

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador
Departamento de Desarrollo, Ambiente y Territorio
Convocatoria 2021-2022 (Modalidad Virtual)

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

Inclusión financiera en la parroquia El Valle de la Ciudad de Cuenca, a través de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J

Fanny Marisol Morocho Ordóñez

Asesor: Hugo Jácome
Lector: Javier Álvarez Gamboa

Quito, agosto de 2022

Dedicatoria

Esta tesina está dedicada a:

En primer lugar, a Dios el ser supremo que guía mi camino, quien está siempre presente en mis actividades y me ha dado fuerza para enfrentar cada obstáculo que se me ha presentado.

A mi hija Tatiana y Sofía Naula, quien ha sido un apoyo para que tome esta especialización y la culmine, por sus palabras de aliento y ayuda.

A mi esposo Armando Naula por su amor y apoyo incondicional, durante todo este proceso, una meta más que por muchos años deseaba y no la podía plasmar.

Índice de contenido

Resumen	VIII
Agradecimientos.....	X
Introducción	1
Capítulo 1. Revisión de la Literatura	2
1.1 Antecedentes del sistema cooperativo	2
1.1.1 Definición de Cooperativa y Cooperativismo.....	4
1.2 Inclusión financiera	6
1.2.1 Concepto de Inclusión Financiera.....	6
1.2.2 Elementos de la inclusión financiera: ¿qué es lo que se mide?	7
1.2.3 Aspectos Importantes.....	8
1.2.4 Factores en el Acceso a servicios financieros y rol de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	9
1.3 Educación Financiera	9
Capítulo 2. Definición del Problema.....	10
2.1 Diagnóstico situacional.....	10
2.1.2 Población de la Parroquia El Valle según sexo y sector	10
2.1.4 Nacimiento de la cooperativa de ahorro y crédito San José S.J.....	13
2.1.5 Análisis de clientes inactivos en la coac San José S. J.	14
2.1.6 Población Objetivo.....	18
2.1.7 Diagrama del diagnóstico situacional	18
2.1.8 Matriz inicial: Diagnóstico situacional – identificación del problema	19
2.2 Justificación de la investigación y delimitación del problema	21
2.2.1 Causa y Efecto del problema	21
2.2.2 Matriz de involucrados	23
2.2.3 Árbol de problema	25
2.4 Hipótesis, Alternativas de la investigación.....	29
2.4.2 Estructura analítica del proyecto.....	31

Capítulo 3. Desarrollo metodológico y resultados de la investigación	34
3.1 Matriz de Marco Lógico	34
3.3 Presupuesto del proyecto	48
3.3.1 Presupuesto desagregado por componentes	48
3.3.2 Presupuesto Anual de Ingresos, Costos y Gastos	53
3.4. Evaluación ex ante	54
3.4.1 Análisis de viabilidad económica financiera	54
3.4.2 Análisis de la pertinencia del proyecto	57
3.4.3 Evaluación de la viabilidad política del proyecto	59
3.4.4. Evaluación de la viabilidad organizativa e institucional del proyecto.....	60
3.4.5 Análisis de la viabilidad de género	63
3.4.6 Evaluación de sostenibilidad del proyecto.....	64
Conclusiones y Recomendaciones	67
Lista de abreviaturas.....	69
Lista de referencias.....	70
Anexos.....	73

Lista de ilustraciones

Figuras

Figura 2. 1 Matriz de involucrados.....	24
Figura 2. 2 Árbol de problemas.....	26
Figura 2. 3 Árbol de objetivos.....	28
Figura 2. 4 Diagrama de objetivos y alternativas.....	30
Figura 2. 5 Estructura analítica del proyecto.....	32

Tablas

Tabla 2. 1 Población parroquia el Valle según sexo y sector.....	11
Tabla 2. 2 Población de parroquia el valle según categoría de ocupación.....	12
Tabla 2. 3 Resultado de encuesta socios inactivos de la coac San José S.J.....	17
Tabla 2. 4 Matriz inicial. diagnóstico situacional – identificación del problema.....	20
Tabla 2. 5 Evolución de los socios inactivos en relación al total.....	23
Tabla 2. 6 Socios que han ingresado vs los socios que voluntariamente se han retirado.....	27
Tabla 3. 1 Matriz de marco lógico.....	37
Tabla 3. 2 Plan operativo de nuevos productos financieros.....	42
Tabla 3. 3 Plan operativo de capacitación en educación financiera.....	46
Tabla 3. 4 Presupuesto desagregado por componentes.....	52
Tabla 3. 5 Presupuesto desagregado por componentes.....	54
Tabla 3. 6 Análisis de viabilidad económica financiera.....	56
Tabla 3. 7 Matriz para la evaluación de la identificación y delimitación del problema que dio origen al proyecto.....	58
Tabla 3. 8 Matriz para la evaluación del análisis de la situación inicial del proyecto.....	59
Tabla 3. 9 Matriz para la evaluación de las actividades del proyecto.....	60

Tabla 3.10 Matriz para el análisis de actores y para el análisis de la viabilidad política.....	61
Tabla 3.11 Matriz de análisis de la viabilidad institucional.....	62
Tabla 3.12 Relación del total de socios con respecto al género.....	65
Tabla 3.13 Matriz para la evaluación de sostenibilidad.....	66

Declaración de cesión de derecho de publicación de la tesina

Yo, Fanny Marisol Morocho Ordóñez, autora de la tesina titulada "Inclusión Financiera en la parroquia El Valle, a través de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J." declaro que la obra es de mi exclusiva autoría, que la he elaborado para obtener el título de especialización en Inclusión Financiera y Gestión de Cooperativas de Ahorro y Crédito 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, agosto de 2022



Fanny Marisol Morocho Ordóñez

Resumen

Las cooperativas de ahorro y crédito surgen como una alternativa a las instituciones financieras convencionales como lo son los bancos, en lo que respecta al acceso de servicios financieros. Mientras los bancos restringen el acceso a tales servicios únicamente a las personas que pueden generar lucro a tal entidad, las cooperativas de ahorro y crédito buscan generar procesos de inclusión financiera en los cuales los servicios financieros sean accesibles para todas las personas, sin importar su condición.

De esta manera, el fin de la constitución de las cooperativas de ahorro y crédito justamente es generar inclusión financiera. Sin embargo, el entorno y las circunstancias económicas, de educación, sociales, organizacionales, administrativas, comunicacionales o legales de una cooperativa pueden afectar la generación de tales procesos de inclusión financiera. Por tanto, hay cooperativas de ahorro y crédito con problemas de escasa inclusión financiera, como es el caso de la cooperativa de Ahorro y Crédito “San José S.J” en la parroquia El Valle, domiciliada en el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay. La falta de infraestructura en la entidad, la falta de conocimientos de los socios de los productos y servicios financieros, así como la escasa educación financiera son algunas causas para que la cooperativa referida se encuentre en esta situación. Además, hay que considerar otros factores del desarrollo de la cooperativa como lo son la participación de sus socios desde su territorio, el contexto de la zona, las comunidades que conforman la parroquia rural de El Valle, la de mayor extensión en el Cantón Cuenca.

El objetivo central de la presente investigación es la búsqueda de estrategias para mejorar la inclusión financiera en la cooperativa señalada. Como estrategias se propone la creación de dos productos de crédito. El primer producto está dirigido a los socios inactivos, quienes han dejado de usar los productos y servicios por más de un año en la cooperativa. El segundo producto está dirigido para los socios que en general superen el score de Equifax de 700 puntos. Ambos productos se complementan con un plan de educación financiera y capacitación en el uso de herramientas virtuales para socios, y servicio al cliente y marketing boca-oreja para empleados.

Al conseguir que un mayor número de socios usen los productos financieros de la cooperativa con conocimientos para administrar sus finanzas, educando para la creación y mejora de sus

emprendimientos, se contribuirá como fin último a la reducción de la pobreza que afecta a esta parroquia rural.

En este mismo sentido, considerando la grave crisis económica que afecta a todo nuestro país, la inclusión financiera de ciudadanos conllevará a que los mismos puedan tener acceso a crédito, y su liquidez mejore frente a los posibles emprendimientos que generen. En definitiva, la inclusión financiera conllevará a tener impactos positivos, principalmente en los agentes microeconómicos, los beneficiarios serán las personas que tiene mayor escasez de recursos. Allí radica la importancia de fortalecer los procesos de inclusión financiera a través de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito del país.

Agradecimientos

A la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador, por ofrecer esta especialización en forma virtual.

A los profesores por su profesionalismo, que nos han motivado a continuar investigando y preparándonos para ser mejores profesionales.

Al Dr. Hugo Jácome, por su apoyo incondicional, por ser un ejemplo a seguir, que nos impulsa a que el cooperativismo puede ser también una opción de vida.

A los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J”, por darme la apertura e información necesaria para el desarrollo de la presente tesis.

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S. J., con 17 años de vida institucional, nace en la comunidad de la parroquia El Valle, para brindar productos y servicios financieros a personas del sector rural de escasos recursos económicos, al sentirse vulnerables y no ser sujetos de crédito en las instituciones financieras como bancos.

El presente proyecto de investigación está basado en la problemática que se ha dado en la cooperativa durante los últimos años: un grupo de socios no ha tenido recurrencia en el uso de los productos o servicios. Son conocidos como “socios inactivos” porque no han realizado ningún movimiento por más de un año. En diciembre del 2020 ascendían al 63% de los socios. La falta de interés de los mencionados socios en los productos y servicios financieros ofertados por la cooperativa, sumado a la pequeña estructura que tiene la cooperativa en el ámbito administrativo y financiera, ha degenerado en que no se cumpla plenamente con el fin último para el cual fue creada la cooperativa, los procesos de inclusión financiera son limitados.

En esta circunstancia, en mi calidad de socia y trabajadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S. J., preliminarmente aplique una encuesta entre los socios de la cooperativa, a la que me referiré en el desarrollo del trabajo. Los primeros resultados de la encuesta realizada a este grupo de socios, evidencian los limitantes que causan exclusión financiera que serán desarrollados en el trabajo:

- ✓ Barreras de oferta: Elegibilidad. Accesibilidad Física. Accesibilidad Económica.
- ✓ Barreras de demanda: Falta de Educación Financiera. Falta de confianza. “Falta de ingreso, empleo. Presión en redes sociales. Sesgos de comportamiento. Factores culturales” (Roa y Carvallo 2018, 4).

En este sentido, se debe enfatizar que las barreras encontradas provienen de la encuesta realizada, y serán analizadas a lo largo del trabajo bajo la clasificación descrita en el párrafo precedente.

Capítulo 1. Revisión de la Literatura

1.1 Antecedentes del sistema cooperativo

Los indicios del trabajo cooperativo se remontan a los propios orígenes de la humanidad. “Los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus frutos, incluyendo los bienes necesarios para obtenerlos, eran un asunto colectivo” (Ramírez, Herrera y Londoño 2016, 135). Es así que, en nuestra propia esencia de seres humanos, tenemos nociones de trabajo cooperativo y solidario.

La solidaridad se desprende de la naturaleza misma de la persona humana, indicando que los individuos no están solos, prefieren vivir acompañados porque el hombre, social por naturaleza, no puede prescindir de sus iguales ni tampoco intentar desarrollar sus capacidades de manera independiente (Moënné 2010, 51).

De esta manera se podría decir que los seres humanos por naturaleza somos recíprocos. Las personas con su trabajo de forma cooperativa y solidaria, serán el sustento de la comunidad. Consecuentemente la economía tiene un orden social, responde a la comunidad. “El cooperativismo nace como una respuesta al capitalismo, pero a su vez es parte de ese orden, critica la lógica y cultura del sistema a la vez impulsa la búsqueda de otro mundo posible” (Escuela de Cooperativismo Cooperativa Jardín Azuayo. s.f., 6).

Es así que tanto solidaridad como cooperativismo, son capacidades inherentes a todos los seres humanos, pero estas se irán formando de diferentes maneras en el planeta. En la América Andina, en la época pre colonial, por ejemplo, ya se desarrollaba el concepto de “Sumak Kawsay” el cual “se caracteriza y propone la economía comunitaria andina y su expresión en el modo de producción comunitario andino” (Andrade, Cáceres y Vásquez 2010, 152). La comunidad en este sentido es todo, todos los aspectos de vivencia, sociales y económicos giran alrededor de la comunidad y su beneficio, desarrollándose los conceptos de solidaridad y cooperativismo. En la América Andina se irán perdiendo estas prácticas a raíz de la colonización.

En la actualidad aún perduran prácticas ancestrales como la minga, la chala, se habla del “Sumak Kawsay”, precautelando el buen vivir en armonía con la madre tierra y con los seres humanos.

Mientras que, en Europa, los términos solidaridad y cooperativismo empezarán a desarrollarse a raíz del surgimiento del capitalismo en los siglos XVI y XVII, sumado al surgimiento de la revolución industrial. En dicha época, el capital empieza a primar sobre el trabajo y sobre el bienestar de las personas. La voracidad del sistema capitalista en cuanto a la captación de recursos, para generar la mayor cantidad de capital, desdibujan las características reseñadas del cooperativismo y la solidaridad.

En Rochdale, Inglaterra, en 1844, gracias a la convicción de 28 humildes líderes tejedores, se creó la primera cooperativa que recibió el máximo reconocimiento institucional en su momento. Esta surge debido a la necesidad crítica, resultado de los bajos salarios y de la desocupación obrera (Ramírez, Herrera y Londoño 2016, 139).

Es así que esta primera cooperativa surge como respuesta a la explotación de los trabajadores de forma sistemática durante la revolución industrial. Las condiciones precarias descritas provocan que nuevamente surjan las ideas de cooperativismo, economía social y solidaridad. Así, resurge nuevamente el cooperativismo, estableciendo que los dueños de las organizaciones productivas sean los mismos trabajadores, con ello se instaura un régimen cooperativista en que dueños y trabajadores tiene igualdad entre ellos. El sistema cooperativista se desarrollará en diferentes ámbitos en la sociedad, así empezarán a surgir cooperativas de servicios, de vivienda, de consumo, y de ahorro y crédito. “Mientras sigan evolucionando las necesidades socioeconómicas de la población y las aspiraciones comunes se manifiesten en una voluntad colectiva de construir un mundo mejor, seguirán apareciendo nuevas formas de cooperativas” (Alianza Cooperativa Internacional s.f.).

En 1985 se forma la Alianza Cooperativa Internacional ACI, como un organismo supranacional sin fines de lucro, que lo que busca es el fortalecimiento del sistema cooperativo. Esta organización engloba a las cooperativas a nivel mundial que se afilien a la misma. De igual manera es pertinente señalar que la ACI, realiza la declaración de los principios bajo los cuales deberán regularse las cooperativas, con el fin de que las mismas no pierdan la esencia de la solidaridad bajo las cuales fueron creadas.

(...) el interés por la comunidad se encuentra presente en el movimiento cooperativo desde su inicio. Incluso mucho antes de que surgiera la cooperativa de Rochdale, los socialistas utópicos que sentaron las bases de lo que posteriormente terminaría convirtiéndose en el

movimiento cooperativo moderno, ya mostraban una gran vocación social (Hernández 2021, 23).

En definitiva, si bien en las latitudes geográficas del mundo el cooperativismo pudo surgir de diferentes formas, sin embargo, el fin tanto de la solidaridad como del cooperativismo siempre será el bienestar de la comunidad.

1.1.1 Definición de Cooperativa y Cooperativismo

La ACI define a las cooperativas como “una asociación autónoma de personas que se agrupan voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones comunes de carácter económico, social y cultural mediante una empresa de propiedad conjunta y gestionada democráticamente” (Alianza Cooperativa Internacional 2015, 2).

Así, las cooperativas siempre surgen por una necesidad. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito surgen debido a que las personas están excluidas al acceso de ciertos servicios, como los financieros, por ejemplo. Las cooperativas no tienen una finalidad lucrativa, es errónea la concepción que pretende establecer que las personas se reúnen para hacerse ricos con una cooperativa; el sector cooperativo nace por la exclusión, porque el sistema de mercado excluye a las personas al acceso a productos financieros. Exactamente lo mismo sucedió con los pioneros de Rochdale, quienes la acción social los mueve a emprender un proyecto conjunto.

Desde los inicios del sistema cooperativo, los pioneros del cooperativismo concibieron a la institución cooperativa como una empresa dual. Una asociación de personas que en base a los principios de la cooperación crean una empresa para utilizarla como instrumento de progreso y superación. Es así que siempre se habló de una empresa con fines económicos y una asociación con fines sociales (Jardín Azuayo Cooperativa de Ahorro y Crédito 2016, 31).

De esta manera las cooperativas de ahorro y crédito generan circulación de dinero endógeno, estos entes se constituyen en intermediarios financieros para reducir las distorsiones que genera el mercado. Las cooperativas de ahorro y crédito, como intermediarios financieros crean dinero. El ahorro de los socios en la cooperativa, genera el propio crédito, y permite el acceso a servicios financieros a todos los socios.

El manejo de esos dos conceptos no ha sido fácil, pero ha constituido la diferencia conceptual entre una empresa comercial con finalidad económica, esto es rentabilidad, sustentabilidad y consolidación patrimonial y una cooperativa con propósitos y naturaleza social que no pierde su perspectiva de generar resultados económicos (Jardín Azuayo Cooperativa de Ahorro y Crédito 2016, 31).

El objetivo de la cooperativa no es maximizar la ganancia o la utilidad, por el contrario, su objetivo es satisfacer las necesidades de sus socios. Tampoco existe la intención de que la cooperativa pierda recursos económicos en su afán de satisfacer necesidades, pueden generarse subsidios cruzados, pero no pérdidas constantes.

Para llegar a dicha satisfacción de necesidades, las cooperativas deben asentarse sobre una serie de valores. Sus valores son “ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social, y preocupación por los demás” (Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito s.f.).

