

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador

Departamento de Economía, Ambiente y Territorio

Convocatoria 2023 - 2024

Tesina para obtener el título de Especialización en Inclusión Financiera y Gestión de  
Cooperativas de Ahorro y Crédito

LA DIGITALIZACIÓN COMO CAMINO PARA GENERAR INCLUSIÓN FINANCIERA EN  
ECUADOR A TRAVÉS DE LAS COACS DEL SEGMENTO 3

Pérez Logroño Michell Stefanía

Asesor: Alvarez Gamboa Roberto Javier

Lectores: Peñaherrera Gallegos Edgar Omar

Quito, enero de 2025

## **Dedicatoria**

A mis padres, a mi hermano por su apoyo incondicional

en cada etapa de este proceso y por confiar en mi capacidad.

A mis abuelas por cada una de sus llamadas y sus mensajes

de apoyo, sin contar sus valiosas oraciones.

A mi esposo Santiago por su fortaleza y creer en mi incondicionalmente,

por ser calma en los días difíciles y calor en días complicados.

A mi abuelo Carlos,

En su lucha diaria contra el tiempo y la memoria,

Su corazón fuerte cual diamante siempre brillará con amor puro a través de sus ojos.

¡Viva Señor Logroño!

## **Epígrafe**

“Recordar es fácil para quien solo tiene memoria,

Olvidar es difícil para quien tiene corazón”.

(García Márquez 2010)

## Índice de contenidos

Resumen .....	9
Introducción .....	11
Capítulo 1. Revisión de la literatura.....	15
1.1    Inclusión Financiera .....	15
1.1.1 Conceptos clave .....	16
1.1.2 Determinantes.....	17
1.1.3 Cifras .....	18
1.1.4 Barreras .....	20
1.2    Cooperativismo y Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	23
1.2.1 Características .....	23
1.2.2 Sector cooperativo en Ecuador.....	26
1.2.3 COAC's Segmento 3 .....	29
1.3    Digitalización Financiera .....	30
1.3.1 Beneficios del sistema Cooperativo aplicables al entorno digital.....	33
1.3.2 Beneficios de la digitalización aplicables al sector cooperativo.....	34
Capítulo 2. Definición del Problema.....	36
2.1    Diagnostico situacional .....	36
2.1.1 Sujeto de Estudio .....	36
2.1.2 Dimensión .....	37
2.1.3 Población objetivo.....	37
2.1.4 Diagrama del diagnóstico situacional .....	38
2.2    Justificación del proyecto y delimitación del problema.....	40
2.2.1 Causa y efectos del problema.....	40
2.2.2 Matriz de involucrados.....	41
2.2.3 Árbol del problema.....	43
2.3    Objetivos del proyecto .....	45

2.3.1	Árbol de objetivos .....	45
2.4	Objetivos del proyecto .....	48
2.4.1	Objetivo General .....	48
2.4.2	Objetivos Específicos .....	48
2.5	Hipótesis (alternativas) del proyecto.....	49
2.5.1	Árbol de objetivos y alternativas.....	49
2.5.2	Estructura analítica del proyecto .....	50
Capítulo 3.	Desarrollo metodológico y resultados de la investigación/proyecto .....	52
3.1	Matriz de Marco Lógico.....	52
3.2	Plan operativo.....	57
3.3	Presupuesto del proyecto.....	61
3.4	Evaluación ex ante .....	63
3.4.1	Análisis de Consistencia Interna del Proyecto .....	64
Conclusiones	.....	68
Referencias	.....	70
Anexos	.....	72

## **Lista de ilustraciones**

### **Ilustraciones**

Ilustración 1.1 Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, 2024.....	27
Ilustración 1.2 Segmentación de cooperativas por valor de activos, 2023 .....	28
Ilustración 1.3 Entidades segmento 3 por distribución provincial, 2024 .....	29

### **Tablas**

Tabla 2.1. Diagrama de Diagnóstico Situacional .....	38
Tabla 3.2 Plan Operativo.....	57
Tabla 3.3 Presupuesto del proyecto.....	61

### **Gráficos**

Gráfico 1.1 Propiedades de la Inclusión Financiera.....17

Gráfico 1.2 Barreras de la Inclusión Financiera.....21

Gráfico 1.3 Principios del Cooperativismo .....24

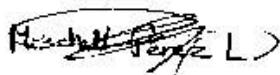
Gráfico 1.4: Características de la Digitalización Financiera.....32

## **Declaración de cesión de derecho de publicación de la tesina**

Yo, **Michell Stefania Pérez Logroño**, autora de la tesina titulada **“La digitalización como camino para generar inclusión financiera en Ecuador a través de las COACs segmento 3”** declaro que la obra es de mi exclusiva autoría, que la he elaborado para obtener el título de especialista concedido por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.

Cedo a FLACSO Ecuador los derechos exclusivos de reproducción, comunicación, pública, distribución y divulgación, bajo la licencia Creative Commons 3.0 Ecuador (CC BY-NC 3.0 EC), para que esta universidad la publique en su repositorio institucional, siempre y cuando el objetivo no sea obtener beneficios económicos.

Quito, enero de 2025.



---

Ec. Michell Pérez L.



## Resumen

La presente investigación abarca temas relevantes para el entorno socio económico que conectan variables de interés actual como la digitalización, servicios financieros, inclusión y recalca el papel de un actor clave para enlazar todos estos conceptos y generar beneficio social: las cooperativas de ahorro y crédito. A lo largo del estudio se muestran las fortalezas de cada variable basadas en un análisis de pertinencia para mejorar los procesos de inclusión financiera en Ecuador a partir del auge digital que vivió el mundo desde el COVID 19.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) en Ecuador forman parte importante del sistema sub financiero nacional con un capital en conjunto que llegó a ser el 15% del PIB, su papel en la redistribución de recursos es fundamental en la economía nacional, su carácter social y solidario permite a los sectores tradicionalmente excluidos son la puerta ingresar al sistema financiero formal. Las COACs constituyen una herramienta importante de desarrollo económico y desarrollo de capacidades financieras que deben ser acompañadas por una formación responsable en educación financiera para generar un buen nivel de salud económica en el país y desarrollar hábitos de consumo y gasto responsables para quienes forman parte del sistema y para quienes buscan entrar por medio de las herramientas propuestas.

Para el diseño de la propuesta se implementó la metodología de marco lógico que realiza análisis de involucrados, diagnóstico situacional, identificación de causas, consecuencias y efectos del problema lo que conllevó a la elaboración de diversos gráficos y tablas como los árboles de problema y solución. Esta herramienta resume los puntos clave en el entorno del problema de investigación que pueden intervenir en el desarrollo y ejecución del proyecto.

Se concluye que, a partir del entorno analizado la inclusión financiera puede ser potenciada por medio del uso de herramientas digitales implementadas dentro de las estructuras internas y oferta de productos de las COACs permitiendo mayor eficiencia en el uso de los recursos de estas entidades que siguen el objetivo de priorizar el bienestar y desarrollo de sus socios.

## **Introducción**

En los últimos años el mundo entero pasó por una transición acelerada al mundo digital comparando el entorno prepandemia al entorno post pandemia generado por el virus del COVID 19. Nunca se vio un avance tan rápido desde la aparición del internet ni en cada revolución digital vivida, el cambio experimentado que se generó por la necesidad de adaptarse puede ser comparado con un ejemplo de lo postulado en la teoría evolutiva de Darwin 1859: las especies se adaptan o se extinguen.

Para el ser humano verse frente a un entorno mortal y mostrarse obligado al confinamiento de sus semejantes limitó de manera drástica su cotidianidad forzándolo a repensar la manera en la que se desarrollaba su vida desde ese momento, todos los entornos cambiaron y predominó el primer nivel de la pirámide de Maslow (Maslow 1943), para satisfacer sus necesidades básicas. La forma de comunicación y transacción se volvía imposible de no realizarse por medio de herramientas digitales, internet, teléfonos, llamadas, mensajes, redes sociales, ect. Pero ¿cómo obtener recursos estando confinado? La última revolución tecnológica mostró la respuesta y el camino para abrirse paso en este nuevo entorno ambiguo de prueba y error tanto en el entorno médico como en el desarrollo de un lenguaje común y universal, el entorno digital se convirtió en la nueva realidad para una sociedad que no podía acercarse a los suyos físicamente y “migraron” a un nuevo canal de cercanía.

Con la digitalización de la mayoría de los procesos cotidianos, se rompieron las barreras geográficas y la creatividad de las personas sobresalió. El internet y los dispositivos inteligentes

se convirtieron en el lápiz y papel para reescribir la historia a partir de un virus que sirvió como empuje para un desarrollo incomparable en términos evolutivos.

Así como cada aspecto se digitalizó en medida de lo posible, también lo hizo el entorno financiero a partir de sus primeros pasos tomados como referencia de los países desarrollados quienes ya se encontraban algunos pasos adelante a comparación de América Latina. La forma de transar se volvió tan fácil como enviar un mensaje de texto y se suprimió la necesidad de acudir físicamente a las entidades financieras para poder recibir o enviar dinero a otro usuario, poco a poco las entidades financieras más grandes empezaron a estructurar sus planes de acción alrededor de esta herramienta tan moldeable y beneficiosa, claro que implicaba generar inversión, pero los efectos spill over se vieron en todo el sistema financiero.

Los primeros en acoger estas formas transaccionales fueron los gigantes de la industria y de igual forma en cada país, el sector bancario tradicional aprovechó este medio al máximo y lo puso a disposición de sus usuarios lo más pronto posible. Pero había un sector que a pesar de ofrecer servicios similares aún no tenía la capacidad financiera ni operativa para replicar estas estructuras, para el sector cooperativo se convirtió en un gran desafío afrontar una inversión de este tamaño considerando que las condiciones en las que se encontraban sus socios tampoco eran las mejor y se veían agravados por los segmentos poblacionales a los cuales prestaban servicios por principio de creación.

Si nos adentramos un poco en la estructuración de usuarios del servicio cooperativo se puede observar que, debido a las características del mismo sector, no se trata de los altos estratos sociales; si no que por el contrario hablamos de personas que pueden acceder al sector financiero

por condiciones más flexibles de acceso y requisitos menos rígidos a productos financieros. Frente a esto, se debe considerar que estos segmentos poblacionales sufrieron un golpe más duro en cuanto a cubrir sus necesidades básicas y encontrar los medios de adaptabilidad que les permitan seguir consiguiendo recursos financieros al no contar con los medios tecnológicos necesarios para vivir un entorno virtual adecuado.

