

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador

Departamento de Economía, Ambiente y Territorio

Convocatoria 2024-2025

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

DERECHOS Y OBLIGACIONES AL ADQUIRIR UN CRÉDITO, CON ENFOQUE EN
LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
DEL ECUADOR

Parra Castillo Thalía Krupscaya

Asesor: Álvarez Gamboa Roberto Javier

Lector: Torres Fernández Raúl Eduardo

Quito, junio de 2025

Dedicatoria

A la fuerza que todos los días me guía, inspira y acompaña: Dios.

A quien llena de amor mi existencia: Kevin.

Epígrafe

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo.”

Nelson Mandela

Tabla de contenidos

Resumen	9
Agradecimientos	10
Introducción.....	11
Capítulo 1. Revisión de la literatura	13
1.1. La Economía Popular y Solidaria en el Ecuador	13
1.1.1 Definición.....	13
1.1.2. Estructura	13
1.2. El Sector Cooperativo	14
1.2.1 Definición.....	14
1.2.2 Principios.....	15
1.2.3 Clases de cooperativas	16
1.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito e intermediación financiera	17
1.3.1 Captaciones	18
1.3.2 Créditos	18
1.4. Marco legal y regulatorio del crédito en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador	18
1.4.1 Créditos y segmentos de crédito.....	18
1.4.2. Derechos y obligaciones al adquirir un crédito en una institución financiera de la economía popular y solidaria	20
1.4.3 Responsabilidad social y ética de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria en el proceso de crédito.....	24
1.5. Educación financiera.....	25
1.5.1. Definición.....	25
1.5.2. Importancia de la educación financiera.....	26
1.5.3. Programas de educación financiera en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria	28
2.1. Diagnostico situacional.....	29
2.1.1Análisis del entorno.....	34
2.1.2. Matriz de diagnóstico situacional.....	35
2.2. Justificación del proyecto	37

2.2.1. Causas del problema.....	37
2.2.2. Efectos del problema.....	39
2.2.3. Matriz de involucrados.....	40
2.2.4. Árbol del problema.....	41
2.3. Objetivos y alternativas del proyecto.....	43
2.3.1 Objetivos general y específicos.....	43
2.3.2 Árbol de objetivos	44
2.3.3 Selección de alternativas (matriz multicriterio)	45
2.3.4 Diagrama de alternativas	46
2.3.5. Estructura analítica del proyecto	47
Capítulo 3. Desarrollo metodológico.....	48
3.1. Matriz de Marco Lógico	48
3.2. Plan operativo	52
3.3. Presupuesto del proyecto	55
3.4. Evaluación ex ante	56
3.4.1 Análisis de la pertinencia del proyecto	56
3.4.2 Análisis de la consistencia del proyecto.....	59
3.4.3 Análisis de la viabilidad política	61
Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones	62
4.1 Conclusiones	62
4.2 Recomendaciones	62
Referencias	63

Lista de ilustraciones

Figuras

Figura 1.1 Recargos por morosidad.....	23
Figura 1.2 Recargos por cobranza	23
Figura 2.1 Porcentaje de sujetos de crédito por sexo y nivel de instrucción.	29
Figura 2.2 Saldo de cartera de crédito por sexo y nivel de instrucción del sujeto.	30
Figura 2.3 Saldo de cartera de crédito por sexo y rango de edad del sujeto (USD millones)	31
Figura 2.4 Saldo de cartera de crédito por tipo de crédito y sexo del sujeto.....	31
Figura 2.5 Distribución de la cartera de crédito por vencimiento.	32
Figura 2.6 Ranking de asuntos del año 2024.....	33
Figura 2.7 Análisis del entorno.....	35
Figura 2.8 Causas del problema.	38
Figura 2.9 Efectos del problema.....	39
Figura 2.10 Matriz de involucrados.....	40
Figura 2.11 Árbol de problema.....	43
Figura 2.12 Árbol de objetivos.	45
Figura 2.13 Diagrama de alterativas.....	46
Figura 2.14 Estructura analítica del proyecto	47

Tablas

Tabla 2.1 Matriz de diagnóstico situacional.....	36
Tabla 2.2 Selección de alterativas	46
Tabla 3.1 Matriz de Marco Lógico.....	49
Tabla 3.2 Plan operativo	52
Tabla 3.3 Diagrama de Gantt.....	54
Tabla 3.4 Presupuesto del proyecto	55
Tabla 3.5 Análisis de la pertinencia del proyecto.....	56
Tabla 3.6 Matriz para el análisis de la consistencia interna del proyecto	59
Tabla 3.7 Matriz para el análisis de la viabilidad política.	61

Declaración de cesión de derecho de publicación de la tesina

Esta tesis/tesina se registra en el repositorio institucional en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior que regula la entrega de los trabajos de titulación en formato digital para integrarse al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, y del artículo 166 del Reglamento General Interno de Docencia de la Sede, que reserva para FLACSO Ecuador el derecho exclusivo de publicación sobre los trabajos de titulación durante un lapso de dos (2) años posteriores a su aprobación.

Resumen

En Ecuador, las instituciones financieras de la economía popular y solidaria son unas de las entidades que más créditos conceden. La falta de liquidez, que en ciertos casos va acompañada de escasez de recursos económicos, hace que las personas soliciten y obtengan créditos para impulsar sus proyectos personales, familiares, laborales, de negocios, etc., con los que mejorar su calidad de vida.

En 2024, la mayoría de los socios de las Instituciones financieras de la economía popular y solidaria del Ecuador que accedieron a conceder créditos, se encuentran en niveles de educación secundaria, primaria y sin instrucción, frente a una minoría de socios con instrucción de tercer nivel, por lo que es necesario contar con información relevante y sencilla sobre los derechos y obligaciones adquiridos al obtener un crédito.

En la presente tesina, nos centraremos en la importancia de fortalecer los conocimientos sobre los derechos y obligaciones de los socios que acceden a uno o varios créditos, teniendo en cuenta que en Ecuador existen varias leyes y resoluciones de la Junta de Política Monetaria y Financiera, así como de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en las que estos derechos y obligaciones están dispersos y descritos en un lenguaje técnico, lo que dificulta su comprensión.

A través de la Metodología del Marco Lógico, se plantea abordar dicha problemática mediante el desarrollo de un documento que recopile los derechos y obligaciones que las personas adquieren al obtener un crédito en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria, así como mediante la elaboración de un protocolo de explicación previa a la obtención de un crédito por parte de dichas instituciones, con el fin de educar a sus socios.

Con la ejecución del proyecto, se busca contar con socios que mejoren su conocimiento y la toma de decisiones financieras para evitar el sobreendeudamiento y los conflictos legales. Además, se promoverá a las instituciones financieras de la economía popular y solidaria para que capaciten a su personal y este transmita de manera más eficaz los conocimientos necesarios sobre el correcto ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, fomentando así la educación financiera.

Agradecimientos.

A todos quienes me apoyaron en este proyecto, muchas gracias.

Introducción

En nuestro país, las instituciones financieras de la economía popular y solidaria son fundamentales para el desarrollo económico local, comunitario, regional, nacional e internacional, ya que, mediante la intermediación financiera, brindan a las personas la posibilidad de acceder a diferentes tipos de créditos que les permitan aumentar la producción de sus negocios, iniciar nuevas empresas, alcanzar proyectos educativos, comprar bienes, etc.

El acceso a un crédito conlleva que un socio adquiera nuevos derechos y obligaciones según lo establecido en el contrato celebrado con la institución financiera, y que se someta a las leyes y regulaciones de Ecuador en caso de incumplimiento de las cláusulas aceptadas. Por ello, es fundamental que las personas cuenten con la información adecuada antes de tomar decisiones que puedan afectar a su bienestar económico.

El objetivo central de la tesina es visibilizar la importancia de fortalecer los conocimientos sobre los derechos y obligaciones de los socios al adquirir un crédito en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria, teniendo en cuenta que las normativas están establecidas en lenguaje técnico y dispersas en varios cuerpos legales. Para ello, se utilizará la Metodología del Marco Lógico. Para abordar esta problemática, se plantea el desarrollo de un documento que permita compilar los derechos y obligaciones que las personas adquieren al obtener un crédito en estas instituciones, para que sea socializado. También se propone implementar un protocolo de explicación previa a la obtención de un crédito por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, con la finalidad de que los socios reciban la educación financiera apropiada.

La relevancia del tema planteado radica en la necesidad de promover una mejora en la educación financiera respecto a los derechos y obligaciones de los socios, proporcionándoles información precisa y sencilla, así como perfeccionar la capacitación del personal del área de crédito de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria, para que induzcan a los socios a una cultura de pago responsable de los préstamos, lo que contribuye a reducir la morosidad y fortalece la economía. En conclusión, la elaboración de un documento que recopile de forma sencilla y práctica los derechos y

obligaciones de los socios al obtener un crédito y su posterior difusión garantiza una adecuada comprensión y fortalece la educación financiera.

La estructura de esta tesina se organiza en capítulos que abordan, en primer lugar, la revisión de la literatura sobre la economía popular y solidaria, el sector cooperativo, la educación financiera y el marco legal y regulatorio del crédito en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria; en segundo lugar, la definición del problema; seguido del desarrollo metodológico para encontrar una solución; y, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1. Revisión de la literatura

A continuación, se abordarán conceptos y generalidades que contribuirán a comprender el contexto teórico en el que se desarrolla la tesina. Para ello, se revisarán temas como la economía popular y solidaria, el sector cooperativo, la educación financiera y el marco legal y regulatorio del crédito en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria en Ecuador.

1.1. La Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

La economía popular y solidaria, es una forma de organización económica que se encuentra constitucionalmente reconocida en el artículo 238, y “está pensada por y para los sectores populares, que a diferencia de los modelos liberales buscan garantizar la utilización de su propia fuerza de trabajo, como de los recursos disponibles, la satisfacción de las necesidades básicas a nivel material e inmaterial” (Herrán 2013, 36).

1.1.1 Definición

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), establece que,

se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (art. 1).

De la definición recogida en la ley se desprende que, la economía popular y solidaria se caracteriza por cuanto en dichas organizaciones económicas priman valores de solidaridad, cooperación, reciprocidad, la convivencia con la naturaleza, practicar la humanidad, por encima de la acumulación del capital y beneficio individual.

1.1.2. Estructura

En el Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), establece que, la economía popular y solidaria se integra por “las organizaciones conformadas en los

Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares” (art. 8).

Estas organizaciones tienen como objetivo común su desarrollo y bienestar, y se diferencian por su estructura y enfoque de resultados. Por ejemplo, los sectores comunitarios se conforman en contextos de vecindad o comunidad para su beneficio conjunto, mientras que los sectores asociativos son más formales, como las fundaciones, las cajas de ahorro o las asociaciones civiles, y se unen para mejorar la calidad de vida a través de proyectos específicos.

Las unidades económicas populares pueden ser formales, como emprendimientos o pequeñas empresas, o informales, como grupos de personas que se unen para generar empleo e ingresos para sus miembros. Por último, están los sectores cooperativistas, que tienen una estructura formal y sus miembros conforman una propiedad conjunta con igualdad de derechos en la toma de decisiones y en los beneficios económicos.

1.2. El Sector Cooperativo

En este título se aborda la definición del sector cooperativo, se enumera y describe los principios que guían a este sector, se explica sobre las clases de cooperativas y finalmente se centra en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

1.2.1 Definición

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) define al sector cooperativo como “conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro y de interés social” (art. 21).

La Alianza Cooperativa Internacional define como cooperativa a “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, ii).

Con las definiciones mencionadas anteriormente, se puede entender que una cooperativa es la unión de personas que, a través del trabajo conjunto de sus miembros, buscan una

subsistencia digna que les permita desarrollarse social, cultural y económicamente. Dentro de sus valores, no persigue la acumulación de ganancias, sino el progreso de sus integrantes y la mejora de su calidad de vida.

1.2.2 Principios

Los principios que caracterizan a la organización del sector cooperativo se encuentran recogidos por la Alianza Cooperativa Internacional (2015), y son los siguientes:

1.2.2.1 Afiliación voluntaria y abierta

Significa que, si una persona desea pertenecer a una Cooperativa, está en la libertad de afiliarse y así también de retirarse cuando ya no desee ser parte de la misma.

1.2.2.2 Gestión democrática por parte de los miembros

En las cooperativas existe igualdad de derechos para la toma de decisiones, es decir, cada persona tiene derecho a dar su voto, el cual tiene el mismo peso para todos los miembros.

1.2.2.3 Participación económica de los miembros

Este principio hace referencia a que cada integrante puede recibir de forma proporcional los frutos de los trabajos realizados, pero, además, puede destinar parte de dichos frutos al mejoramiento de la cooperativa o inclusive a otras actividades que sean aprobadas por los miembros.

1.2.2.4 Autonomía e independencia

Este principio se refiere a que ningún ente externo puede interferir en los asuntos internos de las cooperativas.

1.2.2.5 Educación, formación e información

Gracias a este principio, las cooperativas forman a sus miembros sobre sus procesos y los educan sobre los beneficios de la cooperación, con la finalidad de que contribuyan al desarrollo de la cooperativa, e inclusive se extiende a la comunidad en general.

1.2.2.6 Cooperación entre cooperativas

El concepto cooperativo no se limita únicamente a la organización interna de cada Cooperativa, sino que se extiende a todas las del sector, con la finalidad de fortalecer el trabajo conjunto entre ellas, a pesar de que dichas organizaciones se desarrollen en esferas locales, nacionales, regionales o internacionales.

1.2.2.7. Preocupación por la comunidad

El sector cooperativo tiene como fin mejorar la calidad de vida de sus miembros y bajo este principio se extiende además a contribuir al desarrollo de las comunidades donde realizan sus actividades.

1.2.3 Clases de cooperativas

En nuestro país, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) establece que: “Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios” (art.23).

Las cooperativas de producción son aquellas cuya actividad se basa en producir bienes o servicios. Un ejemplo es la Cooperativa de Producción Agropecuaria El Salinerito, dedicada a la producción de queso fresco.

Las cooperativas de consumo se dedican a la comercialización de productos de libre comercio. Un ejemplo es la Cooperativa de Consumo de artículos de primera necesidad UNE del Azuay, que ofrece artículos de primera necesidad.

Las cooperativas de vivienda se dedican a la adquisición de inmuebles o la adecuación de viviendas existentes. Un ejemplo es la Cooperativa de Vivienda 9 de Marzo Coopvimar, que se dedica a actividades como el acondicionamiento, la urbanización, el fraccionamiento de terrenos en solares y la venta de terrenos.

Las cooperativas de servicios tienen como finalidad proporcionar servicios a sus socios o a la comunidad. En este tipo de cooperativas se encuentran, por ejemplo, las de servicios de limpieza, alimentación, salud y transporte. La Cooperativa de Transportes Loja, por ejemplo, se dedica al traslado de pasajeros de una provincia a otra.

Por último, las cooperativas de ahorro y crédito se dedican principalmente a guardar el dinero de sus socios y a dar préstamos. Un ejemplo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica Limitada, que guarda los ahorros de sus socios, ofrece inversiones y créditos.

Ahora bien, se profundizará en el sector cooperativo de ahorro y crédito, el cual, se encuentra constitucionalmente reconocido como parte del Sector Financiero Popular y Solidario, tal como lo establece la Constitución de la República del Ecuador (2008):

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (art. 311).

1.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito e intermediación financiera

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito se consideran, según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) como,

sociedades de personas con identidad cooperativa, organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Financiera (art. 445).