“El cooperativismo está basado en la solidaridad que se construye y la inclusión financiera llegar a sectores vulnerables, buscar emprendimientos con enfoques asociativos, para mejorar la calidad de vida y conseguir el ansiado desarrollo sostenible” (Endara 2011, 48).

La inclusión financiera en una cooperativa se constituirá en tener más socios, más gente activa, más trabajo, que se busca a través del ahorro y crédito, sin que sea la intención de la cooperativa tener mayor rentabilidad.

De igual manera, para que se puedan satisfacer las necesidades de los socios, así como el desarrollo de sistemas de inclusión financiera, las cooperativas se basan en siete principios, que deberían ser cumplidos. Sus principios: “Afiliación voluntaria y abierta; Gestión democrática por parte de los miembros; Participación económica de los miembros; Autonomía e Independencia; Educación, formación e información; Cooperación entre cooperativas; Preocupación por la comunidad.” (Alianza Cooperativa Internacional 2015, 2).

A.- Afiliación voluntaria y abierta. - Los socios se afilian de forma libre a la cooperativa, se unen de forma libre, sin ninguna restricción.

- B.- Gestión democrática por parte de los miembros. - Los socios participan de las decisiones de la cooperativa.
- C.- Participación económica de los miembros. - Implica que los socios tengan acceso al financiamiento y excedentes.
- D.- Autonomía e independencia. - Los socios toman las decisiones de la cooperativa.
- E.- Educación, formación e información. - Se requiere capacitar a sus socios y a sus directivos en aspectos financieros.
- F.- Cooperación entre cooperativas. - Son articulaciones y asistencia entre las cooperativas
- G.- Preocupación con la Comunidad. - Mejorar calidad de vida de la comunidad en la que se desenvuelve la cooperativa.

1.2 Inclusión financiera

1.2.1 Concepto de Inclusión Financiera

La inclusión financiera busca el acceso al uso de productos y servicios financieros, conseguir que personas excluidas ya sea por sesgos de comportamiento, o de ingresos, accedan al sistema financiero y puedan mejorar sus condiciones de vida.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) se entiende por inclusión financiera:

El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social (Vásquez Rivera et al. 2017, 11).

Así, las cooperativas buscan procesos de inclusión financiera que en el tiempo puedan ser sostenibles, incluso acudiendo a subsidios cruzados que consolide la entidad. Por tanto, la gente genera un flujo virtuoso, la gente excluida se da cuenta que sí puede acceder al crédito, se da la oportunidad a la gente, se da confianza. La cooperativa mientras tanto ve que los socios sí pueden pagar sus créditos, y se le dan varias oportunidades para pagar.

“La inclusión financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la desigualdad” (Banco Central del Ecuador s.f., 1). La inclusión en procesos de formación es el

correcto manejo y uso de los recursos financieros, la inclusión financiera es una verdadera herramienta, cuando se trabaja alineado a valores y principios propios del movimiento cooperativo, ese es el objetivo principal de toda cooperativa de ahorro y crédito.

1.2.2 Elementos de la inclusión financiera: ¿qué es lo que se mide?

Al hablar de inclusión financiera, hay que analizar si los procesos de inclusión financiera llegan a los sectores de condiciones socio económicas de mayor vulnerabilidad, a pobres, a jóvenes, a personas con poca escolaridad, a mujeres y hombres de forma equitativa, a empresas excluidas (microempresas y artesanos). Los procesos de inclusión financiera no solo se limitan a que las cooperativas de ahorro y crédito tengan más tarjetas habientes o más cuentas abiertas, estas variables nos permiten identificar sectores excluidos de la población. También es importante identificar ciertos territorios, cantones rurales, que no sean capitales de la provincia, parroquias que están en la periferia, que no tiene atención adecuada de servicios financieros. A todos los sectores antes indicados, se debe evaluar si se están haciendo procesos reales de inclusión financiera; para aquello, debe garantizarse un adecuado acceso, uso, calidad y bienestar.

I Acceso: Análisis de las barreras que dificultan la apertura de cuentas bancarias y su utilización para todo tipo de propósitos; barreras tales como por ejemplo aquéllas relativas al costo y la proximidad física de los lugares en donde se ofrecen servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.). Se puede obtener un indicador básico sobre el nivel de acceso contando el número de cuentas bancarias abiertas en todas las instituciones financieras y estimando la proporción de la población que posee una cuenta.

II Calidad: Esta medición de la calidad sería utilizada para evaluar las características y la profundidad de la relación entre consumidores y prestadores de servicios financieros, así como también las alternativas disponibles y los niveles de comprensión de esas alternativas y sus implicaciones.

III Uso: Para poder determinar el uso es necesario contar con mayores detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización a lo largo del tiempo. El uso también involucra determinar qué tipo de combinación de productos financieros es utilizada.

IV Bienestar: El resultado más difícil de medir es el impacto que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores, entre otros: cambios en el consumo, las actividades empresariales y el bienestar. Discernir el papel que los servicios financieros desempeñan en la vida de las personas, sin confundirlo con otros factores concurrentes -tales

como aumentos en el ingreso- requiere de cierto tipo de diseño de investigación (Inclusion 2010, 5).

Con el cumplimiento de los elementos de inclusión financiera se garantiza que la economía este en función de la vida y no en función del capital. De igual manera, el rol de los intermediarios financieros, como los son las cooperativas de ahorro y crédito, en el cumplimiento de estos elementos es muy importante, ya que además generar crecimiento económico, también son procesos que ayudan a disminuir la pobreza.

Cuando la inclusión financiera es real, se enfoca a los sectores más pobres y excluidos, ahí se disminuye la pobreza realmente. De igual manera se colige que la pobreza es un problema de estructura, y por tal razón se ha planteado una estrategia de nacional de inclusión financiera, para disminuir la pobreza.

1.2.3 Aspectos Importantes

El microcrédito en el Ecuador representó en el total de la cartera de crédito del sistema financiero del país el 0,02% en el año 2001, pero a diciembre de 2018 alcanzó el 16%, siendo las cooperativas de ahorro y crédito las que lideran este segmento del crédito con el 53% del total de la cartera de microcrédito en el país, superando en más de doble a la cartera de la banca privada y de la banca pública en este segmento (Jácome 2021, 113).

Cuando el capital fluye en la economía, así mismo fluye el crecimiento económico o desarrollo económico del país, por eso deben funcionar bien los sistemas financieros, propendiendo a que la gente tenga acceso al mismo. Si esto no pasa, no hay desarrollo económico, viéndose así en problemas sociales como chulqueros. Por eso están importante el rol de la banca y de las cooperativas de ahorro y crédito en el país.

De igual manera, se evidencia que tenemos un sistema cooperativo fuerte, y que goza de la confianza de sus socios. En el caso del microcrédito de consumo, habrá que tomar en cuenta que las cooperativas dan muchos créditos pequeños en zonas periféricas, sacrificando su lucro, pero generando procesos de inclusión financiera.

1.2.4 Factores en el Acceso a servicios financieros y rol de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El acceso al crédito y a los servicios financieros se basa justamente en que el país ostente un sistema financiero cooperativo incluyente y a la relevancia que han cobrado estos entes para proveer posibles nichos de mercado de diferentes segmentos de población excluidos del sistema financiero tradicional.

Desde el punto de vista micro y macroeconómico estas ventajas radican, por ejemplo, en el acceso de todas las personas a productos y/o servicios financieros, como el crédito y el microcrédito, que impacta en la reducción de la pobreza antes señalada, y al crecimiento económico.

De esta forma la cooperativa dará crédito a sus socios, a sus dueños, a sus socios que se identificarán con ella. El banco da crédito solo a los clientes, a terceros, que no son dueños, evaluando primero los ingresos económicos de sus clientes, y la rentabilidad que generaría tal crédito.

1.3 Educación Financiera

La Educación Financiera, nos permite aprender para administrar eficientemente las finanzas familiares y el manejo de dinero, a continuación, su concepto:

Educación Financiera: Proceso por el cual los socios, clientes, usuarios y proveedores financieros adquieren o mejoran su conocimiento y comprensión sobre los diferentes productos y servicios financieros, sus beneficios y riesgos; sus derechos y obligaciones, para tomar decisiones responsables e informadas, que le permitirán mejorar su bienestar económico (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2020).

La Educación Financiera es un pilar fundamental en toda institución financiera y sobre todo en las cooperativas de ahorro y crédito al ser uno de sus principios.

Capítulo 2. Definición del Problema

Para la definición del problema en primer lugar se realizará un análisis del entorno de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J en la parroquia El Valle donde se desea ampliar sus servicios.

2.1 Diagnóstico situacional

2.1.1 Situación socioeconómica de la parroquia el Valle de la ciudad de Cuenca

La parroquia el Valle es una de las 22 parroquias rurales que conforman el Cantón Cuenca, de la provincia del Azuay, está localizada al sureste, tiene una población de 24.314 habitantes; 11.489 hombres y 12.825 mujeres, y una proyección poblacional al 2020 de 30.633 habitantes (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC 2010). Localizada a 10 kilómetros de la ciudad de Cuenca, es la parroquia rural más grande del cantón, representando el 14% con relación al total de habitantes en la zona rural.

Está conformada por 49 comunidades, algunas consideradas como zonas de expansión urbana por estar cerca de la ciudad de Cuenca, como: El Cisne, el Coco, Chilcapamba, San Juan Loma, La Pradera y el centro parroquial, cuya gente en su mayoría está dedicada al trabajo en empresas públicas y privadas y las demás comunidades rurales, en donde prima el trabajo artesanal, agricultura, ganadería (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC 2021).

2.1.2 Población de la Parroquia El Valle según sexo y sector

Tabla 2.1. Población Parroquia el Valle según sexo y sector

No.	Comunidad	Población masculina	Población femenina	Total Población	% participación
1	Baguanchi Cedillo	154	227	381	2%
2	Baguanchi de El Valle	234	298	532	2%
3	Barrio Unido	134	148	282	1%
4	Castilla Cruz	402	454	856	4%
5	Chilcapamba	829	907	1736	7%
6	Cochapamba	660	729	1389	6%
7	Conchan del Carmen	95	111	206	1%
8	Conchan del Cisne	56	84	140	1%
9	Conchan del Milagro	154	155	309	1%
10	Corazón de Jesús	171	181	352	1%
11	Cruce de Monay	423	479	902	4%
12	Cruz del Camino	252	281	533	2%
13	El Cisne	288	334	622	3%
14	El Despacho	358	401	759	3%
15	El Salado	190	209	399	2%
16	El Tablón	19	23	42	0%
17	Emilio Sarmiento	121	158	279	1%
18	Gualalcay	326	372	698	3%
19	Guncay	364	413	777	3%
20	La Gloria	66	66	132	1%
21	La Pradera	73	77	150	1%
22	Los Cipreses	120	143	263	1%
23	Los Geranios	172	211	383	2%
24	Los Laureles	111	139	250	1%
25	Maluay	518	502	1020	4%
26	Morochoquigua	85	104	189	1%
27	Paraíso Alto	60	55	115	0%
28	Paraíso Bajo	67	63	130	1%
29	Paredones	129	135	264	1%
30	Poloma	241	284	525	2%
31	Primero de Enero	198	214	412	2%
32	Pucacruz	86	81	167	1%
33	Quillopungo	355	368	723	3%
34	San Antonio de Gapal	547	645	1192	5%
35	San Isidro	97	109	206	1%
36	San José de la Playa	273	291	564	2%
37	San Juan Loma	338	357	695	3%

38	San Miguel	489	493	982	4%
39	San Pedro	350	451	801	3%
40	Santa Catalina	126	124	250	1%
41	Santa Martha	56	81	137	1%
42	Subida de San Juan Loma	162	181	343	1%
43	Tierras Coloradas	274	343	617	3%
44	Totoracocha Alta	104	122	226	1%
45	Totoracocha Baja	59	59	118	0%
46	Centro Parroquial	684	678	1362	6%
47	Victoria Alta	101	122	223	1%
48	Victoria Baja	195	236	431	2%
49	Victoria Centro	123	127	250	1%
	TOTALES	11.489	12.825	24.314	
	% representación	47%	53%		

Fuente: Gad Parroquial El Valle (2015).

Según la tabla, podemos identificar las comunidades con mayor población, Chilcapamba con el 7%, El Centro Parroquial representa el 6%, al igual que Cochapamba 6%, quien tuvo su crecimiento por urbanizaciones nuevas que se han asentado; a continuación, le siguen las comunidades de San Antonio de Gapal con el 5% y con el 4% Castilla Cruz, Cruce de Monay, Maluay y San Miguel. Se ha analizado también la población por género, teniendo como resultado que el 47% es masculina y el 53% es femenina.

2.1.3 Población de Parroquia El Valle según categoría de ocupación

Tabla 2. 2. Población de Parroquia El Valle según categoría de ocupación

Población ocupada según categoría de ocupación				
Segmento	Hombre	Mujer	Total	%
Empleado/a u obrero/ a del Estado, Gobierno, Municipio, Consejo Provincial, Gad Parroquiales	535	336	871	8,80%
Empleado/a u obrero/a privado	2464	1404	3868	39,07%
Jornalero/a o peón	760	93	853	8,62%
Patrono/a	131	83	214	2,16%
Socio/a	59	12	71	0,72%
Cuenta propia	1555	1362	2917	29,46%
Trabajador/a no remunerado	72	85	157	1,59%
Empleado/a domestico/a	14	525	539	5,44%
Se ignora	171	239	410	4,14%
Total	5761	4139	9900	100%

Fuente: Gad Parroquial El Valle (2015).

Según el cuadro anterior podemos identificar que si bien hay un alto porcentaje de personas que laboran como empleados u obreros en el sector público y privado, también el 29,46% trabajan por cuenta propia, con sus emprendimientos, talleres artesanales en varias ramas, crianza de animales, agricultura, ganadería. Esto ha hecho que la Parroquia El Valle tenga una “zona no campesina y campesina” siendo la última bien organizada, donde la gente busca el progreso, mejorar su situación económica, su forma de vivir, para la cual se organizan por medio de directivas barriales, que los representa. Cabe destacar que en estas comunidades el trabajo mediante minga es una “práctica ancestral”, y es la base para su progreso, sea para trabajos de agricultura, o para obras como construcción de iglesias, espacios comunales, limpieza de vías.

2.1.4 Nacimiento de la cooperativa de ahorro y crédito San José S.J.

En una de las comunidades de la parroquia El Valle, San José de la Playa, caracterizada y reconocida por su gente unida, la mayoría artesanos: en carpintería y forja artística, al sentirse excluidos del sistema financiero tradicional, buscan una alternativa para obtener créditos que les permita ampliar su negocio, y deciden la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, bautizándole con el nombre de su barrio “San José” y agregando el SJ, para distinguirse de otras instituciones del mismo nombre.

La Cooperativa de ahorro y Crédito San José S.J, inicia con 48 socios fundadores, actualmente pertenece al segmento 4, y obtuvo su personería jurídica el 31 de mayo del 2004, mediante Acuerdo Ministerial N° 0000079. Este ente se encuentra registrado en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) bajo catastro No. 2001 Matriz, 11375 Punto El Valle, 11376 Punto Gapal. (San José S.J. Cooperativa de Ahorro y Crédito s.f.). Actualmente la entidad tiene 16 empleados, actualmente tiene su oficina matriz en la Cdla. Chilcapamba de la misma parroquia.

Para el presente trabajo investigativo, hemos analizado la situación actual de la cooperativa, la competencia en su localidad: tanto de instituciones Bancarias, como el Banco Pichincha y Banco del Austro, a más de cooperativas de ahorro y crédito como la Jep, Jardín Azuayo, Coop Erco, y Copac del Austro. También se ha analizado, el crecimiento de la parroquia El Valle por su cercanía con la Ciudad de Cuenca, lo que ha generado que gente de la ciudad vaya a domiciliarse en esta parroquia, de ahí el incremento de urbanizaciones, edificios, lo

que ha hecho atractivo para que estas instituciones financieras abran su sucursal en el Centro Parroquial.

Otro aspecto importante es que la cooperativa ha pasado por pérdidas importantes de dinero al tener inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERA. La misma que entró en proceso de liquidación y no pudo recuperar su capital invertido. A pesar de estas dificultades, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J. se ha preparado para continuar con la prestación de sus servicios financieros, por lo que adquirió un Datacenter y mediante un convenio con Fincoop en el año 2019, e implementó el Servicio de Cooperativa Virtual, buscando alternativas para mejorar el servicio al socio.

Así también se ha evidenciado que la cooperativa a diciembre del año 2020 cuenta con: 3427 socios, de los cuales 2360 están inactivos, lo que representa el 69% de socios inactivos (Octavio 2020). Por tal razón, centraremos nuestro estudio en este hallazgo para analizar las motivaciones por las que los socios dejan de usar los servicios que oferta la cooperativa. Se debe hacer hincapié en el hecho de que hay varias comunidades que rodean el centro parroquial del Valle, por lo que para las personas es más asequible demandar los servicios financieros de la gran infraestructura de diferentes entidades financieras que hay en el centro parroquial.

Otro factor que puede contribuir a este efecto, es también la falta de recursos económicos, o el desconocimiento del uso de los servicios, a pesar de la confianza que la cooperativa proyecta a sus socios.

2.1.5 Análisis de clientes inactivos en la coac San José S. J.

Se han revisado normas y resoluciones de la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito acerca de políticas para considerar un socio inactivo, pero todavía no existe desarrollo de normativa al respecto. El presente tema se ha dejado que sea manejado a criterio discrecional de cada institución. La consecuencia de la falta de reglas se evidencia en que en la cooperativa no se presta la atención el alto porcentaje de socios inactivos.

Nuestro marco normativo únicamente regula los pasivos inmovilizados, a través de la disposición sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero:

Los pasivos que hubieren permanecido inmovilizados en cualquier entidad del sistema financiero nacional por más de cinco años con un saldo de hasta el equivalente al 25% de un salario básico unificado, o por más de diez años con un saldo mayor, por no haber sido reclamados por su beneficiario desde la fecha en que fueron exigibles, serán transferidos a la Cuenta única del Tesoro Nacional, con excepción de los pasivos inmovilizados por disposición legal o judicial debidamente notificadas a la entidad financiera.