El objetivo del presente trabajo investigativo es reducir el nivel de exclusión financiera y aumentar el uso de herramientas digitales en las COACs del segmento 3, para esto se desarrolla una metodología netamente investigativa descriptiva (dentro de lo cualitativo) apoyada en los últimos avances de los temas relacionados con las variables investigativas. El tema forma parte importante del avance tecnológico en los medios financieros y se mantiene en la frontera del conocimiento cada día siendo tan aprovechable en diversos aspectos financieros, por lo que, en conclusión, la inclusión financiera digital se vuelve un espacio ideal para la aplicación de los beneficios de esta nueva forma transaccional exponiendo sus ventajas.

El uso de la matriz de marco lógico provee un panorama claro de factores importantes a considerar dentro del estudio, sus aplicaciones y desarrollo. Se realiza también una evaluación ex ante que nos permite observar las decisiones respecto a la viabilidad del proyecto planteado a lo largo de su desarrollo permitiendo la retroalimentación continua para el investigador. En cuanto a la pertinencia se realiza un análisis donde se relaciona un tema importante como los ODS junto con las variables que se contemplan en el proyecto las cuales reflejan temas de interés actual dentro del entorno socio económico y tecnológico.

El trabajo se compone de una estructura de 4 partes; en la primera sección se trata el tema de revisión literaria que es el soporte de toda la investigación y aborda las variables centrales y secundarias; la segunda parte describe la justificación de la investigación en sí junto con el proceso de construcción del marco de la investigación; el capítulo 3 recoge y combina las 2 primeras secciones mediante la metodología aplicada en el estudio y las evaluaciones correspondiente; finalmente el capítulo 4 expone las principales conclusiones y recomendaciones derivadas de todo el trabajo investigativo.

## **Capítulo 1. Revisión de la literatura**

En el presente capítulo se tratan las principales variables identificadas en la investigación, su descripción conceptual y las sub variantes que intervienen de manera directa e indirecta tanto en el tema de inclusión financiera, digitalización financiera y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Esta primera parte una de las más relevantes del estudio porque representa la base de información sobre la que se describen los conceptos clave y las características relevantes para la conexión entre las variables tratadas que se reflejará en los capítulos posteriores.

### **1.1 Inclusión Financiera**

Para el BCE y Pérez, la inclusión financiera se define como el acceso equitativo e igualitario de la población al uso de servicios financieros, esto debe darse sin exclusiones de ningún tipo de la manera más simplificada posible y garantizando su calidad. (BCE 2022; Pérez 2022)

### **1.1.1 Conceptos clave**

Según Moncayo y Reis 2015, el problema de la poca inclusión financiera en el Ecuador se da debido a que existe exclusión financiera voluntaria y exclusión financiera involuntaria. Enfocando esta revisión en la dimensión espacial, es posible explicar lo mencionado mediante la identificación de factores que conllevan a estos problemas; en el primer caso sobre la exclusión voluntaria, se tiene como externalidad negativa el efecto memoria que dejó en los habitantes la denominada crisis del 99, donde se vivió un proceso de dolarización que puede denominarse como violento y que destrozó la confianza en el sistema financiero, misma que se tambaleaba en el histórico por factores de corrupción y mal manejo administrativo. Por otro lado el siguiente problema de exclusión involuntaria tiene una mayor relevancia ya que se trata de individuos que quieren acceder al sistema financiero pero no les es posible, esto debido a factores como las barreras de entrada de la banca tradicional, las condiciones de acceso por sistemas de calificación que eliminan a los quintiles más pobres de sus posibles clientes, los costos transaccionales que han venido siendo equilibrados por el BCE y demás factores que impiden el acceso a la banca formal.

Por estas razones la población prefiere métodos informales por diversas razones y la necesidad de obtener recursos económicos para mejorar y afrontar sus condiciones de vida.



## 1.1.2 Determinantes

Gráfico 1.1 Propiedades de la Inclusión Financiera



Fuente: Elaborado por la autora en base a Banco Central del Ecuador (2023).

El Gráfico 1.1 muestra las características descritas por el BCE para que la Inclusión Financiera sea genuina considerando dimensiones claves para lograr el objetivo. Es importante recalcar que

estas propiedades se alinean con los objetivos, misión y visión del BCE en su esfuerzo por crear un ambiente financiera sano y próspero para el país garantizando el acceso de la población. El acceso hace referencia a la posibilidad de entrada de cualquier miembro con la voluntad de acercarse al sistema financiero; el uso se refiere a la propiedad de utilidad para los beneficiarios y que el sistema funcione para cubrir sus necesidades específicas; el bienestar significa que genere un mayor nivel de comodidad que el estado inicial sin acceso; y la calidad fortalece la estructura establecida asegurando que el sistema presente condiciones a la altura de las necesidades de la población minimizando la posibilidad de errores.

### **1.1.3 Cifras**

En esta pequeña sección analizaremos cifras a nivel mundial y nacional según los informes del WBG<sup>1</sup> y el BCE, es importante recalcar que la inclusión financiera consta como uno de los objetivos generales dentro de la estructura del BCE y a su vez se vuelve un enfoque de atención para todos los actores económicos desde el lado de la oferta como de la demanda.

Para datos del 2020 el portal del Banco Mundial en su página de acceso universal a finanzas muestra un dato importante en cifras internacionales: 1.7 billones de personas adultas alrededor del mundo no se encuentran bancarizadas, lo que nos permite reflexionar en que se trata de un tema que trasciende barreras geográficas y se adentra en la realidad de la población en general. El Anexo 1 muestra la evolución del número de adultos bancarizados a través del 2011 al 2017, a pesar de que se trata de un porcentaje considerable, se debe considerar que al no ser una cifra

---

<sup>1</sup> WBG: World Bank Group

desagregada a nivel países puede presentar un sesgo en cuanto a la focalización de las regiones o países que presenten este problema.

En cuanto a las cifras del BCE encontramos que al cierre del segundo trimestre del 2023 el indicador de Inclusión Financiera de Ecuador es del 84,6%, lo que se interpreta según la forma de cálculo del banco que existen clientes entre 15 y 69 años dando un total de 10,4 millones de personas en el país.

“El Indicador de Inclusión Financiera corresponde a la proporción de la población adulta que cuenta con algún producto financiero” (BCE 2023). Cabe señalar que el indicador recoge la información financiera del sector bancario y del popular y solidario por lo que nos brinda un enfoque muy completo de la bancarización nacional, un punto a añadir es que se considera que la cuenta que posee cada persona sea de uso frecuente.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Según el mismo banco central este indicador es sujeto a revisión en función de la cobertura de información.

#### **1.1.4 Barreras**

El sistema financiero, en este caso el de Ecuador, presenta varias dificultades que ocasionan los altos niveles de exclusión financiera y se denominan barreras de entrada, en este caso al sistema formal.

Moncayo y Reis 2015 en el Anexo 1<sup>3</sup> nos presentan algunos ejemplos de barreras que impiden el acceso de la población a los servicios, entre ellos se encuentran: Falta de recursos, costos del sistema financiero, un miembro de la familia ya tiene una cuenta, barreras geográficas, dificultad con la documentación requerida, falta de confianza etc.

---

<sup>3</sup> Revisar sección de anexos.

Gráfico 1.2 Barreras de la Inclusión Financiera



Fuente: Elaborado por la autora en base a Pérez (2022).

Estas causas aplicadas al caso de Ecuador se explican por diferentes razones e incluso aparecen nuevas barreras propias de la memoria poblacional y el tratamiento histórico de la política monetaria en el país. La falta de recursos para la población local puede también ampliar su alcance a falta de recursos e ingresos no constantes, que se genera cuando la población no cuenta con un trabajo formal o un ingreso financiero constante producto de actividades de prestación de servicios o venta de productos, lo que conlleva a inestabilidad en las finanzas familiares y un mayor grado de incertidumbre y riesgo en la planificación a mediano y largo plazo; en cuanto a la barrera de costos del sistema financiero, en las entidades bancarias especialmente, los costos transaccionales o de acceso a servicios son relativamente costosos para los quintiles más pobres por las tasas establecidas, hay una diferencia porcentual en el precio de estos servicios respecto al

sistema cooperativo y será analizado en el apartado para COACs<sup>4</sup>; la autolimitación de que un miembro ya tiene una cuenta entra ya en temas de *behavios economy*<sup>5</sup> debido a que, estas decisiones no se alinean a un comportamiento individual y deben ser consideradas dentro de los análisis de cifras de inclusión, en algunos casos en zonas apartadas los individuos cuentan con una sola cuenta por pareja o por familia donde realizan las transacciones que necesiten aunque esta decisión juegue como arma de doble filo al limitar la capacidad de acceso de los demás miembros<sup>6</sup>; las barreras geográficas son una realidad más apreciable en Ecuador evidenciable en el hecho de que el número de COACs se incrementa en las zonas rurales donde la presencia de la banca privada es menos fuerte que en otras zonas con mayor densidad poblacional, esto no soluciona el problema en sí pero es un avance en cuanto al acceso al sistema financiero; la dificultad con la documentación juega como un desincentivo a la hora de abrir una cuenta, aunque las COACs presentan mayor flexibilidad en cuanto a los requisitos necesarios para ser socio; la falta de confianza es un factor comportamental que se ve fortalecido por lo descrito con lo sucedido en la crisis del 99<sup>7</sup>, a pesar de que es un aspecto que la nueva generación ha ido afrontando en conjunto con los esfuerzos gubernamentales por mantener un sistema robusto.

A estas barreras descritas por ciertos autores, se suman otras de tipo local como el oligopolio formado por los bancos privados del Ecuador.

---

<sup>4</sup> Cooperativas de Ahorro y Crédito

<sup>5</sup> Economía del comportamiento

<sup>6</sup> Puede que esta exclusión sea inconsciente y auto decidida.

<sup>7</sup> Crisis financiera que desembocó en la dolarización del Ecuador, a pesar de que fue un proceso muy violento en términos financieros.

## 1.2 Cooperativismo y Cooperativas de Ahorro y Crédito

El sistema cooperativo se muestra más amigable ante las condiciones rígidas del oligopolio de la banca privada y trata de ampliar sus servicios para permitir el acceso formal a la población que se encuentra excluida involuntariamente, aunque esto no garantiza el acceso de todo el segmento en total porque también presenta requisitos que podrían ser analizados mediante la academia y escuchados por los ejecutores de política monetaria en el país para reestructurar y mejorar el enfoque de las COACs en el Ecuador.

### 1.2.1 Características

En el Ecuador las COACS se rigen por la LOEPS<sup>8</sup> en conjunto con el COMF<sup>9</sup> y bajo la administración, control y regulación de la SEPS<sup>10</sup>. A pesar de tener órganos de control específico para el sector cooperativo, su normativa y funcionamiento financiero no se diferencian de la operatividad de los bancos privados del país.