Para explicarlo más fácilmente, “en la cooperativa de ahorro y crédito los miembros acumulan sus ahorros en un fondo común para otorgarse créditos a sí mismos; es decir, se auto conceden préstamos con sus propios ahorros en forma mutua” (García 2013, 16). Entendida la idea anterior, se amplía este concepto de forma que una cooperativa de ahorro y crédito actúa como intermediaria entre el socio que deposita sus ahorros y el socio que solicita un crédito, ya que, al no conocerse entre ellos, la confianza la entregan a dicha organización cooperativa. A este acto se le denomina intermediación financiera.

En Ecuador, conforme a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), las cooperativas de ahorro y crédito pueden ser de dos tipos: las cerradas, que se constituyen cuando los socios que las integran tienen un vínculo en común, como, por ejemplo, la profesión, el gremio o la relación de trabajo. Un ejemplo de esto son la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales Limitada. Por otro lado, están las cooperativas de ahorro y crédito abiertas, que son todas las demás.

1.3.1 Captaciones

Una cooperativa de ahorro y crédito se dedica a la intermediación financiera, por lo que es responsable de la captación de recursos de los socios que depositan su dinero a la vista en sus cuentas de ahorro. Esto significa que los socios pueden retirar o transferir dichos recursos en cualquier momento, así como los depósitos a plazo fijo, también llamados inversiones, cuando entregan su dinero a la cooperativa a un plazo determinado a cambio de intereses. También se encargan de las aportaciones al capital social con el fin de fortalecer la cooperativa.

1.3.2 Créditos

Una vez que la cooperativa de ahorro y crédito recibió los recursos de sus socios a través de las captaciones, debe ofrecer préstamos a los socios que los necesiten para satisfacer alguna necesidad, préstamos que se realizarán una vez cumplidos todos los requisitos y a un plazo determinado y a una tasa de interés.

1.4. Marco legal y regulatorio del crédito en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

El presente título se encarga de dar a conocer sobre los créditos y segmentos de créditos, sobre los derechos y obligaciones de los socios al adquirir un crédito y finalmente la responsabilidad social y ética de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria en el proceso de crédito.

1.4.1 Créditos y segmentos de crédito

El crédito “es considerado una operación financiera que se realiza entre una persona natural en este caso puede ser un socio/a o cliente y una entidad financiera en donde se procede al préstamo de una cantidad de dinero a cambio de ser devuelta en un plazo determinado con un porcentaje de interés” (Arias 2023, 14). No obstante, se añade a este concepto que, un crédito también puede ser otorgado a una persona jurídica.

La Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera a través de la Norma para la Gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (2015) en la cual define al contrato de crédito como un “instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados” (art. 3).

Ahora bien, es necesario conocer que, un crédito puede ser de varios tipos, de acuerdo al destino que se vaya a dar a dicho préstamo, según lo definido por la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera en la Norma general para la constitución, organización y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado (2016), a esto se conoce como segmento de crédito, pues es aquel que “constituye el grupo homogéneo de operaciones crediticias que comparten características comunes, y se clasifican conforme las disposiciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (art 1.10).

De acuerdo con este concepto, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emite las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional (2015) y determina que los segmentos pueden ser los siguientes: Crédito productivo, que a su vez puede ser: productivo corporativo, productivo empresarial y productivo Pymes; microcrédito, que a su vez se subsegmenta en microcrédito minorista, microcrédito de acumulación simple y microcrédito de acumulación ampliada; crédito inmobiliario, crédito de vivienda de interés social y crédito de vivienda de interés público, que a su vez se subsegmenta en crédito de vivienda de interés social y crédito de vivienda de interés público; crédito de consumo, crédito educativo y crédito de inversión pública.

De acuerdo con la segmentación y subsegmentos de créditos, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera fija máximos de tasas de interés, que posteriormente publica el Banco Central del Ecuador, con el objetivo de que las instituciones financieras del Sistema Financiero Nacional las cumplan y las hagan conocidas al público en general.

Para ejemplificar lo mencionado en los párrafos anteriores, revisamos el crédito de microcrédito, que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a través de las Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional (2015) establece que se puede otorgar para el financiamiento de “actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por las entidades del Sistema Financiero Nacional” (art. 1.2).

Además, dentro de este segmento de crédito, se debe revisar, de acuerdo al volumen de ventas del solicitante del crédito, a qué tipo de subsegmento puede aplicar, así lo define la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a través de las Normas que regulan la fijación de tasas de interés activas efectivas máximas (2015):

- a. Microcrédito Minorista, a los solicitantes que registren ventas anuales iguales o inferiores a \$20,000.00, se aplica la tasa de interés activa efectiva máxima de 28.23% anual.
- b. Microcrédito de Acumulación Simple, a los solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a \$20,000.00 y hasta \$120,000.00, se aplica la tasa de interés activa efectiva máxima de 24.89% anual.
- c. Microcrédito de Acumulación Ampliada, a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a \$120,000.00 y hasta \$300,000.00, se aplica la tasa de interés activa efectiva máxima de 22.05% anual.

Se destaca la importancia que tiene el crédito en la economía, no solo en la esfera personal y familiar, sino también en la economía local, comunitaria, regional, nacional e internacional. El financiamiento responsable permite iniciar nuevos negocios, aumentar la producción, progresar profesionalmente, acceder a una vivienda propia, satisfacer el deseo de viajar a otros países, entre muchas otras posibilidades. Por ello, es importante conocer de forma clara y sencilla los derechos y obligaciones que se adquieren antes de obtener un crédito.

1.4.2. Derechos y obligaciones al adquirir un crédito en una institución financiera de la economía popular y solidaria

Es fundamental que las personas que desean acceder a un crédito conozcan cuáles son sus derechos y también sus obligaciones, para ello, se inicia con una definición de derechos y posteriormente se abordarán las obligaciones.

1.4.2.1 Derechos

Al hablar del derecho de un individuo, se entiende que “alude a las prerrogativas que tiene una persona para exigir de los demás un determinado comportamiento” (Antinori 2006, 27). Es por ello que, dentro de nuestro país Ecuador, los derechos de las personas se encuentran reconocidos, tal como lo establece la Constitución de la República del Ecuador (2008),

primero en el cuerpo normativo supremo que es la Constitución y por debajo de ella, en “los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos” (art. 425).

La jerarquía de leyes se expone con la finalidad de que se comprenda que, por ejemplo, un reglamento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito no puede contradecir una resolución emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, puesto que jerárquicamente está por debajo de esa norma. Así, si la resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establece que, la tasa máxima de interés para el subsegmento de crédito Microcrédito de Acumulación Simple es de 24.89% anual, una Cooperativa de Ahorro y Crédito no podrá fijar una tasa del 25% anual para este segmento de crédito, toda vez que, no puede contradecir a una normativa superior.

Ahora bien, con este entendimiento, se tiene la certeza de que, al adquirir un crédito, la Cooperativa de Ahorro y Crédito no podrá cobrar un interés mayor al estipulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y en caso de que lo haga, el socio o cliente tiene el derecho de denunciar a dicha entidad financiera ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Cuando una persona solicita un crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, tiene el derecho a ser informado sobre el producto de crédito y contar con toda la información que corresponda a éste, en el que incluye el tipo de crédito, tipo de amortización, la tasa de interés, recargos que se le cobrarán en caso de incumplimiento, acceso a un seguro de desgravamen, acceso a otros seguros y la cobertura de los mismos, sobre el derecho a realizar abonos al capital, entre otros inherentes al producto. Así, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, emite la Norma de Servicios Financieros de las entidades del sector financiero Popular y Solidario (2015), establece que:

El socio/cliente o usuario tiene derecho a ser informado de forma previa sobre las condiciones, requisitos, procedimientos y cargos de los servicios financieros; a recibir servicios de calidad y elegirlos con libertad; y a manifestar su inconformidad con la

prestación de un servicio, solicitar las debidas aclaraciones, y recibir una respuesta oportuna por parte de la entidad (Art. 294).

Además, al solicitar un crédito, una persona tiene derecho a que su información sea tratada mediante procesos que protejan su información personal y los documentos que entrega a la entidad, así como a no ser discriminado, lo que significa que: Una institución financiera de la economía popular y solidaria no debe negar un crédito a una persona por cuestiones que nada tengan que ver con los requisitos del crédito, como su género, etnia, pertenencia a un grupo político, religión, lugar de residencia, ocupación o profesión, nivel de educación u otras cuestiones que atentan contra la igualdad entre las personas.

Una vez aprobado el crédito, el beneficiario tiene derecho a que se le desembolse el dinero en la cuenta que solicite y a ser informado de las obligaciones que adquiere al recibir el crédito, lo que incluye el conocimiento de los recargos por impago, de las gestiones de cobro y de las acciones judiciales en contra de la persona y en contra de los bienes tanto del deudor como del garante, dependiendo del caso.

1.4.2.2 Obligaciones

La obligación es el “vínculo establecido entre dos personas (o grupo de personas), por el cual una de ellas puede exigir de la otra la entrega de una cosa, o el cumplimiento de un servicio (hacer) o de una abstención (no hacer)” (Borda 1994 citado en Arnau 2009, 19).

Pues bien, una vez recibido el dinero de la entidad financiera, lo más lógico es pagar conforme al valor y la fecha indicados en la tabla de amortización. Cumplida esta de forma regular, no tendrá otras obligaciones adicionales.

Ahora bien, en caso de que no se cumpla con el pago de los valores en las fechas establecidas, se generan otras obligaciones relacionadas con el incumplimiento del contrato de crédito. Así, además del capital amortizado e interés pactado, se genera el interés de mora, el cual, dependiendo del número de días transcurridos, Podría ser como máximo del 0,1 veces la tasa de interés pactada, conforme al tipo de segmento de crédito, según lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional (2015):

Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación (...), en función de la siguiente tabla:

Figura 1.1 Recargos por morosidad

DÍAS DE RETRASO RECARGO POR HASTA EL DÍA DE PAGO	MOROSIDAD HASTA
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
más de 60	10%

Fuente: Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional (2015).

Adicionalmente, si la institución financiera realiza gestiones de cobranza, que sean demostrables, es decir, que se hayan realizado notificaciones para realizar el cobro, más no cargar estos rubros de forma automática únicamente por haber incurrido en mora; y si además, cuenta con la autorización del socio en el contrato de crédito, la Cooperativa de Ahorro y Crédito, cargará el valor de dichas gestiones a la persona deudora, de conformidad a lo establecido por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera a través de la Norma de Servicios Financieros de las entidades del sector financiero Popular y Solidario (2015), conforme a la siguiente tabla:

Figura 1.2 Recargos por cobranza

Cargo* (Dólares)		RANGO DE DÍAS VENCIDOS			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
Rango de cuota (Dólares)	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

Fuente: Norma de Servicios Financieros de las entidades del sector financiero Popular y Solidario (2015).

Posteriormente, en caso de que a pesar de las gestiones de cobranza el socio siga incumpliendo, de acuerdo al contrato suscrito, si se encuentra establecido en el mismo, la institución financiera de la economía popular y solidaria podrá acelerar el pago de las cuotas y cobrar la totalidad de los valores pendientes y seguir con las acciones judiciales para el cobro de lo adeudado a través de un juicio en contra de deudores y garantes de ser el caso.

1.4.3 Responsabilidad social y ética de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria en el proceso de crédito

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) establece que “las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios (...) la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas” (art. 4).

Por su lado, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de la Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda (2024) estableció que “las entidades deberán asumir su responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades a las que sirven y respetando los derechos humanos, el medio ambiente y los principios de justicia social” (art. 4). Además, indica que “las entidades deberán adherirse a estándares éticos y promover la integridad en todos los aspectos de sus operaciones, fomentando la confianza y la seguridad entre las personas socias y la comunidad en general” (art. 4). Norma que para la presente fecha se encuentra derogada, pero que nos da un panorama claro sobre la responsabilidad social y ética de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria.

Para el presente caso, las instituciones financieras de la economía popular y solidaria pueden ejecutar acciones claras en la capacitación, en especial, los empleados de las áreas de crédito para que conozcan de forma clara el proceso de crédito y todo lo que éste conlleva, así como también los derechos y obligaciones de los socios que acceden a uno o varios de ellos, con la finalidad de que puedan transmitir de forma clara y ética estos conocimientos a los socios. La Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, a través de la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y

Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda (2015), define al proceso de crédito así:

Proceso de crédito. - Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso (art. 3).

Las instituciones financieras de la economía popular y solidaria no deben alejarse de los principios que las definen, sino que deben asumir el papel que les corresponde como entidades preocupadas por el desarrollo de su comunidad y por mejorar la calidad de vida de cada uno de sus miembros. Por ello, deben proporcionar una educación financiera real a sus socios, empleados y comunidad en general, para que puedan tomar decisiones adecuadas en el ámbito de sus finanzas. Para ello, los directivos deben aprobar reglamentos y procesos encaminados a que sus socios estén correctamente informados y educados.

1.5. Educación financiera

En el presente título, se da a conocer la definición de la educación financiera, con la finalidad de comprender cuál es la importancia de la misma, para culminar abordando los programas de educación financiera en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria.

1.5.1. Definición

La educación financiera se define como “el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico” (OECD 2005 citado en Ruiz 2011, 1).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de la Norma de Control Sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera (2020) definía a la educación

financiera como el “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” (art.3).

Con el transcurso del tiempo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, reformó este concepto a través de la resolución número SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172 Norma de Control Sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera (2024) y actualmente define a la educación financiera como,

conjunto de competencias y capacidades (cognitivas, actitudinales y socioemocionales) evidenciadas en la toma de decisiones informadas y razonadas, en el ámbito de las finanzas cotidianas y personales, así como en diversos aspectos del futuro próximo, con base en el conocimiento y la comprensión del contexto económico local, regional y mundial con el fin de fortalecer la igualdad de oportunidades (art.3).

La educación financiera se basa en la enseñanza y el aprendizaje de temas relacionados con las finanzas, de manera que se pueda comprender y tomar decisiones financieras que contribuyan a mejorar la calidad de vida. En este proceso de instrucción, las personas aprenden sobre el ahorro, las inversiones, el crédito, el sobreendeudamiento, los ingresos y gastos personales y familiares, los seguros, los derechos y obligaciones, entre otros aspectos fundamentales que les permitirán tomar decisiones de manera consciente sobre su futuro económico.

1.5.2. Importancia de la educación financiera

La educación financiera tiene gran importancia porque “permite a los individuos mejorar la comprensión de conceptos y productos financieros, prevenir el fraude, tomar decisiones adecuadas a sus circunstancias y necesidades y evitar situaciones indeseables derivadas bien de un endeudamiento excesivo o de posiciones de riesgo inadecuadas” (España y CNMV 2008 citado en Ruiz 2011, 3).

Para que una persona esté educada financieramente, debe recibir formación en este campo, por lo que se destaca el papel de las instituciones financieras en la educación financiera, ya que, al manejar todo tipo de conceptos financieros, están capacitadas para proporcionarlos a

través de programas, documentos, carteles, vídeos, etc., con la finalidad de que la mayoría de la población pueda acceder a nuevos y mejores conocimientos que les permitan su desarrollo económico.

En el Ecuador, dentro de la economía popular y solidaria, la educación financiera es un tema que se sigue desarrollando con la finalidad de que todas las instituciones financieras que forman parte, la implementen como parte de sus iniciativas y programas dirigidos a sus socios y a la comunidad en general, para ello la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de la Norma de Control Sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera (2024), obliga a las cooperativas de ahorro y crédito a implementar programas de educación financiera para obtener al menos los siguientes beneficios para las personas,

- a. Mejorar su comprensión de cómo los productos y servicios financieros impactan a lo largo de las distintas etapas de la vida, considerando las experiencias específicas de mujeres y hombres; y, sus actividades económicas;
- b. Adquirir mayor conocimiento para identificar los riesgos y oportunidades financieras, reconociendo las posibles disparidades de género en estos aspectos;
- c. Desarrollar habilidades que contribuyan a mejorar la toma de decisiones financieras, considerando las necesidades y circunstancias particulares de todas las personas;
- d. Fomentar hábitos de ahorro y planificación de gastos que tengan en cuenta las diversas realidades económicas y financieras, promoviendo la equidad en el ámbito de la economía popular y solidaria en Ecuador; y,
- e. Aumentar la resiliencia financiera para mejorar la capacidad de enfrentarse a eventos atípicos e impredecibles de gran impacto (art.1).