Los pasivos inmovilizados se liquidarán al 31 de enero de cada año.

Las entidades financieras no podrán transferir a utilidades, directamente mediante traspaso a cuentas provisionales o de cualquier otro modo, valores o saldos inmovilizados, pertenecientes a otras personas, cualquiera que sea la calidad de éstas.

Toda entidad financiera deberá presentar en enero de cada año un informe al organismo de control respecto de la existencia de cualquier valor, dividendo o saldo no reclamado perteneciente a terceros que hubiere permanecido inmovilizado como pasivo a su cargo por cinco o diez años (Código Orgánico Monetario y Financiero 2014).

En referencia a esta disposición, la cooperativa cada año hace un seguimiento y convoca todos sus socios que están entre 4 a 5 años sin actividad para que muevan sus cuentas, y no se envíe su dinero al tesoro nacional. Hay que tener presente que, al cumplir esta normativa, el socio no pierde su calidad, ya que en las cooperativas los certificados de aportación se constituyen en un documento que brinda tal calidad al socio, a pesar de ser un socio inactivo que es lo que estamos analizando en este proyecto.

Para identificar las causas de la no recurrencia de los socios a utilizar los productos y servicios que ofrece la cooperativa, se hizo una encuesta a 46 socios inactivos, diferenciándolos por edades, sexo, localidad. Esta encuesta abordó puntos basados en las barreras a la inclusión financiera. Por el lado de la Oferta: como la Elegibilidad, Accesibilidad Física, Accesibilidad Económica, y por lado de la Demanda: Falta de educación financiera, Falta de confianza en las instituciones financieras, Falta de ingreso/empleo, Presión de las redes sociales, sesgos de comportamiento y factores culturales/ religiosos (Roa y Carvallo 2018, 4). De esta manera se obtuvo la siguiente información que nos servirá para realizar nuestro diagnóstico:

Los dos aspectos de barreras de inclusión financiera en lo referente a la Oferta son los que lideran las causas de la no recurrencia de los socios en el uso de los servicios financieros. El 39% de los socios no usa los servicios por la falta de accesibilidad física de la cooperativa, su

infraestructura y canales financieros, respondiendo que el hecho de ya no vivir en el sector, de no tener sucursales en la ciudad de Cuenca, imposibilitan el manejo de tales servicios. Así mismo, respecto de los servicios virtuales que ostenta la cooperativa, la mayoría de socios no conocía de la “Cooperativa Virtual”, y sugirieron poner énfasis en dar a conocer esta herramienta importante, tomando en cuenta el crecimiento del uso de medios electrónicos, debido a la pandemia del Covid-19. Estos se constituyen en datos importantes, ya que el 50% de socios pertenecen a la misma parroquia y el 48% son de la ciudad de Cuenca. En cuanto a la Elegibilidad, se establece que el 20% de créditos no son otorgados, por falta de documentos, o colaterales exigidos. De la Accesibilidad Económica referente al costo del uso de servicios no hubo quejas, en vista de que la cooperativa no cobro mantenimiento de cuenta, y todavía no tiene el servicio de tarjetas de debito ni crédito.

En cuanto a las barreras de la Demanda, Falta de Ingresos: el 22% de los encuestados no cuentan con dinero para el ahorro, ni tienen la necesidad de un crédito; además el 4%. no consideran que los productos financieros puedan mejorar sus condiciones de vida. En cuanto a Falta de Educación financiera y asesoramiento el 9% de los socios consideran que es baja y que no le dieron una adecuada atención a su requerimiento.

En este sentido se determina que hay interés de los socios en volver a utilizar los servicios financieros que oferta la cooperativa, mejorando las barreras que se han analizado, sobre todo la Accesibilidad, la revisión de los manuales de crédito, para disminución de documentos, colaterales. Además, se tiene que buscar mecanismos para dar un asesoramiento adecuado a los socios y sobre todo mejorar los canales de comunicación y brindar mayor educación financiera.

Tabla 2. 3. Resultado de encuesta socios inactivos de la COAC San José S.J.

CAUSA	EDAD				TOTAL	Porcentaje	GENERO		LOCALIDAD		
	18-30	31-45	45-65	+66			Mujer	Hombre	El Valle	Cuenca	Otra
Accesibilidad: distancia, Infraestructura y Canales Financieros	4	7	5	2	18	39%	7	11	6	12	
Falta de Dinero para Ahorro	2	6	1	1	10	22%	4	6	6	3	
Créditos no otorgados, por avales, documentación	0	4	5	0	9	20%	3	6	4	5	
Falta de Asesoramiento de productos y servicios	0	1	2	1	4	9%		4	4	0	
No conocen los productos y nuevos servicios que ofrece la coac	0	3			3	7%		3	2	1	
No consideran que los productos financieros puedan mejorar sus condiciones de vida	0	1	1		2	4%	1	1	1	1	1
TOTAL	6	22	14	4	46	100%	15	31	23	22	1
Porcentaje	13%	48%	30%	9%	100%		33%	67%	50%	48%	2%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J (2021).

2.1.6 Población Objetivo

En relación a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los socios inactivos de la “Cooperativa de ahorro y crédito San José S.J.”, es indispensable buscar herramientas que permitan mejorar la inclusión financiera. Tales herramientas no solo deberían hacer que estos socios vuelvan a usar los productos y servicios, sino también conseguir un incremento de socios leales; de esta manera se cumplirían con sus expectativas y demandas, que han manifestado que es la causa de dejar de usar los productos y servicios, con mayor porcentaje en lo referente a la calidad de productos, servicios, infraestructura, canales financieros y falta de educación financiera.

El análisis realizado en los últimos 5 años, desde el 2016 al año 2020, se evidencia que este comportamiento se ha venido dando por varios años y no se ha logrado disminuirlo, el promedio de socios inactivos durante estos años es del 64% con relación al total de socios, una cifra bastante alta y que podría ser aprovechada para que la cooperativa incremente sus activos, es un mercado que ya tiene solo debe activarlo.

Otro aspecto importante, que se ha obtenido de la encuesta de los socios inactivos, es que los hombres tienen un porcentaje más alto llegando al 67% con relación a las mujeres del 33%. También la mayoría de socios inactivos están entre la edad de 31 a 45 años de edad.

2.1.7 Diagrama del diagnóstico situacional

De lo analizado nos ha permitido evidenciar un crecimiento no acorde a los 17 años de vida institucional, la cooperativa se ha mantenido, sin destacarse ni ser una institución que atraiga a nuevos socios, por lo que se ha visto la necesidad de buscar mecanismos que generen diferenciación y posicionamiento de la marca.

Para retener a los socios y fidelizarlos la creación de nuevos productos y servicios será una de las estrategias que permita un crecimiento más sostenido, para lo que se deberá hacer un análisis exhaustivo y buscar nuevas alternativas para diferenciarse de la competencia. De igual manera se deberá tener en claro el segmento al que se desea llegar, lo cual obligará a la cooperativa a cambiar sus estrategias para con sus productos y servicios conseguir una inclusión financiera genuina.

La tecnología actual como una herramienta de disrupción, le servirá a la cooperativa para apalancarse y crear nuevos productos o servicios atractivos para los socios y público en general.

La temporalidad del estudio será de tres años. Para obtener un adecuado diagnóstico nos hemos basado en la matriz inicial.

2.1.8 Matriz inicial: Diagnóstico situacional – identificación del problema

La matriz inicial nos permitirá tener un acercamiento a los problemas que la Cooperativa de ahorro y crédito San José S.J., tiene en su gestión, así como determinar si hay soluciones posibles, o si no hay soluciones a dicha problemática y por ende se requiere de un mayor y profundo análisis para ella.

Del cuadro expuesto a continuación se evidencia que el problema principal de la cooperativa radica en que no hay procesos de inclusión financiera genuinos. Esto se produce ya que hay barreras tanto desde la oferta como desde la demanda que han limitado la generación de tales procesos. De igual manera, hay circunstancias en las no se cumplen con los elementos de la inclusión financiera como lo es el acceso, calidad, uso, y bienestar.

Así si un socio accede a los servicios de la cooperativa y no los vuelve a usar, se determina que la cooperativa probablemente no está entregando los servicios que requiere, o los que satisfagan su necesidad. De igual manera, como ya se ha analizado anteriormente, la cooperativa al ser pequeña en su estructura, y al no contar con abundantes ventanillas en el cantón Cuenca, genera que a sus propios socios se les dificulte el uso de sus servicios de forma presencial en la casa matriz. También se ha establecido que los propios socios no conocen los medios digitales implementados por la cooperativa. Tampoco existen programas de educación financiera hacia los socios de la cooperativa en los que se capacite a los mismos sobre su gestión de recursos, imposible pensar en el ahorro de ellos o en conocer las implicaciones que conlleva la adquisición de un crédito.

Tabla 2. 4. Diagnóstico situacional – Identificación del problema

MATRIZ INICIAL Diagnóstico situacional – identificación del problema					
	¿Por qué? (problemas 1)	¿Por qué? (problemas 2)	¿Hay solución? ¿cuál?	¿Por qué? (problemas 3)	¿Hay solución? ¿cuál?
	Falta de Inclusión Financiera		Interés de la cooperativa en otras áreas.	SI: Solución	Se destina recurso humano para el cumplimiento de normas que obliga la Seps, pero no hay personal suficiente para el seguimiento a los socios y sus transacciones.
Acceso de un socio a los servicios financieros por primera vez, y no tener recurrencia en uso de productos o servicios		Falta de Dinero para ahorro, sea por no tener un empleo formal, o haberlo perdido	NO	Causas	Solución
		Infraestructura, distancia, canales financieros	SI: Solución	La matriz y las dos ventanillas, no son suficientes para brindar el servicio que requiere el socio	Promocinar el servicio de "Cooperativa Virtual", según la encuesta a los socios inactivos, no conocían este nuevo servicio, y otros no saben como usarlo.
		No se ofrece productos que satisfagan necesidades de los socios.	SI: Solución	Requisitos complicados por su situación económica. Tasas de interés inacequibles. No tener un historial crediticio	Revisar productos que se pueden mejorar, o cambiar.

		Falta de Asesoramiento de productos y servicios	Si Solución	No contar con personal que haga seguimientos a la satisfacción del socio y dar respuestas a las demandas de los socios	Mejorar los programas de capacitación y educación financiera
		No se cuenta con recursos suficientes para implementar un producto de créditos virtuales. Por la necesidad de protegerse de riesgos tecnológicos, como los hackers.	NO	Causas	Solución
	Minima educación financiera	No consideran que los productos financieros pueda mejorar sus condiciones de vida	SI: Solución 1	Escasa formación en cooperativismo y manejo de las finanzas familiares, se ha puesto más énfasis en la capacitación al personal, para que ellos sean los que impartan al socios.	Establecer alianzas estratégicas, para hacer un plan de capacitación en educación financiera y capacitación en el uso de servicios virtuales.

Fuente: Trabajo investigativo

Todos los problemas expuestos se integran en la escasa inclusión financiera por parte de la cooperativa, ya que, si tales procesos se desarrollaran, el crecimiento de la entidad sería mucho más abundante y sostenible.

2.2 Justificación de la investigación y delimitación del problema

2.2.1 Causa y Efecto del problema

Considerando que se ha delimitado al problema como la escasa inclusión financiera por parte de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J”, para la presente investigación se realizó una encuesta a 46 socios inactivos de la entidad, para analizar las causas de la no recurrencia en el uso de los productos y servicios, factor que se ha venido dando por varios años:

Tabla 2.5 Evolución de los Socios Inactivos en relación al Total

AÑO	TOTAL SOCIOS	INACTIVOS	% Representación	HOMBRES	%	MUJERES	%
2016	3262	2028	62%	1117	55%	910	45%
2017	3490	2232	64%	1224	55%	1007	45%
2018	3656	2329	64%	1274	55%	1054	45%
2019	3736	2368	63%	1286	54%	1081	46%
2020	3748	2384	64%	1291	54%	1092	46%
promedio			63%				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J, Dic. 2021

Así, la falta de procesos de inclusión financiera se ha debido a los siguientes causas:

- a) Acceso de un socio a los servicios financieros por primera vez y no tener recurrencia en uso de productos o servicios:

Para explicar la presente causa, se han generado cuatro conjeturas:

- Interés de la cooperativa en otras áreas: Centrarse en el cumplimiento de leyes, normas que obligan los organismos de control, no menos importantes, pero que están alejando a la cooperativa de su objetivo principal de mejorar la inclusión financiera, sino se destina personal para monitorear estos aspectos.
- Infraestructura, distancia, canales financieros: Los socios no han vuelto a usar los servicios de la cooperativa, y no se producen procesos de inclusión financiera ya que para ellos es una barrera, la distancia de sus domicilios a la cooperativa, la ventanillas que se encuentran ubicadas en el Gad parroquial de El Valle, y la de Gapal, tienen limitantes, sea de infraestructura, sobre toda la que esta en el Centro Parroquial, ya que el servicio lo reciben prácticamente en la acera de la calle. Así también, no conocían el nuevo servicio de “cooperativa virtual” que se ha implementado desde año 2019, pero sí tuvieran un adecuado asesoramiento lo utilizarían.

- No se ofrece productos que satisfagan necesidades de los socios: Según la encuesta realizada, no accedieron al crédito por requisitos complicados para su situación económica, o por considerar que las tasas de interés son inaccesibles, o por no contar con aval acorde a la solicitud de la cooperativa y no tener un historial crediticio.
 - Falta de asesoramiento de productos y servicios: Los socios consideran que no han tenido una adecuada comunicación y asesoramiento de los productos y servicios.
- b) Mínima Educación financiera:
- No consideran que los productos financieros puedan mejorar sus condiciones de vida. Habría que incentivar el interés en los socios en aprender a realizar su presupuesto mensual de ingresos y gastos, y conocer más sobre el cooperativismo y como aplicar a la vida diaria.

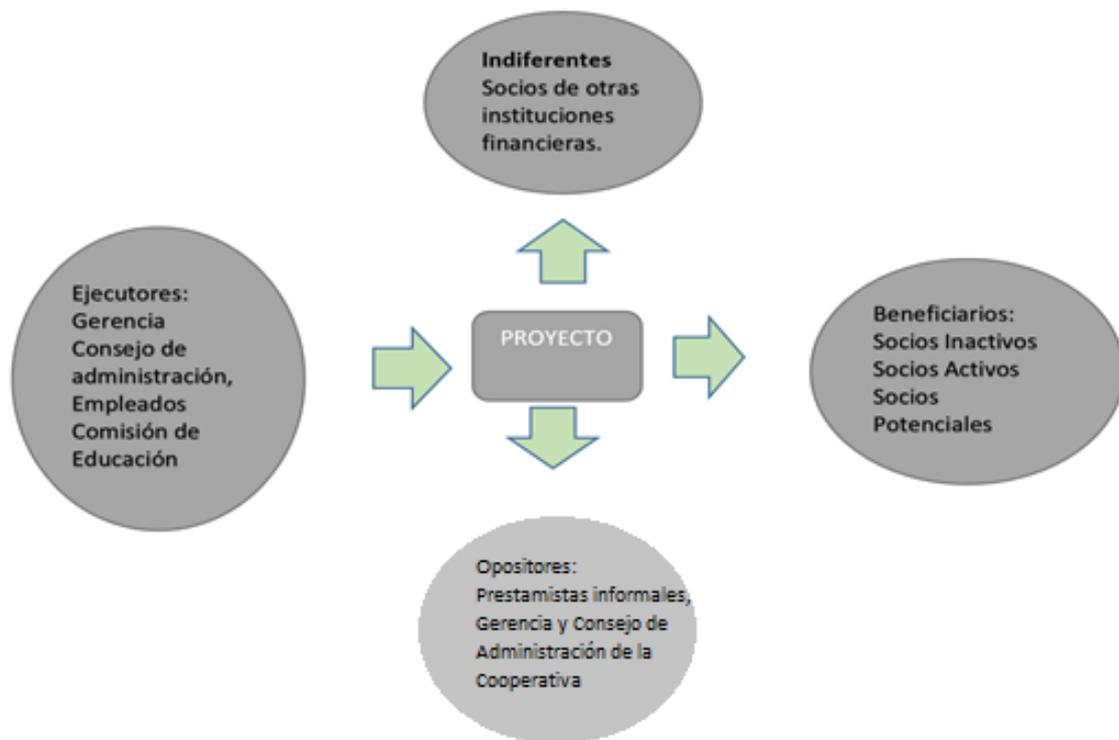
Al existir deficiencias en los procesos de inclusión financiera, los efectos inmediatos en la cooperativa es que la misma no crezca, ni en infraestructura, ni en socios, ni en capital, pudiendo poner en riesgo el no cumplir con el capital mínimo exigido por SEPS.

Prácticamente la cooperativa no tiene influencia económica en la parroquia El Valle, a pesar de que surgió en dicho territorio. Así la cooperativa no llega a ser un referente en su propia localidad de nacimiento.

2.2.2 Matriz de involucrados

Al identificar a los involucrados nos servirá para conocer las personas que tienen interés en el proyecto, los ejecutores, beneficiarios, indiferentes y los opositores.

Figura 2. 1 Matriz de Involucrados



Fuente: Trabajo investigativo

Beneficiarios

Al existir un problema de escasa inclusión financiera en la cooperativa debido a la alta tasa de socios inactivos, los resultados que se obtengan al establecer estrategias buscando mejorar la inclusión financiera de estos 2.384 socios, de sus familias, beneficiará no sólo a este grupo, sino a todos los socios de la cooperativa. Además, con la adhesión de nuevos socios que habitan en la parroquia el Valle, la cooperativa crecerá en infraestructura.

Ejecutores

La Gerencia, El Consejo de Administración, Empleados y la Comisión de Educación, son los ejecutores del proyecto, a través de un adecuado asesoramiento y capacitación previa.