---

<sup>8</sup> Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

<sup>9</sup> Código Orgánico Monetario y Financiero

<sup>10</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La intermediación financiera<sup>11</sup> en los bancos privados se realiza con el objetivo de obtener ganancias o rubros económicos, mientras que para las entidades del sector cooperativo se realiza por excedentes sin fines de lucro o para satisfacer las necesidades de los socios dependiendo de su carácter bajo el que fueron formadas. Las COACs en Ecuador cumplen con los 7 principios cooperativos universales que surgieron como fruto del trabajo de los pioneros de Rochdale.

Gráfico 1.3 Principios del Cooperativismo



---

<sup>11</sup> Principal actividad de la banca que consiste en captar recursos excedentes y redistribuirlos entre individuos con necesidad de estos.



Fuente: Elaborado por la autora en base a Rochdale (1884).

Los principios descritos en el Gráfico 3 se alinean a un fin común y la diferencia más importante entre la economía de mercado tradicional y el cooperativismo: La supremacía del bienestar o beneficio social sobre el interés privado.

El primer principio se interpreta como que las formas organizativas de este tipo son organizaciones voluntarias y abiertas donde no existe la discriminación ni exclusión de ningún tipo; el principio 2 indica que los miembros son partícipes en la toma de decisiones y políticas de la entidad; el tercer principio refleja el hecho de que todos los miembros aportan parte de su capital para generar un capital común<sup>12</sup>; el principio 4 describe la responsabilidad propia y la autoayuda dentro de la organización; el principio 5 implica un tema de aporte social que adoptan las cooperativas al fomentar la educación y la transferencia de información simétrica; el sexto principio fomenta la cooperación; finalmente el séptimo principio implica un tema de responsabilidad social e intergeneracional.

---

<sup>12</sup> Este principio deja claro que el capital está al servicio de las personas y no al contrario como en el mercado tradicional.

Al enfocar el presente estudio en el sector financiero cabe mencionar que, se excluyen las demás formas organizativas pertenecientes a la EPS<sup>13</sup> en el país y se concentra el trabajo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito<sup>14</sup>.

### **1.2.2 Sector cooperativo en Ecuador**

La constitución del Ecuador reconoce al Sector Cooperativo y Solidario formalmente en el 2008, a pesar de que antes ya existían formas incipientes de organizaciones con las características mencionadas auto formadas como respuesta a las necesidades insatisfechas por el mercado tradicional. Los siguientes artículos resumen lo estipulado en la Constitución del 2008:

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las

---

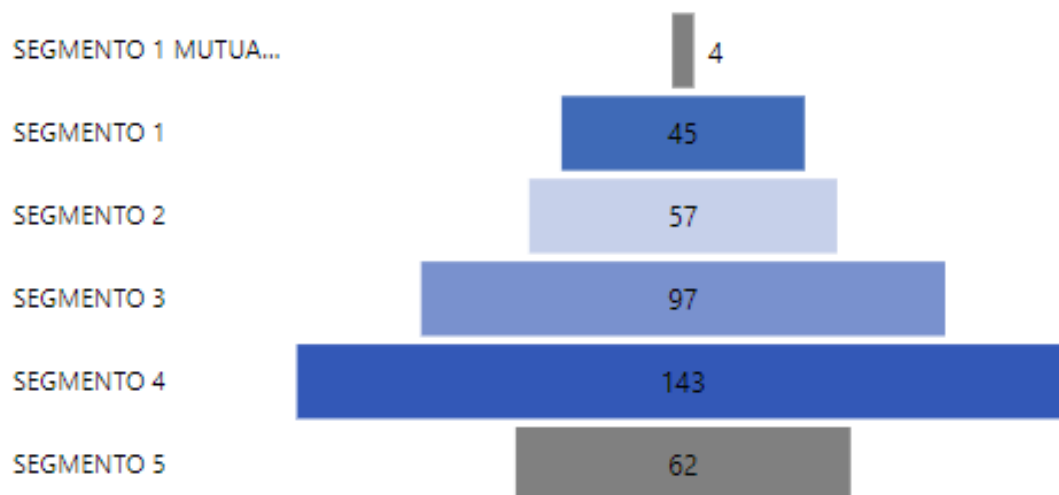
<sup>13</sup> Economía Popular y Solidaria.

<sup>14</sup> COACS

iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

(Constitución del Ecuador 2008)

Ilustración 1.1 Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, 2024



*Fuente:* DATA SEPS (2024)

Según datos obtenidos del portal interactivo<sup>15</sup> de la SEPS, a diciembre del 2023 existen 408 entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario, siendo el segmento 4 el más grande con 143 entidades y 4 mutualistas<sup>16</sup>.

Ilustración 1.2 Segmentación de cooperativas por valor de activos, 2023

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

Fuente: SEPS (2023)

El sector con mayor capital en activos cuenta con 45 entidades, mientras que el segmento más grande corresponde al penúltimo en la tabla de segmentación.

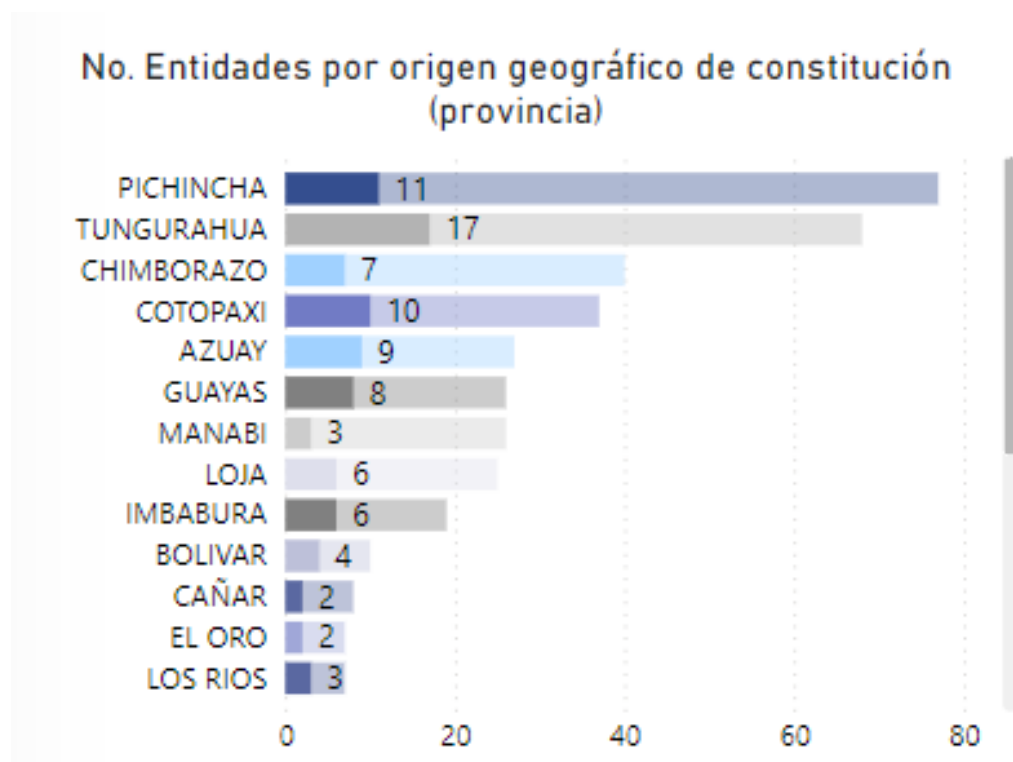
<sup>15</sup> Data SEPS.

<sup>16</sup> Correspondientes al 1% del total de entidades del sector.

### 1.2.3 COAC's Segmento 3

Para el estudio nos centramos en las COACs segmento 3 dado que son el segundo segmento más grande con 97 entidades y con activos entre 5 a 20 millones de dólares. Este sector corresponde al 24% aproximadamente del total de entidades del SEPS.

Ilustración 1.3 Entidades segmento 3 por distribución provincial, 2024



Fuente: DATA SEPS (2024)

El gráfico 1.3 nos muestra el total de cooperativas segmento 3 por provincia, evidenciando que Tungurahua posee el mayor número de entidades seguido de Pichincha y Cotopaxi. El Anexo 2 muestra la distribución de certificados de aportación por segmento, para el segmento 3 se cuenta con 642.772.

### **1.3 Digitalización Financiera**

La digitalización es un proceso que se puede afirmar va de la mano con la evolución, tomando varios aspectos que se vuelven interdisciplinarios desde la sociedad, la transabilidad, la comunicación, el transporte, la medicina, el transporte, la tecnología, etc. Vivir en un mundo digitalizado implica un desarrollo que pasa casi desapercibido de los términos conductuales y de un cambio de hábitos a pasos agigantados, si consideramos por ejemplo la forma de enviar un mensaje hace 10 años muestra un avance enorme si se compara con la instantaneidad de esta nueva era.

Es por esto que la digitalización implica eficiencia en varios aspectos: tiempo, costos, recursos, etc. Por lo que este avance debe verse reflejado también en la manera en que realizamos nuestras transacciones financieras.

Entrando en el contexto que nos encontramos en la era del conocimiento, hay que considerar que el mundo avanza con grandes pasos en cuanto al desarrollo digital. La digitalización se toma

como “...la capacidad sobre la base de los dispositivos y protocolos digitales incorporados en las empresas para organizar de manera más productiva y eficiente (con menor coste), los factores productivos de la empresa (capital, trabajo y tecnología) ...” (ADEI 2015.).

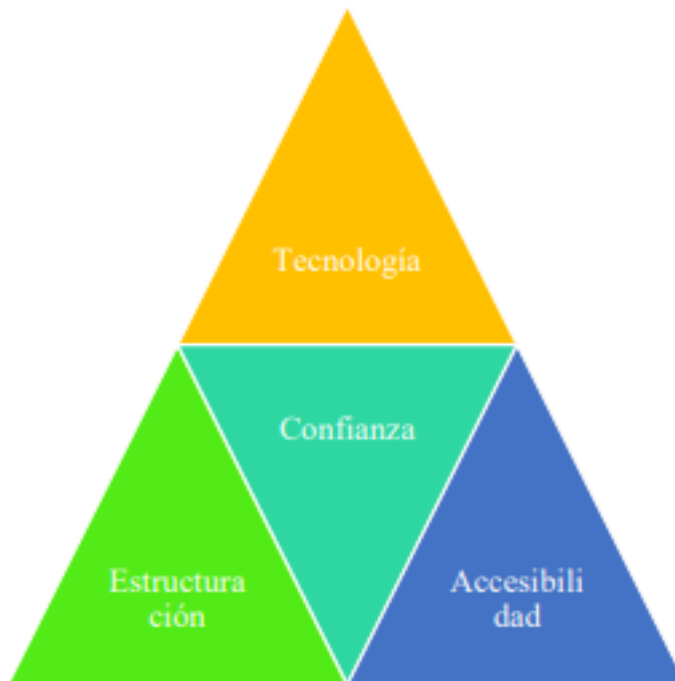
Es importante recalcar entonces, que la digitalización es un tema de avance continuo dentro del cual el mundo financiero de de-construye y reconstruye tomando una forma virtual sin dejar de lado su estructura tradicional en cuanto a fórmulas y conceptos base. La digitalización financiera implica un cambio en las formas de registro, transacción, operación, etc. De las entidades bancarias y cooperativas; pero, también implica un proceso de aprendizaje tanto del lado de la oferta<sup>17</sup> como de la demanda<sup>18</sup>. Este concepto toma fuerza gracias a sus beneficios y ventajas respecto a las formas tradicionales financieras.

