SFPS, año 2024*. <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Universidad Europea. (29 de octubre de 2021). *¿Qué es la taxonomía de Bloom?* Universidad Europea Online. <https://n9.cl/nkjjam>
- Universidad Pública de El Alto. (22 de agosto de 2019). *Método Sintético: En Qué Consiste*. UPEA. <https://lc.cx/HfovuL>
- Vique, V. o. C., Aguirre, P. E. V., Hidalgo, L. A. O., & Pilco, E. C. (2020). La educación financiera y su incidencia en la capacidad de gestión de los comerciantes de la empresa pública municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EP-EMMPA). *Visionario Digital*, 4(2), 5-21. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1201>

11. Anexos

Anexo A. Modelo de encuesta

Encuesta sobre el Nivel de Educación Financiera

Estimado Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá, Le invitamos a participar en esta encuesta, la cual tiene como objetivo evaluar el nivel de educación financiera de los socios de nuestra cooperativa, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas sobre nuevos productos y servicios financieros. Su participación es fundamental para el desarrollo de un programa de capacitación financiera que mejorará la toma de decisiones económicas y fortalecerá el crecimiento de la cooperativa.

La encuesta es completamente anónima y sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad. Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración.

Atentamente,

Mylene Riofrío

Estudiante de la carrera de Finanzas

Universidad Nacional de Loja



<i>Sección 1. Información socioeconómica</i>					
1. Género	Femenino ()		Masculino ()		
2. Edad	18-29 ()	30 - 40 ()	41 - 59 ()		60 o más ()
3. Estado civil	Soltero ()	Casado ()	Viudo ()	Divorciado ()	Unión libre ()
4. Nivel de instrucción	Ninguna ()	Educación media ()	Bachillerato ()	Educación Superior ()	Posgrado ()
5. Ocupación	Estudiante ()	Empleado Público ()	Empleado Privado ()	Independiente ()	
	Comerciante ()	Agricultor/a ()	Ama de casa ()	Desempleado ()	Otro, indicar.....
6. Ha recibido capacitación en educación financiera	Sí ()		No ()		

Sección 2. Conocimiento Financiero

Marque con una "X" la respuesta correcta

¿Qué entiende usted, por crédito?

a) Acuerdo financiero en el que una entidad (acreedor) proporciona fondos a otra persona natural o jurídica (deudor) a cambio de la promesa de reembolso con intereses en un plazo determinado. ()	b) Acuerdo financiero en el que una entidad (acreedor) pide fondos a otra persona natural o jurídica (deudor) a cambio de la promesa de reembolsarle la cantidad más intereses en un plazo determinado. ()	c) Acuerdo financiero en el que una entidad (prestataria) proporciona fondos a otra persona natural o jurídica (prestamista) a cambio de la promesa de reembolso con intereses en un plazo determinado. ()
---	---	---

¿Qué representa el término "saldo de cuenta" en un estado bancario?

a) El dinero disponible en la cuenta ()	b) Todos los movimientos de una cuenta ()	c) El dinero disponible de un crédito ()
--	--	---

Si tiene un ingreso mensual de \$500, ¿cuál sería el mejor método para identificar sus gastos principales?

a) Evitar registrar los gastos pequeños, ya que no tienen un impacto significativo en el presupuesto general. ()	b) Suponer cuáles son los gastos principales calculando únicamente en estimaciones sin llevar a cabo un registro o análisis. ()	c) Hacer un presupuesto mensual detallado, categorizando sus gastos para identificar las áreas donde invierte la mayor parte de su ingreso. ()
---	--	---

¿Qué entiende usted, por presupuesto?

a) Es una planificación anticipada con la finalidad de lograr cierto objetivo a futuro, expresado en dinero ()	b) Una planificación para invertir en gastos alternativos	c) Un plan para gastar dinero a futuro ()
---	---	--

¿Qué es una tasa de interés?

a) Es el porcentaje de ingresos y gastos que tiene una persona ()	b) Es el porcentaje a pagar por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo ()	c) Es el porcentaje de interés al que se debe vender el dinero ()
--	---	--

La diferencia entre gasto e inversión es: ¿Los gastos son dinero que se puede recuperar mientras que la inversión no?

a) Verdadero ()	b) Falso ()
------------------	--------------

Una institución financiera ofrece una tasa de interés más alta para un depósito a plazo fijo que para una cuenta de ahorros a la vista. ¿Cuál es la razón principal de esta diferencia?

a) La institución financiera busca incentivar a los clientes a mantener sus fondos en la cuenta de ahorros a la vista para poder utilizarlos para préstamos y otros productos financieros. ()	b) La institución financiera tiene un costo operativo mayor para administrar los depósitos a plazo fijo. ()	c) La institución financiera ofrece una tasa de interés más alta para los depósitos a plazo fijo porque los fondos están bloqueados por un período determinado, lo que permite a la institución financiera invertirlos a largo plazo y generar mayores ingresos. ()
--	--	--

¿Por qué es importante comparar tasas de interés antes de elegir un depósito a plazo fijo?

a) Porque determina cuánto ganaré por mis ahorros ()	a) Porque determina cuánto pagaré por mis ahorros ()	c) Porque determina el monto de impuestos ()
---	---	---

La tasa activa es:

a) La tasa que las instituciones financieras cobran por un préstamo. ()	b) La tasa que las instituciones financieras pagan a los depositantes por sus ahorros. ()	c) El interés que pagan los prestamistas por un crédito. ()
--	--	--

La tasa pasiva es:

a) La tasa que pagan los clientes a las instituciones financieras por los retiros ()	b) La tasa que cobran las instituciones financieras a los clientes por el dinero depositado ()	c) Es la tasa que cobran las instituciones financieras a los clientes por los préstamos otorgados. ()
---	---	--

Una Inversión es:

a) Un gasto que se realiza para satisfacer una necesidad inmediata ()	b) La acción de destinar recursos financieros para la compra o creación de pasivos con el objetivo de obtener un rendimiento económico a largo plazo. ()	c) La acción de destinar recursos financieros para la compra o creación de activos o capital con el objetivo de obtener un rendimiento económico a largo plazo. ()
--	---	---