Opositores

Prestamistas informales existentes en la parroquia El Valle, quienes pueden ver afectados sus intereses con los resultados del proyecto; las personas podrán acudir a una cooperativa para adquirir su crédito, y no a un usurero. Así también indirectamente la Gerencia y Consejo de

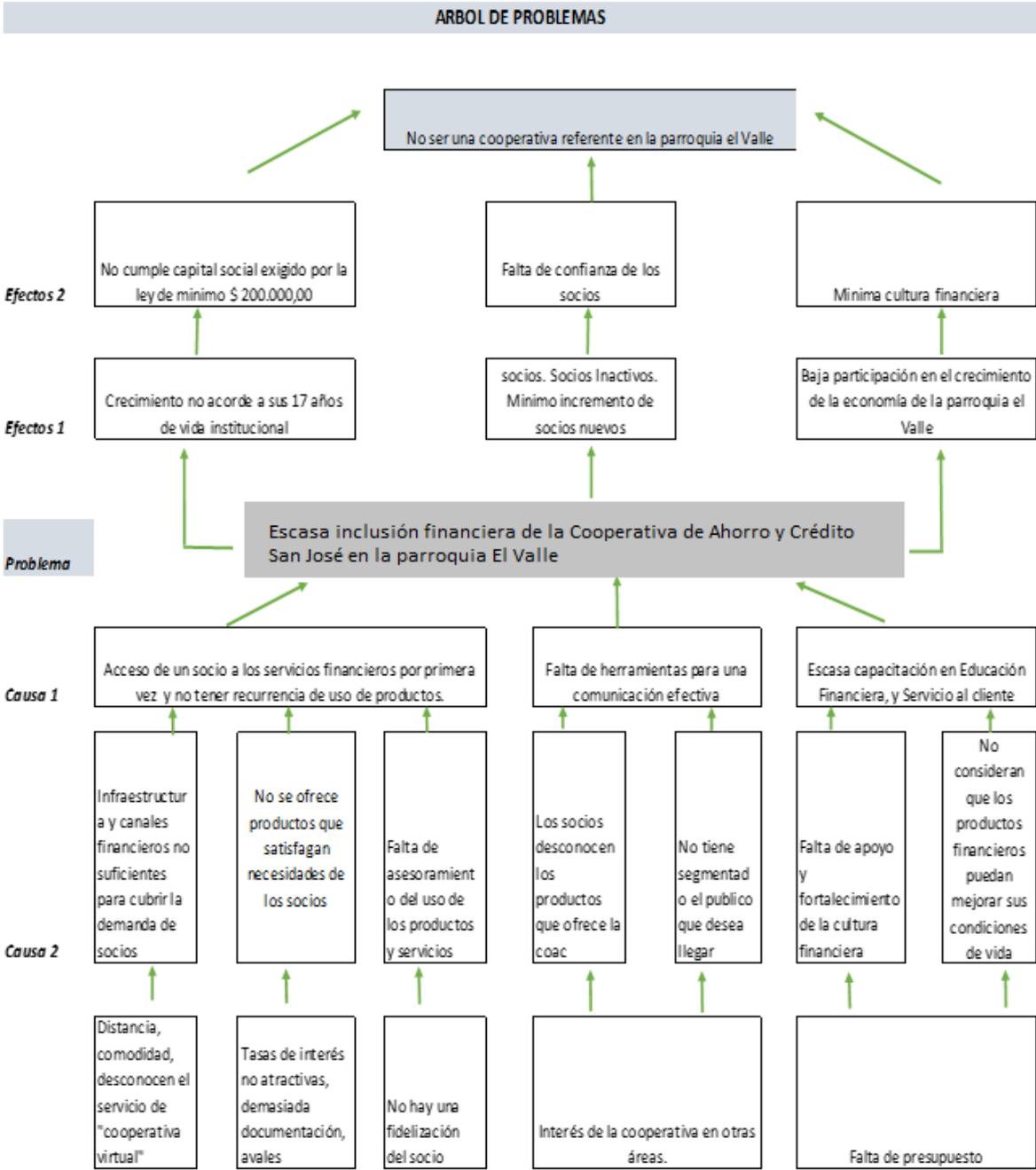
Administración de la propia cooperativa pueden ser opositores, ya que no consideran necesario otorgar presupuesto para el desarrollo de este proyecto.

Indiferentes

Socios que pertenecen a otras instituciones financieras, y que se encuentran satisfechos con los servicios otorgados por tales intermediarios financieros.

2.2.3 Árbol de problema

Figura 2. 2. Árbol de problemas



Fuente: Trabajo investigativo

De lo analizado en el diagnóstico inicial, sobre las causas del problema central “Escasa inclusión financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José en la parroquia El Valle”, que se ha dado en primer lugar por la no recurrencia de los socios en uso de productos y servicios y que representan el 63% del total de socios, que significa no atender a 1368 personas promedio durante cinco años. Aquello implica no haber influido en su economía familiar, no haber apoyado para mejorar su calidad de vida, que es el objetivo principal de la inclusión financiera la “lucha contra la pobreza y desigualdad, brindar servicios financieros a sectores no atendidos del sector rural”. La presente situación se ha dado por barreras de la oferta que ataña exclusivamente a la cooperativa resolverlos, como infraestructura, creación de productos que satisfagan las necesidades de los socios, falta de asesoramiento del uso de los productos y servicios, a más de no contar con un plan de educación financiera, que será la base del conocimiento de cómo lograr una adecuada inclusión financiera.

Otro dato importante analizado es el número de ingreso de socios nuevos, que se ilustra en la siguiente tabla, lo que indica que en los tres últimos años hay un decremento considerable. Incluso en el año 2020 compensa el retiro voluntario de socios, un problema relevante porque la cooperativa no está innovando.

Tabla 2.6 Socios que han ingresado vs los socios que voluntariamente se han retirado

AÑO	TOTAL	SOCIOS ACTIVOS	NUEVOS SOCIOS	SOCIOS RETIRADOS	% de socios nuevos relacion al total	% socios retirados con relacion al total
2016	3262	1234	250	94	8%	3%
2017	3490	1258	353	125	10%	4%
2018	3656	1327	238	72	7%	2%
2019	3736	1368	148	68	4%	2%
2020	3748	1364	74	62	2%	2%

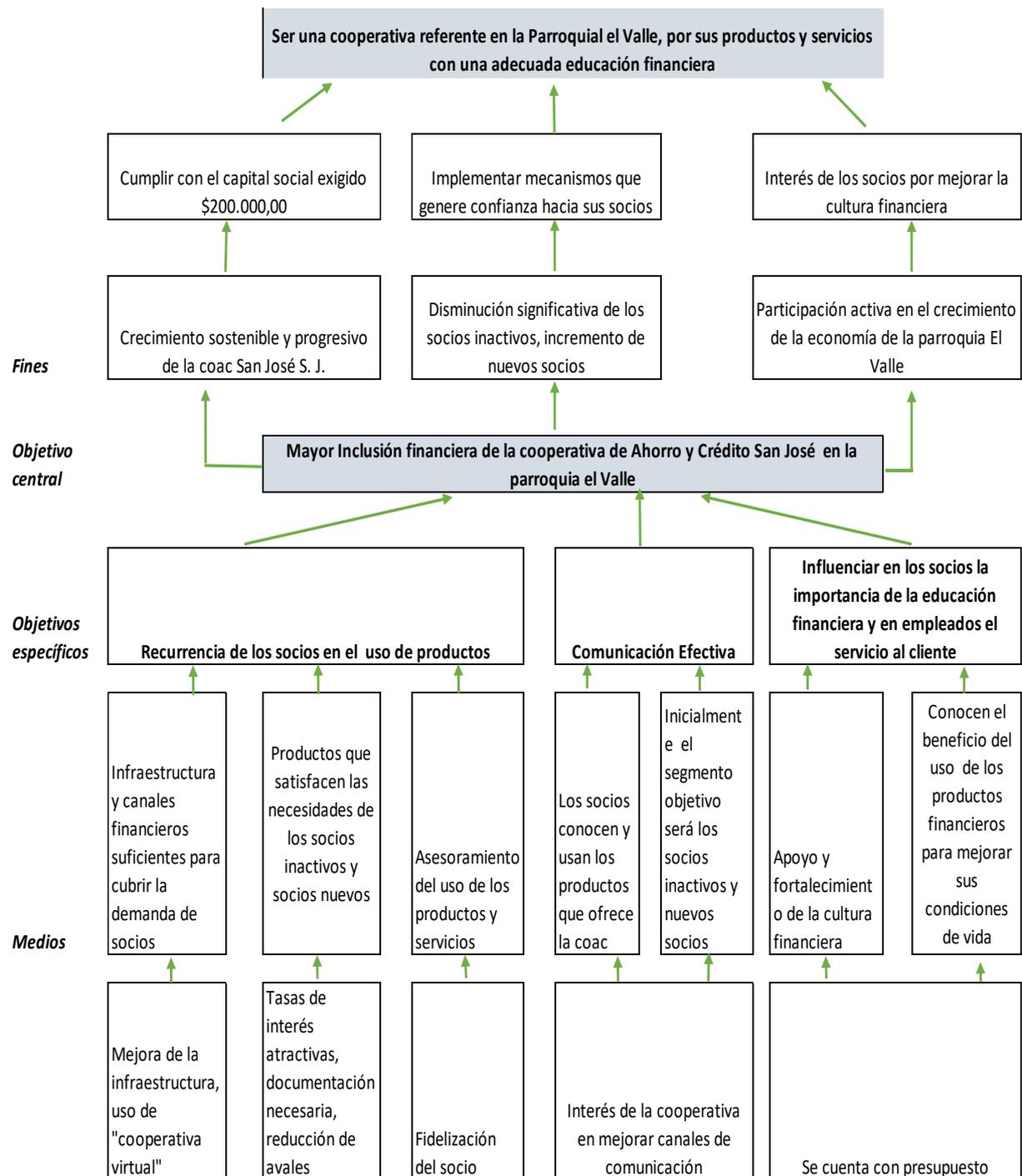
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J, Dic. 2021

Elaboración: Propia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J (2021).

2.3 Objetivos de la investigación

Figura 2. 3 Árbol de objetivos



Fuente: Trabajo investigativo

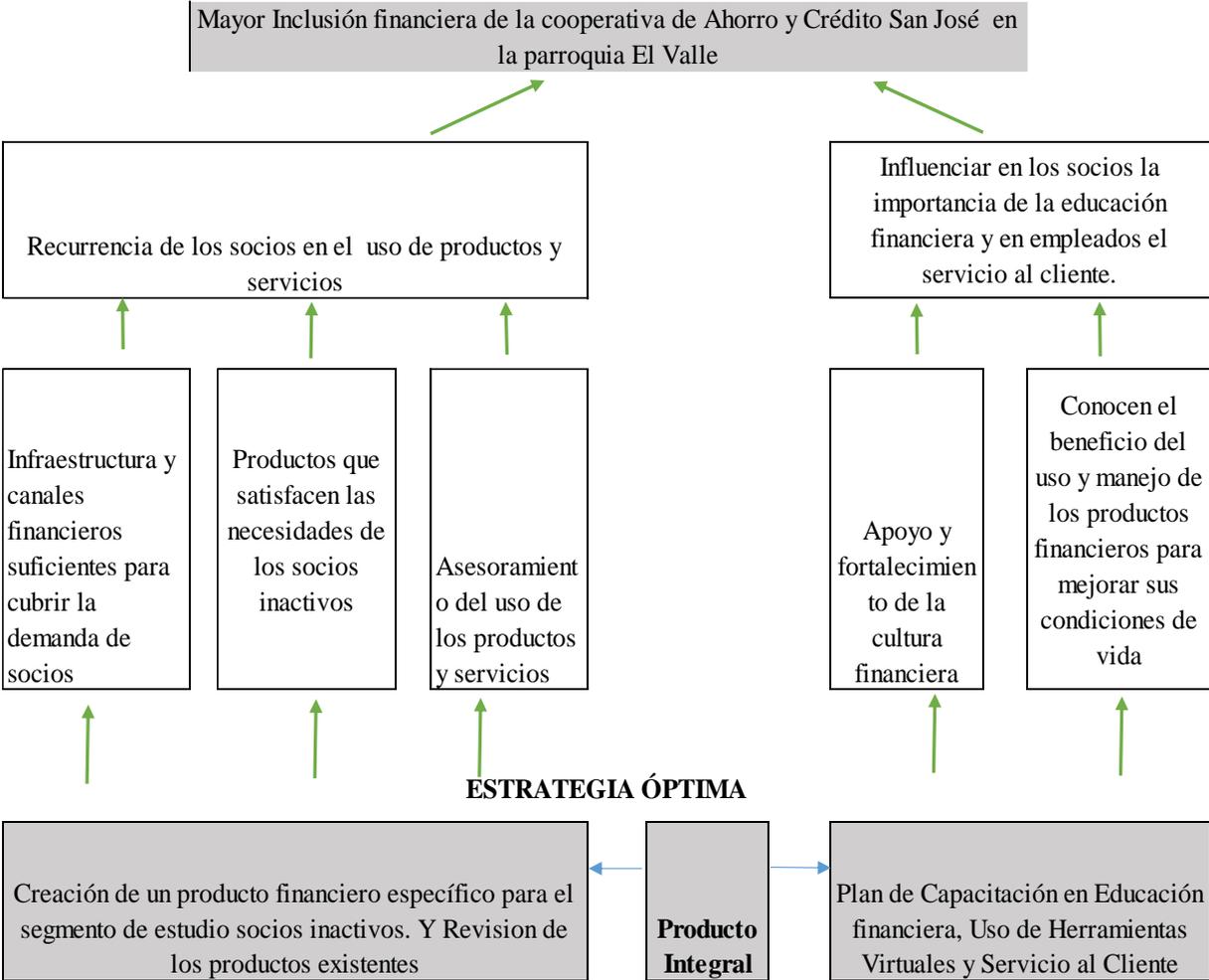
El objetivo central será generar mayor inclusión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito San José en la parroquia El Valle.

Este objetivo perseguirá como fin principal que la cooperativa sea un referente en la Parroquia El Valle, a través del crecimiento de la infraestructura de la cooperativa, al disminuir sus socios inactivos, y al participar activamente de la economía de la parroquia.

Los objetivos específicos serán que los socios de la cooperativa usen de manera recurrente los productos y servicios disponibles. De igual manera se plantea como objetivo que exista comunicación efectiva, entre los socios con la cooperativa, para que estos conozcan los servicios que puedan interesarles. Así mismo, también se pretende que los socios den importancia a los aspectos de educación financiera, para que aprendan a usar los servicios y productos financieros a disposición, lo que se complementa con una adecuada capacitación de servicio al cliente a los funcionarios de la cooperativa, para que puedan resolver los cuestionamientos que sean planteados por los socios.

2.4 Hipótesis, Alternativas de la investigación

Figura 2.4 Diagrama de objetivos y alternativas



Fuente: Trabajo investigativo

Entre las alternativas para a tomar en la investigación y para mejorar la inclusión financiera de la cooperativa en la parroquia El Valle, se conseguirá inicialmente que sus 2.384 socios que están inactivos vuelvan a usar sus productos y servicios, mediante la creación de un producto propio para este segmento. Sin embargo, no sólo preocupa esta situación, sino también en que nuevos socios accedan a los servicios financieros, e ir creciendo y contribuir al desarrollo económico de la parroquia el Valle.

Para estos nuevos socios se hará una revisión entre los productos existentes los que se mantendrán o se modificará. Una vez que se vaya consiguiendo resultados de satisfacción, los mismos socios serán nuestros embajadores, los que recomiende con sus familiares y amigos, es decir, trataremos de hacer que el socio se fidelice por el servicio que se le está dando. Esta

estrategia se llama “boca-oreja” que se viene utilizando con mucho éxito, por ejemplo, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, donde se evidencia que no ha invertido en grandes campañas publicitarias.