---

<sup>17</sup> Entidades financieras

<sup>18</sup> Personas

Gráfico 1.4: Características de la Digitalización Financiera



Fuente: Elaborado por la autora en base a Pérez (2022).

El gráfico 1.4 hace referencia al dinero electrónico, pero se toman las características de la digitalización para entender su dinámica interna. Es importante señalar que el centro de toda la interacción es la confianza tanto en el sistema financiero como en la digitalización en sí, dado que si no existe este factor no se usa esta herramienta. También se cuenta con la forma en que se da la estructuración en las entidades y aún más importante la accesibilidad que se ofrezca siguiendo el objetivo de la investigación que es generar inclusión.



Después de abordar los conceptos de las variables planteadas, se entiende entonces a la inclusión financiera digital como la capacidad del sistema financiero para ofrecer condiciones óptimas para el uso de sus servicios de manera libre y voluntaria fortaleciendo el acceso tanto al sistema como a los medios digitales necesarios para hacer uso de los servicios ofertados por los diferentes actores del sector precautelando el beneficio socio económico de la población.

### **1.3.1 Beneficios del sistema Cooperativo aplicables al entorno digital**

Al ser variables tan dinámicas puede darse una retroalimentación entre el entorno de las entidades cooperativas y la digitalización, por lo que se pueden tomar las características vistas del sistema cooperativo para impulsar su papel a través de herramientas digitales.

En primer lugar la característica de la autonomía permite a los individuos dentro del entorno digital generar comportamientos de auto educación, independencia para moverse en el mundo digital<sup>19</sup> y libertad para participar o no de él y de sus servicios u optar por algunas formas tradicionales según sus preferencias; esto también se relaciona con el principio 5 del cooperativismo sobre la educación e información dado que el mundo digital tiene libre entrada

---

<sup>19</sup> Sin vulnerar la participación de otros individuos.

para el conocimiento compartido y de hecho el comportamiento de los individuos que interactúan es generalmente cooperativo y de intercambio de conocimiento.

### **1.3.2 Beneficios de la digitalización aplicables al sector cooperativo**

De igual forma la digitalización aporta grandes beneficios para el sector cooperativo empezando por la ventaja de aumentar el nivel de innovación y competitividad en el sector por la característica de hacer los procesos más eficientes en cuanto al uso de recursos. El mercado en si eleva su nivel y gracias a no ser un entorno tan excluyente se vuelve replicable para las demás organizaciones que forman parte del sector y se transforma en un proceso de avance y mejora on the road<sup>20</sup>.

Un ejemplo sólido en cuanto a beneficios tomados del mundo digital es el ya aplicado por la banca tradicional y replicado en algunas cooperativas de Ecuador de la denominada banca móvil, la cual se caracteriza por permitir transacciones simples como transferencias, pago de servicios, consulta de saldos, acceso a estados de cuenta, etc. al alcance de un Smartphone y acceso a internet. Es importante enfatizar que detrás de este desarrollo se encuentra un tema de inversión

---

<sup>20</sup> Sobre la marcha.

en tecnología e infraestructura digital que debe ser un punto clave en cada entidad financiera que busque implementar estos servicios.

## **Capítulo 2. Definición del Problema**

El capítulo 2 describe la esencia de la investigación y el camino a lo largo del problema de estudio planteado, se describe la justificación de cada parte de la investigación incluyendo el sujeto de estudio, la dimensión a tratar, la población objetivo, el diagnóstico situacional, etc.

### **2.1 Diagnostico situacional**

#### **2.1.1 Sujeto de Estudio**

Para este trabajo investigativo el actor principal o la pieza clave son las COAC's segmento 3 y las diferentes herramientas digitales aplicables a fines bancarios o transaccionales; ambas partes se toman como sujeto de estudio y variables principales para el desarrollo de la investigación.

El entorno investigativo corresponde al entorno financiero incluyendo el Popular y Solidario, el entorno bancario como contraparte, aunque sin hondar en este ya que no contempla a la población objetivo, las demás formas de organización popular y solidaria que se apegan a los principios cooperativos y de formas alternas de economías u organizaciones.

### **2.1.2 Dimensión**

En cuanto a la dimensión espacio / tiempo, el lugar de estudio y aplicación de la investigación es Ecuador considerando el alcance a nivel nacional sin limitar el trabajo a una población más pequeña o específica porque se espera que el alcance sea aplicable para la población excluida nacional. El período de análisis o temporalidad se enfoca en el entorno de la segunda mitad de la pandemia considerando que la fase inicial fue de búsqueda y adaptación a la digitalización a nivel mundial, por lo que se toman menor cantidad de datos más como un punto de partida entre el antes y después de este shock externo mundial para el impacto en los temas tratados; en la segunda mitad de la pandemia por COVID 19 se puede identificar el boom de las herramientas digitales y el aprendizaje rápido a estas nuevas formas tanto de comunicación como incluso de comportamiento para las personas. El entorno post pandemia muestra la etapa híbrida de la convivencia con la digitalización y la normalidad de contacto entre las poblaciones alrededor del mundo, por lo que se toman los datos finales en cuanto a usos, costos, cambios de comportamiento, nuevas preferencias, nuevos desarrollos, mejoras, etc. Para el análisis comparativo con los datos iniciales y el desarrollo de conclusiones y observaciones importantes de este tratamiento de datos.

### **2.1.3 Población objetivo**

Las variables del estudio nos permiten identificar al grupo objetivo como el sector poblacional que no tiene acceso a los servicios financieros; las COAC's segmento 3 como agentes de cambio e inclusión; y los beneficiarios de las propuestas que se realizarán a partir del trabajo

investigativo. Este tema fue revisado a profundidad en el apartado 1.2 donde se desarrollan las características y algunas estadísticas correspondientes al segmento 3 de las COACs.

#### 2.1.4 Diagrama del diagnóstico situacional

**Tabla 2.1. Diagrama de Diagnóstico Situacional**

<b>PROBLEMA</b>	<b>¿POR QUÉ?</b>	<b>¿POR QUÉ? (específico)</b>	<b>SOLUCIONES</b>	<b>SOLUCIÓN</b>
<b>Altos niveles de exclusión financiera en el Ecuador y poco uso de herramientas digitales.</b>	Barreras sistémicas y socioeconómicas	Ingresos irregulares	Entidades financieras más flexibles, con costos transaccionales bajos y productos adaptados a la volatilidad de ingresos	La digitalización como camino para generar inclusión financiera en Ecuador a través de las COACs segmento 3
		Segregación socio espacial	Reestructurar la población objetivo de las COAC para un mayor alcance	
	Analfabetismo digital	Débil infraestructura digital	Fortalecer los servicios digitales de las cooperativas en conjunto con softwares innovadores	

		Bajos niveles de escolaridad	Formular políticas de inclusión de programas de educación digital	
	Bajos niveles de educación financiera	Programas de educación financiera con poco alcance	Fomentar a la educación financiera como un tema necesario para todos los rangos etáreos	
		Poco interés en educación financiera y malos hábitos financieros	Exponer los beneficios de la educación financiera y hábitos financieros responsables para generar interés	

Elaborado a partir de trabajo investigativo

En el diagrama presentado se describe el problema del cual se origina el trabajo investigativo desglosando los principales problemas derivados que se conectan con las variables tratadas en la sección 1, se describen los porqués y las posibles soluciones a cada uno en la matriz.

## **2.2 Justificación del proyecto y delimitación del problema**

### **2.2.1 Causa y efectos del problema**

Para describir a mayor profundidad el problema de estudio, es necesario identificar las partes que actúan de manera directa e indirecta en el tema tratado, es necesario entonces clasificar a estos actores en 4 partes: indiferentes, que son a quienes el proyecto no genera beneficio ni afectación; ejecutores que son quienes llevan a cabo el proyecto; opositores, que son quienes se ven perjudicados por la ejecución del proyecto y; beneficiarios, que son quienes forman parte del grupo objetivo y aprovechan las ventajas del desarrollo de la investigación.



## 2.2.2 Matriz de involucrados

Gráfico 2.2.2 Matriz de involucrados



Elaborado a partir de trabajo investigativo.