Suponga que le piden prestado \$500 y acuerdan que le devolverán el dinero en un año con un interés del 3%. ¿Cuánto le debería devolver al final del año?

a) \$503 ()	b) \$515 ()	c) \$550 ()
--------------	--------------	--------------

¿Qué entiende por amortización?

a) La amortización implica guardar dinero gradualmente para futuros gastos o inversiones. ()	b) La amortización implica la disminución de un valor con el transcurso del tiempo. ()	c) La amortización implica obtener beneficios por el dinero ahorrado a lo largo del tiempo.()
---	---	--

En una tabla de amortización francesa:

a) La cuota se mantiene fija en todos los pagos ()	b) La cuota varía en cada pago ()
---	------------------------------------

En una tabla de amortización alemana:

a) El monto amortizado es diferente en todos los pagos ()	b) El monto amortizado es igual en todos los pagos ()
--	--

¿Cómo está compuesto el Sistema Financiero Nacional?

a) Sector Financiero Público / Privado / Popular y Solidario. ()	b) Sector Financiero Público / Privado / Mixto. ()	c) Sector Financiero Privado / Popular y Solidario / Mixto. ()
---	---	---

¿La inflación es el aumento continuo de los precios?

a) Verdadero ()	b) Falso ()
------------------	--------------

Si usted tiene ahorrados \$100. Quiere guardar sus ahorros, pero al mismo tiempo hacer que su dinero crezca, ¿qué producto financiero le conviene utilizar?

a) Depósitos a plazo fijo ()	b) Cuenta de ahorros ()	c) Depósitos a la vista ()
-------------------------------	--------------------------	-----------------------------

Imagine que la tasa de interés en su cuenta de ahorros fuera del 1% anual y la inflación del 2% anual. Después de 1 año, ¿cuánto podría comprar con el dinero en esta cuenta?

a) Más que hoy ()	b) Exactamente lo mismo ()	c) Menos que hoy ()
--------------------	-----------------------------	----------------------

¿Qué es el buró de crédito?

a) Información crediticia que registra los pagos existentes tanto del Sistema Financiero como de establecimientos comerciales y tiene una vigencia de tres años. ()	b) Información crediticia que registra las obligaciones existentes tanto del Sistema Financiero como de establecimientos comerciales y tiene una vigencia de tres años. ()	c) Son instituciones financieras como mutualistas, bancos, cooperativas de ahorro y crédito. ()
--	---	--

Las 5 c de crédito son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones.

a) Verdadero ()	b) Falso ()
------------------	--------------

Sección 3. Necesidades y Expectativas

¿Qué tan satisfecho/a se siente con los productos financieros actuales que ofrece la cooperativa?

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho/a () | d) Insatisfecho/a () |
| b) Satisfecho/a () | e) Muy insatisfecho/a () |
| c) Neutral () | |

¿Cuáles de los siguientes productos financieros conoce? (Seleccione todos los que apliquen)

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| a) Créditos personales () | d) Tarjetas de crédito () |
| b) Créditos de vivienda () | e) Fondos de inversión () |
| c) Créditos estudiantiles () | |
| f) Otros (especifique): _____ | |

¿Cuáles de los siguientes servicios financieros conoce? (Seleccione todos los que apliquen)

- | | |
|------------------------------------|--|
| a) Asesoría financiera () | d) Transferencias electrónicas () |
| b) Educación financiera () | e) Tarjetas de débito () |
| c) Servicios de banca en línea () | f) Inversiones en bolsa de valores () |
| g) Otros (especifique): _____ | |

¿Qué tipo de nuevos productos financieros le gustaría que la cooperativa ofrezca? (Seleccione todos los que apliquen)

- | | |
|---|----------------------------|
| a) Créditos personales () | d) Tarjetas de crédito () |
| b) Crédito estudiantil () | e) Ahorros metas () |
| c) Inversiones en fondos de inversión () | |
| f) Otros (especifique): _____ | |

¿Qué servicios adicionales considera necesarios para mejorar su experiencia con la cooperativa? (Seleccione todos los que apliquen)

- | |
|--|
| a) Asesoría financiera personalizada () |
| b) Tarjetas de débito () |
| c) Cajeros automáticos. () |
| d) Aplicación móvil de pago. () |
| e) Banca móvil. () |
| Otros(especifique): _____ |



Mylene Riofrio



FINANZAS AL ALCANCE:

Programa Integral de Educación
Financiera para el Progreso de
los Socios de CADECOG.



Introducción >>>>



El programa “Finanzas al Alcance: Programa Integral de Educación Financiera para el Progreso de los Socios de CADECOG” surge como una iniciativa para mejorar las competencias financieras de los socios de la cooperativa, abordando las deficiencias identificadas en el diagnóstico inicial y respondiendo a sus expectativas en materia de productos y servicios financieros. Este programa tiene como objetivo principal fomentar la toma de decisiones informadas en el manejo de recursos económicos, contribuyendo al bienestar individual y colectivo de los socios.

Modulo 1

Educación Financiera y Sistema Financiero Nacional



- **Concepto:** La educación financiera es el proceso de adquirir conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas sobre el manejo del dinero, el ahorro, las inversiones y el uso del crédito.



- **Importancia:** Ayuda a las personas a mejorar su bienestar económico, gestionar su presupuesto, ahorrar, invertir y planificar para el futuro.



- **Ejemplo:** Una persona que entiende el valor del ahorro y sabe elegir el tipo de inversión adecuado puede asegurar una estabilidad económica a largo plazo.



BENEFICIOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA



Mejora la toma de decisiones: Las personas educadas financieramente toman decisiones más inteligentes sobre su dinero, evitando el endeudamiento innecesario y el despilfarro.



Mejora la estabilidad económica: El conocimiento sobre la gestión del dinero ayuda a las personas a enfrentar situaciones económicas adversas sin caer en crisis financieras.



Promueve el ahorro y la inversión: Las personas comprenden la importancia de ahorrar y tener inversiones que generen rendimiento.



Ejemplo: Saber cómo crear un presupuesto familiar permite que los hogares gestionen mejor sus recursos y eviten la acumulación de deudas.