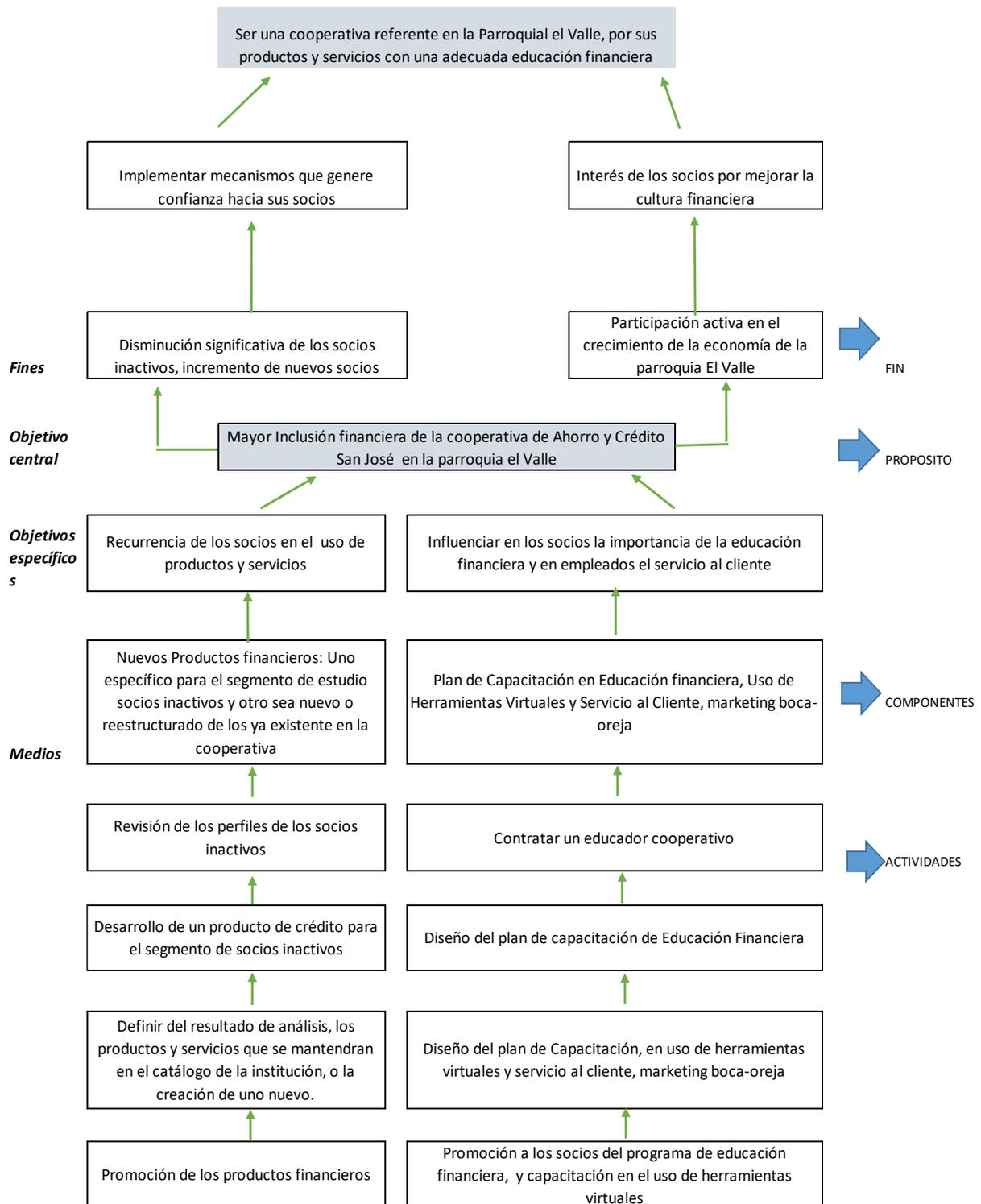
Pero qué propone el marketing “boca-oreja”:

Bardón (2019) menciona que la solución es la más sencilla y antigua del mercado, tus propios clientes ya te conocen y son sin duda tus mejores embajadores. El tradicional Boca-Boca, o Boca- Oreja, es sin duda la piedra angular para dar a conocer un producto de la manera más efectiva. Siempre recomendamos a la gente que nos rodea productos y servicios que nos han generado una buena experiencia de compra, y una recomendación de alguien conocido es más fiable que un impacto publicitario. Esto lo vivimos y lo hacemos de manera involuntaria en nuestro día a día, y si lo analizas en detalle es una estrategia de captación de nuevos clientes redonda.

La otra alternativa en la investigación será la implementación de un Plan de capacitación de Educación Financiera, uso de herramientas virtuales y servicios al cliente. Este plan es muy importante para conseguir el objetivo principal, este será la base para que los socios comprendan realmente lo que es el cooperativismo, sus principios y que los productos financieros puedan mejorar sus condiciones de vida al manejar sus recursos económicos adecuadamente, sumado a la capacitación del uso de herramientas virtuales. A los empleados de la cooperativa también será necesario capacitarlos en servicio al cliente y marketing boca-oreja.

2.4.2 Estructura analítica del proyecto

Figura 2.5 Estructura Analítica del proyecto



Fuente: Trabajo investigativo

Con la estructura analítica del proyecto, nos permite una vez identificado el objetivo principal, se analicen las posibles soluciones al problema, que se lograrán a través de los medios, que en esta etapa se llamarán componentes y las alternativas se llamarán actividades. Los componentes para cumplir el objetivo principal del proyecto de “Mayor inclusión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito San José S.J en la parroquia El Valle” se analizado en base a:

Con relación al acceso: La Cooperativa cuenta con una oficina matriz y dos ventanillas, lo que dificulta el fácil acceso. La propuesta sería la creación de nuevos productos, aprovechando la tecnología y el crecimiento en el uso de medios virtuales, por la emergencia sanitaria del COVID -19.

Con relación al uso: Hay demanda insatisfecha, sin dejar de lado lo que manifiestan los estudios, que el grado de uso de instrumentos financieros es todavía limitado, principalmente en el crédito. “Además, en países en desarrollo hay un uso importante de personas que acuden a prestamistas informales” (Jácome 2021, 44).

Si tomamos en cuenta la proyección poblacional al 2020 de 30.633 habitantes de la parroquia el Valle, (SENPLADES, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo 2019), observamos que la cooperativa tiene asociados a un 10% de la mencionada población.

Con relación al bienestar: El crédito genera desarrollo, un desarrollo que deberá tener un seguimiento, para evaluar si cumple o no con el objetivo de inclusión financiera.

Desagregamos el componente en actividades:

1.- Creación de un Producto Financiero específico para el segmento de estudio, socios inactivos y revisión de los productos existentes.

- Se diseñará un producto de crédito, que satisfaga la necesidad del socio inactivo, que es una de las principales causas para su inactividad. Según la encuesta realizada, la misma nos ha permitido identificar el “punto de dolor” del socio, lo que está sintiendo y no ha podido expresar, todo con el objetivo de buscar la mejor solución, teniendo en cuenta el concepto que a los “A los clientes no les importa tus soluciones, sino sus problemas” (Castiglione 2018).
- Sin embargo, debemos estar conscientes que este sentir de los socios inactivos, puede proyectarse a los demás socios volviendo el problema más grave. Por ende, este hecho podría afectar a la situación económica de la cooperativa, por lo que la propuesta de este proyecto de investigación, a más de hacer que los socios se reincorporen, debemos conseguir nuevos ingresos, sin olvidar los socios activos que son 1.364 y que por ellos la cooperativa se ha mantenido y está cerca de pasar al segmento 3, (Activos

USD, mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00. (Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2016). Por lo que la cooperativa debe estar preparada, optar por sistemas disruptivos, utilizar la tecnología para desarrollar un producto o servicio nuevo o reestructurar un existente, que les diferencie de las otras instituciones del sector.

2.- Plan de Capacitación en Educación financiera, Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja.

- Este plan está dirigido a socios, clientes potenciales, público en general, empleados y directivos. Las actividades para realizar este componente, será el Diseño del Plan de Educación Financiera, dividido en módulos, unos específicos para los Directivos y otros para los socios.
- Otra actividad será el Diseño del Plan de Capacitación a empleados, con módulos de servicio al cliente y sobre todo como aplicar la herramienta de marketing boca-oreja.
- Todo este plan de capacitación, tiene que ser promocionado, el mismo que tendrá una motivación para la asistencia de los socios.

Hemos hablado de satisfacer la necesidad de socio, por lo que es importante conocer su concepto:

La satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios (Morillo y Morillo 2016, 111).

Capítulo 3. Desarrollo metodológico y resultados de la investigación

3.1 Matriz de Marco Lógico

La metodología utilizada para la presentación de este proyecto es la matriz de marco lógico, la cual posee diferentes características.

Consta de dos partes integrantes, estrechamente vinculadas entre sí: la lógica vertical y la lógica horizontal. La primera de ellas trata de asegurar que las acciones que se emprenden en un programa o un proyecto tengan una clara correspondencia con las razones que se tuvieron en cuenta para crear el proyecto sin que sobren o falten acciones conducentes a la obtención de una solución a un problema. La lógica horizontal, en cambio, busca proporcionar a los responsables del programa, una carta de navegación, donde puedan encontrar indicadores para determinar si en su acción el programa sigue alineado a sus objetivos, ya sea en cuanto a resultados esperados en cantidad y calidad, como en el uso racional de recursos (Aválos 2015, 30).

La lógica vertical de nuestra matriz de marco lógico contiene como niveles el fin, propósito, componentes y actividades que se desarrollarán en el proyecto. La lógica horizontal contiene un resumen narrativo de los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos.

Para el desarrollo de la matriz de marco lógico, se relacionarán tanto los niveles horizontales como verticales, de forma ascendente, generando entre los mismos coherencia en el proyecto propuesto.

Para el proyecto se propone el desarrollo de dos componentes: El primero implica la creación de dos Nuevos Productos financieros: Uno de crédito, específico para el segmento de estudio socios inactivos y otro producto de crédito con uso de la tecnología virtual. El segundo implica la creación de un Plan de Capacitación en Educación financiera, Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja. Los indicadores de tales componentes van enfocados a establecer el tiempo en que se formará un producto de crédito para socios inactivos e incentivos para el ahorro; también con los indicadores se determinará el número de personas capacitadas en la parroquia El Valle. Los medios de verificación se constituirán en la obtención de los productos de créditos listo para su ejecución, así como los diplomas y certificados de aprobación de aquellas personas capacitadas. Los supuestos que nos conllevaría el manejo de tales componentes sería que los socios de la cooperativa que están

inactivos vuelvan a usar los productos de ella, y además contar con varios eventos de participación en la capacitación en educación financiera.

Para desarrollo de estos componentes es indispensable determinar las actividades que formarán parte de cada componente, y que evidentemente producirá su ejecución. Para el primer componente supone como actividades la revisión de los perfiles de todos los socios de la cooperativa incluyendo los inactivos; el desarrollo de un producto de crédito para tales socios inactivos basado en la revisión del score; desarrollar un producto de crédito virtual; todas estas actividades conllevarán a la creación de los dos nuevos productos financieros. Para el segundo componente se requiere como actividad diseñar un plan de capacitación en educación financiera para los socios, contratando el educador respectivo; diseñar un plan de capacitación en el uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, así como en el marketing boca – oreja; generar un cronograma de capacitación financiera, para que participen las siete asociaciones que se han originado en la parroquia El Valle, socializarlo y buscar la vinculación de estas personas jurídicas a través del GAD parroquial; con estas actividades se podrá crear el plan de capacitación en educación financiera que requiere la cooperativa.

Así mismo, los componentes servirán para el desarrollo del propósito central del proyecto. Tanto los nuevos productos financieros, como el plan de capacitación en educación financiera, generarán que haya mayor inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José El Valle como propósito central. El indicador que marcará este propósito justamente se establecerá en función del incremento de socios en la cooperativa y el tiempo en que se produce dicho incremento. El medio de verificación en el que se observará a la mayor inclusión financiera será el reporte de las nuevas colocaciones realizadas por la Cooperativa, así como sus estados financieros. El supuesto del propósito se basará en el incremento de nuevos socios, y en el uso de servicios de la cooperativa por parte de los socios que están inactivos.

De igual manera, los propósitos generados servirán para desarrollar el fin del proyecto. El fin del estudio será que la cooperativa San José El Valle tenga participación activa en la parroquia El Valle, y por ende se produzca el crecimiento en la economía del lugar. Para este fin se tomará en cuenta como indicador el incremento en la cartera de crédito de la cooperativa. Los medios de verificación serán el reporte de nuevos socios y bajar la curva de

socios inactivos. El supuesto será que en la parroquia El Valle su economía crece, se crean nuevos y mejores emprendimientos gracias a la educación financiera que tiene la comunidad.

A continuación, se detalla la matriz de marco lógico previamente descrita:

Tabla 3.1 Matriz de Marco Lógico

NIVEL	Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	F1.1. Disminución significativa de los socios inactivos, incremento de nuevos socios	Al finalizar el año 1 se reincorporan el 25% de socios inactivos que implica 596 socios que ha usado los productos financieros, en el año dos, un incremento del 50%	Reporte de ingreso de nuevos socios, revisar la curva de socios inactivos que debe estar a la baja. Estados Financieros de la cooperativa	Se evidencia que la educación financiera y los nuevos productos están contribuyendo en la economía de los socios, se crean nuevos y mejoran emprendimientos
	F1.2. Participación activa en el crecimiento de la economía de la parroquia El Valle	Al final del año 2, hay un incremento de la cartera de crédito en un 10%		
Propósito	P.C. Mayor Inclusión financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José en la parroquia el Valle	Al finalizar del año 2, hay un incremento del 30% socios nuevos que implica 1125 nuevos socios	Reporte de seguimiento de la cantidad y monto de las nuevas colocaciones, resultado del proyecto. Estados Financieros de la cooperativa	Se reincorporan durante los dos primeros años el 50% de socios inactivos, hay un incremento del 30% de socios nuevos.
	P.C.1 Recurrencia de los socios en el uso de productos y servicios	Al finalizar el año 1 se registra un incremento del 10% en Depósitos a la vista, y un 5% en Cartera de Crédito que corresponde al segmento de socios inactivos		
	P.C.2 Influenciar en los socios la importancia de la educación financiera y en empleados el servicio al cliente	Al finalizar el año 2, 1050 personas capacitadas	Diplomas y certificados de aprobación	Los socios participan de la capacitación en educación financiera, el servicio al cliente mejora, los resultados del marketing boca-oreja comienza a dar frutos, los

				socios recomiendan a la cooperativa a sus familiares y amigos
Componentes	C1 Dos Nuevos Productos financieros: Uno de crédito, específico para el segmento de estudio socios inactivos y otro producto de crédito con uso de la tecnología virtual	En el tercer mes del proyecto, se cuenta con el producto de crédito para socios inactivos y el procedimiento para incentivo por ahorro y crédito. En el quinto mes se cuenta con el producto de crédito virtual para todos los socios.	Productos listos para su ejecución.	Interés y reincorporación de los socios inactivos, ingresos de socios nuevos
	C2 Plan de Capacitación en Educación financiera, Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja	350 personas capacitadas al año, correspondiente a 7 asociaciones existentes en la parroquia el Valle, en el segundo año un incremento del 50%.	Diplomas y certificados de aprobación	Al final del año 2, se han ejecutado, 30 eventos de capacitación a empleados, directivos y socios de la coac. Se comenzará con asociaciones existentes en la Parroquia, acercamiento mediante el Gad Parroquial de El Valle
Actividades	A1.1 Revisión de los perfiles de todos los socios incluido los inactivos, mediante equifax para revisar su score	\$ 3.000,00	Presupuesto ejecutado, destinado para desarrollo de nuevos productos	Se cuenta con presupuesto para la revisión de score de 3748 socios

	<p>A1.2 Desarrollo de un producto de crédito para el segmento de socios inactivos, este será en base a su score, crédito sin garantía y con un beneficio extra como participar de una rifa de electrodomésticos por el crédito y por nuevos ahorro, para conseguir su reingreso al uso de productos financieros de la cooperativa</p>	<p>\$ 1.600,00</p>	<p>Procedimiento para la otorgación del crédito a socios inactivos. Condiciones para que participen de la rifa de electrodomésticos por el crédito realizado y nuevos ahorros</p>	<p>Con los resultados del score de los socios inactivos, proporcionado por equifax, se lanzará un crédito pre aprobado para este segmento.</p>
	<p>A1.3 Definir del resultado de análisis, los productos y servicios que se mantendrán en el catálogo de la institución</p>	<p>\$ 300,00</p>	<p>Informe de Gerencia y jefa de crédito, del análisis de los productos de crédito actuales y su resultado</p>	<p>Gerencia, se compromete a la revisión de los productos existentes</p>
	<p>A1.4 Desarrollo de un producto de crédito virtual, que estará basado en el score de los socios y que no se apruebe en 48 horas máximo, no requerirá de avales, el monto se definirá con gerencia</p>	<p>\$ 3.400,00</p>	<p>Procedimientos para la aplicación y aprobación de este nuevo producto</p>	<p>Se destina presupuesto necesario para este desarrollo</p>
	<p>A1.5 Aprobación de los Nuevos productos por parte de Gerencia, Consejo de Administración</p>	<p>\$ 50,00</p>	<p>Actas del Consejo de Administración aprobadas, luego del informe de viabilidad</p>	<p>Los Directivos, están comprometidos en buscar estrategias para mejorar la oferta los productos financieros</p>
	<p>A2.1 Contratar un Educador Cooperativo</p>	<p>\$ 14.400,00</p>	<p>Contrato de servicios profesionales</p>	<p>Se cuenta con presupuesto, a más de contar con profesionales acorde al cargo.</p>

	A2.2 Diseño del plan de capacitación de Educación Financiera para los socios	\$ 500,00	Presupuesto ejecutado para el desarrollo de un plan de educación financiera	Se cuenta con la base de datos de profesores que ya han trabajado con la cooperativa, así como instituciones que pueden apoyar a este proyecto como Refla, Renafipse, Bancodesarrollo.
	A2.3 Diseño del plan de Capacitación, en uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, marketing boca-oreja	\$ 250,00	Malla curricular del plan de capacitación	Los contenidos del plan de capacitación en educación financiera, servicio al cliente y marketing boca-oreja, se enlazan, se conectan para tener un resultado que atraiga.
	A2.4 Cronograma de capacitación, en educación financiera, iniciara con las 7 asociaciones existentes en la Parroquia el Valle	\$ 300,00	Instalaciones y material disponible para la capacitación a 350 personas en el primer año	Asociaciones interesadas en capacitarse, para mejorar sus finanzas y mejorar sus emprendimientos.
	A2.5 Firmar un convenio de apoyo con el Gad Parroquial de El Valle para acercamiento a las asociaciones existentes en la zona y uso de instalaciones	\$ 100,00	Convenio firmado, para apoyo y uso de instalaciones	Hay interés de apoyar a la cooperativa por parte del Presidente del Gad Parroquial de El Valle
	A2.6 Socialización y promoción a los del programa de educación financiera y capacitación en el uso de herramientas viturales	\$ 800,00	Presupuesto ejecutado, destinado para la promoción	Se cuenta con presupuesto para la promocion por medio de redes sociales.
		\$ 24.700,00		

Fuente: Trabajo investigativo

3.2 Plan Operativo

En el plan operativo se detallarán las tareas que serán necesarias para que el proyecto pueda ser ejecutado. Es así que, si bien en la matriz de marco lógico ya se han desarrollado las actividades del proyecto, cada una de estas actividades tiene que poseer tareas para que puedan ser implementadas.

En el plan operativo se establecerán los componentes que forman el proyecto, sus actividades y tareas. De igual manera será necesaria para la ejecución del proyecto detallar el tiempo que cada componente, actividad y tarea abarcará en el mismo. También se deberá detallar cual es la instancia o persona responsable de la implementación de los componentes, actividades y tareas.