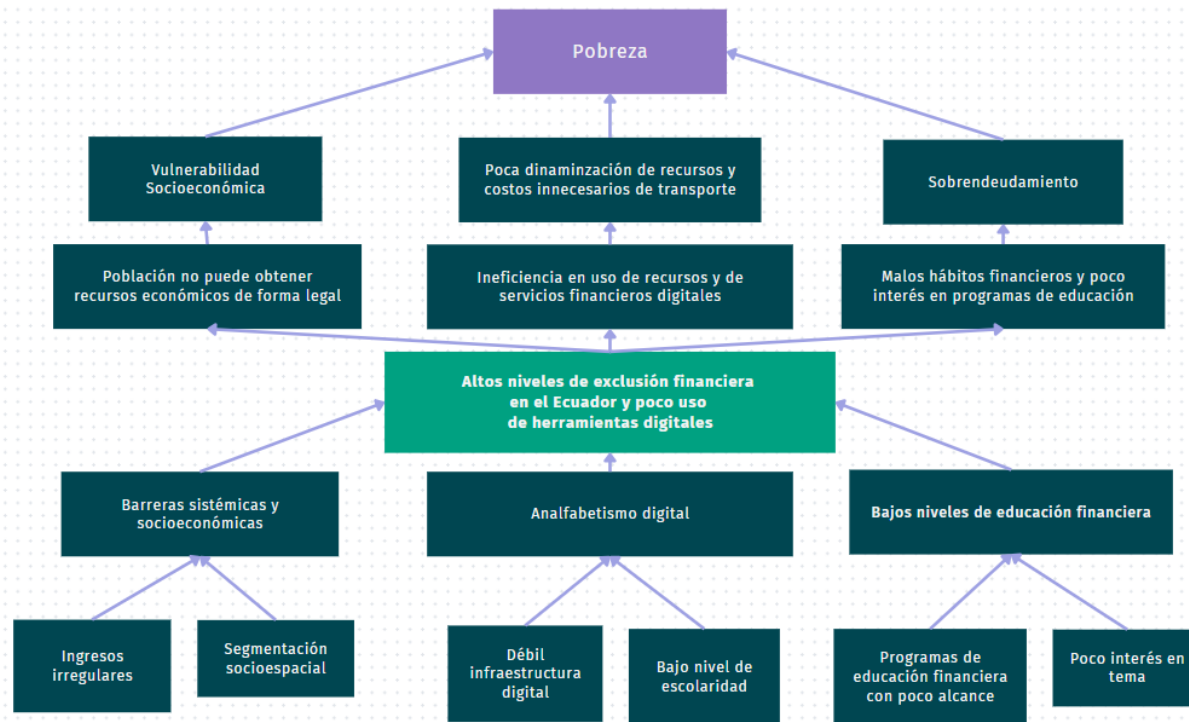
El diagrama presentado muestra los principales actores relacionados con el tema de estudio, en los indiferentes se posicionan las personas que si se encuentran dentro del sistema financiero o que no tienen interés en formar parte del mismo ni de las COACs; en los ejecutores se encuentran las propias COACs, los hacedores de política e incluso podría ubicarse a la academia como ente colaborador en el desarrollo de la solución; los opositores son la banca tradicional y las demás entidades naturales o jurídicas que presentan intereses privados en el no desarrollo de la investigación; finalmente una de las partes más importantes son los beneficiarios, quienes son la

población objetivo socio económicamente excluida y que buscan beneficiarse tanto del sistema financiero como de las transacciones Fintech más eficientes y a menor costo.

### 2.2.3 Árbol del problema

Según la metodología investigativa tratada a lo largo del curso en FLACSO, el árbol del problema representa el resumen de la situación del problema analizado y aporta a trazar el camino a seguir en el desarrollo del árbol de soluciones (Córdova y Aldunate, 2011).

Gráfico 2.2.3 Árbol del Problema



Elaborado a partir de trabajo investigativo.

El diagrama del árbol del problema recopila en dos niveles las causas y efectos del problema central del tema de investigación, se interpreta de abajo hacia arriba hasta llegar a un asunto más general que en este caso se resume en que se genera pobreza. Cada causa se relaciona a uno de los problemas tratados en el diagnóstico situacional y se relaciona a un efecto que se desglosa abarcando nuevos problemas relacionados con el tema.

Se puede diferenciar la parte del problema en la parte desde el centro hacia el fondo del gráfico<sup>21</sup>, esto nos lleva a identificar la causas que generan que se den altos niveles de exclusión financiera y de los cuales se derivan las principales variables que se analizan a lo largo del estudio: barreras sistemáticas y socioeconómicas, analfabetismo digital y poca educación financiera.

## **2.3 Objetivos del proyecto**

### **2.3.1 Árbol de objetivos**

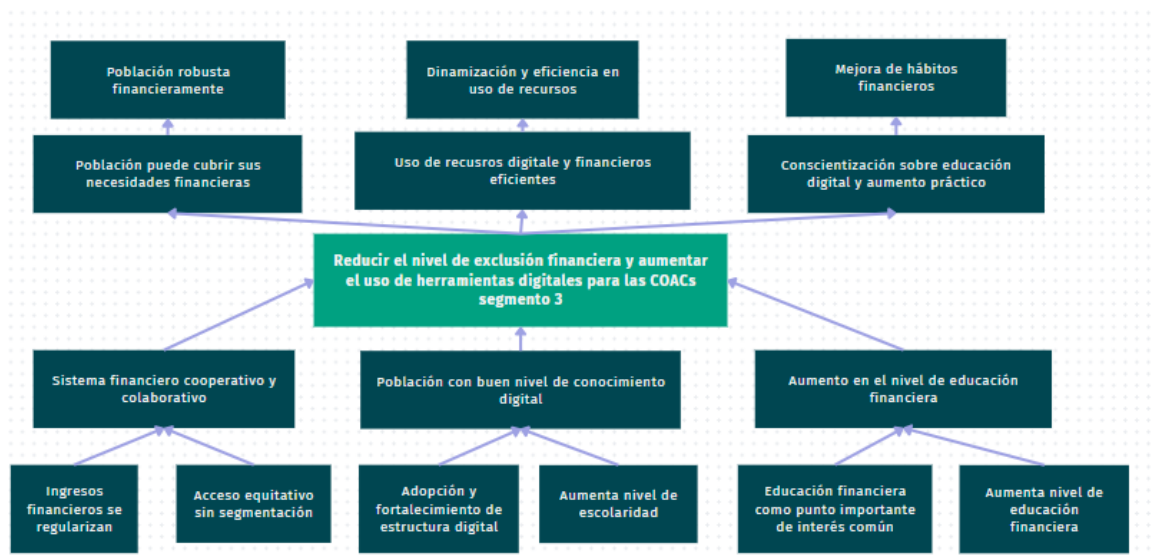
El árbol de objetivos se desarrolla por un proceso de traslado del árbol del problema tras convertir los problemas en soluciones volviendo lo negativo en positivo. Los problemas se

---

<sup>21</sup> Considerando que el gráfico sigue una lógica de lectura de abajo hacia arriba.

convierten en fines y se vuelve un recurso importante porque se muestra las alternativas de solución (Córdova y Aldunate 2011).

Gráfico 2.3.1 Árbol de Objetivos



Elaborado a partir de trabajo investigativo.

El diagrama presentado transforma el problema en el objetivo principal de la investigación y toma a las causas que originan el problema, como medios para encontrar la solución al mismo y los efectos se vuelven fines. Este diagrama es uno de los más importantes porque transforma la situación en algo que se puede resolver, cada medio se conecta con la misma variable, pero de forma positiva incluyendo las tres principales: sistema cooperativo financiero, conocimiento digital y Fintech y educación financiera.

En este diagrama se identifican los medios para reducir el nivel de exclusión financiera a partir de un sistema cooperativo colaborativo, el aumento del conocimiento digital y la mejora en la educación financiera. También se evidencia los fines a los que se busca llegar mediante la solución del problema que genera beneficios en la población objetivo, eficiencia en uso de recursos y mayor grado de consciencia digital.

## **2.4 Objetivos del proyecto**

### **2.4.1 Objetivo General**

- Diseñar una metodología de digitalización con herramientas FINTECH para las COACs del segmento 3, para el fomento de la inclusión financiera.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**

- Implementar herramientas digitales en COACs del segmento 3 para ampliar el acceso y uso de servicios financieros por parte de la población.
- Desarrollar capacitaciones a través de herramientas digitales para impulsar la educación financiera digital.

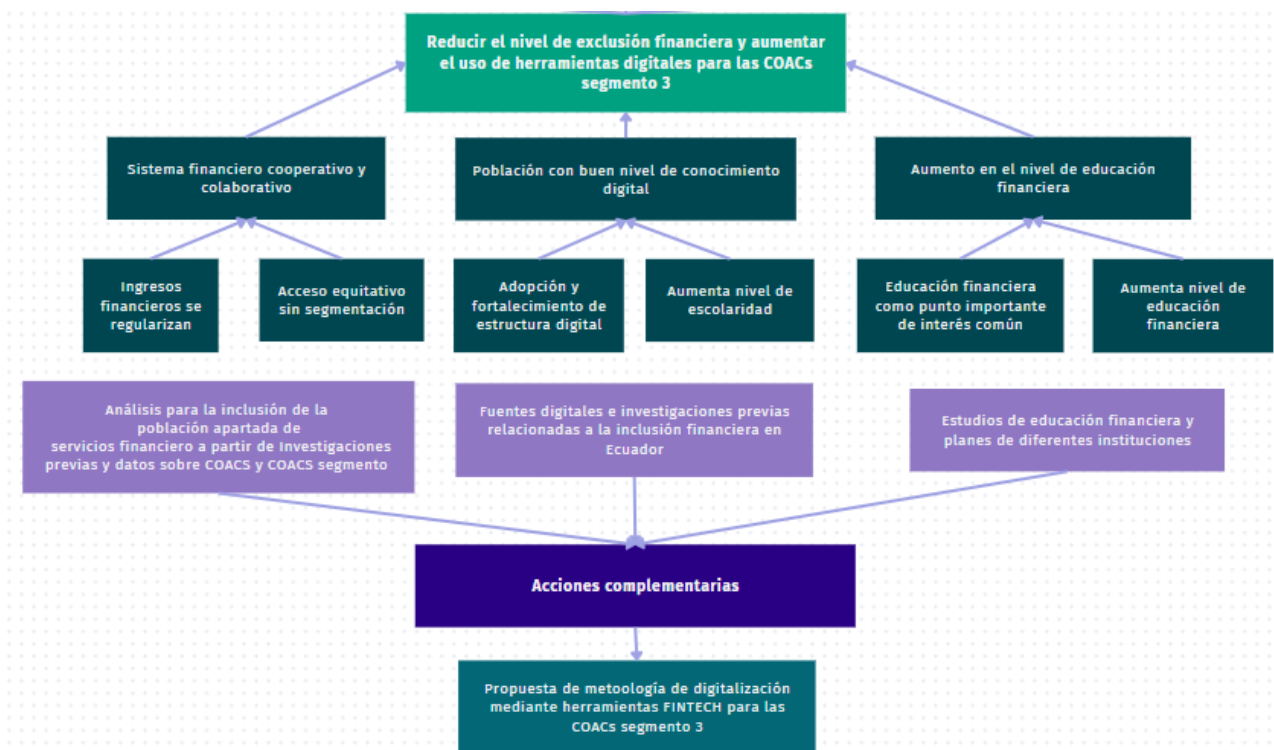


## 2.5 Hipótesis (alternativas) del proyecto

### 2.5.1 Árbol de objetivos y alternativas

Partiendo del árbol de objetivos se busca encontrar la estrategia óptima para dar solución al problema de investigación. Las alternativas que se presenten deben estar relacionadas con el propósito y los fines.