Sistema Financiero Nacional



- **Concepto:** El sistema financiero nacional es un conjunto de instituciones y mercados que facilitan el flujo de dinero y capital entre ahorradores e inversionistas, y entre prestatarios y prestamistas.
- **Componentes:** Incluye bancos, cooperativas de ahorro y crédito, bolsas de valores y otras instituciones financieras.
- **Ejemplo:** Los bancos reciben depósitos de los ahorradores y prestan dinero a quienes lo necesitan para consumir o invertir, creando un ciclo económico.



Instituciones del Sistema Financiero

1. Bancos Comerciales:

- **Rol:** Son las instituciones más comunes, encargadas de recibir depósitos del público y otorgar créditos. Ofrecen una variedad de servicios financieros, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos personales, hipotecas y tarjetas de crédito.

2. Cooperativas de Ahorro y Crédito:

- **Rol:** Son instituciones financieras sin fines de lucro que proporcionan servicios financieros, principalmente a sus miembros. Se enfocarán en fomentar el ahorro y otorgar créditos a tasas de interés más accesibles que los bancos tradicionales. Los miembros tienen voz y voto en las decisiones que se toman en la cooperativa.

3. Cajas de Ahorro y Crédito

- **Rol:** Similar a las cooperativas, pero con un enfoque específico en el ahorro y el crédito, las cajas también ofrecen servicios financieros accesibles para la población.
- **Ejemplo:** Caja de Ahorro y Crédito Píñas

4. Compañías de Seguros

- **Rol:** Ofrecen productos de seguros a individuos y empresas, cubriendo riesgos asociados con la vida, la salud, la propiedad y el automóvil. Son esenciales para proteger los bienes y la vida de los ciudadanos frente a situaciones imprevistas.

5. Bolsa de Valores

- **Rol:** Son instituciones que facilitan la compra y venta de acciones, bonos y otros instrumentos financieros en el mercado de valores. Actúan como intermediarios entre los emisores de valores y los inversionistas.

6. Fondos de Pensiones

- **Rol:** Las instituciones de fondos de pensiones gestionan los ahorros de los trabajadores para su jubilación. En Ecuador, el sistema de pensiones está compuesto por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y otros fondos privados de pensiones.

7. Instituciones de Microfinanzas

- **Rol:** Están dirigidas a proporcionar servicios financieros a las personas de bajos recursos que no tienen acceso a los servicios bancarios tradicionales. Ofrecen microcréditos, ahorro y seguros, ayudando a mejorar la calidad de vida y fomentar el emprendimiento.



Tasas de interes en la IF

Tasa Pasiva



Tasa pasiva: Es el tipo de interés que los bancos pagan a los clientes por el dinero que estos depositan en sus cuentas. En otras palabras, es la tasa que los bancos ofrecen a los ahorradores. Cuanto más alta sea la tasa pasiva, mayor será la rentabilidad que el cliente recibirá por su dinero depositado.

Ejemplo: Si una persona coloca \$1,000 en una cuenta de ahorro y el banco ofrece una tasa pasiva del 3% anual, al final del año la persona recibirá \$30 adicionales como interés por ese dinero.



Tasa Activa



Es el tipo de interés que los bancos cobran a los clientes que piden préstamos o créditos. Esta tasa es el costo que el cliente tiene que pagar por el dinero que pide prestado al banco. Las tasas activas suelen ser más altas que las pasivas, ya que el banco asume un riesgo al prestar dinero.



Ejemplo: Si una persona pide un préstamo de \$5,000 al banco y la tasa activa es del 10% anual, al final del año, la persona deberá devolver \$5,500 (el préstamo inicial más \$500 de interés).

ORGANISMOS DE CONTROL

LOS ORGANISMOS DE CONTROL SON AQUELLOS QUE FUERON CREADOS CON LA FINALIDAD DE REGULAR Y SUPERVISAR DE MANERA MINUCIOSAMENTE CADA MOVIMIENTO DE LAS ENTIDADES NATURALES O JURIDICAS CUYO OBJETIVO ES EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS QUE EJERCEN Y ESTO A SU VEZ SALVAGUARDAR EL DESEMPEÑO ECONOMICO DEL PAIS.



Calificación de Riesgo



La calificación de riesgo es una evaluación que se realiza para determinar la capacidad de una entidad (como un banco, una empresa o un país) para cumplir con sus obligaciones financieras, como el pago de deudas o el cumplimiento de compromisos. Esta calificación es emitida por agencias especializadas llamadas agencias calificadoras de riesgo y ayuda a los inversionistas, ahorradores y otras partes interesadas a entender el nivel de riesgo que implica invertir o hacer negocios con esa entidad.

En otras palabras, la calificación de riesgo indica cuán probable es que una entidad pueda pagar sus deudas a tiempo.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS

AAA	La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una adecuada trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio.
AA	La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen.
A	La institución es fuerte, tiene un sólido record financiero. Es posible que existan algunos aspectos débiles pero que se superen rápidamente.
BBB	Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Son evidentes algunos obstáculos menores, pero no son serios y son perfectamente manejables a corto plazo.
BB	La institución goza de un buen crédito, aunque las cifras revelan por lo menos un área de preocupación que le impide obtener una calificación mayor.
B	Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas.
C	Las cifras financieras de la institución sugieren claras deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos o mala estructuración del balance.
D	La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondo o de liquidez.
E	La institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe cada vez mayor el peligro de que se declare en alguna forma de quiebra o insolvencia.
+/-	A estas categorías se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar un leve mayor o menor posicionamiento relativo dentro de la respectiva categoría.

Modulo 2

Planificación Financiera

1. Qué es la planificación financiera

Definición:

- La planificación financiera es el proceso de gestionar de manera efectiva los ingresos y gastos de una persona o familia para asegurar que se alcancen los objetivos financieros a corto, mediano y largo plazo. Involucra la elaboración de un plan que permita tener control sobre las finanzas y tomar decisiones informadas sobre cómo ahorrar, invertir y gastar el dinero.

Importancia:

- La planificación financiera ayuda a las personas a tener una visión clara de su situación económica, evitando problemas financieros, alcanzando metas y logrando estabilidad. Facilita la toma de decisiones como cuándo ahorrar, cuándo invertir o cuándo recurrir a créditos.