La educación financiera tiene gran importancia puesto que permite a las personas comprender conceptos básicos relacionados a las finanzas, aprender a comportarse de acuerdo a lo estudiado y mantener una actitud financiera positiva a largo plazo, además, “proporciona los elementos necesarios para comprender temas económicos y financieros que afectan a la economía en general. Así, los hogares entienden mejor las políticas sociales y económicas que se ejecutan en un país y están más preparados para soportar un shock macroeconómico” (Lusardi y Mitchell 2013 citado en Bonilla, Monteros y Cerezo 2022, 11).

Se considera necesario recalcar la importancia de la educación financiera, no solo en el ámbito de la población adulta, sino también en el de la infancia. Hay que adaptar los

conceptos y programas que permitan formar a los más jóvenes en cuanto a las decisiones financieras, lo que les permitirá crear hábitos y afrontar mejor la vida adulta.

1.5.3. Programas de educación financiera en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de la Norma de Control Sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera (2024) define como programa de educación financiera a,

un plan estructurado y organizado que ofrece una serie de actividades y recursos diseñados para enseñar a los participantes sobre diversos aspectos de las finanzas personales. Responde a una política de corto, mediano o largo plazo orientada a generar o reforzar conocimientos sobre temas financieros en el público objetivo, promover el desarrollo de habilidades y actitudes en el uso adecuado de productos y servicios financieros, que permitan un cambio de comportamiento, y que deben ser implementados de manera inclusiva desde un enfoque de género e interseccional por las entidades; y que finalmente se traduzca en un incremento del bienestar financiero de las personas. Comprende diferentes modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, entre otros (art 3).

Para que se lleve a cabo la ejecución de estos programas de educación financiera, inclusive el ente de control aborda los contenidos que considera relevantes y deben ser incluidos como son los principios cooperativos, el ahorro y la inversión, la planificación y el presupuesto, el endeudamiento responsable, los productos y servicios financieros, los servicios digitales, la sensibilización en materia de género, la resiliencia financiera, los derechos de los usuarios financieros. Además, es indispensable que los programas de educación financiera tengan un enfoque inclusivo en el cual se contemple a grupos vulnerables, grupos con barreras de acceso y con diferencias culturales.

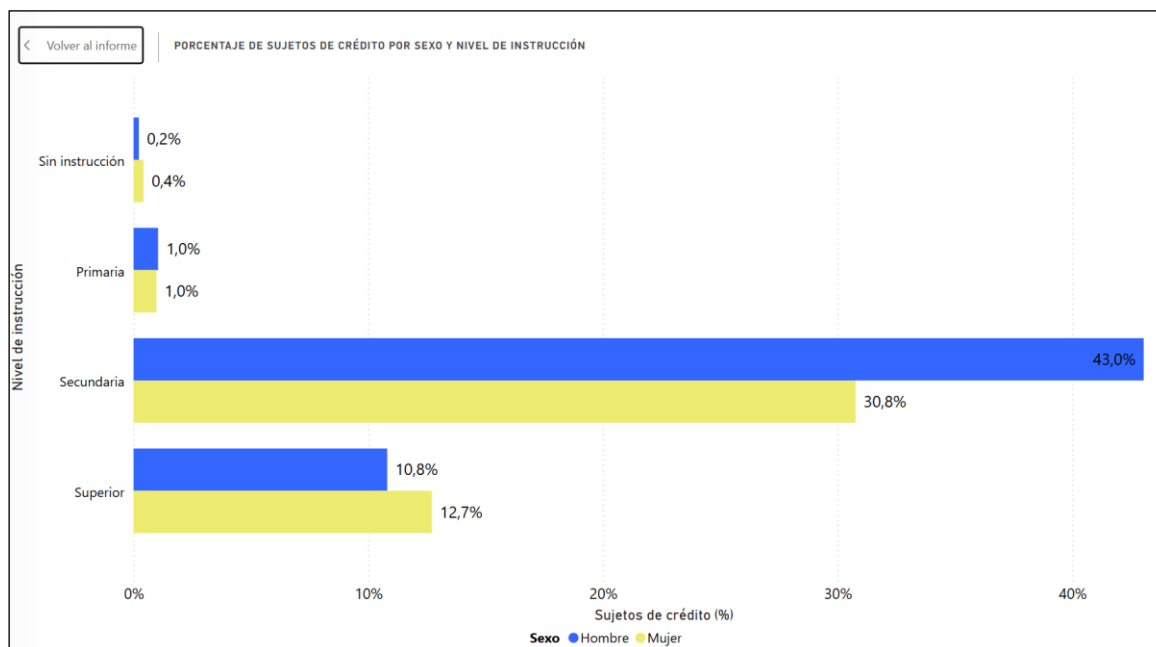
Capítulo 2. Definición del problema

“El proceso de planificación nace con la percepción de una situación problemática y la motivación para solucionarla” (Ortegón, Pacheco y Prieto 2005, 15). Es por ello que, a continuación, se expone el diagnóstico situacional, el análisis del entorno y la matriz del diagnóstico situacional, mismos que permitirán comprender el problema que se plantea dentro del presente estudio, sobre el desconocimiento de los derechos y obligaciones que adquieren los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, al obtener un crédito.

2.1. Diagnostico situacional

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a través de su portal estadístico, nos muestra que, en 2024, de acuerdo con el nivel de instrucción educativo, el 0,2 % de los hombres y el 0,4 % de las mujeres que accedieron a créditos en Ecuador no cuentan con instrucción educativa; el 1,0 % de los hombres y el 1,0 % de las mujeres poseen instrucción primaria; el 43,0 % de los hombres y el 30,8 % de las mujeres tienen educación secundaria, y el 10,8 % de los hombres y el 12,7 % de las mujeres cuentan con nivel de educación superior (SEPS 2025).

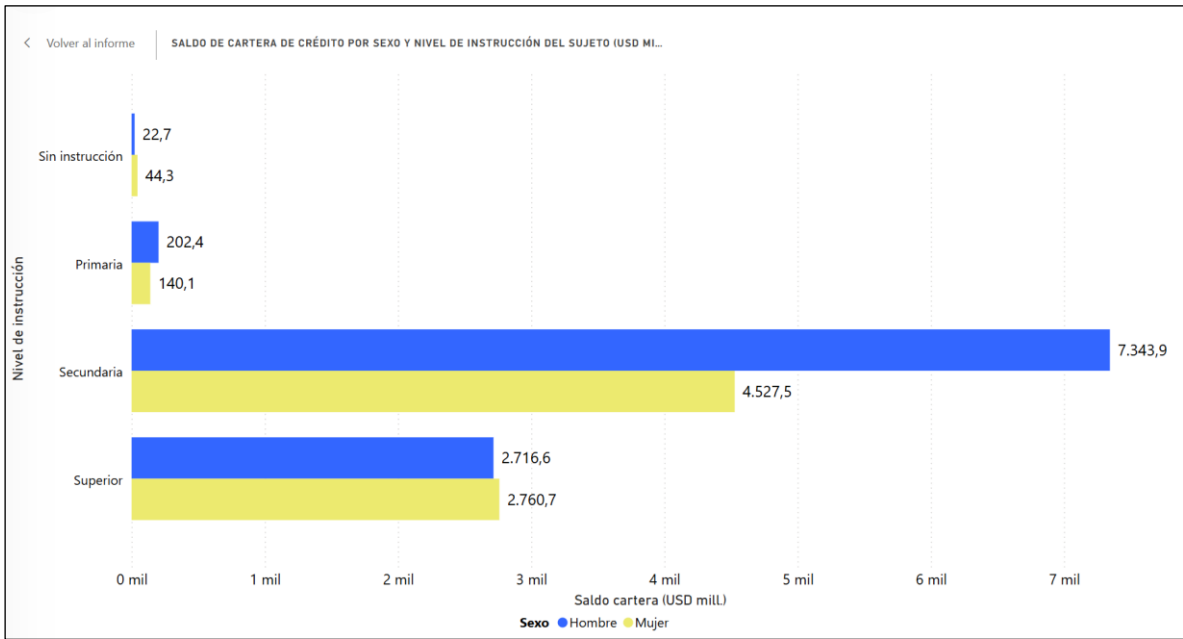
Figura 2.1 Porcentaje de sujetos de crédito por sexo y nivel de instrucción



Fuente: SEPS (2025).

Con la finalidad de revisar la trascendencia de dinero, que mueven las instituciones financieras de la economía popular y solidaria en el Ecuador, se presentan los saldos de cartera de crédito colocada en el año 2024, analizado según el nivel de instrucción de los beneficiarios y desagregado por sexo, muestra que los hombres sin instrucción accedieron a \$22,7 millones de dólares, mientras que las mujeres en la misma situación obtuvieron \$44,3 millones de dólares. En el nivel de instrucción primaria, los hombres recibieron \$202,4 millones de dólares y las mujeres \$140,1 millones de dólares. En el nivel secundario, los hombres obtuvieron \$7.343,9 millones de dólares, en comparación con los \$4.527,5 millones de dólares otorgados a las mujeres. Finalmente, en el nivel de enseñanza superior, los hombres accedieron a \$2.716,6 millones de dólares, mientras que las mujeres obtuvieron \$2.760,7 millones de dólares (SEPS 2025).

Figura 2.2 Saldo de cartera de crédito por sexo y nivel de instrucción del sujeto

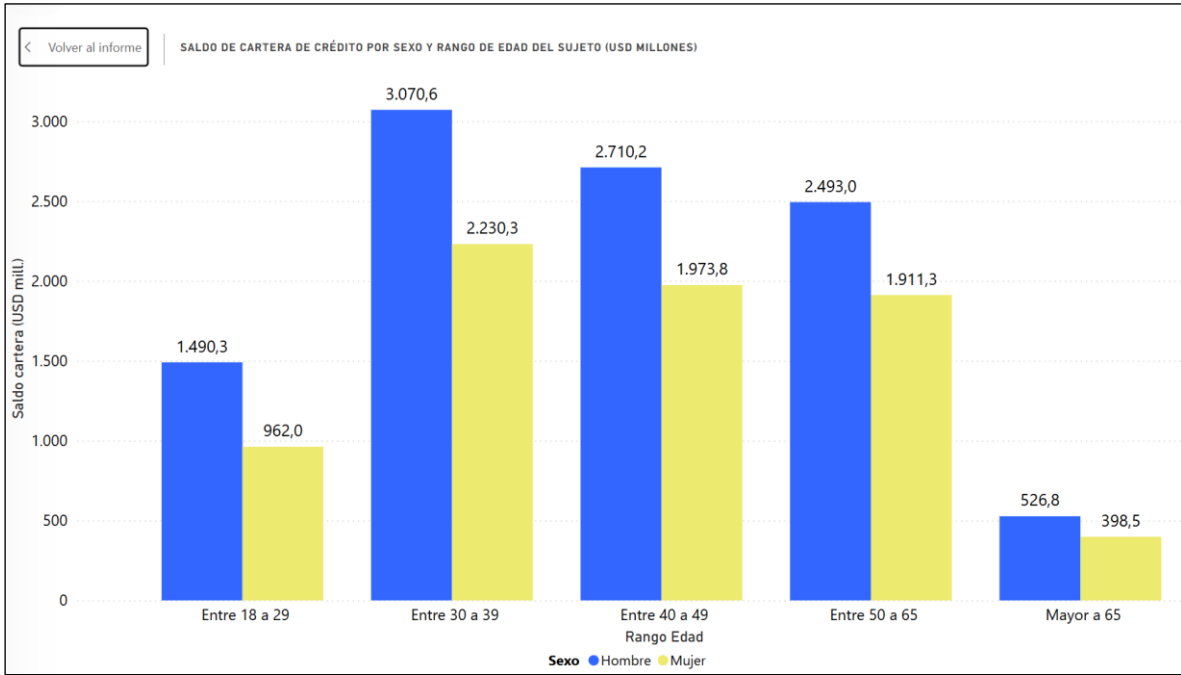


Fuente: SEPS (2025).

Diferenciando el saldo de cartera de crédito por sexo y rango de edad de las personas, en el año 2024, en Ecuador, se otorgó de entre 18 a 29 años de edad, \$1.490,3 millones de dólares a hombres y \$962,0 millones de dólares a mujeres; de entre 30 a 39 años de edad, \$3.070,6 millones de dólares a hombres y \$2.230,3 millones de dólares a mujeres; de entre 40 a 49 años de edad, \$2.710,2 millones de dólares a hombres y \$1.973,8 millones de dólares a mujeres; de entre 50 a 65 años de edad, \$2.493,0 millones de dólares a hombres y

\$1.911,3 millones de dólares a mujeres; y a mayores a 65 años de edad, \$526,8 millones de dólares a hombres y \$398,5 millones de dólares a mujeres (SEPS 2025).

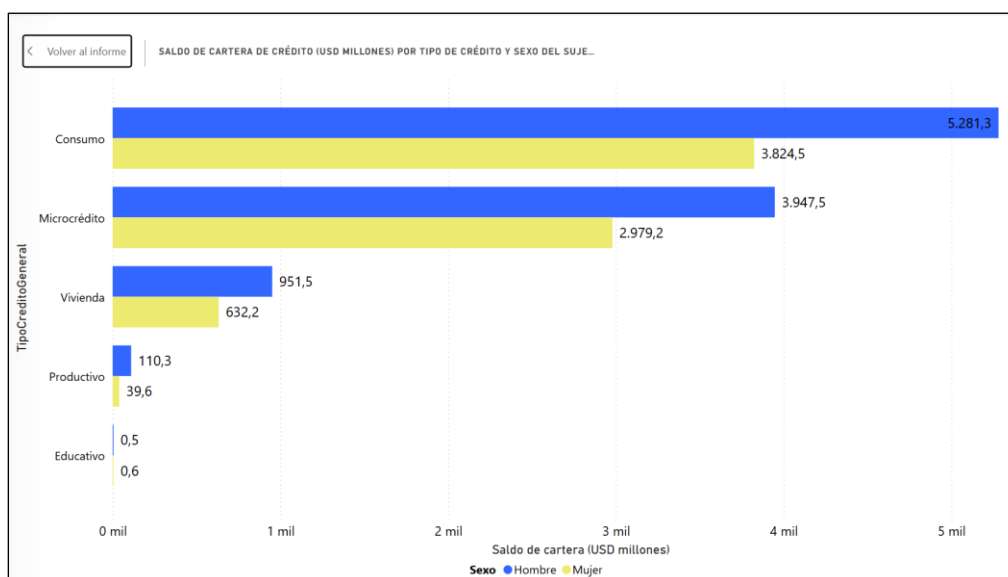
Figura 2.3 Saldo de cartera de crédito por sexo y rango de edad del sujeto (USD millones)



Fuente: SEPS (2025).

Respecto al destino del crédito y diferenciado por sexo del sujeto, en el Ecuador, en el año 2024 se otorgaron créditos del segmento consumo en \$5.281,3 millones de dólares a los hombres y en \$3.824,5 millones de dólares a mujeres; para el segmento de microcrédito, se otorgó \$3.947,5 millones de dólares a hombres y \$2.979,2 millones de dólares a mujeres; para créditos de vivienda se otorgó \$951,5 millones de dólares a hombres y \$632,2 millones de dólares a mujeres; para el segmento productivo se otorgaron \$110,3 millones de dólares a hombres y \$39,6 millones de dólares a mujeres; y finalmente, para créditos educativos se otorgaron \$0,5 millones de dólares a hombres y \$0,6 millones de dólares a mujeres, tal como se muestra en la figura siguiente (SEPS 2025).