Gráfico 2.4.1 Árbol de objetivos y alternativas



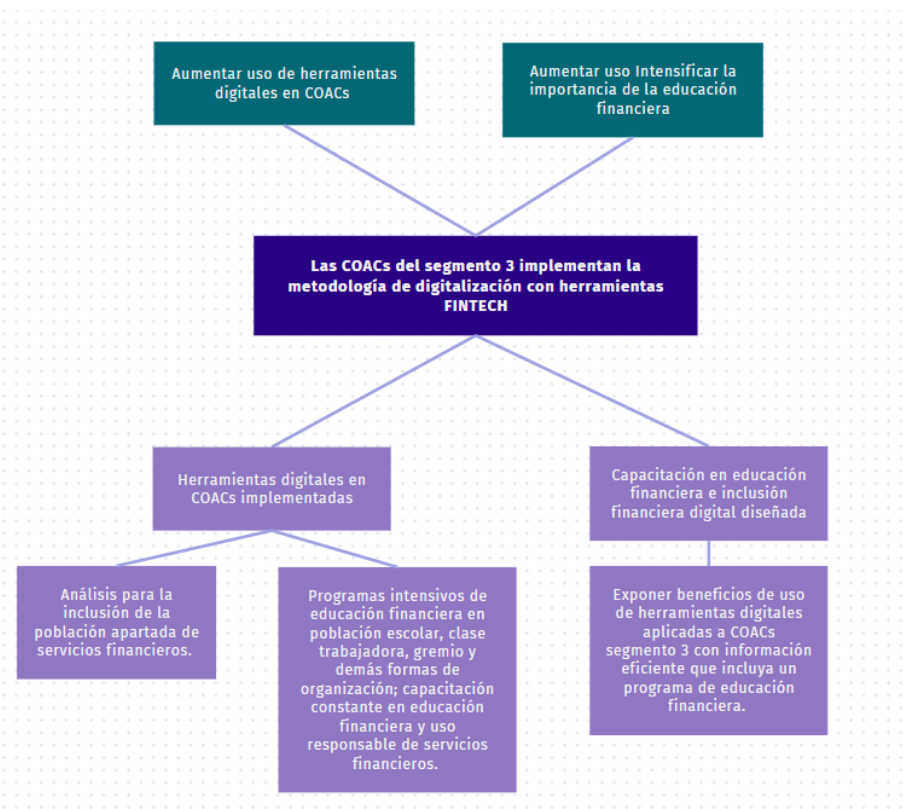
Elaborado a partir de trabajo investigativo.

Las alternativas descritas en el diagrama parten de las 3 variables mantenidas a lo largo de los gráficos presentados. En este punto se muestra la alternativa óptima alineada a la metodología a tratar y los resultados a obtener. El resultado de este diagrama es una Propuesta de metodología de digitalización mediante herramientas Fintech para las COACs segmento 3.

### **2.5.2 Estructura analítica del proyecto**

La estructura analítica del proyecto permite establecer e identificar los niveles jerárquicos como el fin, el propósito, los componentes y las actividades.

Gráfico 2.4.2 Estructura Analítica del Proyecto



Elaborado a partir de trabajo investigativo

Este gráfico se lee de abajo hacia arriba teniendo el fin del proyecto en el primer nivel, para el trabajo investigativo se busca dos características importantes: Aumentar el uso de herramientas digitales en las COACs e intensificar la importancia de la educación financiera; todo esto ligado al aumento de la inclusión financiera mediante los mecanismos y alternativas propuestas.

## **Capítulo 3. Desarrollo metodológico y resultados de la investigación/proyecto**

### 3.1 Matriz de Marco Lógico

La matriz de marco lógico es un instrumento derivado de la estructura analítica del proyecto que permite observar el panorama del proyecto de manera conjunta. Este gráfico toma elementos de la EAP y los traslada en 4 columnas donde se describe: el resumen narrativo por cada nivel jerárquico, indicadores basados en los resultados que se espera alcanzar, los medios de verificación para cada nivel y los supuestos del entorno bajo los que actúa el proyecto que implican riesgos externos. Este gráfico es importante porque nos muestra puntos clave que pueden intervenir de manera directa o indirecta en el desarrollo y ejecución del proyecto, factores a considerar y formas de cuantificar las acciones a tomar, también guarda un formato de lógica vertical con relaciones de causalidad.

Tabla 3.1 Matriz de Marco Lógico

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	1. Aumentar uso de herramientas digitales en COACs	En el primer semestre de aplicación del proyecto las transacciones digitales aumentan al igual que el número de cuentas digitales en un 25%.	Fuentes digitales e investigaciones previas relacionadas a la inclusión financiera en Ecuador, Investigaciones previas y datos sobre COACS y COACS segmento 3	Existe información de calidad tanto para el análisis de la inclusión financiera como para el análisis correspondiente a las COACs segmento 3
	2. Intensificar la importancia de la educación financiera	En conjunto con la aplicación del proyecto se crean en el primer semestre de ejecución programas de educación financiera segmentados, con períodos de duración de entre 2 semanas a 1 mes.		
PROPÓSITO	Las COAC del segmento 3 implementan la metodología de digitalización con herramientas FINTECH	Al término del primer año del proyecto existe un aumento del 60% en el nivel de digitalización en las estructuras y oferta de productos de las COACs segmento 3	Fuentes bibliográficas y herramientas de análisis	Los beneficiarios hacen uso real del programa y aprenden sobre inclusión y servicios financieros digitales, convirtiéndose también en voceros.

<b>COMPONENTES</b>	1. Herramientas digitales en COACs implementadas	En el primer semestre de oferta de servicios digitales, aproximadamente el 40% de los socios usan con mayor frecuencia los canales digitales y servicios digitales	Reportes de operaciones de COACs	Las instituciones flexibilizan sus condiciones.
	2. Capacitación en educación financiera e inclusión financiera digital diseñada	En el primer semestre se promueve la participación de los socios en los programas de educación financiera, transmitiendo sus nuevos conocimientos a sus familias. El porcentaje de participación es del 50% y de culminación de las capacitaciones es del 30%.	Estudios de educación financiera y planes de diferentes instituciones	Usuarios evidencian beneficios de herramientas digitales y aumenta el uso.
<b>ACTIVIDADES</b>	1.1 Análisis para la inclusión de la población apartada de servicios financieros.	Se espera asignar el 20% del presupuesto total para la recolección de datos a partir de la población objetivo.	Data de bancos y cooperativas sobre aumentos en número de clientes y servicios financieros	Existe una base de datos abierta y disponible del período de estudio.
	1.2. Programas intensivos de educación financiera en población escolar, clase trabajadora, gremio y demás formas de organización; capacitación constante en educación financiera y uso responsable de servicios financieros.	En este punto se usan \$150 para el análisis de la información recolectada y la síntesis de en base a los fines del proyecto.	Pénsul académico relacionado a temas financieros en escuelas y colegios. Cursos impartidos por la SEPS sobre educación financiera	Se redacta de manera eficiente la información a ser transmitida a beneficiarios.

	<p>2.Exponer beneficios de uso de herramientas digitales aplicadas a COACs segmento 3 con información eficiente que incluya un programa de educación financiera.</p>	<p>Esto incluye el diseño del programa de educación financiera por lo que es uno de los puntos más robustos del proyecto e implica el uso de un poco más del 30% del presupuesto.</p>	<p>Estadísticas de uso de medios digitales financieros en la población ecuatoriana</p>	<p>La población en general acoge el programa de educación financiera y lo incluye dentro de sus intereses educativos además de entender que es un tema que implica innovación y constante capacitación.</p>
--	--	---	--	---

Elaborado a partir de trabajo investigativo.

La matriz presentada nos ayuda a relacionar todos los niveles de la EAP con el objetivo principal del proyecto que es reducir el nivel de exclusión financiera y aumentar el uso de herramientas digitales en las COACs. Por medio de la elección de las actividades óptimas a realizar también se muestran temas a considerar como los supuestos (externalidades) que pueden incidir en el desarrollo del proyecto.

Entre los puntos más importantes se destacan los indicadores, los cuales muestran un panorama más real de la aplicación del proyecto alineados a cada nivel de análisis. En este caso sobresalen los puntos de recolección de información la creación de los programas de educación financiera y la asignación del 35% del presupuesto para la creación y articulación del programa.



### **3.2 Plan operativo**

El plan operativo es una herramienta que combina factores cronológicos con las fuentes financieras necesarias para la ejecución del proyecto. Es importante porque describe a través de acciones el orden cronológico bajo el cual se ejecuta cada parte del proyecto y nos brinda información sobre el costo de la aplicación, se utiliza la última columna de indicadores para tener un medio cuantificable de verificación de los pasos del plan.

#### **Tabla 3.2 Plan Operativo**

<b>Código</b>	<b>Nombre de la Actividad/Tarea</b>	<b>Duración (Tiempo)</b>	<b>Persona/Unidad responsable</b>	<b>(A) Fuente de financiamiento</b>	<b>(B) Aporte propio</b>	<b>(A+B) Costo Total</b>	<b>Indicador</b>
1	Herramientas digitales en COACs implementadas	4 meses	Equipo consultor		\$200,00	\$200,00	Aumento en cifras de uso de herramientas digitales en período de aplicación
1.1	Análisis para la inclusión de la población apartada de servicios financieros.	1 mes	Equipo consultor				Estadísticas de inclusión financiera en el periodo de tiempo propuesto
1.1.1	Recolección de información sobre inclusión financiera, educación financiera, COACs y digitalización de servicios financieros	1 mes	Equipo consultor				Avance de trabajo investigativo
1.1.2	Síntesis y análisis de información recolectada	2 meses	Equipo consultor		\$150,00	\$150,00	Conclusiones y recomendaciones de trabajo investigativo
1.2	Programas intensivos de educación financiera en población escolar, clase trabajadora, gremio y demás formas de organización; capacitación constante en educación financiera y uso responsable de servicios financieros.	1 mes	Equipo consultor				Comparativa de número de programas impartidos de educación financiera y de asistentes a capacitaciones o cursos.

1.2.1	Creación de programas segmentados de educación financiera.	2 meses	COAC+ Equipo consultor	\$100,00	\$100,00	\$200,00	Módulos y diferenciados para población objetivo
1.2.2	Presentación de programas a población objetivo (instituciones educativas, gremios, academia, hacedores de políticas)	1 mes	Equipo consultor				Programas de educación financiera propuestos
2	Capacitación en educación financiera e inclusión financiera digital diseñada	2 meses	Equipo consultor				Incremento en cifras de uso de herramientas digitales para socios COACs segmento 3
2.1	Exponer beneficios de uso de herramientas digitales aplicadas a COACs segmento 3 con información eficiente que incluya un programa de educación financiera.	1 mes	Equipo consultor		\$300,00	\$300,00	Aumento en uso de herramientas digitales y socios COACs segmento 3
2.1.1	Informar a COACs sobre beneficios de digitalización de servicios aplicados a su entorno	1 mes	Equipo consultor				Programas y herramientas presentadas a COACs
2.1.2	COACs transmiten beneficios e información a socios	1 mes- constante	COACs		\$50,00	\$50,00	Número de socios que reciben la información
						\$1.000,00	

Elaborado a partir de trabajo investigativo

La matriz presentada evidencia un presupuesto reservado dado que el proyecto investigativo se toma como un primer paso para continuar con planes de educación continua e innovación paulatina dentro del entorno financiero de las COACs. De igual forma se espera que el estudio y sus resultados sean replicables y no se limiten al segmento 3 para generar un mayor nivel de inclusión y el máximo beneficio social posible a través de la mejora continua del tema tratado.