Además, se deberá establecer el costo que cada componente, actividad y tarea implican dentro del proyecto, a fin de que se pueda establecer el presupuesto que se requerirá para ello.

La implementación del primer componente, tendrá un tiempo de duración de diez meses, siendo responsable de aquello el Gerente o Supervisor de la cooperativa. El costo total del componente será de 8.350 dólares. Para poder establecer la revisión de los perfiles de todos los socios incluido los inactivos como actividad, será necesario como tarea generar un contrato con Equifax, empresa que a través de cual se podrán obtener el score de los socios de la cooperativa; esta tarea estará a cargo del gerente del proyecto.

Para desarrollar un producto de crédito para el segmento de socios inactivos como actividad, se establece el tiempo de dos meses, estando a cargo de la actividad Gerente y Jefe de crédito, y se requieren como tareas: A.- La creación de un producto de crédito para socios inactivos sin garantía que supere el score de 700; B.- Incrementar los depósitos a la vista, a través de la participación de socios en rifas y electrodomésticos; C.- La cooperativa deberá adquirir electrodomésticos e imprimir boletos para las rifas mencionadas.

Para la actividad de definir del resultado de análisis, los productos y servicios que se mantendrán en el catálogo de la institución, la misma debe ser realizada en dos meses, a cargo del Gerente y jefe de Crédito, y comprende como tareas analizar los productos y servicios de la cooperativa a través de los indicadores financieros, y definir los productos que se

mantendrá y los que se eliminarán, previa aprobación de Consejo de Administración según informe presentado.

En la actividad de desarrollo de un producto de crédito virtual, que estará basado en el score de los socios y que se apruebe en 48 horas máximo, que no requerirá de avales, y el monto se definirá con gerencia; los responsables de la implementación en conjunto serán tanto el Desarrollador, Supervisor, Gerencia, y Consejo de Administración, en un plazo máximo de cinco meses. Las tareas para la implementación de la actividad involucrarán contratar un técnico que desarrolle la parte tecnológica, se supervise la creación de la plataforma de crédito, y se cree el producto de crédito virtual, pre- aprobado sin aval, basado en el score superior a 700.

En la actividad de aprobación de los nuevos productos por parte de Gerencia, Consejo de Administración, su ejecución estará a cargo del Gerente y del Consejo de Administración en el plazo de un mes; además se incorporará como tarea que se diseñe un plan de difusión a través de plataformas virtuales y volantes, como parte del Plan de Educación financiera y de los nuevos productos de crédito.

Tabla 3.2 Plan operativo de Nuevos productos financieros

Código	Actividad/Tarea	Duración/tiempo	Persona Responsable	(A) financiamiento	(B) aporte propio	(A+B) COSTO TOTAL	INDICADOR
C1	Crear dos Nuevos Productos financieros: Uno de crédito, específico para el segmento de estudio socios inactivos y otro producto de crédito con uso de la tecnología virtual	10 MSES	Gerente/ Supervisor		\$ 8.350	\$ 8.350	En el tercer mes del proyecto, se cuenta con el producto de crédito para socios inactivos y el procedimiento para incentivo por ahorro y crédito. En el quinto mes se cuenta con el producto de crédito virtual

							para todos los socios.
C1. A1.1	Revisar los perfiles de todos los socios incluido los inactivos, mediante Equifax para obtener su score	1 mes	Gerente		3000		Se cuenta con presupuesto para la revisión de score de 3748 socios
C1. A1.1. T1.1	Contrato con Equifax	1 mes	Gerente		3000		Contrato firmado
C1. A1.2	Desarrollar un producto de crédito para el segmento de socios inactivos, este será en base a su score, crédito sin garantía y con un beneficio extra como participar de una rifa de electrodomésticos por el crédito y por nuevos ahorros, para conseguir su reingreso al uso de productos financieros de la cooperativa	2 meses	Gerente y jefe de Crédito		1600		Con los resultados del score de los socios inactivos, proporcionado por Equifax, se lanzará un crédito pre aprobado para este segmento
C1.A1.2.T2.1	Producto de crédito para socios inactivos sin garantía que supere el score de 700	2 meses	Gerente y jefe de Crédito		100		Producto Desarrollado, con su directriz de uso y aplicación
C1.A1.2.T2.2	Depósito a la vista, incrementos participan en rifa de electrodomésticos	2 meses	Gerente		100		Documentos de condiciones para la aplicación de la promoción
C1.A1.2.T2.3	Adquirir Electrodomésticos e impresión de boletos	2 semanas	Jefe de Compras		1400		Facturas de compra
C1.A1.3.1	Definir el resultado de análisis, los productos y servicios que se mantendrán en el catálogo de la institución	2 meses	Gerente, jefe de Crédito		300		Informe de Gerencia de la revisión de los productos existentes
C1.A1.3.T3.1	Analizar los productos y servicios a través de los indicadores financieros.	1 mes	Gerente, Jefe de Crédito		200		Acta de Reuniones sobre el análisis de los productos financieros
C1.A1.3.T3.2	Definir los productos y se mantendrá y los que se eliminarán, previa aprobación de Consejo de	1 mes	Gerente, Jefe de Crédito		100		Resolución de Gerencia y Consejo Administrativo, de los productos que se

	Administración según informe presentado						mantendrán en el catálogo de la institución
C1.A1.4.1	Desarrollar un producto de crédito virtual, que estará basado en el score de los socios y que no se apruebe en 48 horas máximo, no requerirá de avales, el monto se definirá con gerencia	5 meses	Desarrollador, Supervisor, Gerencia, Consejo de Administración		3450		Plataforma Virtual lista para el producto Desarrollado
C1.A1.4.T4.1	Contratar un técnico que nos desarrolle, la parte tecnológica	1mes	Gerente		1000		Contrato de servicios profesionales firmado por 1 mes
C1.A1.4.T4.2	Supervisor de la creación de la plataforma de crédito	1mes	Gerente		1500		Contrato de servicios profesionales firmado por 1 mes
C1.A1.4.T4.3	Crear el producto de crédito virtual, pre-aprobado sin aval, basado en el score superior a 700.	1 mes	Supervisor/Desarrollador		500		Directriz para la aplicación del Nuevo Producto virtual
C1.A1.4.T4.4	Pruebas del producto de crédito, análisis de viabilidad	1 mes	Supervisor, Desarrollador, Gerencia, Jefe de Crédito		100		Informes de pruebas realizadas en la plataforma virtual
C1.A1.5.T5.1	Aprobar los Nuevos productos por parte de Gerencia, Consejo de Administración	1mes	Gerente, Consejo de Administración		50		Actas, Los Directivos, están comprometidos en buscar estrategias para mejorar la oferta los productos financieros
C1.A1.5.T5.2	Diseñar plan de difusión través de plataformas virtuales y volantes, del Plan de Educación financiera y de los nuevos productos de crédito	1 mes	Gerente, Marketing digital		300		Publicidad en medios, interacción de los socios

Fuente: Trabajo investigativo

La implementación del segundo componente, tendrá un tiempo de duración de veinte y cuatro meses, siendo responsable de aquello el Gerente y del Educador Cooperativo, con un valor total de 16.350 dólares.

La actividad de diseño del plan de capacitación de educación financiera para los socios, se desarrollará con la tarea de contratación de dichos profesores, quienes a su vez elaborarán el syllabus, con colaboración del educador cooperativo. Además, se deberá determinar cuáles serán las plataformas virtuales por las que se impartirán estas capacitaciones, en caso de que no se pueda hacerlo de forma presencial. El responsable de la implementación de la actividad será el Gerente y el Educador cooperativo, en un plazo máximo de dos semanas.

La actividad de diseño del plan de capacitación en uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, marketing boca-oreja, de igual manera se iniciará con la tarea de contratar profesores expertos en marketing boca - oreja y servicio al cliente, y tales profesores deberán realizar la elaboración del syllabus. También se deberá establecer el lugar, donde se impartirá esta capacitación, considerando que la misma será dirigida a los empleados de la cooperativa. El responsable de la implementación de la actividad será el Gerente y el Educador cooperativo, en un plazo máximo de dos semanas.

Posteriormente como actividad a ejecutarse se creará el cronograma de capacitación, en educación financiera, que se impartirá a los miembros de las 7 asociaciones existentes en la Parroquia El Valle; dicho cronograma deberá ser elaborado en el plazo de un mes, y estará a cargo del Gerente y el Educador cooperativo. Esta actividad complementará a la siguiente que consiste en que la cooperativa puede firmar con convenio con el GAD parroquial El Valle; este convenio tendría como propósito que a través del ente público la cooperativa pueda tener acercamientos a las asociaciones de la parroquia, así como se permita usa las instalaciones de la entidad pública encaminados a ejecutar el plan de capacitación. Para la suscripción del convenio se tendrá un plazo de 18 meses y estará cargo del Gerente y Presidente de la Cooperativa.

Como última actividad se deberá socializar y promocionar el programa de educación financiera y capacitación en el uso de herramientas virtuales, en un plazo de 2 meses a través del Consejo de Administración, Educador Cooperativo y la Comisión de Educación de la Cooperativa. Como tarea se ejecutarán los programas de Educación Financiera y capacitación

en el uso de herramientas virtuales en el periodo de 18 meses, ejecución a cargo del Educador cooperativo y los profesores de apoyo.

Tabla 3.3 Plan Operativo de capacitación en educación financiera

CODIGO	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD /TAREA	DURACION (TIEMPO)	PERSONA/UNIDAD RESPONSABLE	(A) FUENTE DE FINANCIAMIENTO	(B) APORTE PROPIO	(A+B) COSTO TOTAL	INDICADOR
C2	C2 Plan de Capacitación en Educación financiera , Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja	24 MESES	Gerente, Educador cooperativo		\$ 16.350,00	\$ 16.350,00	Al final del año 2, se han ejecutado, 30 eventos de capacitación a empleados , directivos y socios de la coac. Se comenzará con asociaciones existentes en la Parroquia, acercamiento mediante el Gad Parroquial de El Valle
C2.A2.1	A2.1 Contratar un Educador Cooperativo	2 semanas	Gerente		14400		Contrato de servicios profesionales, 2 años
C2.A2.2	A2.2 Diseño del plan de capacitación de Educación Financiera	2 semanas	Educador cooperativo		\$ -		Guia metodológica de capacitación

	para los socios						
C2.A2.2.T2.1	Contratación de profesores de apoyo al educador cooperativo	2 semanas	Gerente, Educador cooperativo		500		Convenios o contratos firmados
C2.A2.2.T2.2	Elaboración del Syllabus	2 semanas	Educador cooperativo		\$ -		Guía metodológica de capacitación
C2.A2.2.T2.3	Establecer inicialmente plataformas virtuales para capacitar, como: zoom, meet, cuando no se pueda hacerlo presencial	1 mes	Gerente, Educador cooperativo		\$ -		Verificación si el grupo a capacitarse cuenta con herramientas necesarias para el acceso a plataformas virtuales
C2.A2.3	A2.3 Diseño del plan de Capacitación, en uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, marketing boca-oreja	2 semanas	Gerente, Educador cooperativo		250		Malla curricular del plan de capacitación
C2.A2.3.T3.1	Contratación de profesores expertos en marketing boca - oreja y servicio al cliente	2 semanas	Gerente		500		Presupuesto ejecutado para el desarrollo de un plan de educación financiera

C2.A2.3. T3.2	Elaboración del Syllabus	2 semanas	Educador cooperativo		\$ -		Guía metodológica de capacitación
C2.A2.3. T3.3	Establecer el lugar, donde se impartirá esta capacitación que es dirigida a empleados	1 mes	Gerente		\$ -		Instalaciones de la cooperativa, o lugares abiertos para una mejor comprensión
C2.A2.4	A2.4 Cronograma de capacitación, en educación financiera, iniciara con las 7 asociaciones existentes en la Parroquia el Valle	1 mes	Gerente, Educador cooperativo		300		Instalaciones y material disponible para la capacitación a 350 personas en el primer año
C2.A2.5	A2.5 Firmar un convenio de apoyo con el Gad Parroquial de El Valle para acercamiento a las asociaciones existentes en la zona y uso de instalaciones	18 meses	Gerente, Presidente		100		Convenio firmado, para apoyo y uso de instalaciones
C2.A2.6	A2.6 Socialización y promoción a los del programa de educación	2 meses	Consejo de Administración, Educador Cooperativo, Comisión de Educación		300		Presupuesto ejecutado, destinado para la promoción

	financiera y capacitación en el uso de herramientas virtuales						
C2.A2.6. T6.1	Ejecución de los programas de Educación Financiera, capacitación en el uso de herramientas virtuales	18 meses	Educador cooperativo, profesores de apoyo		500		Plan de Educación ejecutado

Fuente: Trabajo investigativo

3.3 Presupuesto del proyecto

3.3.1 Presupuesto desagregado por componentes

De la elaboración del plan operativo se establece que el proyecto requiere de recursos económicos para su implementación. Todos estos recursos provienen de fuentes propias, sin que se pueda garantizar un financiamiento externo para aquello. En este sentido es indispensable contar con un presupuesto por cada componente, y desglosar tales gastos en función de cada una de las actividades y tareas propuestas, así como la ejecución de tal presupuesto en el transcurso del tiempo.

El primer componente, de los dos nuevos productos financieros, con una ejecución de aproximadamente un año, posee un presupuesto de 8.350 dólares.

La revisión de todos los perfiles de los socios tendrá un presupuesto de 3.000 dólares, considerando que se deberá contratar con Equifax dicho servicio, y que la revisión de los perfiles se hará con todos los socios ya que justamente se quieren implementar productos para los socios inactivos.

Para el desarrollo de un producto de crédito para el segmento de socios inactivos con beneficio para participar en una rifa, se requerirá un presupuesto de 1.400 dólares para la

adquisición de los electrodomésticos y organización de la rifa. Además, se presupuestarán 200 dólares para material publicitario, considerando que de esta manera los socios conocerán del producto.

El momento en que haya de definir el resultado de análisis, los productos y servicios que se mantendrán en el catálogo de la institución, se contará con un presupuesto de 300 dólares como honorarios para que se puedan analizar los productos a través de indicadores y determinar cuales se eliminan.

Cuando se desarrolle un producto de crédito virtual, que no requerirá de avales, se tendrá un presupuesto de 1.000 dólares, considerando que se deberá contratar un técnico que desarrolle la parte tecnológica para dicho crédito, y cuyos honorarios serán cubiertos con tal presupuesto.

Para la supervisión de la creación de la plataforma de crédito se establece un presupuesto de 1.500 dólares que se destinará para el pago de honorarios del supervisor del desarrollo del producto.

En la aprobación de los nuevos productos, al tener que diseñarse un plan de difusión través de plataformas virtuales, volantes y publicidad, respecto del plan de educación financiera y de los nuevos productos de crédito, se determina un presupuesto de 950 dólares.

Mientras que el segundo componente del plan de capacitación en educación financiera, uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, marketing boca-oreja, se ejecutará en dos años. Por tanto, se ha establecido un presupuesto para el primer año de 8.450 dólares, y para el segundo año de 7.900 dólares.

La primera actividad que se debe desarrollar es contratar al educador cooperativo, para que se puede diseñar el plan de capacitación de educación financiera para los socios. Para el pago de honorarios del educador cooperativo se ha establecido un presupuesto de 7.200 dólares durante el primero año, y se mantiene el presupuesto de 7.200 dólares para el segundo año en el presente rubro.

En este sentido, la labor académica recaerá plenamente sobre el educador cooperativo. A pesar de ello, se ha establecido un presupuesto para la contratación de profesores de apoyo al educador cooperativo, para determinadas tareas. El presupuesto es de 250 dólares para el primer año, y de igual manera será de 250 dólares para el segundo año, considerando que el apoyo será únicamente para ciertas tareas de apoyo al coordinador cooperativo.

Para diseñar el plan de capacitación en uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, con marketing boca-oreja, se ha establecido un presupuesto de 250 dólares solo para el primer año considerando que se enfatiza que la responsabilidad académica del componente recae sobre el educador cooperativo. Este presupuesto servirá para los honorarios de los profesores, que nuevamente servirán de apoyo al educador en el tema de marketing boca -oreja y servicio al cliente.

En el desarrollo del cronograma de capacitación, en educación financiera, iniciará con un presupuesto el primer año de 500 dólares. Este presupuesto servirá para los gastos administrativos que generen la firma del convenio con el Gad Parroquial El Valle y la socialización y promoción del programa de educación financiera y capacitación en el uso de herramientas virtuales. En el segundo año tendrá un presupuesto de 200 dólares, considerando que el convenio estará vigente y en ejecución, y tales recursos se usarán para repotenciar temas administrativos en la socialización del programa de educación financiera.

Ya dentro de la ejecución de los programas de educación financiera, y capacitación en el uso de herramientas virtuales, se establece un presupuesto de 250 dólares para el primer año de ejecución, y 250 dólares para el segundo año de ejecución, para la adquisición de material de apoyo que puedan requerir las personas a ser capacitadas.

A continuación, se describe el detalle del presupuesto desagregado por componentes.