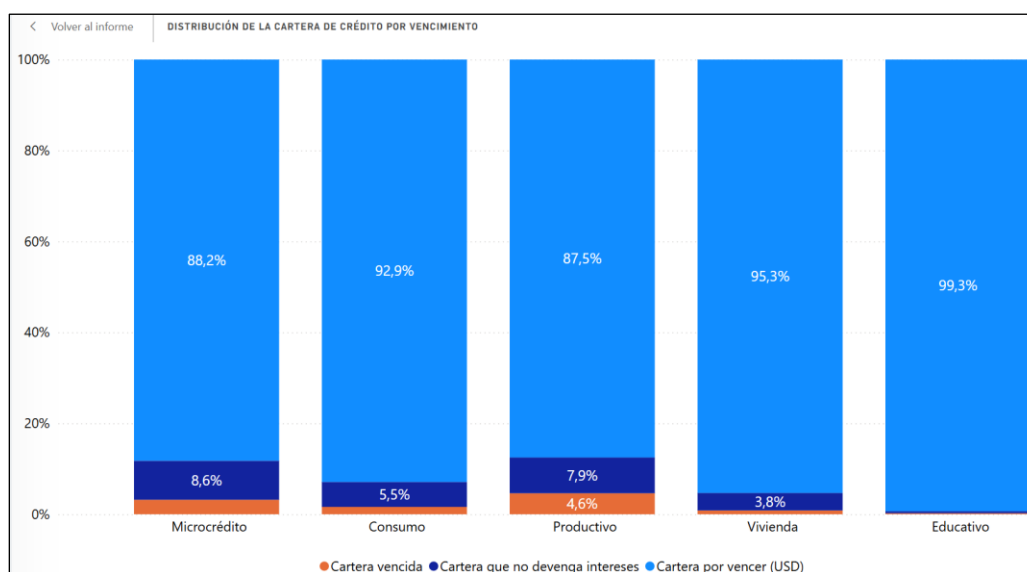
Figura 2.4 Saldo de cartera de crédito por tipo de crédito y sexo del sujeto



Fuente: SEPS (2025).

A continuación, se presenta la distribución de la cartera de crédito vista desde el vencimiento, en el año 2024, en el Ecuador, la cartera vencida de microcrédito tiene el 3,18%, la cartera vencida de consumo el 1,61%, la cartera vencida de productivo tiene el 4,61%, la cartera vencida de vivienda el 0,83% y la cartera vencida de educativo el 0,21%. En total, se muestra que dichos porcentajes representan el 8,8% de morosidad en la cartera colocada (SEPS 2025).

Figura 2.5 Distribución de la cartera de crédito por vencimiento



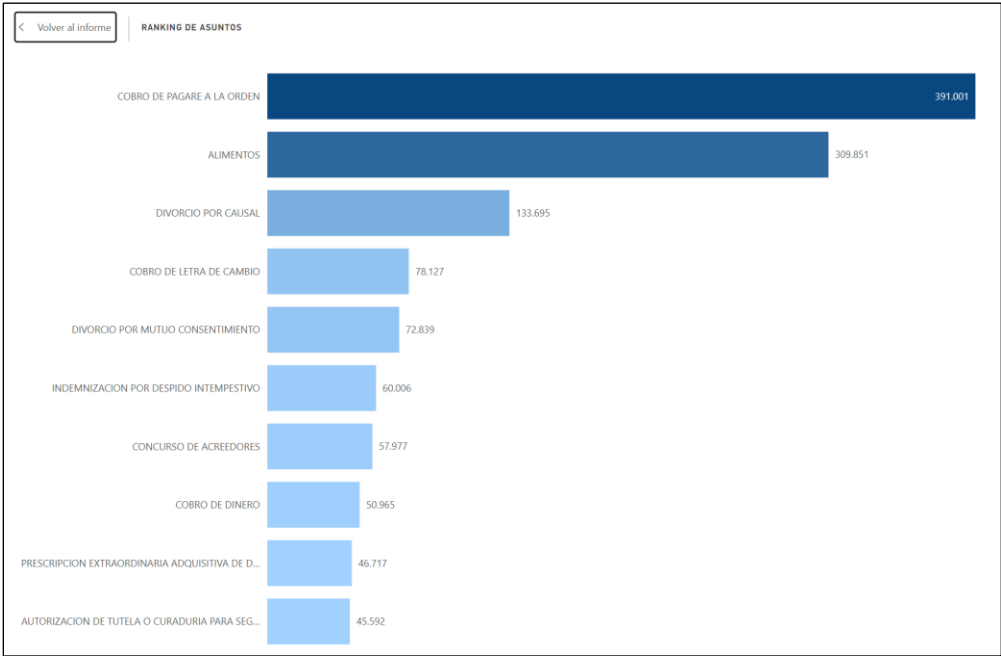
Fuente: SEPS (2025).

De acuerdo con los datos revisados anteriormente, se verifica que, en Ecuador en 2024, la mayor parte de los créditos se otorgaron a hombres y mujeres con nivel de instrucción secundaria, que los rangos de edad a quienes se les otorgaron mayores valores de crédito fueron los hombres de entre 30 y 39 años de edad; que el destino de los créditos otorgados fue, en su mayoría, para consumo, y que, del total de la cartera colocada, se presentó una morosidad del 8,8 %.

Una vez que los créditos presentan morosidad, de acuerdo a las políticas de cada institución financiera, después de un cierto número de cuotas vencidas, pasarán a una etapa judicial, en la cual, una vez iniciado un proceso judicial, los beneficiarios del crédito deberán pagar además del número de cuotas vencidas, la totalidad del saldo capital, más los intereses pactados, intereses de mora y los que se llegaren a considerar dentro dicho juicio.

Para tener una visión más clara de los procesos judiciales que se inician a nivel nacional por el cobro de pagarés a la orden —documento que se firma al otorgar el crédito—, a continuación, se muestran las estadísticas por ranking de asuntos, que indican que el cobro de pagarés a la orden es el juicio más común en 2024, con 391 001 causas ingresadas, superando incluso al juicio de alimentos.

Figura 2.6 Ranking de asuntos del año 2024



Fuente: SATJE (2025).

Al obtener un crédito, el socio adquiere también derechos y obligaciones que están dispersos en las leyes y normativas vigentes de Ecuador, como el Código Civil, el Código de Comercio, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados. Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entre otras, que además se encuentran descritas en un lenguaje técnico, lo que dificulta la comprensión de los socios para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones con pleno conocimiento.

Para el presente caso, los sujetos de estudio son los socios que obtienen créditos en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria; la localidad es en Ecuador; la temporalidad, en el año 2024; las características distintivas son los derechos y obligaciones que adquieren los socios al obtener un crédito; y el entorno, va ligado al social y cultural, por los bajos niveles de escolaridad; económico, por los bajos recursos económicos y necesidades de liquidez; normativo y político, ya que las normas y leyes se encuentran dispersas en varios cuerpos legales, y, entorno tecnológico, por el desconocimiento del uso de herramientas tecnológicas para informarse.

Con los antecedentes expuestos, el presente proyecto pretende desarrollar la planificación del desarrollo de un documento de fácil comprensión que recopile los derechos y obligaciones dispersos en varias leyes que los socios de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria adquieren al obtener un crédito. También se pretende diseñar un protocolo de explicación previa a la concesión del crédito a los socios, con la finalidad de que las instituciones financieras de la economía popular y solidaria proporcionen toda la información necesaria respecto a los derechos y obligaciones que los socios adquieren con el crédito otorgado, en cumplimiento de la responsabilidad social y ética, y bajo los principios de educación, formación e información, y preocupación por la comunidad.

2.1.1 Análisis del entorno

Para comprender la problemática planteada es necesario precisar el análisis del entorno del problema planteado, el cual permite evidenciar situaciones que inciden en el proyecto; la problemática se encuentra fundamentada en cuatro pilares, estos son, la dimensión social y cultural, misma que hace referencia a la cultura, la ética, la educación o formación que las

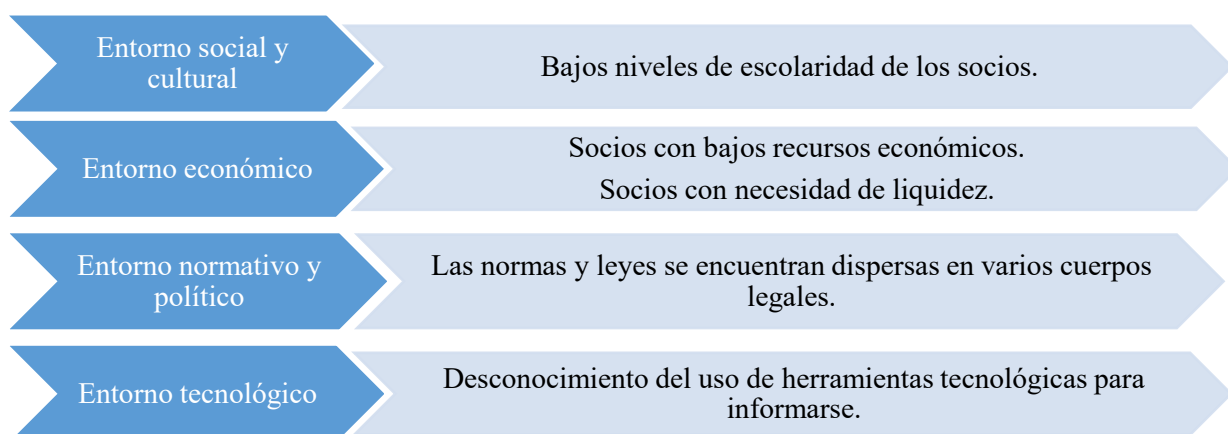
personas tengan respecto a los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito, por lo que se analiza el nivel de escolaridad.

La dimensión económica permite analizar los recursos económicos de los que disponen las personas y la necesidad de liquidez para desarrollar sus actividades económicas. Por otro lado, la dimensión normativa y política es fundamental, ya que a través de las normativas y leyes se regulan los derechos y obligaciones de los socios que acceden a créditos.

Finalmente, la dimensión tecnológica permite mejorar el conocimiento de los derechos y obligaciones de los socios que acceden a un crédito, pero el desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas hace que no se aproveche de forma correcta.

En la figura que se desarrolla a continuación, se muestra de forma resumida y gráfica el análisis del entorno correspondiente al problema planteado en la presente tesina:

Figura 2.7 Análisis del entorno



Elaborado por la autora.

2.1.2. Matriz de diagnóstico situacional

En la matriz de diagnóstico situacional, se define la problemática central y se muestran las principales causas y causas subyacentes, así como también las posibles soluciones al problema planteado. Esta matriz se desarrolla toda vez que “en la gestión de proyectos con enfoque de marco lógico se declara la identificación como la etapa inicial o de gestación de la intervención, que comprende cuatro fases, momentos o trabajos principales

denominados: análisis de participación, análisis de problemas, análisis de objetivos, análisis de alternativas” (Hernández et al. 2022, 107).

Tabla 2.1 Matriz de diagnóstico situacional

	¿Por qué? (problema 1)	¿Por qué? (problema 2)	¿Hay solución? ¿cuál?
Desconocimiento sobre los derechos y obligaciones que adquieren los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria, al obtener un crédito.	Escasa comprensión del lenguaje técnico legal que engloban los derechos y obligaciones, al obtener un crédito.	Dispersión en varios cuerpos normativos, sobre los derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito.	Compilar en un documento sobre los derechos y obligaciones de los socios que acceden a créditos.
		Complejidad de los términos utilizados en los cuerpos legales, aplicables a derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito.	Simplificar el contenido de los cuerpos legales aplicables sobre los derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito.
	Escasa información proporcionada por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a sus socios, al obtener un crédito.	Inexistencia de un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito, a los socios.	Diseñar un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito, a los socios.
	Escasa capacitación en derechos y obligaciones a los socios que obtienen un crédito.	Los programas de educación financiera no contemplan contenidos sobre derechos y obligaciones de los socios, al adquirir un crédito.	Concientizar a los socios sobre la importancia de conocer sus derechos y obligaciones.
		Inexistencia de políticas internas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que prioricen la educación de los socios enfocada a derechos y obligaciones al adquirir un crédito.	Establecer políticas internas que prioricen la educación de los socios enfocada a derechos y obligaciones, al adquirir un crédito.

Elaborado por la autora.

2.2. Justificación del proyecto

Este proyecto busca abordar el desconocimiento de los derechos y obligaciones de los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria cuando adquieren un crédito. Su justificación radica en la necesidad de promover la educación financiera como herramienta clave para fortalecer la transparencia, la responsabilidad y el empoderamiento de los socios, y así contribuir al desarrollo sostenible del sector y a una gestión más responsable de los recursos financieros.

Con el desarrollo del presente proyecto se pretende visibilizar que los derechos y obligaciones de los socios que obtienen créditos en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria están dispersos en varias normativas legales y reglamentarias, y están descritos en un lenguaje difícil de comprender. Por tanto, se pretende contribuir a mejorar los conocimientos de los socios mediante el desarrollo de un documento sencillo que recopile los derechos y obligaciones y permita comprenderlos, dirigido a personas sin instrucción, con instrucción primaria y secundaria, ya que son quienes de forma mayoritaria acceden a los créditos.

Además, se pretende que las instituciones financieras de la economía popular y solidaria elaboren un protocolo de explicación previa al crédito sobre los derechos y obligaciones que adquieren los beneficiarios de los créditos, con lo que se concienciarán para implementar mejor la educación financiera y promover la práctica de los principios sobre educación, formación, información y preocupación por la comunidad.

La realización del proyecto supondrá una aportación significativa para la población que solicita créditos en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria, ya que mejorará sus conocimientos sobre sus derechos y obligaciones, especialmente entre las personas sin formación superior. Además, beneficiará a las propias instituciones financieras, ya que podrán contar con un protocolo que les permita explicar e informar de forma sencilla y clara sobre los derechos y responsabilidades de los beneficiarios de los créditos, lo que contribuirá a reducir las tasas de morosidad e incrementar sus ingresos.

2.2.1. Causas del problema

Una vez que se ha identificado el problema, es necesario visibilizar las causas que lo generaron, para ello, es importante conocer que “las causas del problema central se agrupan

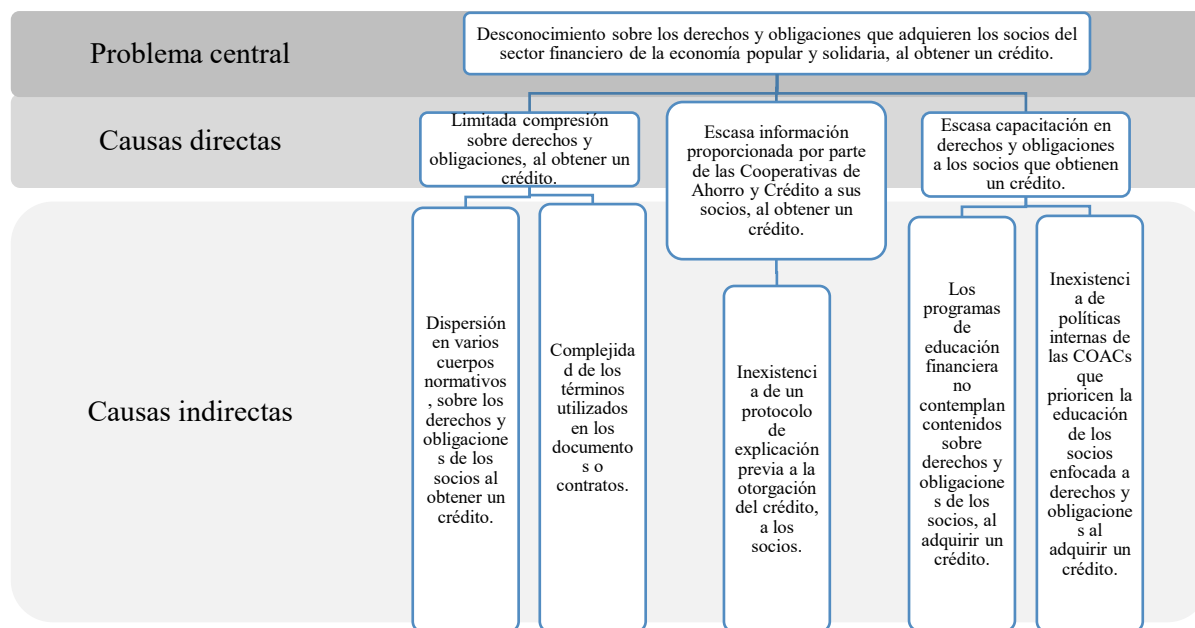
y jerarquizan de acuerdo a su relación con el problema mismo, para lo cual se dividen por niveles” (Crespo 2015, 34).