Tipos de ingresos y gastos



Ingresos

- Ingresos fijos: Salarios, rentas de propiedades, pensiones, entre otros, que se reciben en cantidades constantes y regulares.
- Ingresos variables: Ingresos que no son constantes, como ingresos por ventas, comisiones, entre otros.

Gastos

- Gastos fijos: Son aquellos que no cambian mes a mes, como el alquiler, la electricidad, el pago de deudas, entre otros.
- Gastos variables: Son gastos que pueden fluctuar dependiendo de las decisiones o el estilo de vida, como compras de comida, entretenimiento, ropa, etc.
- Gastos discrecionales: Son los gastos que no son esenciales, como entretenimiento, cenas fuera, y lujos.
- Gastos no planeados o emergentes: Son aquellos imprevistos, como reparaciones de emergencia, emergencias médicas, etc.



¿Cómo elaborar un presupuesto?

Paso 1: Identificar los ingresos.

Se comienza por anotar todos los ingresos mensuales que recibe, ya sea salario, ingresos extras, rentas, entre otros.

Paso 2: Identificar los gastos fijos.

Se registra todos los gastos que no cambian cada mes, como alquiler, servicios, seguros, y pagos de deudas.

Paso 3: Estimar los gastos variables.

Se hace una estimación de lo que suele gastar en alimentos, transporte, entretenimiento, entre otros. Puede revisar recibos de meses anteriores para hacerlo con mayor precisión.



Presupuesto mensual de Lucía			
Ingresos		Gastos	
• Sueldo	900 €	Gastos fijos obligatorios	500 €
• Intereses bancarios	100 €	• Alquiler vivienda	450 €
		• Devolución de préstamo	50 €
		Gastos variables necesarios	250 €
		• Compra comida	185 €
		• Factura luz	40 €
		• Consumo móvil	25 €
		Gastos discrecionales	120 €
		• Salir con amigos	40 €
		• Gimnasio	20 €
		• Regalos (al mes)	50 €
		• Otros	10 €
		Ahorro planeado	100 €
		• Hucha o cuenta ahorro	100 €
Total ingresos	1000 €	Total gastos	970 €
Ahorro adicional			30 €



Paso 4: Establecer metas de ahorro.

Decida cuánto le gustaria ahorrar cada mes. Este monto debe ser realista y debe priorizarse después de los gastos esenciales.

Paso 5: Revisar y ajustar el presupuesto.

Revise el presupuesto mes a mes y ajuste lo que sea necesario. Si nota que está gastando más de lo que había planeado en alguna categoría, ajuste sus gastos variables.

Paso 6: Monitorear regularmente.

Es importante que lleve un control regular de sus gastos y ahorros, y que compare lo presupuestado con lo real para asegurarse de que está cumpliendo sus objetivos financieros.



Modulo 3

Ahorro e inversión

El ahorro es el porcentaje de los ingresos que la persona no gasta, con el propósito de contar con recursos económicos para un desembolso que podría efectuarse más adelante, invertirlo en un objetivo de futuro o simplemente reservarlo para una circunstancia inesperada.



Importancia y beneficios del ahorro



Importancia del ahorro:

- El ahorro es esencial para garantizar la estabilidad financiera en el futuro. Permite afrontar imprevistos, como emergencias médicas, reparaciones del hogar o pérdida de empleo, sin recurrir al crédito.
- El ahorro también es crucial para alcanzar metas financieras importantes, como la compra de una casa, la educación universitaria de los hijos o la jubilación.

Beneficios del ahorro:

- Seguridad financiera: Tener ahorros crea un colchón que proporciona tranquilidad ante situaciones inesperadas.
- Autonomía económica: El ahorro reduce la dependencia de créditos o préstamos, lo que evita el sobreendeudamiento.
- Generación de intereses: Los ahorros depositados en cuentas bancarias o inversiones pueden generar intereses, lo que contribuye al crecimiento del dinero.



Estrategias para definir metas de ahorro



Definir objetivos claros:

Es importante tener metas específicas y realistas, como ahorrar para la compra de un automóvil, la educación de los hijos o un fondo de emergencia.



Crear un plan de acción:

Determina cuánto dinero necesitas ahorrar y en qué plazo. Por ejemplo, si deseas ahorrar \$3,000 para un viaje en un año, planifica cuánto necesitas ahorrar cada mes.



Establecer un monto y plazo

Desarrolla un presupuesto donde se asignen montos específicos para el ahorro. Incluye ahorros automáticos para facilitar el proceso.



Priorizar el ahorro:

Asegúrate de tratar el ahorro como una prioridad, no como algo que se hace con lo que sobra después de gastar.



Tipos de ahorro



Ahorro para emergencias:

Este tipo de ahorro se destina a situaciones imprevistas, como enfermedades o reparaciones urgentes. La recomendación es tener al menos de 3 a 6 meses de gastos en un fondo de emergencia.



Ahorro a corto plazo:

Se utiliza para metas que se desean alcanzar en menos de un año, como la compra de un electrodoméstico, vacaciones o un automóvil de bajo costo.



Ahorro a largo plazo:

Es el ahorro destinado a metas futuras a largo plazo, como la compra de una vivienda o la jubilación. Estos ahorros suelen ser más grandes y, a menudo, se depositan en productos de inversión.



Ahorro para la educación:

Ahorro destinado a financiar la educación de los hijos o de uno mismo, especialmente para estudios universitarios.

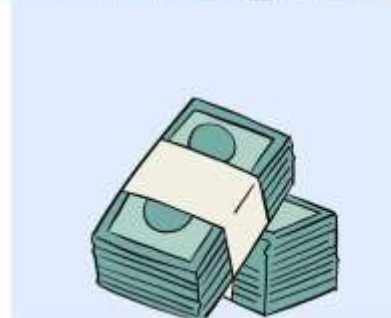


¿Qué es la inversión ?

La inversión es la acción de destinar dinero o recursos a un activo o proyecto con el objetivo de obtener ganancias en el futuro.