Tabla 3.4 Presupuesto desagregado por componentes

DESCRIPCION	Año 1	Año 2
C1	C1 Dos Nuevos Productos financieros: Uno de crédito, específico para el segmento de estudio socios inactivos y otro producto de crédito con uso de la tecnología virtual	\$ 8.350,00
C1.A1.1	Revisión de los perfiles de todos los socios incluido los inactivos, mediante equifax para obtener su score	3000
C1.A1.1.T1.1	Contrato con equifax	
C1.A1.2	A1.2 Desarrollo de un producto de crédito para el segmento de socios inactivos, este será en base a su score, crédito sin garantía y con un beneficio extra como participar de una rifa de electrodomésticos por el crédito y por nuevos ahorro, para conseguir su reingreso al uso de productos financieros de la cooperativa	
C1.A1.2.T2.1	Producto de crédito para socios inactivos sin garantía que supere el score de 700	1400
C1.A1.2.T2.2	Depósito a la vista, incrementos participan en rifa de electrodomésticos	
C1.A1.2.T2.3	Adquisición de Electrodomésticos e impresión de boletos	
	Material Publicitario	200
C1.A1.3.1	A1.3 Definir del resultado de análisis, los productos y servicios que se mantendrán en el catálogo de la institución	300
	Honorarios de Gerencia y Jefe de Crédito	
C1.A1.3.T3.1	Análisis de los productos y servicios a través de los indicadores financieros.	
C1.A1.3.T3.2	Definir los productos y se mantendrá y los que se eliminarán, previa aprobación de Consejo de Administración según informe presentado	
C1.A1.4.1	A1.4 Desarrollo de un producto de crédito virtual, que estará basado en el score de los socios y que no se apruebe en 48 horas máximo, no requerirá de avales, el monto se definirá con gerencia	
C1.A1.4.T4.1	Contratar un técnico que nos desarrolle, la parte tecnológica	1000
	Honorarios del técnico desarrollador	
C1.A1.4.T4.2	Supervisor de la creación de la plataforma de crédito	1500
	Honorarios del Supervisor del Desarrollo del producto	
C1.A1.4.T4.3	Creación del producto de crédito virtual, pre-aprobado sin aval, basado en el score superior a 700.	950
C1.A1.4.T4.4	Pruebas del producto de crédito, análisis de viabilidad	
C1.A1.5.T5.1	A1.5 Aprobación de los Nuevos productos por parte de Gerencia, Consejo de Administración	

C1.A1.5.T5.2	Diseño del plan de difusión través de plataformas virtuales y volantes, del Plan de Educación financiera y de los nuevos productos de crédito		
	Publicidad por medio de plataformas virtuales y varios		
C2	C2 Plan de Capacitación en Educación financiera, Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja	\$ 8.450,00	\$ 7.900,00
C2.A2.1	A2.1 Contratar un Educador Cooperativo		
	Honorarios profesionales de Educador Cooperativo	7200	7200
C2.A2.2	A2.2 Diseño del plan de capacitación de Educación Financiera para los socios		
C2.A2.2.T2.1	Contratación de profesores de apoyo al educador cooperativo		
	Honorarios profesionales profesores apoyo Educador Cooperativo	250	250
C2.A2.2.T2.2	Elaboración del Syllabus		
C2.A2.2.T2.3	Establecer inicialmente plataformas virtuales para capacitar, como: zoom, meet, cuando no se pueda hacerlo presencial		
C2.A2.3	A2.3 Diseño del plan de Capacitación, en uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, marketing boca-oreja		
C2.A2.3.T3.1	Contratación de profesores expertos en marketing boca - oreja y servicio al cliente		
	Honorarios profesionales profesores expertos en marketing boca -oreja y servicio al cliente	250	
C2.A2.3.T3.2	Elaboración del Syllabus		
C2.A2.3.T3.3	Establecer el lugar, donde se impartirá esta capacitación que es dirigida a empleados		
C2.A2.4	A2.4 Cronograma de capacitación, en educación financiera, iniciara con las 7 asociaciones existentes en la Parroquia el Valle		
	Firma de convenio y socialización del programa de educación financiera		
C2.A2.5	A2.5 Firmar un convenio de apoyo con el Gad Parroquial de El Valle para acercamiento a las asociaciones existentes en la zona y uso de instalaciones	500	200
C2.A2.6	A2.6 Socialización y promoción a los del programa de educación financiera y capacitación en el uso de herramientas viturales		
C2.A2.6.T6.1	Ejecución de los programas de Educación Finaciera, capacitación en el uso de herramientas virtuales	250	250
	Adquisición de material de apoyo y varios		
COSTO TOTAL DEL PROYECTO		\$ 16.800,00	\$ 7.900,00

Fuente: Trabajo investigativo

3.3.2 Presupuesto Anual de Ingresos, Costos y Gastos

Se enfatiza que los recursos económicos no tienen financiamiento de una fuente externa, razón por la que el proyecto deberá ser financiado con recursos propios de la cooperativa. En este sentido, si bien la cooperativa entregará los recursos que deben ser invertidos en el proyecto, se debe planificar el retorno de dicha inversión con el fin de que no se vea afectada la liquidez y economía de la institución.

A través de la ejecución del proyecto se prevé que las colocaciones y la cartera de crédito generada a través del proyecto produzca ingresos por 9.678,56 dólares para la cooperativa en el primer año, y 19.357,12 en el segundo año. Estos ingresos se calculan en función de la perspectiva de crecimiento de la cartera de crédito de la institución, con una expectativa de que se incremente en el primer año en el 5% y en el segundo año en el 10%.

De igual manera, con la ejecución del proyecto se prevé que al menos 596 socios inactivos empiecen a utilizar los medios virtuales de la cooperativa, con los respectivos servicios que estos ofertan, lo que generará ingresos por 643,68 dólares en el primer año, y 1.286,36 dólares en el segundo año.

En el cuadro señalado a continuación, se puede observar a detalle los ingresos planificados para el proyecto, confrontados con los gastos que el mismo produce. De este cuadro se puede establecer que el proyecto no es perjudicial en el ámbito económico para la cooperativa, y hay mucho por ganar en el ámbito social y solidario.

Tabla 3.5 Presupuesto desagregado por componentes

Ingresos	Año 1	Año 2
Ingresos del proyecto		
Cartera de Crédito, resultante del proyecto 5% 1er año y 10% segundo año	\$ 9.678,56	\$ 19.357,12
Uso de medios virtuales 596 socios inactivos en el primer año, 50% adicional en el segundo año	643,68	\$ 1.287,36
Total Ingresos	\$ 10.322,24	\$ 20.644,48
Gastos		
Gastos administrativos		
Contrato con Equifax	3000	

Honorarios de Gerencia y Jefe de Crédito	300	
Honorarios del técnico desarrollador	1000	
Honorarios del Supervisor del Desarrollo del producto	1500	
Honorarios profesionales de Educador Cooperativo	7200	7200
Honorarios profesionales profesores apoyo Educador Cooperativo	250	250
Honorarios profesionales profesores expertos en marketing boca - oreja y servicio al cliente	250	
Gastos de Publicidad		
Adquisición de Electrodomésticos e impresión de boletos	1400	
Material Publicitario	200	
Publicidad por medio de plataformas virtuales y varios	950	
Adquisición de material de apoyo y varios	250	250
Firma de convenio y socialización del programa de educación financiera	500	200
Total de Costos y Gastos	\$ 16.800,00	\$ 7.900,00

Fuente: Trabajo investigativo

3.4. Evaluación ex ante

3.4.1 Análisis de viabilidad económica financiera

Del estudio del proyecto se determina que el mismo en su ejecución tendrá los ingresos económicos descritos en el numeral anterior. Considerando que la cartera de créditos de la cooperativa asciende a 3.226.186,77 dólares, se planifica que los ingresos provenientes del incremento de la cartera de crédito y el uso de medios virtuales durante el primero año de ejecución del proyecto será de 10.322,24 dólares, y en el segundo año sería de 20.644,48 dólares.

De igual manera, los costos y gastos de la ejecución del proyecto para el primero año serían de 16.800 dólares, y en el segundo año por 7.900 dólares. Del análisis de estos valores se colige que en el primer año de ejecución del proyecto los costos y gastos superarán a los ingresos planificados en 6.477,76 dólares. Para el segundo año de ejecución, ya con los nuevos productos de crédito más consolidados, se prevé que ahora los ingresos sean superiores a los costos y gastos, en 12.744,48 dólares. De la ejecución del proyecto en dos años, se determina que el proyecto es viable económicamente, y que no podría en riesgo la liquidez de la cooperativa. Hay que enfatizar que, si bien las cooperativas de ahorro y crédito no son entes que buscan lucro, y por el contrario al desarrollar procesos de inclusión financiera se propende al beneficio social de la comunidad de la parroquia El Valle, sin

embargo, se tiene que analizar la viabilidad económica del proyecto ya que no se puede poner en riesgo bajo ninguna circunstancia la estabilidad de la institución financiera.

En el siguiente cuadro se reflejan las cifras detalladas respecto de esta viabilidad.

Tabla 3.6 Análisis de viabilidad económica financiera

Análisis de viabilidad económica financiera			
Datos generales			
	\$		
CARTERA DE CRÉDITOS		3.226.186,77	
PRECIO		6%	
Incremento de cartera 1er año		5%	
Incremento de cartera 2do año		10%	
Número de socios inactivos		596	
uso de medio virtual y servicios varios		3	
valor por uso de transacciones virtuales		0,36	
1. Flujo de caja			
DETALLE	Años		
	Año 0	Año 1	Año 2
Ingresos		\$ 10.322,24	\$ 20.644,48
Cartera de Crédito, resultante del proyecto		\$ 9.678,56	\$ 19.357,12
Uso de medios virtuales, y otros servicios(928 socios)		\$ 643,68	\$ 1.287,36
Costos y gastos	\$ 1.000,00	\$ 16.800,00	\$ 7.900,00
Gastos administrativos		\$ 13.500,00	\$ 7.450,00
Contrato con equifax		3.000,00	
Honorarios de Gerencia y Jefe de Crédito		300,00	
Honorarios del técnico desarrollador		1.000,00	
Honorarios del Supervisor del Desarrollo del producto		1.500,00	
Honorarios profesionales de Educador Cooperativo		7.200,00	7.200,00
Honorarios profesionales profesores apoyo Educador Cooperativo		250,00	250,00

Honorarios profesionales profesores expertos en marketing boca -oreja y servicio al cliente		250,00	
Gastos de Publicidad		3.300,00	450,00
Adquisición de Electrodomésticos e impresión de boletos		1.400,00	
Material Publicitario		200,00	
Publicidad por medio de plataformas virtuales y varios		950,00	
Adquisición de material de apoyo y varios		250,00	250,00
Firma de convenio y socialización del programa de educación financiera		500,00	200,00
Utilidad del ejercicio		\$ -6.477,76	\$ 12.744,48
(-) Inversión	\$ 1.000,00		
Flujo de caja	\$ -1.000,00	\$ -6.477,76	\$ 12.744,48

2. Valor actual neto

Tasa de descuento

0,0548 Tasa pasiva referencial BCE

VAN	\$4.089,34
-----	-------------------

3. Tasa interna de retorno

TIR	58%
-----	------------

3.1 La TIR hace que el VAN sea 0

Año	Flujo de caja	VAN
0	\$ -1.000,00	-1000
1	\$ -6.477,76	-4096,292103
2	\$ 12.744,48	5096,292103
		0,00

4. Análisis Beneficio / Costo

VAB	\$28.341,09
VAC	\$22.779,35
B/C	1,2

Fuente: Trabajo investigativo

3.4.2 Análisis de la pertinencia del proyecto

Una vez que el proyecto ha sido presentado, es necesario determinar si la posible ejecución del mismo es viable. En este sentido se realizarán varias consideraciones y análisis desde diferentes ópticas con el único fin de verificar si es realizable el proyecto con los planteamientos anteriormente desarrollados.

El análisis de pertinencia del proyecto se lo hará en base a las matrices desarrolladas en la evaluación ex ante, y es indispensable para ello tener identificado claramente la problemática planteada y todas sus implicaciones, como en el presente caso lo es la escasa inclusión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San José S. J.

Tabla 3.7 Matriz para la evaluación de la identificación y delimitación del problema que dio origen al proyecto

Preguntas	Si	No	Observaciones	Recomendaciones
¿Se ha identificado con claridad el problema que da origen al proyecto?	x		Se ha identificado claramente, la falta de recurrencia en el uso de productos y servicios	
¿El problema se ha delimitado geográficamente y socialmente?	x		Inicialmente el proyecto se centrará en mejorar la inclusión financiera en la parroquia el Valle	
¿Existe información suficiente sobre el problema?	x			
¿El problema es prioritario para la política social/económica?	x		El Consejo de Administración y Gerencia, muestra interés y apoyo, el objetivo mejorar la inclusión financiera	
¿Se ha considerado la percepción de la población beneficiaria en la identificación del problema?	x		En la encuesta realizada, los socios desean tener más participación, pero no saben como hacerlo.	
¿El equipo que gestiona el proyecto tiene la capacidad de intervenir en el problema?	x		Se contratará personal calificado, especialista por tema a investigar	
¿Se han analizado los costos administrativos, psicosociales y políticos de la focalización del proyecto?	x			
¿se han identificado los criterios de focalización del proyecto?	x			

Fuente: Trabajo investigativo

Tabla 3.8 Matriz para la evaluación del análisis de la situación inicial del proyecto

Preguntas	Si	No	Observaciones	Recomendaciones
¿Se han identificado los indicadores del problema que da origen al proyecto?	x		En base a la encuesta a los socios inactivos se ha identificado las barreras que provocan la inactividad de los socios	
x¿Existe una línea de base del proyecto, es decir existen datos iniciales de los indicadores del problema antes de ejecutarse el proyecto?	x		Se cuenta con la línea base, información sobre socios activos, inactivos	
¿Se han identificado causas o factores explicativos del problema?	x			
¿El problema se ha graficado en un árbol que presenta indicadores y factores explicativos directos e indirectos?	x			
¿Se han identificado factores o causas críticas del problema analizado?	x		Si se ha identificado causas críticas que han dado lugar al problema de investigación	
Considerando las respuestas a las preguntas anteriores, ¿se concluye que la explicación de la situación inicial está sustentada en información suficiente?	x			

Fuente: Trabajo investigativo

Tabla 3.9 Matriz para la evaluación de las actividades del proyecto

Preguntas	Si	No	Observaciones	Recomendaciones
¿se han identificado actividades suficientes y necesarias para cada resultado del proyecto?	x			
¿se estableció cuáles son los organismos responsables de ejecutar cada una de esas actividades?	x			
¿hay actividades que requieren un análisis de viabilidad económico financiera, política e institucional?	x			

Fuente: Trabajo investigativo

Del desarrollo de las matrices, se determina que existe identificada claramente la problemática del proyecto, así como sus actores, causas y efectos. Lo señalado, es ratificado también con el desarrollo del árbol de problemas dentro del proyecto. Consecuentemente, esta base permite la creación del árbol de objetivos. De igual manera en la matriz de marco lógico, se establecen actividades suficientes para la creación de los componentes del proyecto, lo cual también es ratificado a través de estas matrices. Por tanto, el proyecto es pertinente para su implementación.

3.4.3 Evaluación de la viabilidad política del proyecto

A través de este análisis se pretende observar la influencia que tienen cada uno de los actores que participan dentro del proyecto, y si su falta de interés o colaboración en el mismo pueden afectar o no la implementación del proyecto. De esta manera, a continuación, se ha elaborado una tabla en la que en la columna “Interés puesto en ejecución” tiene una puntuación máxima de 1 que corresponde a los actores que están interesados en el proyecto, una puntuación de 0 a quienes son indiferentes al proyecto, y una puntuación de -1 a quienes están en contra del proyecto. En la columna “Peso político del actor social” tiene una puntuación máxima de 3 a los actores que tiene un peso político alto, tienen una puntuación de 2 a quienes tiene un peso político medio, una puntuación de 1 a quienes tienen un peso político bajo, y una puntuación de 0 a quienes no tienen ningún peso político. La multiplicación del puntaje de la columna “Interés puesto en ejecución” con “Peso político del actor social”, nos darán los resultados de la columna “Nivel de viabilidad política”.

Tabla 3.10 Matriz para el análisis de actores y para el análisis de la viabilidad política

Componente o actividad	Actores sociales involucrados	Interés puesto en ejecución	Peso político del actor social	Nivel de viabilidad política	
Componente	Directivos	1	1	1	
C1	Socios	1	3	3	M
	Empleados	1	2	2	
	Comunidad	1	1	1	
Componente	Directivos	1	3	3	
C2	Socios	1	2	2	M
	Empleados	1	2	2	
	Comunidad	0	3	0	

Fuente: Trabajo investigativo

De los resultados de la matriz, se establece que el proyecto tiene una viabilidad política media. Para obtener este resultado, se tiene que indicar que el puntaje máximo en el análisis de cada componente en la columna de “Nivel de viabilidad política” es de 12 puntos; en el componente 1 se tiene una sumatoria total en dicha columna de 7, y de la misma manera en el componente 2. Al superar el 50% de la puntuación total, la matriz establece que la viabilidad política es media, y por ende el proyecto es ejecutable, a pesar de no contar con el interés de todos los actores, se podrá trabajar el mismo con aquellos actores que tienen suficiente peso político.

3.4.4. Evaluación de la viabilidad organizativa e institucional del proyecto

En la presente evaluación se analizarán si los componentes del proyecto, y las actividades del mismo, transformados en requisitos organizacionales, se cumplen dentro de la institución o si existen problemas internos para poder cumplir con dichos requisitos. El cumplimiento o falta de cumplimiento marcarán el nivel de viabilidad institucional del proyecto en alta, media o baja. A continuación, se expone la matriz referida.

Tabla 3.11 Matriz de análisis de la viabilidad institucional

Organismo o entidad responsable:				
Componente o actividad	Requisitos organizacionales	Requisitos existentes	Problemas internos de la entidad	Nivel de viabilidad institucional de la actividad
C1 Dos Nuevos Productos financieros: Uno de crédito, específico para el segmento de estudio socios inactivos y otro producto de crédito con uso de la tecnología virtual	Analisis del score de los socios	SI	La cooperativa puede da prioridad a otras áreas	Alta
	Los productos se adaptan a las necesidades de los socios inactivos.	SI		
	Los productos de crédito virtual, se adaptan a las necesidades de los todos los socios	SI		
	Hay una adecuada difusión por medio de redes sociales	SI		
	Existe interés de los socios de estos dos productos de crédito	SI		

C2 Plan de Capacitación en Educación financiera, Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja	Los contenidos del plan de educación financiera han sido revisados y aprobados por los Directivos	SI	No contar con todo el presupuesto para cumplir el plan de Educación financiera y Capacitación	Medio
	Dentro de los contenidos esta como base el cooperativismo, el manejo de finanzas familiares, educación en el uso de herramientas virtuales.	SI		
	En cuanto a la capacitación para empleados, se contempla el marketing boca-oreja.	SI		
	Hay interés de los socios y empleados por mejorar sus conocimientos	SI		

Fuente: Trabajo investigativo

De análisis realizado se determina que los dos componentes desarrollados en el proyecto cumplen con los requisitos organizacionales establecidos. Respecto al primer componente, se establecen como problemas para su ejecución el hecho de que la cooperativa puede dar prioridad a otras áreas y brindar menor atención al proyecto, sin embargo, se mantiene el componente con un nivel de viabilidad institucional alto considerando que dicha problemática no tiene mayores dificultades de superación con el compromiso de la ejecución del proyecto por parte de los órganos directivos de la cooperativa.