En el presente caso, las causas directas podrán tener una o varias causas indirectas, “las que afectan directamente al problema se denominan causas directas o de primer nivel (...) Las causas que dan origen a las causas directas se denominan causas indirectas o de segundo nivel” (Crespo 2015, 34). Así, la causa directa de tener una limitada comprensión sobre derechos y obligaciones, al obtener un crédito, tiene como causas indirectas a la dispersión en varios cuerpos normativos, de los derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito; y, a la complejidad de los términos utilizados en los documentos o contratos.

La causa directa de escasa información proporcionada por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a sus socios, al obtener un crédito, tiene como causa indirecta la inexistencia de un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito, a los socios.

Finalmente, la causa directa de la escasa capacitación en derechos y obligaciones de los socios que obtienen un crédito son los programas de educación financiera que no contemplan contenidos sobre estos derechos y obligaciones, y la inexistencia de políticas internas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que prioricen la educación de los socios en este aspecto.

Figura 2.8 Causas del problema



Elaborado por la autora.

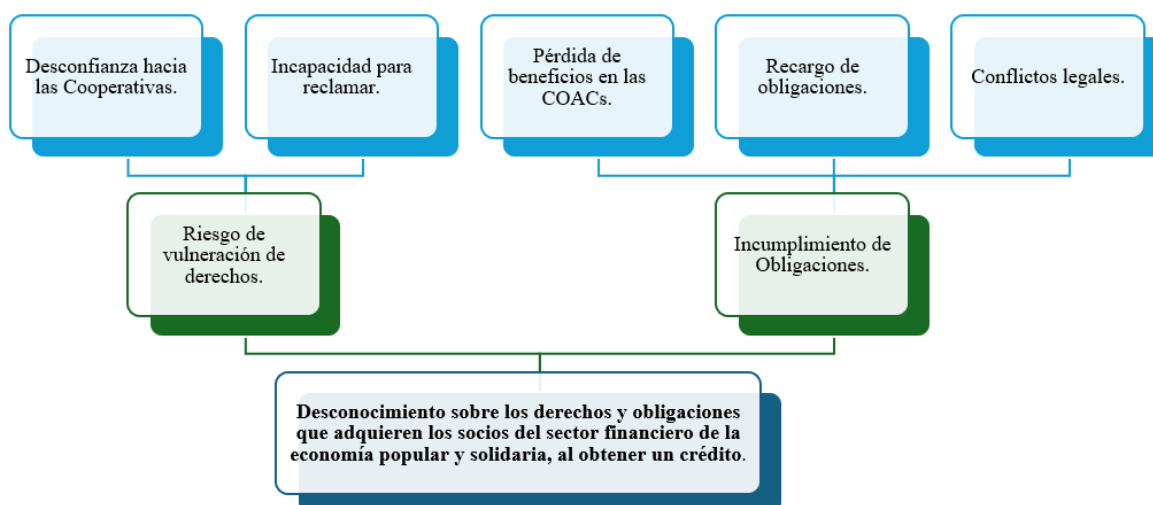
2.2.2. Efectos del problema

Al tener la problemática planteada, con sus respectivas causas directas e indirectas, a continuación, se debe revisar los efectos del problema, los cuales “son las consecuencias de la situación planteada como problema central. Indican por qué es importante resolver el problema. La identificación de efectos se hace aplicando un procedimiento similar al utilizado para identificar las causas (lluvia de ideas y lista de efectos)” (Crespo 2015, 36).

Considerando lo dicho por Crespo, se debe responder “¿Si el problema no se soluciona, qué consecuencias tendría? El resultado es una lista de efectos clasificados de la manera siguiente: efectos actuales (los que existen y pueden ser observados) y efectos potenciales (probables de producirse si no se soluciona el problema)” (Crespo 2015, 36).

En el presente caso, se identifica que el problema planteado podría vulnerar los derechos de los socios y generar desconfianza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como incapacidad para reclamar sus derechos. Además, podría dar lugar al incumplimiento de las obligaciones, lo que supondría la pérdida de beneficios de los socios, recargo de obligaciones e incluso conflictos legales, que se podrían evitar si se hiciera frente al problema con las soluciones propuestas.

Figura 2.9 Efectos del problema



Elaborado por la autora.

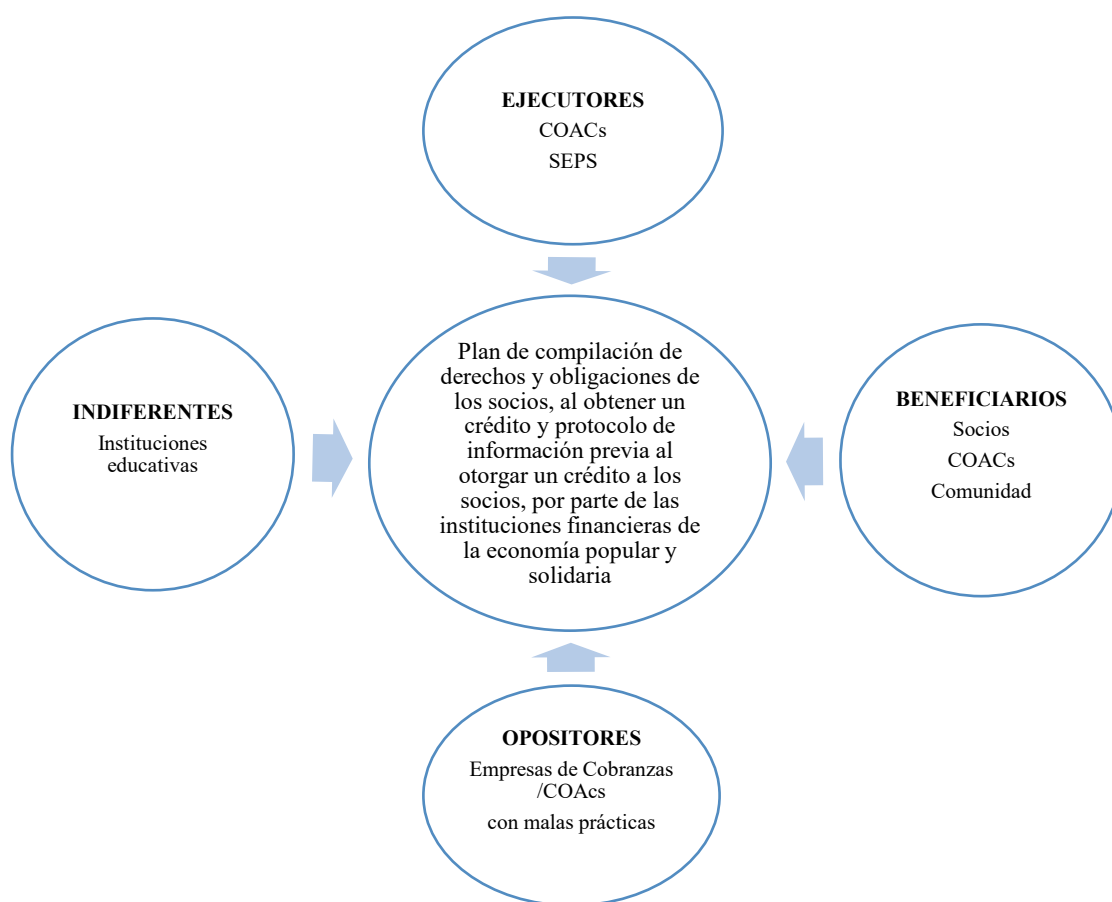
2.2.3. Matriz de involucrados

Previo a desarrollar la matriz de involucrados, se considera pertinente conocer conceptualmente que:

El análisis de involucrados permite optimizar los beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos. Al analizar sus intereses y expectativas se puede aprovechar y potenciar el apoyo de aquellos con intereses coincidentes o complementarios al proyecto, disminuir la oposición de aquellos con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes (Ortegón, Pacheco y Prieto 2005, 16).

A continuación, se muestra el diagrama de involucrados del proyecto de desarrollo de un documento que recopile los derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito y el protocolo de información previa a la concesión de un crédito a los socios por parte de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria.

Figura 2.10 Matriz de involucrados



Elaborado por la autora.

En el diagrama planteado se observa que los ejecutores del proyecto podrían ser las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en virtud de los principios cooperativos de educación, formación e información y de preocupación por la comunidad, así como la responsabilidad social y ética que tienen con sus socios y comunidad en general; así como también la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, toda vez que al ser el ente de control de las instituciones financieras de economía popular y solidaria, deben verificar que los programas de educación financiera cumplan con estándares adecuados para la fácil comprensión de los conceptos por parte de las personas que acceden a los productos y servicios de las entidades financieras, en especial, de sus derechos y obligaciones.

De esta manera, se observa que los beneficiarios del proyecto son los socios de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria ya que para ellos está dirigido el proyecto, así como para dichas instituciones financieras, ya que contarían con un instrumento que permita educar de mejor manera a sus socios y a la comunidad en general.

Respecto a los opositores, que como su palabra lo indica, son aquellos que tendrían intereses contrapuestos al desarrollo del proyecto, y aquí se encuentran instituciones financieras de la economía popular y solidaria como Cooperativas de Ahorro y Crédito con malas prácticas financieras, es decir, que les sea más conveniente que sus socios no conozcan sus derechos y obligaciones; de este mismo lado, podrían estar empresas de Cobranzas que no respetan los derechos de los socios, es decir, que aprovechan la ignorancia de los socios para transgredir sus derechos.

Finalmente, los indiferentes son aquellos a los que podría no importarles el desarrollo del presente proyecto, como, por ejemplo, las instituciones educativas, como las universidades. No obstante, si consiguieran su apoyo, serían un excelente aliado para la realización del proyecto planteado.

2.2.4. Árbol del problema

Respecto al árbol de problema se entiende que es aquel “en el cual se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión. Se construye integrando el árbol de causas y el árbol de efectos” (Crespo 2015, 37).

En el presente caso, el problema central identificado es el desconocimiento de los derechos y obligaciones de los socios de las instituciones del sector financiero de la economía popular y solidaria al obtener un crédito, problema originado por la escasa comprensión del lenguaje técnico legal de los derechos y obligaciones por parte de los socios, debido a la gran dispersión de estos en varios cuerpos normativos, así como a la complejidad de los términos utilizados en los cuerpos legales aplicables.

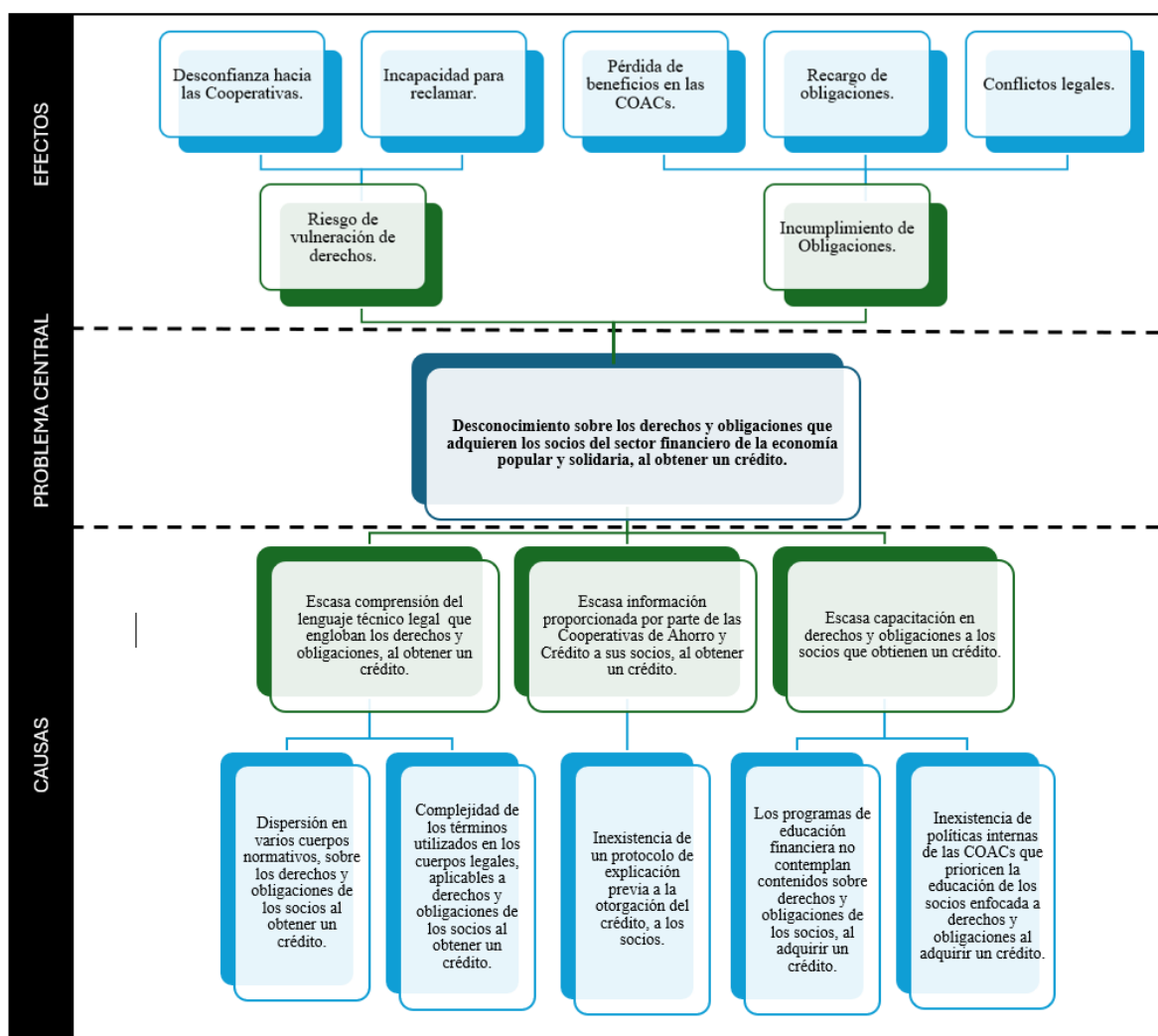
Otra causa de este problema es la escasa información proporcionada por las cooperativas de ahorro y crédito a sus socios, ya que no existe un protocolo de explicación sobre los derechos y obligaciones antes de conceder créditos, e incluso porque los asesores de crédito carecen de los conocimientos adecuados sobre la normativa legal.

Finalmente, otra de las causas se da por la escasa capacitación en derechos y obligaciones dirigidas a los socios que obtienen un crédito, para esto, se desprende que, los programas de educación financiera no contemplan contenidos sobre derechos y obligaciones de los socios, al adquirir un crédito o que, no existen políticas internas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que prioricen la educación financiera de los socios enfocada a derechos y obligaciones al adquirir un crédito.