El plan operativo nos muestra el papel del equipo consultor a lo largo del desarrollo del proyecto, ya que es quien realiza la mayor parte del trabajo. Pero no se resta importancia al papel de la COAC, este se fortalece al ser el medio de difusión y de aplicación del proyecto logrando el aumento en la repercusión y alcance del proyecto resaltando su papel y característica de ser una entidad financiera más cercana a la población y con el objetivo de generar beneficios sociales prevaleciendo el desarrollo en conjunto de sus socios.

### 3.3 Presupuesto del proyecto

La elaboración del presupuesto y el desglose del mismo es importante porque nos permite conocer los rubros financieros necesarios para cada actividad o tarea planteada en la ejecución o aplicación de la investigación. El presupuesto recoge la información necesaria a considerar ya sea por mes, semestre, año o la temporalidad deseada dependiendo del tema y tipo de proyecto y nos brinda una percepción aproximada del capital necesario para ejecutar la aplicación de la investigación en el mundo real.

**Tabla 3.3 Presupuesto del proyecto**

<b>Código</b>	<b>Nombre de la Actividad/Tarea/Costo</b>	<b>Semestre 1</b>
1	Herramientas digitales en COACs implementadas.	\$ 400,00
1.1	Análisis para la inclusión de la población apartada de servicios financieros.	
1.1.1	Recolección de información sobre inclusión financiera, educación financiera, COACs y digitalización de servicios financieros	

C.1.1.1	Gastos de servicios digitales de investigadora	\$ 50,00
1.1.2	Síntesis y análisis de información recolectada	
C.1.1.2	Gastos de mantenimiento de equipo	\$ 100,00
1.2	Programas intensivos de educación financiera en población escolar, clase trabajadora, gremio y demás formas de organización; capacitación constante en educación financiera y uso responsable de servicios financieros.	
1.2.1	Creación de programas segmentados de educación financiera.	\$ 100,00
C.1.2.1	Gastos investigativos	\$ 100,00
1.2.2	Presentación de programas a población objetivo (instituciones educativas, gremios, academia, hacedores de políticas)	
C.1.2.2	Gastos investigativos	\$ 50,00
2	Capacitación en educación e inclusión financieras digital diseñada.	\$ 600,00
2.1	Exponer beneficios de uso de herramientas digitales aplicadas a COACs segmento 3 con información eficiente que incluya un programa de educación financiera.	
2.1.1	Informar a COACs sobre beneficios de digitalización de servicios aplicados a su entorno.	\$ 200,00
C.2.1.1	Gastos de difusión de información	\$ 100,00
2.1.2	COACs transmiten beneficios e información a socios	\$ 100,00

C.2.1.2	Gastos de COACs sobre difusión	\$ 200,00
	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$ 1.000,00</b>

Elaborado a partir de trabajo investigativo

El presupuesto establecido para el proyecto es bajo, ya que es importante recalcar que se trata de una investigación cualitativa con un objetivo social, no se espera obtener rendimientos monetarios si no beneficios sociales en cuanto a eficiencia de recursos, nivel educativo y mayor inclusión financiera.

### **3.4 Evaluación ex ante**

La evaluación ex ante es una herramienta que permite optimizar la toma de decisiones respecto a la viabilidad del proyecto en sus diferentes etapas para mejorar los resultados a obtener a través de la previa identificación de insumos y necesidades a considerar. Esta evaluación es importante porque genera información y aprendizaje constante mediante un proceso de retroalimentación en la ejecución de este.

### 3.4.1 Análisis de Consistencia Interna del Proyecto

Este tipo de análisis en matriz sirve para evaluar de forma simple mediante un sistema de preguntas algunos aspectos del proyecto precautelando que guarden consistencia entre sí y no pierdan relación con los objetivos, fin y propósito del proyecto. Es una herramienta importante porque permite la generación de recomendaciones y de observaciones clave a través del análisis de la Matriz de Marco Lógico.

Tabla 3.4.1 Matriz de Análisis de Consistencia Interna del Proyecto

Preguntas	Si	No	Observaciones	Recomendaciones
¿Se ha identificado con claridad el problema que da origen al proyecto?	X			
¿El problema se ha delimitado geográfica y socialmente?	X		Ecuador, segmentos excluidos	
¿Existe información suficiente sobre el problema?	X			
¿El problema es prioritario para la política social económica?	X			



¿Se ha considerado la percepción de la población beneficiaria en la identificación del problema?	X			
¿El equipo que gestiona el proyecto tiene la capacidad de intervenir en el problema?		X		Informar de manera correcta los pasos siguientes del proyecto para que los actores externos puedan aprovecharlo
¿Se han analizado los costos administrativos, sicosociales y políticos de la focalización del proyecto?		X		Analizar según la estructura de las COACs los costos de implementar las herramientas FINTECH y los programas de educación financiera
¿Se han identificado los criterios de focalización del proyecto?	X			

Elaborado a partir de trabajo investigativo

La evaluación realizada nos permite recalcar temas cruciales que se encuentran incluso fuera del alcance del proyecto porque se toma a la elaboración y recomendación como un punto de partida que expone de manera cualitativa los beneficios socio económicos que generan la combinación de las variables propuestas. El tema de implementación y ejecución se debe realizar en base a las necesidades y posibilidades de cada COAC, su estructura financiera, el perfil de sus socios, el volumen de sus transacciones, etc.

El análisis de pertinencia es una herramienta que ayuda a evaluar si el proyecto es pertinente y tiene relación con los temas vigentes. Este análisis se apoya en los Objetivos de Desarrollo de la Agenda de Desarrollo y se nutre también de identificar si es relevante para la institución a quien se propone el proyecto.

En el caso del trabajo de estudio es pertinente y relevante para el entorno tanto económico como social y tecnológico al ser una combinación de los beneficios de estos tres aspectos. Dado de que se trata de un tema que se encuentra en la frontera del conocimiento pueden tomarse sus conceptos y conclusiones como inicio para futuros estudios que amplíen las variables de interés para cada sector o investigador.

El tema de la digitalización implica una discusión actual y cambiante en cuanto a sus beneficios y el potencial del desarrollo socioeconómico más equitativo basado en el acceso al mismo entorno digital, un tema no incluido de manera explícita en los ODS pero que persigue varios de los objetivos propuestos y enfocados en aumentar el bienestar de la población mundial.

En cuanto al análisis de los objetivos de desarrollo, la investigación se relaciona con el objetivo 1<sup>22</sup> dado que busca mejorar las finanzas y niveles de vida de la población excluida del sistema financiero; se relaciona con el objetivo 4<sup>23</sup> al considerar la importancia de la educación financiera en todos los niveles sociales y etarios; el objetivo 9<sup>24</sup> incluye los

---

<sup>22</sup> Fin de la pobreza.

<sup>23</sup> Educación de calidad.

<sup>24</sup> Industria, innovación e infraestructura.

temas tratados sobre digitalización e innovación en la estructura tecnológica detrás de las COACs; y finalmente el objetivo 17<sup>25</sup> se ve reflejado en las relaciones entre los entornos que permiten la conexión para desarrollar las ventajas expuestas.

---

<sup>25</sup> Alianzas para lograr los objetivos

## Conclusiones

- La digitalización trae consigo herramientas muy beneficiosas que pueden ser aplicadas al ámbito financiero para hacer más eficientes las transacciones que se generan en el entorno económico y la manera en que los actores se relacionan en un mundo tan complejo y ahora cambiante. La inclusión financiera es la variable idónea para conectar las herramientas digitales con el mercado económico y lograr generar un mayor nivel de bienestar común a través del acceso de individuos con la necesidad de acceder al mercado financiero.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito por su característica de mayor cercanía y diferente fin de constitución, son los actores centrales que mediante herramientas digitales y la infraestructura tecnológica adecuada en conjunto con una buena socialización y educación financiera a sus socios; permiten ampliar el acceso y uso de productos financieros como transferencias, posibilidad de generar ahorro, créditos, asesoría financiera, etc.
- La población excluida depende del factor confianza en relación dual con el sistema financiero y con los medios digitales para acceder al sistema financiero formal. Por lo que es necesario crear confianza mediante la capacitación en temas financieros y el entorno digital superando barreras de discriminación económica, costos altos de transacción, barreras geográficas, desconocimiento del entorno y demás factores que intervienen de manera negativa en el desarrollo de las capacidades económicas de un segmento importante de la población.
- El diseño de la propuesta es pertinente puesto que a través de la metodología de marco lógico se identificó la relevancia del proyecto para el desarrollo socioeconómico de la parte excluida de la población del entorno bancario en el país.

## Recomendaciones:

- Se recomienda tomar al presente proyecto como un punto de partida para ampliar las relaciones entre las variables mencionadas de la mano con los nuevos descubrimientos que implica estar dentro del mundo digital y la innovación continua.

## Referencias

Aldunate Eduardo, y Julio Córdoba 2011. Formulación de programas con la metodología, de marco lógico - CEPAL Serie Manuales. Santiago de Chile: Naciones Unidas –CEPAL.

ADEI. 2015. “Digitalización y productividad”.  
<https://azure.afi.es/webAfi/descargas/1421140/1413275/el-observatorio-adei-presenta-un-nuevo-informe-digitalizacion-y-desempeno-empresarial.pdf> (último acceso: Febrero de 2024).

Darwin, Charles. 1859. *El origen de las especies*.

ECUADOR. 2008. Constitución de la República del Ecuador.

BCE. 2023. Cifras de Inclusión Financiera. Datos Anuales.

Moncayo Jorge, Reis Marcos. 2015. “Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera”. *Cuestiones Económicas*. Banco Central de Ecuador.

Banco Mundial. 20 de Abril del 2018. Financial Inclusion, Panorama General.  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview> (último acceso: 2024 de Febrero de 15).

Ortegón Edgar, Juan Francisco Pacheco y Adriana Prieto. 20005. *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*, CEPAL - SERIE Manuales. Santiago de Chile: Naciones Unidas – CEPAL.