Herramientas para invertir de forma segura

- **Cuentas de ahorro e inversión:**
Son productos financieros que permiten ahorrar dinero y generar intereses. Las cuentas de ahorro son más líquidas, mientras que las cuentas de inversión pueden ofrecer mejores rendimientos, pero tienen mayor riesgo.
- **Bonos y fondos de inversión:**
Los bonos son instrumentos de deuda emitidos por gobiernos o empresas que pagan intereses a los inversionistas. Los fondos de inversión agrupan el dinero de varios inversionistas y lo invierten en una cartera diversificada, lo que permite reducir riesgos.
- **Inversión en bienes raíces:**
Comprar propiedades puede ser una inversión segura, ya que los bienes raíces tienden a apreciarse con el tiempo. Sin embargo, se requiere una gran cantidad de capital inicial.
- **Acciones en la bolsa de valores:**
Comprar acciones significa adquirir una parte de una empresa. Las acciones pueden ofrecer altos rendimientos, pero también tienen riesgos, ya que el valor de las acciones puede fluctuar.
- **Planes de pensión y seguros de vida con componente de inversión:**
Son herramientas diseñadas para ahorrar e invertir a largo plazo, con el beneficio adicional de un seguro en caso de fallecimiento.



Inversión: principales tipos y formas

Los depósitos a plazo fijo son una de las formas más tradicionales y seguras de inversión. Consisten en depositar una cantidad de dinero en una institución financiera por un periodo de tiempo determinado, generalmente entre 6 meses y varios años, a una tasa de interés previamente acordada. Al final del plazo, el inversionista recibe el monto invertido más los intereses generados durante ese tiempo.



Los ahorros programados son una estrategia de inversión en la que el ahorrador se compromete a ahorrar una cantidad fija de dinero de forma periódica (mensual, trimestral, etc.) durante un periodo determinado. Este dinero se destina a una cuenta o producto financiero que, generalmente, genera intereses, pero no tiene un monto inicial elevado como los depósitos a plazo fijo.



Modulo 4

Crédito



Un crédito es un préstamo de dinero que una persona o entidad recibe de una institución financiera con el compromiso de devolverlo en un plazo determinado, generalmente con intereses. Este préstamo puede utilizarse para financiar bienes, servicios o inversiones, y el prestatario debe cumplir con los términos acordados para evitar penalizaciones o afectar su historial crediticio.



Ventajas del crédito:



- **Acceso a financiamiento inmediato:** El crédito permite a las personas acceder a recursos de manera rápida para adquirir bienes o servicios que no podrían pagar de inmediato.
- **Mejora de la capacidad adquisitiva:** Permite realizar compras importantes como una vivienda o automóvil, que requieren pagos a largo plazo.
- **Oportunidades de inversión:** El crédito puede ser una herramienta para invertir en proyectos o negocios que generen ingresos.

Desventajas del crédito:



- **Endeudamiento:** Si no se gestiona adecuadamente, el crédito puede llevar al endeudamiento excesivo, afectando la salud financiera.
- **Costos adicionales:** Los intereses y comisiones aumentan el costo final de los productos o servicios adquiridos a crédito.
- **Riesgo de no cumplir con los pagos:** No pagar a tiempo puede generar multas, intereses moratorios y afectar el historial crediticio.

Elementos de un crédito

Los principales elementos que componen un crédito son:

- **Monto del crédito:** Es el valor que se solicita prestar.
- **Tasa de interés:** Es el porcentaje que se paga sobre el monto prestado.
- **Plazo:** Es el periodo en el que se debe devolver el crédito.
- **Garantías:** Son los bienes que el prestatario pone como respaldo en caso de no poder pagar el crédito.
- **Condiciones de pago:** Incluye la frecuencia de los pagos (mensuales, anuales), el monto de cada pago y si hay algún tipo de comisión adicional.

5 C's del crédito

Los 5 C's del crédito son los criterios que los prestamistas usan para evaluar la capacidad de un prestatario para devolver un crédito:

- **Carácter:** La reputación del prestatario, basada en su historial crediticio.
- **Capacidad:** La habilidad del prestatario para pagar el crédito, evaluada a través de su ingreso o situación financiera.
- **Capital:** La cantidad de dinero que el prestatario tiene invertido en la operación (por ejemplo, el dinero que pone de su parte al pedir un préstamo).
- **Colateral (Garantía):** Activos que el prestatario ofrece como garantía en caso de no poder pagar el crédito.
- **Condiciones:** Factores externos que podrían afectar la capacidad del prestatario para pagar el crédito, como el estado de la economía.

Tipos de Crédito

Existen diversos tipos de crédito que se pueden solicitar, dependiendo de las necesidades del prestatario:

Crédito de vivienda:

Los créditos de vivienda son préstamos a largo plazo que permiten a los individuos financiar la compra, construcción o mejora de una propiedad.

Crédito comercial

Créditos otorgados a empresas para financiar sus operaciones.

Crédito de consumo:

Para la compra de bienes como electrodomésticos, vehículos o muebles.

Microcréditos:

Créditos pequeños, generalmente sin garantía, destinados a personas de bajos ingresos o pequeños emprendedores.

Créditos personales

Los créditos personales son préstamos a corto o mediano plazo que se otorgan a individuos sin necesidad de que se garantice el préstamo con un bien específico (a diferencia de los créditos de vivienda o de auto). Los créditos personales pueden ser utilizados para una variedad de fines, como consolidación de deudas, emergencias, gastos médicos, vacaciones, entre otros.

Características de los Créditos Personales:

- 1. Monto del Préstamo:** El monto que se puede solicitar varía según la institución financiera y la capacidad de pago del solicitante. A menudo, los montos son más bajos que en otros tipos de créditos, como los créditos hipotecarios o de auto.
- 2. Plazo:** Los plazos suelen ser más cortos, desde unos pocos meses hasta 5 años, dependiendo del monto solicitado. Los plazos más largos pueden ser posibles, pero el interés suele ser más alto en esos casos.
- 3. Tasa de Interés:** Las tasas de interés de los créditos personales son generalmente más altas que las de los créditos hipotecarios o de auto, ya que no están garantizados por un bien. Pueden ser fijas o variables, dependiendo del producto y la institución financiera.
- 4. Garantía:** Generalmente, los créditos personales no requieren garantía. Esto los convierte en préstamos no asegurados. Sin embargo, en algunos casos, las entidades pueden ofrecer créditos personales asegurados por alguna propiedad, lo que podría resultar en mejores condiciones para el



Tarjetas de créditos

Las tarjetas de crédito son un tipo de crédito revolving que permite a los usuarios realizar compras o retirar efectivo hasta un límite preestablecido. El titular de la tarjeta debe pagar al menos una parte del saldo adeudado cada mes. Si no se paga el saldo total, se cobran intereses sobre el saldo restante.