El mencionado problema provoca ciertos efectos, como por ejemplo, que exista el riesgo de vulneración de derechos, mismo que desemboca en la desconfianza hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como en la incapacidad para reclamar el cumplimiento y goce de sus derechos; por otro lado, provoca el incumplimiento de obligaciones por parte de los socios que se beneficiaron con créditos en el sector Financiero, Popular y Solidario, lo que conlleva a la pérdida de beneficios como la calidad de socio, recargos de valores como interés por mora e incluso conflictos legales que podrían haber sido evitados si los socios tuviesen el conocimiento adecuado sobre los derechos y obligaciones al obtener un crédito.

A continuación, se muestra de manera gráfica el árbol del problema, que contiene el problema central, las causas y los efectos de dicha problemática, que se refiere al desconocimiento de los derechos y obligaciones de los socios de las instituciones del sector financiero de la economía popular y solidaria al obtener un crédito.

Figura 2.11 Árbol de problema



Elaborado por la autora.

2.3. Objetivos y alternativas del proyecto

A continuación, se presentan los objetivos que se plantean para alcanzar el propósito del proyecto: desarrollar un documento que recopile los derechos y obligaciones de los socios, obtener un crédito y crear un protocolo de explicación previa al otorgar un crédito por parte de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria.

2.3.1 Objetivos general y específicos

El presente proyecto se desarrolla en base a un objetivo general y dos objetivos específicos, los cuales se exponen a continuación.

Objetivo general:

Fortalecer el conocimiento de los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria sobre los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito, fomentando una gestión financiera responsable.

Objetivos específicos:

- Elaborar un documento que recopile y explique los derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito, garantizando su accesibilidad y comprensión, para fortalecer la educación financiera en el sector de la economía popular y solidaria.
- Garantizar que las instituciones financieras de la economía popular y solidaria proporcionen información clara y accesible sobre los derechos y obligaciones de los socios cuando les concedan un crédito, fomentando la transparencia y una toma de decisiones informada.

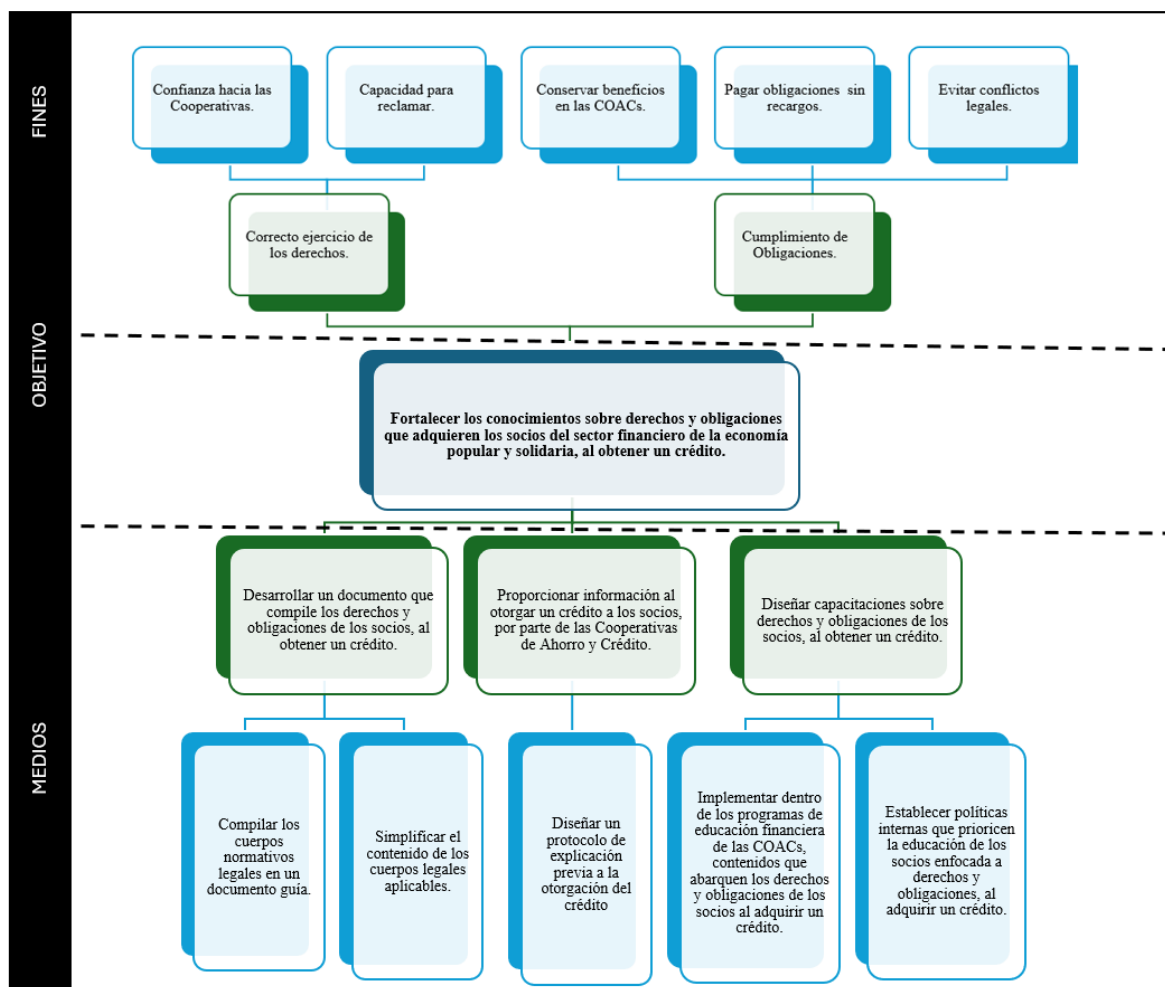
2.3.2 Árbol de objetivos

Frente al problema identificado anteriormente, el objetivo principal es fortalecer los conocimientos sobre los derechos y obligaciones que adquieren los socios de las instituciones del sector financiero de la economía popular y solidaria cuando obtienen un crédito. Para ello, se podrían utilizar algunos medios, como, por ejemplo, un documento guía que recopile los derechos y obligaciones de los socios cuando obtienen un crédito. Dicho documento sirve para plasmar los contenidos de los cuerpos legales aplicables de forma simplificada o con un lenguaje comprensible. Además, las instituciones financieras de la economía popular y solidaria, como las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pueden cumplir este objetivo mediante la capacitación constante de sus asesores de crédito para que estos estén al tanto de los derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito y puedan transmitir esta información relevante a sus socios. También pueden diseñar un protocolo de explicación previa al otorgamiento de un crédito que permita fortalecer los conocimientos sobre derechos y obligaciones de los socios.

El objetivo es que los socios puedan ejercer sus derechos, tengan capacidad para realizar reclamaciones y aumente la confianza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito e instituciones financieras de la economía popular y solidaria. Por otro lado, el conocimiento de sus obligaciones llevará a que los socios las cumplan cabalmente y conserven sus

beneficios en las entidades del sector de la economía popular y solidaria, que paguen sus deudas sin recargos y eviten conflictos legales.

Figura 2.12 Árbol de objetivos.



Elaborado por la autora.

2.3.3 Selección de alternativas (matriz multicriterio)

Frente al problema identificado y al objetivo central, se desprende que una alternativa es el desarrollo de un documento guía que recopile los derechos y obligaciones de los socios cuando obtienen un crédito. Este tiene una alta pertinencia y accesibilidad, una alta viabilidad social y una alta viabilidad financiera, y un coeficiente medio de tiempo.

Otra opción es proporcionar información al otorgar un crédito a los socios, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, esta cuenta con una pertinencia alta, una accesibilidad alta, tiempo medio bajo, una viabilidad social medio y una viabilidad financiera media alta.

La última alternativa presentada es diseñar capacitaciones sobre los derechos y obligaciones de los socios que obtienen un crédito. Esta alternativa tiene una pertinencia alta, una accesibilidad baja, un tiempo bajo, una viabilidad social medio baja y una viabilidad financiera medio baja.

Con los antecedentes expuestos, se constata que las soluciones óptimas son el desarrollo de un documento guía que recopile los derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito, y proporcionar información a los socios al otorgarles un crédito, por parte de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria.

Tabla 2.2 Selección de alternativas

CRITERIO	COEFIC	ALTERNATIVAS								
		Desarrollar un documento que compile los derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito.			Proporcionar información al otorgar un crédito a los socios, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.			Diseñar capacitaciones sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito.		
A. Pertinencia	5	Alto	5	25	Alto	5	25	Alto	5	25
B. Accesibilidad	4	Alto	5	20	Alto	5	25	Bajo	1	4
C. Tiempo	5	Medio	3	15	Medio/Bajo	2	10	Bajo	1	5
D. Viabilidad Social	3	Medio/Alto	4	12	Medio	3	9	Medio/Bajo	2	6
E. Viabilidad Financiera	5	Alto	5	25	Medio/Alto	4	20	Medio/Bajo	2	10
TOTAL				97			89			50

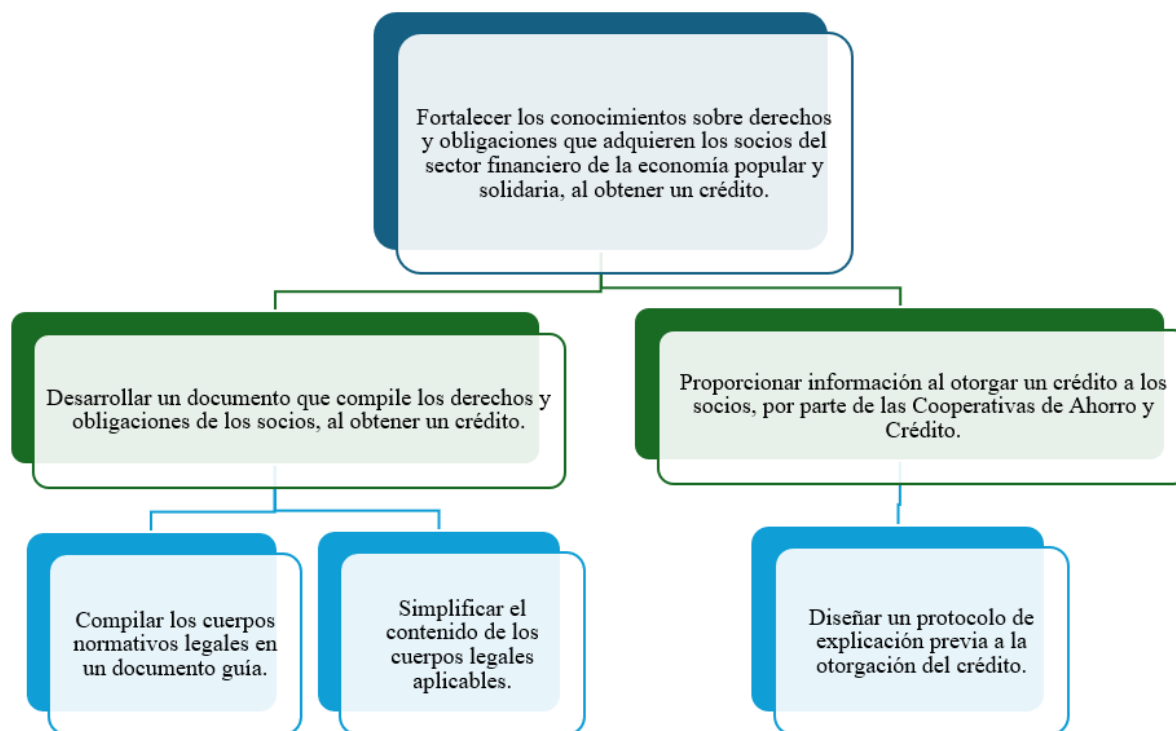
Elaborado por la autora.

2.3.4 Diagrama de alternativas

Para cumplir el objetivo de fortalecer los conocimientos sobre los derechos y obligaciones que adquieren los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria al obtener un crédito, es necesario desarrollar un documento que recopile dichos derechos y obligaciones. Este documento recopila las normativas legales en un lenguaje comprensible que simplifica el contenido de los cuerpos legales aplicables. Además, se considera

oportuno diseñar un protocolo de información previa a la concesión del crédito que permitirá al socio conocer sus derechos y obligaciones.

Figura 2.13 Diagrama de alternativas



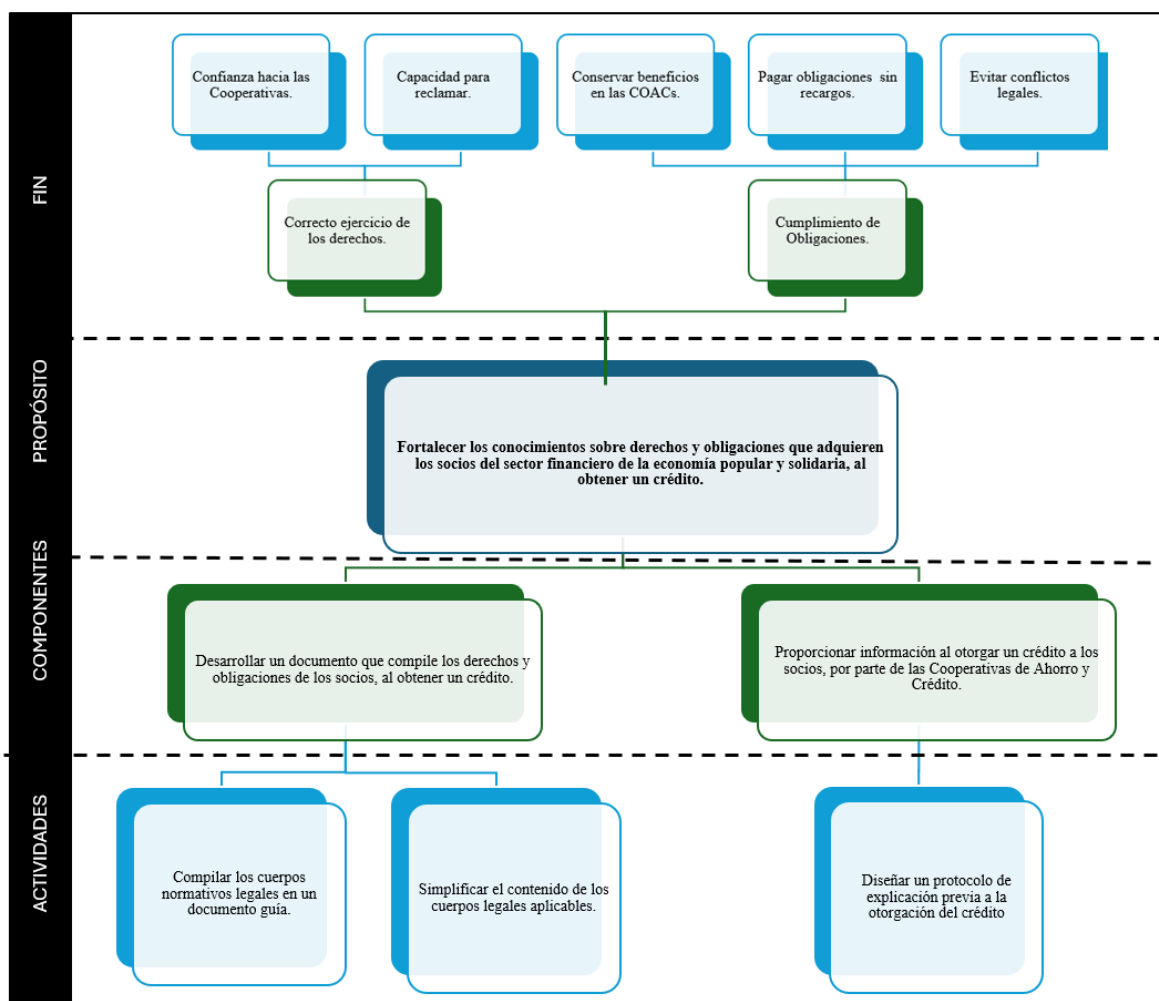
Elaborado por la autora.