Pérez, Mischell. 2022. “El Dinero Electrónico como Herramienta de Inclusión Financiera”.  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Pioneros de Rochdale. 1884. “Principios del Cooperativismo”.

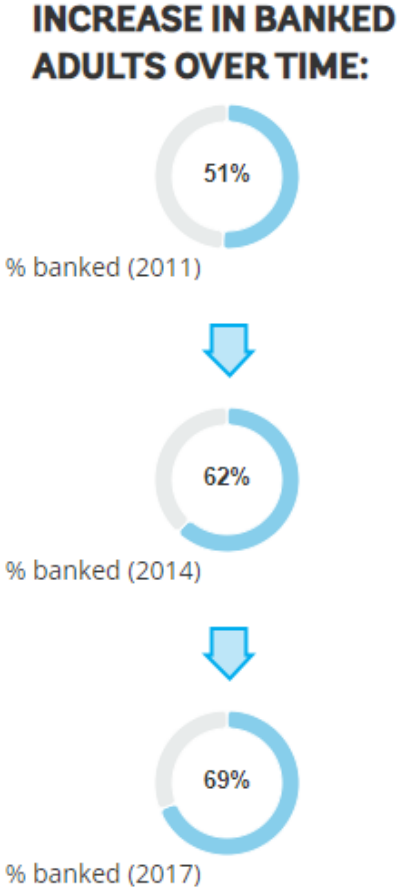
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 24 de Febrero del 2024. DATA SEPS.  
<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1> (último acceso: 28 de Febrero de 28).

Segmentación de entidades del SFPS. 2023.<https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfs/> (último acceso: 28 de febrero de 2024).

World Bank Group. 2020. “Universal Financial Access 2020#”.  
<https://ufa.worldbank.org/en/ufo>

**Anexos**

Anexo 1 Evolución de la bancarización en adultos a nivel mundial



Fuente: World Bank Group (2023)



## Anexo 2 Evolución de indicadores de acceso

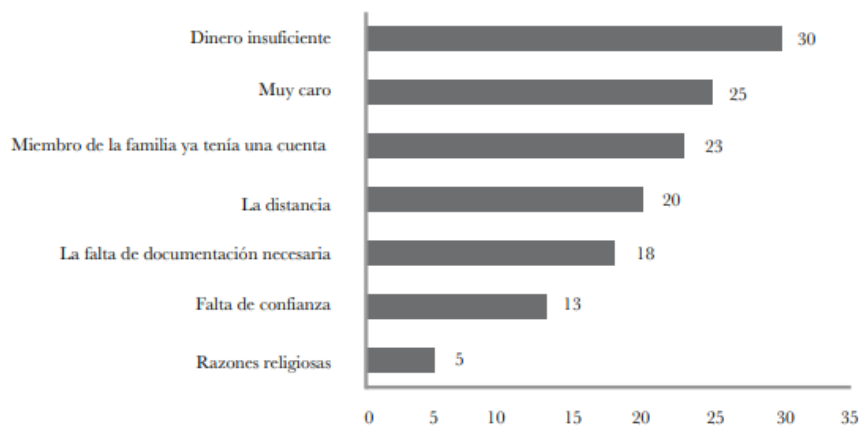
**Tabla 1. Indicadores de Acceso – Puntos de Atención del Sistema Financiero Nacional**  
*número, 2019.IV – 2023.II*

Indicador	Definición	2019 - IV	2020 - IV	2021 - IV	2022 - IV	2023 - II
Puntos de acceso	Sistema Financiero Nacional	37.133	43.984	41.320	52.734	52.421
	Oficinas	3.377	3.422	3.548	6.747	3.857
	Cajeros Automáticos	5.721	6.033	6.344	6.745	6.861
	Corresponsales no Bancarios (CNB)	27.641	34.077	30.626	38.066	37.257
	Corresponsales Solidarios	394	452	802	1.176	1.341
	Agentes Auxiliares	n.d	n.d	n.d	n.d	3.105
	POS (puntos de venta electrónica)	124.845	150.308	168.953	199.419	205.824
Puntos de acceso por cada 10.000 habitantes adultos	Sistema Financiero Nacional	16	39	36	45	43
	Oficinas	1	3	3	6	3
	Cajeros Automáticos	3	5	6	6	6
	Corresponsales no Bancarios (CNB)	12	30	27	33	30
	Corresponsales solidarios	0,2	0,4	1	1	1
	Agentes auxiliares	n.d	n.d	n.d	n.d	3
	POS (puntos de venta electrónica)	55	133	148	172	168

Fuente: Superintendencia de Bancos (SB) – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) BCE 2023.

## Anexo 3 Barreras de acceso al sistema financiero

### Barreras apuntadas a nivel global como razón para no tener una cuenta (2012)



**Nota:** los encuestados podían elegir más de una razón. Los datos para “no hay suficiente dinero” se refieren al porcentaje de adultos que informó solo eso.

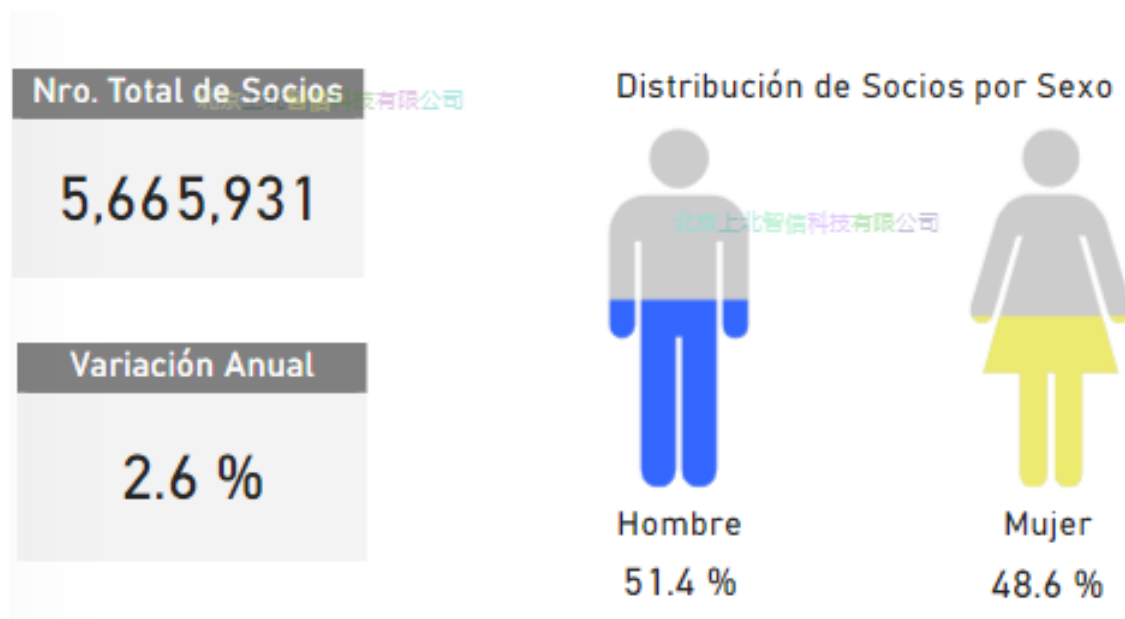
**Fuente:** Demirguc-Kunt y Klapper (2012).

### Anexo 4 Número de certificados de aportación por segmento

SEGMENTO	NRO. ENTIDADES	NRO. CERT. APORTACIÓN
SEGMENTO 1	45	7,224,388
SEGMENTO 1 MUTUALISTA	4	34,629
SEGMENTO 2	57	1,367,347
SEGMENTO 3	97	642,772
SEGMENTO 4	143	293,452
SEGMENTO 5	62	44,244
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>9,606,832</b>

Fuente: DATA SEPS 2024

## Anexo 5 Número de socios cooperativos por género



Fuente: DATA SEPS 2024

## Anexo 6 Cronograma Plan Operativo

Código	Nombre de la Actividad/Tarea	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
1	Herramientas digitales en COACs implementadas							
1.1	Análisis para la inclusión de la población apartada de servicios financieros.							

1.1.1	Recolección de información sobre inclusión financiera, educación financiera, COACs y digitalización de servicios financieros							
1.1.2	Síntesis y análisis de información recolectada							
1.2	Programas intensivos de educación financiera en población escolar, clase trabajadora, gremio y demás formas de organización; capacitación constante en educación financiera y uso responsable de servicios financieros.							
1.2.1	Creación de programas segmentados de educación financiera.							
1.2.2	Presentación de programas a población objetivo (instituciones educativas, gremios, academia, hacedores de políticas)							
2	Capacitación en educación financiera e inclusión financiera digital							
2.1	Exponer beneficios de uso de herramientas digitales aplicadas a COACs segmento 3 con información eficiente que incluya un programa de educación financiera.							
2.1.1	Informar a COACs sobre beneficios de digitalización de servicios aplicados a su entorno.							
2.1.2	COACs transmiten beneficios e información a socios							

Elaborado a partir de trabajo investigativo

Anexo 7 Presupuesto desagregado por componentes

<b>Código</b>	<b>Nombre de la Actividad/Tarea/Costo</b>	<b>Semestre 1</b>
1	Herramientas digitales en COACs implementadas	\$ 400,00
1.1	Análisis para la inclusión de la población apartada de servicios financieros.	
1.1.1	Recolección de información sobre inclusión financiera, educación financiera, COACs y digitalización de servicios financieros	
C.1.1.1	Gastos de servicios digitales de investigadora	\$ 150,00
1.1.2	Síntesis y análisis de información recolectada	
C.1.1.2	Gastos de mantenimiento de equipo	\$ 100,00
1.2	Programas intensivos de educación financiera en población escolar, clase trabajadora, gremio y demás formas de organización; capacitación constante en educación financiera y uso responsable de servicios financieros.	
1.2.1	Creación de programas segmentados de educación financiera.	
C.1.2.1	Gastos investigativos	\$ 100,00
1.2.2	Presentación de programas a población objetivo (instituciones educativas, gremios, academia, hacedores de políticas)	
C.1.2.2	Gastos investigativos	\$ 50,00
2	Capacitación en educación financiera e inclusión financiera digital	\$ 600,00

2.1	Exponer beneficios de uso de herramientas digitales aplicadas a COACs segmento 3 con información eficiente que incluya un programa de educación financiera.	
2.1.1	Informar a COACs sobre beneficios de digitalización de servicios aplicados a su entorno.	
C.2.1.1	Gastos de difusión de información	\$ 100,00
2.1.2	COACs transmiten beneficios e información a socios	
C.2.1.2	Gastos de COACs sobre difusión	\$ 500,00
	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$ 1.000,00</b>

Elaborado a partir de trabajo investigativo

Anexo 8 Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Organización de Naciones Unidas