- **Tarjetas de Crédito Básicas:** Son las tarjetas más comunes y se utilizan para realizar compras en línea o en tiendas físicas. Pueden ofrecer recompensas o descuentos en ciertas categorías, como restaurantes o supermercados.
- **Tarjetas de Crédito de Recompensas:** Estas tarjetas ofrecen beneficios como puntos, millas aéreas o descuentos en compras. Los puntos acumulados pueden canjarse por productos, servicios o viajes.
- **Tarjetas de Crédito para Beneficios Específicos:** Algunas tarjetas de crédito están diseñadas para un segmento específico, como tarjetas para estudiantes o tarjetas para personas con historial crediticio limitado. Pueden tener límites bajos o características que ayuden a los usuarios a mejorar su puntaje crediticio.
- **Tarjetas de Crédito de Alta Gama:** Estas tarjetas, como las de lujo, ofrecen servicios exclusivos como acceso a salas VIP en aeropuertos, seguros de viaje, y mayores límites de crédito. Suelen tener tarifas más altas, pero sus beneficios justifican el costo para algunos usuarios.



Sistemas de Amortización

El sistema de amortización es la forma en que se estructuran los pagos del crédito. Existen diferentes sistemas:

En el método francés, lo que ocurre es que el monto que se paga cada mes (o cada cuota) es siempre el mismo durante todo el préstamo. Este pago incluye dos partes:

Intereses: Lo que se paga por el dinero que me prestaron.

Capital: Lo que se paga para reducir el monto del préstamo.

Lo que cambia es la proporción de cada parte. Al principio, casi todo lo que se paga es para cubrir los intereses, y muy poco va al capital. Pero con el tiempo, el capital va disminuyendo, y cada vez una mayor parte del pago se destina a reducir el monto que se debes mientras que los intereses disminuyen.

Ejemplo:

- Si pides un préstamo de \$1,000 a 1 año con una tasa fija de 10%, cada mes pagarás la misma cuota, digamos \$90.
- Al principio, de esos \$90, \$80 pueden ser para pagar los intereses, y solo \$10 se usarán para reducir lo que se debe (el capital).
- A medida que pasa el tiempo, los intereses se hacen más bajos porque el saldo de la deuda baja, por lo que más de esos \$90 van a pagar el capital.

SISTEMA FRANCÉS



SISTEMA ALEMÁN



El método alemán de amortización se distingue por un esquema en el que la amortización del capital es constante durante todo el periodo del préstamo. A diferencia del método francés, donde la cuota total es fija, en este sistema el pago total (cuota) varía con el tiempo, ya que depende de la cantidad de interés que se debe en cada periodo. Los intereses se calculan sobre el saldo pendiente del préstamo, por lo que, a medida que se va reduciendo el capital, los intereses disminuyen y, en consecuencia, el pago total de cada cuota también disminuye.

Ejemplo:

- Si pides el mismo préstamo de \$1,000 a 1 año con una tasa fija de 10%, en cada pago se reducirá \$83 del capital (ya que es una amortización constante).
- Al principio, como aún debes mucho, los intereses serán altos, por ejemplo, \$100 el primer mes.
- El pago total será más alto al principio (por ejemplo, \$183 el primer mes), pero irá bajando con el tiempo, ya que los intereses disminuirán a medida que pagues parte de la deuda.



Requisitos para solicitar un crédito

Los requisitos pueden variar según el tipo de crédito, pero generalmente incluyen:

Prueba de ingresos: Como recibos de salario, declaraciones de impuestos o estado de cuenta bancaria.



Historial crediticio: Verificación de si el solicitante tiene deudas previas o ha incumplido pagos en el pasado.

Garantías: En ciertos tipos de crédito, el prestamista puede solicitar activos como garantía del crédito.

Documentación personal: Identificación personal, comprobante de domicilio y, en algunas casos, referencias personales o laborales.



Capacidad de endeudamiento

La capacidad de endeudamiento es el porcentaje de los ingresos del prestatario que se destina al pago de deudas. Los prestamistas evalúan si una persona puede asumir una nueva deuda sin comprometer su estabilidad financiera.

En general, se recomienda que el pago total de las deudas no supere el 30-40% de los ingresos mensuales.



Buró de crédito



Es un registro que detalla la cantidad de deuda que tiene una persona, cómo la está manejando y su capacidad para adquirir una nueva deuda. Es decir, cada movimiento financiero tuyo queda registrado y reportado a las agencias de información crediticia (instituciones calificadas por la Superintendencia de Bancos). Estos movimientos abarcan desde cuándo has solicitado un préstamo y lo cancelas mes a mes, la manera en la que utilizas y pagas tus tarjetas de crédito, así como la cantidad de préstamos y deudas que mantienes actualmente.

El puntaje crediticio, que puede ir del 1 al 999 y define tu comportamiento financiero en los últimos 36 meses. A mayor puntaje, serás considerado como un mejor deudor.



Modulo 5

Servicios Financieros digitales



1. Importancia de la digitalización financiera

La digitalización financiera ha transformado la forma en que las personas gestionan su dinero, haciendo que los servicios financieros sean más accesibles, rápidos y eficientes. A través de las tecnologías digitales, los usuarios pueden realizar transacciones, hacer pagos, transferir fondos y gestionar sus cuentas sin tener que visitar una sucursal física. La digitalización no solo facilita las operaciones diarias, sino que también contribuye a la inclusión financiera, permitiendo que más personas accedan a productos y servicios financieros de manera conveniente, incluso en áreas rurales o de difícil acceso.