2.3.5. Estructura analítica del proyecto

La matriz de estructura analítica del proyecto permite visualizar de forma concreta los componentes y actividades que se utilizarán para la matriz del marco lógico. En este caso, el componente seleccionado se basa en verificar las alternativas óptimas para cumplir con el propósito y fin del proyecto planteado. La estructura analítica del proyecto “es un esquema de la alternativa de solución más viable expresada en sus rasgos más generales a la manera de un árbol de objetivos y actividades, que resume la intervención en 4 niveles jerárquicos y da pie a la definición de los elementos del Resumen Narrativo de la Matriz Lógica del Proyecto” (Ortegón, Pacheco y Prieto 2005, 20).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, a continuación, se desarrolla la matriz de estructura analítica del proyecto:

Figura 2.14 Estructura analítica del proyecto



Elaborado por la autora.

Capítulo 3. Desarrollo metodológico

Este capítulo detalla el desarrollo metodológico aplicado para dar solución al problema del desconocimiento de los derechos y obligaciones de los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria al adquirir un crédito. La metodología se centra en la construcción de la matriz del marco lógico, el Plan Operativo Anual (POA), el presupuesto y la evaluación ex ante, herramientas que permiten estructurar, planificar y evaluar integralmente el proyecto, garantizando su efectividad y sostenibilidad.

3.1. Matriz de Marco Lógico

La matriz de marco lógico permite sintetizar la información relevante del proyecto, de forma que, según el nivel de importancia encontramos en la parte superior el fin, seguido del propósito, luego de los componentes y finalmente las actividades. Además “posee

cuatro columnas que suministran la siguiente información: • Un resumen narrativo de los objetivos y las actividades. • Indicadores (Resultados específicos a alcanzar). • Medios de Verificación. • Supuestos (factores externos que implican riesgos)” (Ortegón, Pacheco y Prieto 2005, 22).

Tabla 3.1 Matriz de Marco Lógico

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a un adecuado ejercicio de los derechos y obligaciones de los socios que obtienen créditos en el sector financiero de la economía popular y solidaria.	Al menos 20 socios conocen sobre los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito en el sector financiero de la economía popular y solidaria, transcurridos 6 meses desde la difusión del documento.	Resultados de encuestas post aprendizaje.	Las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador mantendrán su interés y disposición para promover la educación financiera y apoyar el cumplimiento de los derechos y obligaciones de sus socios.
PROPÓSITO	Los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria, fortalecen sus conocimientos sobre derechos y obligaciones que adquieren, al obtener un crédito.	De los 100 socios participantes, al menos 70 comprenden satisfactoriamente sobre los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito.	Resultados de encuestas.	Los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria, aplican lo aprendido sobre derechos y obligaciones.
COMPONENTES	1. Documento sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito, compilado y desarrollado.	Difundir el documento compilado sobre derechos y obligaciones entregando al menos a 100 socios del sector	Acta de entrega de documento compilado.	Los medios físicos y tecnológicos para difundir el documento compilado llegan a los socios de las COACs.

		financiero de la economía popular y solidaria.		
	2. Información sobre derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, proporcionada.	Difundir al menos a 10 Cooperativas de Ahorro y Crédito, el protocolo al otorgar un crédito.	Acta de entrega del protocolo estándar.	Los asesores de crédito proporcionan información de forma regular y comprensible.
ACTIVIDADES	1.1. Compilar los cuerpos normativos legales en un documento guía.	Presupuesto por actividad.	Documento final elaborado.	Los socios comprenden los términos utilizados que describen sus deberes y obligaciones al obtener un crédito.
	1.2. Simplificar el contenido de los cuerpos legales aplicables.	Presupuesto por actividad.	Leyes y normativas se contrastan con documento simplificado.	Se cuenta con el análisis suficiente para redactar de forma sencilla las diferentes normativas legales.
	2.1 Diseñar un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito.	Presupuesto por actividad.	Formato físico de contenidos.	Los socios estarán interesados en conocer detalladamente los términos del crédito y las implicaciones financieras.

Elaborado por la autora.

En este caso, el objetivo es contribuir a que los socios que obtienen créditos en las instituciones financieras del sector de la economía popular y solidaria ejerzan adecuadamente sus derechos y obligaciones. El propósito es que los socios de estas instituciones financieras fortalezcan sus conocimientos sobre los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito. El objetivo es contar con un documento sobre los

derechos y obligaciones de los socios al obtener un crédito, compilado y desarrollado, en el que se proporcione la información sobre los derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito por parte de las cooperativas de ahorro y crédito. Las actividades que se llevarán a cabo son las siguientes: compilar los cuerpos normativos legales en un documento guía y simplificar el contenido de los cuerpos legales aplicables.

Respecto a los indicadores, al menos veinte socios conocen, transcurridos seis meses desde la difusión del documento, los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito en el sector financiero de la economía popular y solidaria. De los cien socios participantes, al menos setenta comprenden satisfactoriamente los conceptos sobre los derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito. El segundo componente consiste en difundir el documento compilado sobre derechos y obligaciones entre al menos cien socios de las instituciones del sector financiero de la economía popular y solidaria. En el segundo componente, difundir el protocolo para otorgar un crédito a al menos diez cooperativas de ahorro y crédito.

Los medios de verificación, de acuerdo a cada jerarquía son, para el fin, los resultados de encuestas post aprendizaje; para el propósito, los resultados de encuestas; para el componente, el acta de entrega de documento compilado y para el segundo componente, el acta de entrega del protocolo estándar. Para la actividad 1.1, el documento final elaborado; para la actividad 1.2, las leyes y normativas se contrastan con documento simplificado; y para la actividad 2.1 el formato físico de contenidos.

Los supuestos, para el fin, es que las entidades del sector financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador otorgan créditos a sus socios, adquiriendo con ello, derechos y obligaciones; para el propósito, es que los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria, aplican lo aprendido sobre sus derechos y obligaciones. Para el componente es que los medios físicos y tecnológicos para difundir el documento compilado llegan a los socios de las instituciones de la economía popular y solidaria y para el componente dos que los asesores de crédito proporcionan información de forma regular y comprensible. Para la actividad 1.1. los socios comprenden los términos utilizados que describen sus deberes y obligaciones al obtener un crédito; para la actividad 1.2. se cuenta con el análisis suficiente para redactar de forma sencilla las diferentes normativas legales y

la actividad 2.1. los socios estarán interesados en conocer detalladamente los términos del crédito y las implicaciones financieras.

3.2. Plan operativo

El plan operativo es una herramienta muy importante, ya que permite determinar específicamente la programación de las actividades, su duración, identificar al responsable de su desarrollo o ejecución, determinar si la aportación económica será con presupuesto propio o con fuentes externas y constatar el coste total del proyecto. También cuenta con un indicador que permite medir el cumplimiento de la actividad.

Se destaca el uso del plan operativo, no solo para el desarrollo del proyecto, sino también para la ejecución del mismo, en otros términos, el plan operativo:

ayuda también a establecer una sólida base para la determinación de la inversión requerida.

En la etapa de inversión, obviamente luego de que el proyecto ha sido diseñado y aprobado, el plan operativo se constituye en la principal herramienta de gerencia. Por tal razón, se acepta universalmente al plan operativo como el núcleo del enfoque de gerencia de proyectos (Vigo et al. 2018, 150).

Tabla 3.2 Plan operativo

Código	Nombre de la Actividad/Tarea	Duración (Tiempo)	Persona/Unidad responsable	(A) Fuente de Cooperación	(B) Aporte propio	(A+B) Costo Total	Indicador
1.	Documento sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito, compilado y desarrollado.	9 meses	Equipo de diseño y equipo de redacción legal.			\$ 29.000,00	Difundir el documento compilado sobre derechos y obligaciones entregando al menos a 100 socios del sector financiero de la economía popular y solidaria.
1.1.	Compilar los cuerpos normativos legales en un documento guía.	4 meses	Equipo de investigadores legales.			\$ 8.000,00	Número de temas y cuerpos normativos legales que contengan los derechos y obligaciones al adquirir un crédito.
1.1.1.	Identificar los cuerpos normativos aplicables al sistema financiero.	2 mes	Equipo de investigadores legales y equipo de analistas legales.		\$ 4.000,00		Lista de leyes que contengan los derechos y obligaciones al adquirir un crédito.

1.1.2.	Extraer el contenido referente a derechos y obligaciones al acceder u otorgar un crédito.	2 mes	Equipo de analistas legales.		\$ 4.000,00		Número de temas que abarcan el contenido de derechos y obligaciones al acceder u otorgar un crédito.
1.2.	Simplificar el contenido de los cuerpos legales aplicables.	5 meses	Equipo de redacción legal y equipo de diseño.			\$ 21.000,00	% de participantes que mejoran su conocimiento
1.2.1.	Adaptar el contenido de las leyes a un lenguaje de fácil comprensión.	4 meses	Equipo de redacción legal.		\$ 16.000,00		Número de contenidos adaptados a un lenguaje de fácil comprensión.
1.2.2.	Sintetizar los derechos y obligaciones en un documento.	1 mes	Equipo de diseño y equipo de redacción legal.		\$ 5.000,00		% de socios que comprenden el contenido de los cuerpos legales
2.	Información sobre derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, proporcionada.	3 meses	Equipo de redacción legal.			\$ 8.000,00	Difundir al menos a 10 Cooperativas de Ahorro y Crédito, el protocolo al otorgar un crédito.
2.1.	Diseñar un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito.	3 meses	Equipo de diseño y equipo de redacción.			\$ 8.000,00	Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito que aplican el protocolo diseñado.
2.1.1.	Identificar la información aplicable sobre derechos y obligaciones a impartir.	1 mes	Equipo de analistas legales.		\$ 2.000,00		Lista de derechos y obligaciones identificadas.
2.1.2.	Estructurar los contenidos en un documento estándar.	1 mes	Equipo de redacción legal.		\$ 4.000,00		Índice de contenidos.
2.1.3.	Elaborar un instructivo que contenga la forma de proporcionar la información a los socios.	1 meses	Equipo de diseño.		\$ 2.000,00		Instructivo elaborado.

Elaborado por la autora.

Además del plan operativo, es posible contar con el Diagrama de Gantt, el cual se presenta también como una matriz en la que se encuentran ordenadamente las actividades o tareas a desarrollar y el tiempo en una misma unidad de medida, lo que nos proporciona la facilidad

de observar en el tiempo cuánto llevará realizar cada actividad propuesta. En otras palabras “el Diagrama de Gantt es una excelente herramienta para programar el tiempo de duración de las actividades del proyecto y evaluar rápidamente el estado de ejecución de las mismas” (Vigo et al. 2018, 150).

Tabla 3.3 Diagrama de Gantt

Código	Nombre de la Actividad/Tarea	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1.	Documento sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito, compilado y desarrollado.												
1.1.	Compilar los cuerpos normativos legales en un documento guía.												
1.1.1.	Identificar los cuerpos normativos aplicables al sistema financiero												
1.1.2.	Extraer el contenido referente a derechos y obligaciones al acceder u otorgar un crédito.												
1.2.	Simplificar el contenido de los cuerpos legales aplicables.												
1.2.1.	Adaptar el contenido de las leyes a un lenguaje de fácil comprensión												
1.2.2.	Sintetizar los derechos y obligaciones en un documento												
2.	Información sobre derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, proporcionada.												
2.1.	Diseñar un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito.												
2.1.1.	Identificar la información aplicable sobre derechos y obligaciones a impartir.												
2.1.2.	Estructurar los contenidos en un documento estándar.												
2.1.3.	Elaborar un instructivo que contenga la forma de proporcionar la información a los socios.												

Elaborado por la autora.

3.3. Presupuesto del proyecto

El presupuesto del proyecto permite hacer un seguimiento de los costes de cada actividad y tarea, así como observar los montos que se deben destinar en cada año de ejecución del proyecto. Se trata de una herramienta que se construye a partir de la matriz del marco lógico y del plan operativo. Se debe tener en cuenta que:

La ejecución del proyecto implica dos tipos de costos: costos de inversión y costos de operación. Los costos de inversión están vinculados al proceso inicial de implementación del proyecto y se corresponden con la ejecución de las actividades comprendidas en cada uno de los componentes del marco lógico. Por lo tanto, los costos de inversión constituyen el presupuesto del proyecto y pueden elaborarse atendiendo a dos enfoques de costeo (Vigo et al. 2018, 172).

Tabla 3.4 Presupuesto del proyecto

Descripción	Año 1
1. Documento sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito, compilado y desarrollado.	\$ 29.000,00
1.1. Compilar los cuerpos normativos legales en un documento guía.	\$ 8.000,00
1.1.1. Identificar los cuerpos normativos aplicables al sistema financiero	\$ 4.000,00
1.1.2. Extraer el contenido referente a derechos y obligaciones al acceder u otorgar un crédito.	\$ 4.000,00
1.2. Simplificar el contenido de los cuerpos legales aplicables.	\$ 21.000,00
1.2.1. Adaptar el contenido de las leyes a un lenguaje de fácil comprensión.	\$ 16.000,00
1.2.2. Sintetizar los derechos y obligaciones en un documento.	\$ 5.000,00
2. Información sobre derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, proporcionada.	\$ 14.000,00
2.1. Diseñar un protocolo de explicación previa a la otorgación del crédito.	\$ 8.000,00
2.1.1. Identificar la información aplicable sobre derechos y obligaciones a impartir.	\$ 2.000,00
2.1.2. Estructurar los contenidos en un documento estándar.	\$ 4.000,00
2.1.3. Elaborar un instructivo que contenga la forma de proporcionar la información a los socios.	\$ 2.000,00
Costo total del proyecto.	\$ 43.000,00

Elaborado por la autora.

Para el presente proyecto se ha definido un presupuesto total de \$43.000,00 el cual se encuentra distribuido de un valor \$ 29.000,00 para el componente uno, que corresponde a

documento sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito, compilado y desarrollado; y, un valor de \$ 14.000,00 para el componente dos, que corresponde a información sobre derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, proporcionada. Lo que consecuentemente nos permitirá alcanzar el propósito de que los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria, fortalecen sus conocimientos sobre derechos y obligaciones que adquieren, al obtener un crédito; y esto a su vez nos permitirá contribuir a un adecuado ejercicio de los derechos y obligaciones de los socios que obtienen créditos en el sector financiero de la economía popular y solidaria.

3.4. Evaluación ex ante

Una vez planteado y presupuestado el proyecto, es necesario realizar la evaluación ex ante, que, como su nombre indica, permite valorar el proyecto antes de su ejecución, con la finalidad de tomar una decisión respecto a si ejecutarlo o no. Adicionalmente, es necesario considerar que “la actividad de evaluación está presente durante todo el ciclo de vida del proyecto y el momento de realización y fin depende del tipo de evaluación, así la evaluación previa corresponde a la etapa de diseño y formulación donde se valora el proyecto presentado para su aprobación” (Hernández et al. 2022, 50).

3.4.1 Análisis de la pertinencia del proyecto

El análisis de la pertinencia significa que se revisará si se adecúan o no los objetivos del proyecto, con relación al contexto en el cual se realiza y a las necesidades de la población que se beneficia. “Al analizar la pertinencia se tendrá especial cuidado en que los beneficiarios estén claramente identificados, al igual que sus problemas, y que los objetivos del proyecto descritos en la Matriz de Planificación (Fin, Propósito y Componentes) son la verdadera respuesta a las necesidades del colectivo” (Sapag N. y Sapag R. 2008, 62).

