



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN
FINANCIERA PARA LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS DE
MUTUALISTA IMBABURA**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

ADRIANA NOEMÍ PORTILLA TORRES

TUTOR: MBA. VINICIO JAVIER MORENO PROAÑO

OTAVALO, DICIEMBRE 2021

Índice

Declaración de autoría y cesión de derechos	vi
Certificación del tutor	vii
Dedicatoria	viii
Agradecimiento	ix
Resumen	x
Abstract	x
1 Planteamiento del problema	14
2 Objetivos General y Objetivos Especificos	18
2.1 Objetivo General	18
2.2 Objetivos Específicos	18
3 Justificación	19
4 Metodología	23
4.1 Método de Investigación	23
4.2 Técnicas de Recolección de Datos	24
4.3 Fuentes de Información	24
4.3.1 Fuentes Primarias	24
4.3.2 Fuentes Secundarias	25
4.4 Procesamiento de Datos	25
4.5 Poblacion y Muestra	26
5 Presentacion de Resultados	27
5.1 Capítulo I: Bases Teóricas de la Educación Financiera	27
5.1.1 Finanzas personales	27
5.1.2 Cultura Financiera	28
5.1.3 Inclusión Financiera	29
5.1.4 Educación Financiera	30
5.1.5 Programa de Educación Financiera	33
5.1.6 Planificación Financiera	34
5.1.7 Presupuesto	35
5.1.8 Sistema Financiero	37
5.1.9 Mutualismo en el Ecuador	37
5.2 Capítulo II: Diagnóstico De Las Necesidades De Capacitación De Los Socios Y Clientes De Mutualista Imbabura	40
5.2.1 Análisis e interpretación de resultados	40
5.2.2 Evaluación Análisis de la Entrevista realizada a los Directivos de Mutualista Imbabura	55

5.3	Capítulo III: Análisis Interno de Mutualista Imbabura en relación a Educación Financiera	61
5.3.1	Descripción General de Mutualista Imbabura	61
5.3.2	Misión, Visión y Valores Institucionales	62
5.3.3	Diagnóstico Inicial	63
5.3.4	Propuesta Actual de educación financiera en Mutualista Imbabura	72
5.3.5	Análisis General de los Resultados Obtenidos	73
5.4	Capítulo IV: Propuesta de Programa de Educación Financiera para socios y clientes de Mutualista Imbabura	75
5.4.1	Introducción	75
5.4.2	Objetivos	75
5.4.3	Definición del Público Objetivo	76
5.4.4	Encargados de Programa de Educación Financiera	76
5.4.5	Estructura del Comité:	76
5.4.6	Periodicidad del Comité:	78
5.4.7	Funciones del Comité:	78
5.4.8	Formador de Educación Financiera	78
5.4.9	Características del Programa de Educación Financiera	80
5.4.10	Definición de los Contenidos del Programa de Educación Financiera	81
5.4.11	Iniciativas	83
5.4.12	Iniciativa 1: Implementación académica del Curso MOOC de Educación Financiera	83
5.4.13	Iniciativa 2: Diseño e implementación del “Planificador Financiero de Bolsillo” ⁸⁵	
5.4.14	Iniciativa 3: Desarrollo de Webinar con temas relacionados a Educación Financiera	86
5.4.15	Métodos de Evaluación	88
5.4.16	Adquisición de conocimientos financieros	89
5.4.17	El indicador previsto para la medición del grado de asimilación es el siguiente:	89
5.4.18	Modificación de actitudes ante situaciones financieras:	89
5.4.19	Medición de conductas adquiridas;	91
5.4.20	Opinión de los participantes para revisar la eficiencia y eficacia de la	91
5.4.21	Medición de impacto en la aplicación del programa de Educación Financiera	92
5.4.22	Presupuesto de Educación Financiera	92
5.4.23	Fuentes de Financiamiento	93

Conclusiones	94
Recomendaciones	96
Referencias Bibliograficas	97

Índice de Tablas

Tabla 1. Edad de los encuestados	40
Tabla 2. Género de los encuestados	41
Tabla 3. Productos y servicios financieros actuales	42
Tabla 4. Relación con la institución	43
Tabla 5. Porcentaje que se destina al ahorro	44
Tabla 6. Realización de un presupuesto mensual	45
Tabla 7. Análisis de ingresos que cubra la cuota	46
Tabla 8. Afectación de las finanzas personales por la crisis Sanitaria	47
Tabla 9. Conocimiento derechos y deberes como socio	48
Tabla 10. Importancia de la Educación financiera	49
Tabla 11. Ha recibido alguna capacitación en Educación financiera	49
Tabla 12. Temas de Capacitación anterior en Educación financiera	50
Tabla 13. Medio de Capacitación en Educación financiera	51
Tabla 14. Familiarización con uso de plataformas digitales	52
Tabla 15. Preferencia en Temas de Educación financiera	53
Tabla 16. Tiempo para Capacitación	54
Tabla. 17. Evolución Socios y Clientes	63
Tabla. 18. Género socios y clientes	64
Tabla 19. Evolución Ahorros	65
Tabla 20. Evolución Saldo Promedio en Ahorros	66
Tabla 21. Evolución Depósitos a Plazo	67
Tabla. 22. Evolución Cartera de Crédito	68
Tabla 23. Evolución indicador de Mora Cartera de créditos	69
Tabla 24. Evolución Constitución de Provisiones	71
Tabla 25. Matriz FODA	74
Tabla 26. Estructura Interna del comité de Educación Financiera	77
Tabla 27. Perfil Formador de Educación Financiera	79
Tabla 28. Contenidos Del Programa De Educación Financiera	81
Tabla 29. Indicadores de Modificación de Actitudes	89
Tabla 30. Indicadores para medición de cambio de conductas	91
Tabla 31. Medición de impacto en la aplicación del Programa de Educación Financiera	92
Tabla 32. Presupuesto Anual de educación financiera	93

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, ADRIANA NOEMÍ PORTILLA TORRES, declaro que el trabajo denominado “DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS DE MUTUALISTA IMBABURA”, es de mi total autoría y no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por el Código Orgánico de la Economía Social de los conocimientos, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

En Otavalo, a los 16 días del mes de diciembre de 2021.