Uso de banca móvil

Concepto		Ventajas
La banca móvil es un servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil como un teléfono móvil o tablet, y el uso de software, que generalmente se llama aplicación, proporcionadas por la institución financiera para tal propósito. La banca móvil está normalmente disponible las 24 horas. Algunas instituciones financieras tienen restricciones en algunas cuentas al acceder a través de la banca móvil, así como un límite en la cantidad que puede ser traspasado.		• Accesibilidad: 24/7, sin necesidad de visitar una sucursal. • Realización de transacciones rápidas y fáciles. • Seguridad mediante autenticación biométrica (huella dactilar, reconocimiento facial).



Aplicaciones de pago



Transferencias electrónicas



Las aplicaciones de pago permiten a los usuarios realizar compras, pagar servicios y transferir dinero sin necesidad de usar efectivo o tarjetas físicas. Herramientas como PayPal, Venmo, Google Pay y Apple Pay facilitan pagos en línea de manera instantánea, permitiendo que los usuarios realicen pagos en tiendas físicas o digitales, transferencias entre personas y el pago de servicios básicos con solo un clic.

Ventajas:

- Conveniencia: Evita la necesidad de llevar efectivo o tarjetas físicas.
- Rapidez: Las transacciones se procesan en tiempo real.
- Facilidad de uso: La mayoría de las aplicaciones son intuitivas y fáciles de usar.

Las transferencias electrónicas son una forma de mover dinero de una cuenta bancaria a otra a través de Internet. Pueden ser realizadas entre bancos diferentes o dentro del mismo banco. Estas transferencias son útiles para enviar dinero a familiares, pagar facturas o hacer pagos de compras. Los servicios de transferencias electrónicas, como SWIFT, ACH (Automated Clearing House), o plataformas como Western Union y Zelle, han simplificado el proceso de mover dinero a nivel nacional e internacional.

Ventajas:

- Rapidez en la transferencia de fondos.
- Menor costo en comparación con los métodos tradicionales como cheques o giros postales.
- Facilidad para realizar transacciones internacionales.

Seguridad en transacciones digitales



La seguridad es una preocupación clave en el uso de servicios financieros digitales. Las transacciones digitales deben realizarse con precaución para evitar fraudes o el robo de información personal. Para protegerse, los usuarios deben asegurarse de usar contraseñas fuertes, habilitar la autenticación en dos pasos, y verificar que las plataformas o aplicaciones sean legítimas.

Consejos de seguridad:

- Usar contraseñas robustas: Combinación de letras, números y caracteres especiales.
- Activar la autenticación de dos factores (2FA): Añade una capa extra de seguridad al requerir un código de un solo uso además de la contraseña.
- Evitar redes Wi-Fi públicas para realizar transacciones sensibles.



Cómo realizar operaciones seguras en línea



Para garantizar que las transacciones digitales sean seguras, los usuarios deben seguir ciertas prácticas recomendadas:

- Comprobar el sitio web o la aplicación: Verifique que la plataforma sea confiable y esté protegida con un certificado SSL (verifique que la URL comience con "https").
- Usar dispositivos seguros: Asegúrese de realizar transacciones desde dispositivos personales y no desde computadoras públicas o desconocidas.
- Revisar los estados de cuenta: Regularmente consulte los extractos de cuenta para verificar que no haya transacciones no autorizadas.

Consejos adicionales:

- No hacer clic en enlaces de correos electrónicos sospechosos (phishing).
- Descargar aplicaciones solo desde tiendas oficiales (App Store, Google Play).



Beneficios y retos de las herramientas digitales

Beneficios:



- Accesibilidad: Permiten a los usuarios realizar operaciones desde cualquier lugar, sin la necesidad de ir a una sucursal física.
- Rapidez: Las transacciones son inmediatas, lo que mejora la eficiencia en los pagos y transferencias.
- Inclusión financiera: Facilita el acceso a servicios financieros a personas en áreas remotas o que no tienen acceso a bancos tradicionales.



Retos:

- Seguridad: Aunque las plataformas implementan medidas de seguridad, siempre existe el riesgo de fraudes o hackeos.
- Desigualdad en el acceso: Algunas personas, especialmente en zonas rurales o de bajos recursos, pueden tener acceso limitado a dispositivos móviles o Internet.
- Dependencia tecnológica: Un problema técnico o la falta de acceso a tecnología puede dejar a las personas sin la posibilidad de realizar transacciones.

Uso eficiente de aplicaciones bancarias

- Para aprovechar al máximo las aplicaciones bancarias, es importante que los usuarios:
- Conozcan todas las funcionalidades: Muchas aplicaciones bancarias ofrecen más que solo consultas de saldo; aproveche las herramientas de pago, transferencias y configuraciones de ahorro.
- Monitoreen las alertas y notificaciones: Las aplicaciones pueden enviar notificaciones sobre fechas de vencimiento de pagos o saldos bajos.
- Mantengan la aplicación actualizada: Asegúrese de instalar las actualizaciones para obtener las últimas mejoras de seguridad y funcionalidad.

El programa "Finanzas al Alcance" ha sido diseñado para empoderar a los socios de la Cooperativa CADECOG con los conocimientos y herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas. A lo largo de los módulos, hemos cubierto desde los conceptos básicos de educación financiera y planificación financiera, hasta el uso de servicios financieros digitales y estrategias de ahorro e inversión. Cada módulo ha sido desarrollado para ofrecer una comprensión clara de cómo gestionar el dinero de manera efectiva, mejorar el bienestar económico y alcanzar metas personales a corto y largo plazo. Además, la incorporación de herramientas digitales en el programa ha facilitado el acceso a servicios financieros modernos y seguros, brindando mayor comodidad y eficiencia a los participantes. Este proceso de aprendizaje ha sido una valiosa oportunidad para que los socios desarrollen habilidades clave en la gestión financiera, y confiamos en que podrán aplicar estos conocimientos en su vida diaria, mejorando su estabilidad económica y tomando decisiones más inteligentes en cuanto al manejo de sus recursos.