Tabla 3.5 Análisis de la pertinencia del proyecto

Aspecto	Pregunta	Fuente	Respuesta
Relevancia social	¿El proyecto responde a una necesidad real de la comunidad o beneficiarios?	Diagnóstico situacional.	En Ecuador, dentro del año 2024, se colocaron un total de \$19,212,20 millones de dólares en créditos, de los cuales, \$12.965,4 millones se otorgaron a personas hasta la instrucción secundaria. Por otro lado, se presentó una morosidad del 8,8% de los créditos otorgados dentro de las

			instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria. Considerando que los créditos que recaen en mora pasan a una etapa judicial y que dentro de las estadísticas presentadas por el Consejo de la Judicatura el juicio más accedido en 2024 es el de cobro de pagaré a la orden con 391,001 causas ingresadas. El presente proyecto pretende el desarrollo de un documento que compile en un lenguaje de fácil comprensión, los derechos y obligaciones dispersos en varias leyes vigentes, que los socios del Sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador, adquieren al obtener un crédito; así como también, el diseño de un protocolo de explicación previa al otorgamiento del crédito, a aplicar por las COACs, sobre los derechos y obligaciones que adquieren los socios, por ello se considera que el proyecto cumple con la relevancia social.
Contexto	¿El contexto social, económico, cultural permite la ejecución del proyecto?	Diagnóstico situacional.	Los sujetos de estudio son los socios que obtienen créditos en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador para que conozcan de forma sencilla sobre sus derechos y obligaciones que adquieren al obtener un crédito. El contexto social y cultural, está marcado por los bajos niveles de escolaridad de quienes acceden a los créditos en las COACs; el contexto económico, por los bajos recursos y necesidades de liquidez, por lo tanto, dichas realidades permiten que el proyecto pueda ser ejecutado con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y mejorar las decisiones al acceder a servicios financieros.
		Análisis de involucrados	El presente proyecto podría ser ejecutado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentren interesadas en la educación financiera de sus socios, así como también por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria e incluso por Organizaciones sin fines de lucro que se interesen en la mejora de la calidad de conocimientos de los socios que acceden a servicios en las COACs.
Alineación con las políticas públicas	¿El proyecto está alineado con planes y estrategias nacionales o locales?	ENIF Resolución No. JPRF-P-2023-080	El presente proyecto se encuentra estrechamente alineado con la Política Nacional de Inclusión Financiera por cuanto contribuye a que los socios comprendan sobre las responsabilidades y derechos que adquieren al obtener un crédito, lo que les permitirá hacer un mejor uso de los productos y servicios financieros de la economía popular y solidaria.
Agenda de desarrollo	¿El proyecto está alineado con los ODS?	ODS	Este proyecto de tesina se encuentra en línea con el Objetivo 4: Educación de calidad, por cuanto busca el fortalecimiento de los conocimientos de derechos y obligaciones por parte de los socios

			que acceden a créditos en las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria, con un planteamiento de adaptar un lenguaje técnico contenido en leyes y normativas a un lenguaje de fácil comprensión para personas que cuentan hasta la instrucción secundaria. El presente proyecto también está alineado al Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas ya que busca fomentar una gestión financiera responsable por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito promoviendo de esta manera sociedades pacíficas e instituciones financieras con mejor solidez.
--	--	--	--

Elaborado por la autora.

De la matriz se desprende que se analiza la relevancia social del proyecto, es decir, si responde a una necesidad real de la comunidad, necesidad que se responde afirmativamente, puesto que en Ecuador la mayoría de los créditos otorgados en 2024 fueron a personas sin estudios secundarios y, de los créditos otorgados, el 8 % presentó morosidad.8 %, y dentro de las estadísticas presentadas por el Consejo de la Judicatura, el juicio más tramitado este año es el de cobro de pagaré a la orden. Por ello, al desarrollar un documento que recopile en un lenguaje sencillo los derechos y obligaciones dispersos en varias leyes vigentes que los socios del Sector Financiero Popular y Solidario de Ecuador adquieren al obtener un crédito, se contribuye a la relevancia social del proyecto. También se diseñará un protocolo de explicación previa al otorgamiento del crédito sobre los derechos y obligaciones que adquieren los socios. El proyecto cumple con la relevancia social.

Al analizar el contexto social, se confirma que los sujetos de estudio son los socios que obtienen créditos en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador, con el fin de que conozcan de forma sencilla sus derechos y obligaciones al obtener un crédito, ya que la mayoría de ellos tienen bajos niveles de escolarización y recursos económicos. Por tanto, estas realidades permiten que el proyecto se ejecute con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y mejorar las decisiones al acceder a servicios financieros. Además, el presente proyecto podría ser ejecutado por las cooperativas de ahorro y crédito interesadas en la educación financiera de sus socios, así como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria e incluso por organizaciones sin ánimo

de lucro interesadas en mejorar la calidad de los conocimientos de los socios que acceden a los servicios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En cuanto a la alineación con las políticas públicas, verifica que el presente proyecto se encuentra estrechamente alineado con la Política Nacional de Inclusión Financiera, ya que contribuye a que los socios comprendan las responsabilidades y derechos que adquieren al obtener un crédito, lo que les permitirá hacer un mejor uso de los productos y servicios financieros de la economía popular y solidaria.

Y, por último, en lo que respecta a la agenda de desarrollo, se observa que el proyecto de tesina está en consonancia con el objetivo cuatro, que se refiere a la educación de calidad, ya que busca fortalecer los conocimientos de derechos y obligaciones de los socios que solicitan créditos en las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria. El proyecto propone adaptar el lenguaje técnico contenido en leyes y normativas a un lenguaje de fácil comprensión para personas con estudios primarios o inferiores. También se alinea con el Objetivo dieciséis, relativo a la paz, la justicia y las instituciones sólidas, ya que busca fomentar una gestión financiera responsable por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que promueve sociedades pacíficas e instituciones financieras más sólidas.

En conclusión, los objetivos del proyecto son adecuados en relación con el contexto social, económico y cultural de la población beneficiaria y solucionarán sus problemas con su ejecución.

3.4.2 Análisis de la consistencia del proyecto

Para realizar el análisis de la consistencia del proyecto, es de gran utilidad aplicar la matriz que, “permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, problema, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, método, diseño de investigación, población y muestra de estudio” (Abrigo et al. 2018, 176).

En este sentido, en la tabla que se presenta a continuación se desarrolla el análisis de la consistencia interna del proyecto, que se lleva a cabo respondiendo a preguntas clave que ayudan a verificar que todos los componentes del proyecto sean congruentes.

Tabla 3.6 Matriz para el análisis de la consistencia interna del proyecto

Preguntas	Si	No	Observaciones	Recomendaciones
¿Se ha identificado con claridad el problema que da origen al proyecto?	x		Desconocimiento sobre los derechos y obligaciones que adquieren los socios del sector financiero de la economía popular y solidaria, al obtener un crédito.	
¿El problema se ha delimitado geográficamente y socialmente?	x		Los sujetos de estudio son los socios que obtienen créditos en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria, en el Ecuador.	
¿Existe información suficiente sobre el problema?	x		La información que refleja el problema planteado se encuentra descrita en el diagnóstico situacional.	
¿El problema es prioritario para la política social/económica?	x		El problema planteado es prioritario ya que las políticas sociales/económicas se enfocan en el crecimiento de la economía y el hecho de que beneficiarios de créditos de las COACs desconozcan sus derechos y obligaciones podría llevar a dichas entidades a elevar su índice de morosidad y por lo tanto tener perjuicios en la Economía local o nacional.	
¿Se ha considerado la percepción de la población beneficiaria en la identificación del problema?	x		Se considera la percepción de los socios y de las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria.	
¿El equipo que gestiona el proyecto tiene la capacidad de intervenir en el problema?	x		El equipo de redacción legal, analistas, investigadores, y de diseño, tienen la capacidad de intervenir de manera indirecta en el problema, ya que como resultado final del proyecto se tendrá un documento elaborado y un protocolo estándar diseñado; los cuales contribuirán a mitigar el problema.	
¿Se han analizado los costos administrativos, psicosociales y políticos de la focalización del proyecto?	x		En el Plan Operativo se encuentran descritos los costos administrativos del proyecto.	
¿Se han identificado los criterios de focalización del proyecto?	x		El presente proyecto se encuentra focalizado a los socios del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria que accedan a los productos de crédito, con la finalidad de que previo a la obtención conozcan de forma clara y sencilla sobre los derechos y obligaciones que estarían adquiriendo.	

Elaborado por la autora.

El análisis de la matriz de consistencia del proyecto se basa en responder ciertas preguntas sobre el problema planteado, a las que se ha respondido afirmativamente, lo que demuestra que existe congruencia entre el título y el problema planteados, la definición de los objetivos generales y específicos, el método y el diseño de investigación. En consecuencia, se concluye que se cuenta con un proyecto debidamente articulado.

3.4.3 Análisis de la viabilidad política

El análisis de la viabilidad política se lleva a cabo con el objetivo de revisar si se ha tenido en cuenta el grado de participación o incidencia de los actores directos e indirectos que forman parte del diagnóstico inicial del problema identificado.

Tabla 3.7 Matriz para el análisis de la viabilidad política

Componente	Actores sociales involucrados	Interés puesto en ejecución	Peso político del actor social	Nivel de viabilidad política
1. Documento sobre derechos y obligaciones de los socios, al obtener un crédito, compilado y desarrollado.	Institución que implementa SEPS COACs Socios	1 1 1 1	1 3 3 1	A: Alto nivel
2. Información sobre derechos y obligaciones de los socios al otorgarles un crédito, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, proporcionada.	Institución que implementa SEPS COACs Socios	1 1 1 1	1 3 3 1	A: Alto nivel

Elaborado por la autora.

La matriz utilizada para el análisis de la viabilidad política da como resultado un alto nivel de viabilidad, ya que en ambos componentes los actores sociales involucrados tienen un interés en la ejecución y existen actores con un alto peso político.

Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones

En la presente tesina se abordó el desarrollo de la revisión bibliográfica, la definición del problema y el desarrollo metodológico, lo que permite visualizar el problema planteado y llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

4.1 Conclusiones

La elaboración de un documento que recopile y explique de forma sencilla los derechos y obligaciones que se adquieren al obtener un crédito fortalece los conocimientos de los socios y contribuye a mejorar la educación financiera en el sector de la economía popular y solidaria.

Diseñar un protocolo de explicación previa al otorgamiento del crédito garantiza que las instituciones financieras de la economía popular y solidaria proporcionen información clara y accesible sobre los derechos y obligaciones a los socios, lo que fomenta la transparencia y la adopción de decisiones informadas en este sector.

Tras el análisis, el proyecto planteado soluciona el problema de desconocimiento sobre los derechos y obligaciones de los socios identificado y, de acuerdo con la metodología del Marco Lógico utilizada, se concluye que este proyecto es coherente internamente y que, según la evaluación ex ante, es factible y viable desde las perspectivas de pertinencia y consistencia, y de política.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda la implementación del presente proyecto, ya que permitirá fortalecer el conocimiento de los derechos y obligaciones que adquieren los socios de las instituciones financieras del sector financiero de la economía popular y solidaria al obtener un crédito, así como fomentar una gestión financiera responsable por parte de dichas instituciones.

Referencias

- Abrigo, Irma, Nirma Acosta, Alexis Hurtado, y Paola Jaramillo. 2018. “La matriz de consistencia: una metodología de investigación para desarrollar el estado del arte para emprendimientos artesanales enfocados en las TIC’s”. *INNOVA Research Journal* 3 (8.1). <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.773>.
- Alianza Cooperativa Internacional. 2015. Notas de orientación para los principios cooperativos. ACI.
- Antinori, Eduardo. 2006. *Conceptos Básicos del Derecho*. Mendoza: Universidad del Aconcagua.
- Arias, Alexandra. 2023. “Diseño de un programa adecuado de Educación Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción Ahorro Inversión Servicio PAIS Ltd.” Tesina de especialización, FLACSO Ecuador.
- Arnau, Federico. 2009. *Lecciones de Derecho Civil II Obligaciones y contratos*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume.
- Bonilla, Rossana, Angela Monteros y Vanessa Cerezo. 2022. *Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región*. Quito: AQUATTRO, Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. 2014. Registro Oficial Nro. 332 de 12 de septiembre.
- Constitución de la República del Ecuador. 2008. Registro Oficial Nro. 449 de 20 de octubre.
- Crespo, Marco. 2015. *Guía de diseño de proyectos sociales comunitarios bajo el enfoque del marco lógico*. 2ª Ed. Revisada y ampliada mimeografiada del autor. Caracas.
- García, Alberto. 2013. “El acto cooperativo, construcción latinoamericana”. *Revista IDELCOOP* (209). <https://portailcoop.hec.ca/notice?id=h::2a95f7f1-1a94-4d4c-9290-447d0a2d4685>.
- Hernández, Dimas, Guillermo López, Fidel Gutiérrez, Julio Quintero y Mario Díaz. 2022. *Gestión de proyectos con enfoque de marco lógico*. Cienfuegos: Editorial Universo Sur.
- Herrán, Javier. 2013. “La economía popular y solidaria. Una práctica más que un concepto”. *Revista Retos* 3 (5): 35-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967054>.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. 2011. Registro Oficial Nro. 444 de 10 de mayo.
- Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda. 2024. Registro Oficial Nro. 643 de 13 de septiembre.
- Norma de Control Sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera. 2020. Registro Oficial Nro. 216 de 03 de junio.
- Norma de Control Sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera. 2024. Registro Oficial Nro. 627 de 22 de agosto.
- Norma de Servicios Financieros de las entidades del sector financiero Popular y Solidario. 2015. Registro Oficial Nro. 676 de 25 de enero de 2016. (Considerado hasta la Reforma 679-2021-F. 2021. Registro Oficial Nro. 542 de 21 de septiembre).
- Norma general para la constitución, organización y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las

- entidades de los sectores financieros público y privado. 2016. Registro Oficial Nro. 727 de 06 de abril.
- Norma para la Gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. 2015. Registro Oficial Nro. 621 de 05 de noviembre. (Considerado hasta la Reforma 657-2021-F. 2023. Registro Oficial Nro. 464 de 02 de junio).
- Normas que Regulan la Fijación de las Tasas de Interés Activas Efectivas Máximas. 2015. Registro Oficial Nro. 487 de 24 de abril. (Considerado hasta la Reforma JPRF-F-2023-087. 2023. Registro Oficial Nro. 455 de 12 de diciembre).
- Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional. 2015. Registro Oficial Nro. 484 de 21 de abril. (Considerado hasta la Reforma JPRF-F-2023-090. 2023. Registro Oficial Nro. 478 de 16 de enero de 2024).
- Ortegón, Edgar, Juan Francisco Pacheco y Adriana Prieto. 2005. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile: Naciones Unidas – CEPAL.
- Ruiz, Héctor. 2011. “Conceptos sobre educación financiera”. Revista académica de economía - Observatorio de la Economía Latinoamericana (144).
https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/hrr.htm#google_vignette
- Sapag, Nassir y Sapag Chain Reinaldo. 2008. Preparación y evaluación de proyectos. Bogotá: McGraw-Hill.
- SATJE (Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano Electrónico). 2025. “Portal de Estadística Judicial”. Causas – COGEP – Ranking de Asuntos (2024).
<https://fsweb.funcionjudicial.gob.ec/estadisticas/datoscj/causascogep.html>.
- SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2025. “DATA SEPS”. Inclusión Financiera – Uso (2024). <https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/home>.
- Vigo, Violeta, Saúl Vigil, Maed Sánchez y David Medianero. 2018. Manual de diseño de proyectos de Desarrollo Sostenible. Cajamarca: Asociación Los Andes de Cajamarca.