En lo que respecta al segundo componente se determina que el nivel de viabilidad institucional es medio ya que la problemática que podría surgir en la ejecución del mismo es que no se cuenta con todo el presupuesto para cumplir el plan de educación financiera y capacitación. Si bien es cierto anteriormente ya se realizó el análisis de la viabilidad financiera del proyecto, sin embargo, el mismo no puede estar exento de circunstancias de

caso fortuito o fuerza mayor, ajenas a la voluntad y manejo de la cooperativa, que pueden afectar económicamente al proyecto y que deben ser consideradas.

3.4.5 Análisis de la viabilidad de género

De conformidad con la encuesta aplicada, que da origen al presente proyecto referenciada en la Tabla 3 “Resultado de encuesta socios inactivos de la COAC San José S.J.”, se evidencia que 33% de las personas encuestadas, respecto de las razones por las que ha dejado de utilizar los servicios de la cooperativa son mujeres, frente al 67% de hombres. Así mismo, conforme se establecen los resultados de la encuesta, la misma es aplicada a socios inactivos mayores de 18 años, residentes en la ciudad de Cuenca y de la Parroquia El Valle.

Ante el presente escenario se evidencia que el proyecto busca como fin la inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José situada en la parroquia el Valle, a través de la generación de productos financieros para los socios inactivos. Tales productos se crean en función de generar expectativa en el socio inactivo y en potenciales nuevos socios, para dar continuidad al uso de servicios de la cooperativa.

Esto quiere decir que en la creación de nuevos productos financieros para los socios inactivos y nuevos socios, no se toma en cuenta el género de los socios, ni se encamina el producto a los socios solo de género femenino, o masculino, o de personas que autodefinen su género. Es importante realizar esta aclaración ya que el proyecto no va encaminado a un grupo determinado por la categoría de género, conforme se desprende del desarrollo del mismo en el presente documento.

Sin embargo, de la encuesta referida se puede determinar que al estar dirigido el proyecto hacia el uso de servicios financieros de los socios inactivos de la Cooperativa San José de la parroquia El Valle, beneficiará tanto al género masculino como al femenino. Es importante que se generen proceso de inclusión financiera con los mismos socios inactivos de la cooperativa, para que posteriormente se puedan encaminar productos exclusivos al género femenino y se propenda a su desarrollo.

De igual manera se debe destacar que la Cooperativa San José desde el año 2016 tiene un crecimiento de socios de forma equitativa en ambos géneros, considerando que los productos desarrollados, al igual que el fin de este proyecto, buscan mejorar la economía y la calidad de vida de todas las personas de la parroquia El Valle, sin que exista discriminación alguna.

Así, en el cuadro desarrollado a continuación se puede observar como el crecimiento de socios en la cooperativa es equitativo en ambos géneros:

Tabla 3.12 Relación del total de socios con respecto al género

AÑO	TOTAL	HOMBRES	%	MUJERES	%
2016	3262	1733	53%	1515	46%
2017	3490	1855	53%	1627	47%
2018	3656	1708	47%	1938	53%
2019	3736	1969	53%	1750	47%
2020	3748	1953	52%	1767	47%
Promedio			52%		48%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J (2020).

De conformidad con lo expuesto se evidencia que hay viabilidad de género en el desarrollo del presente proyecto, ya que el mismo a pesar de no estar dirigido al progreso un género en específico, beneficia tanto a hombres como mujeres.

3.4.6 Evaluación de sostenibilidad del proyecto

Para evaluar si el proyecto es sostenible, se ha elaborado una matriz en la cual se califican preguntas con un puntaje del 1 al 5 respecto a la infraestructura y logística que este tiene. La calificación más alta de cada pregunta es el puntaje de 5, y la calificación más baja es de 1 punto. Para determinar si el proyecto tiene sostenibilidad realizaremos una sumatoria de los puntos obtenidos en cada una de las preguntas y lo compararemos con la totalidad de puntos que se pueden obtener en la matriz. (50 puntos)

Tabla 3.13 Matriz para la evaluación de sostenibilidad

Matriz para la evaluación de sostenibilidad					
Interrogantes	Calificación				
Infraestructura y logística	1	2	3	4	5
¿El resultado o bien o servicio tiene la infraestructura adecuada?				x	
¿son adecuados la planta y el equipo físico para su producción o prestación?		x			
¿hay adecuación en los procesos de mantenimiento del equipo y de la infraestructura?				x	
¿es adecuada la técnica escogida para el proceso productivo o prestación?				x	
¿existe una organización logística adecuada?		x			
Existe capacidad institucional de largo plazo?				x	
¿hay interés en agencias locales y provinciales en que se genere el resultado o se genere el bien o servicio?				x	
¿existe flexibilidad y capacidad para adaptar el proyecto a circunstancias cambiantes del entorno?				x	
Existe apoyo de los actores clave?					x
¿el proyecto tiene un apoyo fuerte y estable de las organizaciones locales y provinciales?	x				

Fuente: Trabajo investigativo

Del análisis realizado de las preguntas ejecutadas en el presente proyecto, se determina que la presente matriz arroja un puntaje de 34 puntos. Al superar el 50% de los puntos totales establecidos en la matriz, se determina que existe viabilidad para la sostenibilidad del proyecto. A pesar de contar con tal viabilidad, hay puntos que tomar en cuenta que arroja la matriz. Hay que considerar que el proyecto si bien tiene un fuerte apoyo de la cooperativa, sin embargo, el mismo no cuenta con un apoyo fuerte y estable de las organizaciones que se podrían beneficiarse de que exista mayor inclusión financiera; es por esta razón que se considera de vital importancia tener el acercamiento con las asociaciones que nacieron en la parroquia El Valle, para que tengan interés en el proyecto y a mediano o largo plazo pueda fortalecerse la inclusión financiera del sector. De igual manera hay que tomar en cuenta que la cooperativa aún no cuenta con la mejor logística, para lo cual se requerirá que las autoridades

directivas de la institución puedan establecer lineamientos y normativa que mejoren su organización interna.

Conclusiones y Recomendaciones

El contar con una estructura básica de una cooperativa de ahorro y crédito, no supone que automáticamente la institución va a superar barreras de la oferta y demanda. Justamente la Cooperativa San José, de la parroquia del Valle, a pesar tener una organización, la misma no ha podido obtener procesos adecuados de inclusión financiera con la población de la parroquia donde se asienta. Esto se ve reflejado en la gran cantidad de socios inactivos que tiene la entidad, debido a una falta de interés en el uso de sus servicios.

El propósito de generar un proyecto en el que se establezcan nuevos productos exclusivos para socios inactivos y para la incorporación de nuevos socios, busca generar mayor interés en la población de la parroquia El Valle en el uso de los servicios financieros de la cooperativa. De igual manera crear productos de crédito, basados en la necesidad del socio y en la lógica de acceso, calidad, uso y bienestar, conllevará a que la cooperativa desarrolle mejores procesos de inclusión financiera.

Según el análisis realizado en este proyecto, las barreras tanto de oferta y demanda son las que generan exclusión financiera en la cooperativa. En este sentido hay que tomar en cuenta que el desarrollo de productos financieros de fácil acceso, con menos documentos y costos podría generar mayor confianza entre los socios y la cooperativa el momento de querer acceder a los servicios financieros de la misma.

No basta con el acercamiento de la cooperativa a sus socios inactivos y potenciales socios para la reactivación económica de la parroquia. Es necesario contar con un plan de educación financiera como pilar fundamental en la gestión de la cooperativa. El fin de este será que los socios tengan conocimientos financieros, y aprendan a usar los productos y servicios de forma adecuada.

La generación de productos y medidas que incentiven el uso de servicios financieros en la parroquia El Valle, deben ir de la mano con los planes de educación financiera, de tal manera que se pueda contar con una población que pueda contar con pleno acceso a entidades de intermediación financiera. Solo si la población está educada en el campo financiero, no se volverán a generar barreras para el acceso a servicios financieros. Así se garantizará el desarrollo económico de la comunidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito por la mayor presencia en zonas rurales, han incluido a personas de escasos recursos económicos al sistema financiero, a través de productos de microcrédito, que impacta en la reducción de la pobreza. En este sentido, la cooperativa de ahorro y crédito San José S. J. debe enfocarse en seguir su línea de inicio, proveer productos y servicios financieros a los habitantes de su propia parroquia, lo cual inclusive generará el sentido de pertinencia que en tantas cooperativas se ha perdido.

Al estar la cooperativa domiciliada en una parroquia rural, se han identificado comunidades, dedicadas a actividades agrícolas, ganaderas y de artesanía, donde se deben profundizar los procesos de inclusión económica y financiera, para mejorar su presencia y contribuir en la mejora de las condiciones de vida de las personas y un mayor desarrollo económico y social. Hay que considerar que la inclusión financiera siempre irá de la mano con la educación financiera con la que cuentan estas comunidades. En este sentido se deben mantener planes de educación para la comunidad que habita en la parroquia del Valle.

Lista de abreviaturas

ACI	Alianza Cooperativa Internacional
COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
EPS	Economía Popular y Solidaria
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
OECD	International Network on Financial Education - OECD/INFE
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
COMYF	Código Orgánico Monetario y Financiero
CODESE	Código Orgánico Monetario y Financiero

Lista de referencias

- AFI, Alliance Financial Inclusion. *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores : Diseño e implementación de encuestas*. Documento sobre políticas, 2010.
- Alianza Cooperativa Internacional . *Notas de orientación para los principios cooperativos*. Alianza Cooperativa Internacional, 2015.
- Alianza Cooperativa Internacional. «La creación de la Alianza Cooperativa Internacional.» s.f.
- Andrade, Cecilia, Milton Cáceres, y Alexandra Vásquez. «Cosmovisión andina, Sumak Ally Kawsay y economía comunitaria.» Editado por Yolanda Jubeto, Guridi Luis y Maite Fernández-Villa. *Diálogos sobre Economía Social y Solidaria en Ecuador* (El Instituto Hegoa y la Fundación Intercooperation América Latina), 2010: 149-207.
- Aválos, Juan. *Modelo de gobierno electrónico orientada a la entrega de trámites y servicios en la ciudad de México*. México D.F.: Programa de maestría y doctorado en ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2015.
- Banco Central del Ecuador. *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020 - 2024*. s.f.
- Bardón, Jorge. *El marketing Boca Oreja llega al Ecommerce*. artículo BrainSINS. 2019.
- Castiglione, José Ignacio. «Derribando los 10 Mitos Más Comunes Acerca de Emprender (Parte 1).» 2018. <https://medium.com/@josecastiglione/pensando-en-emprender-estas-son-las-10-cosas-que-no-debes-hacer-parte-1-33f2cf13c6ed>.
- «Código Orgánico Monetario y Financiero.» 2014.
- Endara, Sebastián. «El cooperativismo: Una vía práctica hacia el Buen Vivir.» Cuenca, 2011.
- Escuela de Cooperativismo Cooperativa Jardín Azuayo. . «Cooperativismo. Una opción clara de buen vivir. .» s.f.
- Gad Parroquial El Valle. «Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia El Valle.» 2015.
- Hernández, Daniel. «Origen y desarrollo del principio cooperativo de interés por la comunidad.» *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos* 139 (2021): 1-25.

- INCORED. *Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. s.f.
<https://www.icored.coop/cooperativismo/> (último acceso: 21 de Diciembre de 2021).
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. «Proyecciones referenciales de población a nivel cantonal-parroquial período 2010 – 2020.» 2010.
- . «VI Censo de población y vivienda, aspecto socio cultural.» 2021.
- Instituto Nacional Estadísticas y Censos INEC. «Censo de Población y Vivienda.» 2010.
- Jácome, Hugo. *Inclusión financiera en Ecuador: El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela, 2021.
- Jardín Azuayo Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Programa de Formación en Cooperativismo, Ciudadanía y Liderazgo*. 2016.
- Moëne, Karla. «El Concepto de la Solidaridad.» *Revista Chilena de Radiología* 16, nº 2 (2010): 51.
- Morillo, Marysela, y Milángela Morillo. «Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela.» *Revista de Ciencias Sociales* XXII, nº 2 (2016): 111-131.
- Octavio, Gómez. «Informe de Socios Activos.» Cuenca, 1 de Diciembre de 2020.
- Ramírez, Luis, José Herrera, y Luis Londoño. «El cooperativismo y la economía solidaria: génesis e historia.» *Cooperativismo & Desarrollo*, 2016: 133-145.
- Roa, María José, y Oscar Carvallo. *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales Las experiencias de América Latina y el Caribe*. . Banco Interamericano de Desarrollo –BID., 2018.
- San José S.J. Cooperativa de Ahorro y Crédito. s.f.
<https://www.coacsanjosesj.fin.ec/index.php/san-jose-s-j/nosotros>.
- SENPLADES, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. 2019.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. «Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.» Quito, 12 de Mayo de 2020.
- Vásquez Rivera, José, Melvin Bermúdez, Ronald Rojas, y José Vásquez Castro. *Evolución reciente, situación actual y perspectivas de inclusión financiera de pequeños*

productores rurales en Costa Rica. Ciudad de México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2017.

Anexos

Anexo 1. Plazo para el Plan Operativo de componente “Nuevos productos financieros”

Código	Actividad/Tarea	Duración/tiempo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C1	Dos Nuevos Productos financieros: Uno de crédito, específico para el segmento de estudio socios inactivos y otro producto de crédito con uso de la tecnología virtual	10 MESES										
C1.A1.1	Revisión de los perfiles de todos los socios incluido los inactivos, mediante Equifax para obtener su score	1 mes										
C1.A1.1.T1.1	Contrato con Equifax	1 mes										
C1.A1.2	Desarrollo de un producto de crédito para el segmento de socios inactivos, este será en base a su score, crédito sin garantía y con un beneficio extra como participar de una rifa de electrodomésticos por el crédito y por nuevos ahorros, para conseguir su reingreso al uso de productos financieros de la cooperativa	2 meses										
C1.A1.2.T2.1	Producto de crédito para socios inactivos sin garantía que supere el score de 700	2 meses										
C1.A1.2.T2.2	Depósito a la vista, incrementos participan en rifa de electrodomésticos	2 meses										
C1.A1.2.T2.3	Adquisición de Electrodomésticos e impresión de boletos	2 semanas										
C1.A1.3.1	Definir del resultado de análisis, los productos y servicios que se mantendrán en el catálogo de la institución	2 meses										
C1.A1.3.T3.1	Análisis de los productos y servicios a través de los indicadores financieros.	1 mes										

C1.A1.3.T3.2	Definir los productos y se mantendrá y los que se eliminarán, previa aprobación de Consejo de Administración según informe presentado	1 mes																		
C1.A1.4.1	Desarrollo de un producto de crédito virtual, que estará basado en el score de los socios y que no se apruebe en 48 horas máximo, no requerirá de avales, el monto se definirá con gerencia	5 meses																		
C1.A1.4.T4.1	Contratar un técnico que nos desarrolle, la parte tecnológica	1mes																		
C1.A1.4.T4.2	Supervisor de la creación de la plataforma de crédito	1mes																		
C1.A1.4.T4.3	Creación del producto de crédito virtual, pre-aprobado sin aval, basado en el score superior a 700.	1 mes																		
C1.A1.4.T4.4	Pruebas del producto de crédito, análisis de viabilidad	1 mes																		
C1.A1.5.T5.1	Aprobación de los Nuevos productos por parte de Gerencia, Consejo de Administración	1mes																		
C1.A1.5.T5.2	Diseño del plan de difusión través de plataformas virtuales y volantes, del Plan de Educación financiera y de los nuevos productos de crédito	1 mes																		

Fuente: Trabajo investigativo

Anexo 2. Plazo para el Plan Operativo de componente “Capacitación en educación financiera”

Código	Actividad/Tarea	Duración/tiempo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
C2	Plan de Capacitación en Educación financiera, Uso de Herramientas Virtuales y Servicio al Cliente, marketing boca-oreja	24 MESES																								
C2.A2.1	Contratar un Educador Cooperativo	2 semanas																								
C2.A2.2	Diseño del plan de capacitación de Educación Financiera para los socios	2 semanas																								
C2.A2.2.T2.1	Contratación de profesores de apoyo al educador cooperativo	2 semanas																								
C2.A2.2.T2.2	Elaboración del Syllabus	2 semanas																								
C2.A2.2.T2.3	Establecer inicialmente plataformas virtuales para capacitar, como:	1 mes																								

	zoom, meet, cuando no se pueda hacerlo presencial																		
C2.A2.3	Diseño del plan de Capacitación, en uso de herramientas virtuales y servicio al cliente, marketing boca-oreja	2 semanas																	
C2.A2.3.T3.1	Contratación de profesores expertos en marketing boca - oreja y servicio al cliente	2 semanas																	
C2.A2.3.T3.2	Elaboración del Syllabus	2 semanas																	
C2.A2.3.T3.3	Establecer el lugar, donde se impartirá esta capacitación que es dirigida a empleados	1 mes																	
C2.A2.4	Cronograma de capacitación, en educación financiera, iniciara con las 7 asociaciones	1 mes																	