THANK
YOU



Anexo C. Evidencia de capacitación

The image displays a Zoom meeting interface. The top portion shows a grid of participants in a video call. On the right, a list of participants is visible, including names like Mariana Roldán, Daniela, Diego, and others. Below the meeting window, a presentation slide is shown. The slide features the title "FINANZAS AL ALCANCE:" in large, bold, black letters. Below the title, it reads "Programa Integral de Educación Financiera para el Progreso de los Socios de CADECOG." The slide also includes the CADECOG logo, which consists of a stylized blue and yellow circular emblem with the text "CADECOG COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE GONZÁLEZ". At the bottom of the slide, there is a photograph of a hand placing a coin on top of a stack of coins, with small green plants growing from the stacks. A small inset window on the right side of the slide shows a smaller version of the Zoom meeting grid.





Anexo D. Evidencia de encuestas

Encuesta sobre el Nivel de Educación Financiera

Estimado Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá,

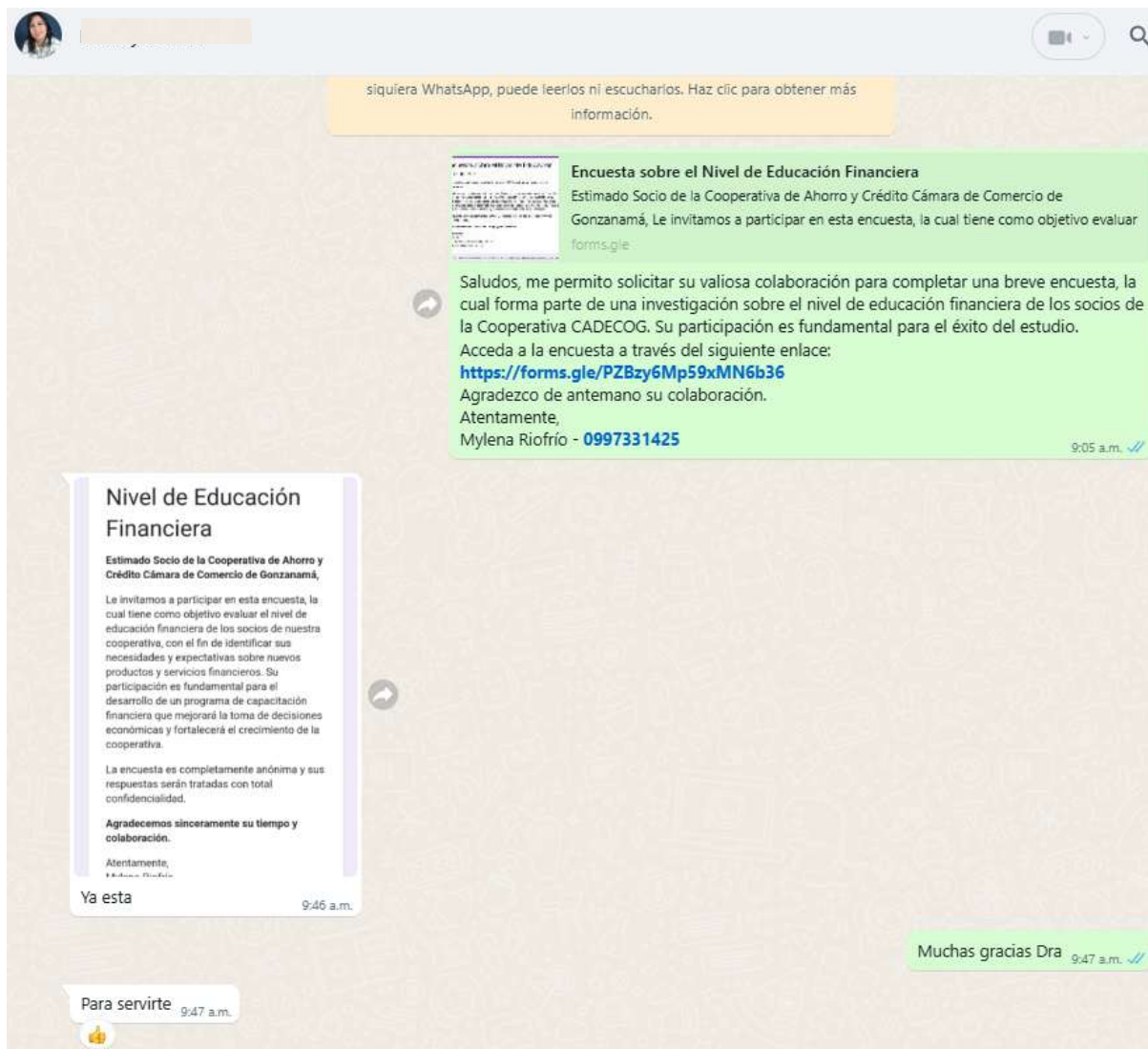
Le invitamos a participar en esta encuesta, la cual tiene como objetivo evaluar el nivel de educación financiera de los socios de nuestra cooperativa, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas sobre nuevos productos y servicios financieros. Su participación es fundamental para el desarrollo de un programa de capacitación financiera que mejorará la toma de decisiones económicas y fortalecerá el crecimiento de la cooperativa.

La encuesta es completamente anónima y sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad.

Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración.

Atentamente,
Mylena Riofrío
Estudiante de la carrera de Finanzas
Universidad Nacional de Loja





Anexo E. Certificado de traducción del Abstrac

Loja, 12 de Febrero, 2025

Yo, Mgtr. Marcela Angelita Ocampo Jaramillo, portadora de la cédula de identidad Nro. 1103125231, docente de inglés, con título de Licenciada en Ciencias de la Educación, especialidad inglés, número de registro de SENESCYT 1031-07-755014; y Master en Gerencia y Liderazgo Educacional con número de registro SENESCYT 1031-14-86047597.

CERTIFICO:

Que la traducción al idioma inglés del resumen del Trabajo de Titulación, denominado **"Educación financiera para la mejora en la toma de decisiones, alineado a las necesidades y expectativas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Gonzanamá"**, perteneciente a la egresada Mylena Stephania Riofrío Jiménez con Nro. de cédula 1106069741, corresponde al texto original en español. Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que ella creyera conveniente.



Mgtr. Marcela Ocampo Jaramillo

Docente de Inglés

C.I 1103125231