Adriana Noemí Portilla Torres

C.C.:1002680765

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el trabajo de investigación titulado “DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS DE MUTUALISTA IMBABURA”, bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Administración de Empresas, de la estudiante Adriana Noemí Portilla Torres, cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.

En Otavalo, a los 16 días del mes de diciembre de 2021.



Firmado electrónicamente por:
**VINICIO JAVIER
MORENO PROANO**

MBA. Vinicio Javier Moreno Proaño

C.C.: 1705576344

Tutor del Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

A Dios, quien guía cada paso de mi vida.

A mis padres, que gracias a su apoyo y bendiciones he podido llegar lejos, con ustedes a mi lado todo es posible.

A mis hermanos, por siempre estar cuando los necesito.

A mis sobrinas, por su dulzura y fuente inagotable de cariño

Y a todas las personas que son especiales y tiene un lugar en mi corazón.

Adriana Noemí Portilla Torres

AGRADECIMIENTO

Mi sentimiento de gratitud por sobre todas las cosas a Dios, por darme la vida y bendecirme cada día y permitirme cumplir mis metas.

A la Universidad de Otavalo y a todos los docentes del Programa de Maestría en Administración de Empresas, por impulsarme a tener una visión holística y comprender que estamos en continuo aprendizaje y crecimiento.

A mi tutor de tesis por su guía y valiosa orientación para la elaboración de este trabajo de grado.

De manera especial mi eterno agradecimiento a Mutualista Imbabura, a sus directivos y empleados que cada día trabajan para generar bienestar en sus socios y clientes de manera responsable.

A mis padres por todo su apoyo y esfuerzo, ustedes siempre serán mi mayor orgullo. A mis hermanos y sobrinas, gracias por todo su amor.

Estoy profundamente agradecida con mis mejores amigos que me han brindado su apoyo y aliento para superar cada paso en este proceso.

Adriana Noemí Portilla Torres

RESUMEN

La pandemia del Covid 19 ha acelerado la necesidad de promover la educación financiera como una herramienta para que las personas tengan las habilidades esenciales para la toma de decisiones informadas sobre su bienestar económico y el buen uso de sus recursos financieros. Mutualista Imbabura como organización de la economía popular y solidaria basa su accionar en la responsabilidad social por lo que el objetivo general del presente trabajo es presentar una Propuesta de Programa de Educación Financiera para los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura, la misma que se encuentra enmarcada en el cumplimiento normativo de la Resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153. En la investigación se ha aplicado el método inductivo, diseño no experimental, se han establecido las bases teóricas de la Educación Financiera, además se realizó el diagnóstico de necesidades mediante la aplicación de encuestas a los socios y clientes así como entrevistas a las principales autoridades de la institución, se llevó a cabo un análisis interno de los principales indicadores de la institución en los cuales tiene incidencia la educación financiera, con el objetivo de formular la propuesta basada en la realidad de la institución y de sus socios, clientes y usuarios. La propuesta se encuentra estructurada de manera que brinda a la institución los lineamientos necesarios para la implementación de las iniciativas de educación financiera, así como del monitoreo y evaluación de su aplicación.

Palabras clave: Educación Financiera, Ahorro, Inversión, Economía familiar, Presupuesto.

ABSTRACT

The COVID 19 pandemic has accelerated the necessity to promote financial education as a tool to help people having the essential abilities to take wise decisions about their economic wellbeing and the correct use of their economic resources. Mutualista Imbabura as an organization for popular and solidary economy base its work in social responsibility, for this reason the main objective is to present a financial education proposal for the shareholders, clients and users of Mutualista Imbabura, this is framed in the regulatory compliance SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153. In this study, the inductive method has been applied, as well as a non-experimental design. The theoretical bases in financial education have been established, additionally a necessities diagnosis was made through the application of interviews to shareholders, clients and authorities from the institution, and internal analysis for the main indicators was also made. This showed that financial education was relevant, with the objective to formulate a proposal based on the reality of the institution and its shareholders, clients and users, the proposal is structured in a way that gives the institution the necessary guidelines to implement the beginnings of financial education, as well as the monitoring and evaluation of the obtained results.

Keywords: financial literacy, saving, investment, domestic economy, budget.

Introducción

Es innegable la creciente importancia que ha tomado la educación financiera a nivel mundial. Este interés responde principalmente a varios factores entre los que podemos señalar, en primer lugar, la crisis económica mundial ocasionada por la pandemia del SARSCOV 2 (Covid-19), y segundo la globalización y su impacto en el avance tecnológico que ha obligado a las instituciones financieras a multiplicar la oferta de productos financieros, acordes a la nueva realidad.

Desde esta perspectiva, para las instituciones financieras resulta prioritario brindar a las personas las herramientas que permitan mejorar su nivel de conocimiento y habilidades para el buen uso de productos financieros, así como para tomar las mejores decisiones que contribuyen a mitigar los efectos provocados por las crisis y elevar el bienestar financiero de las familias.

Los beneficios de implementar programas de educación financiera en las instituciones financieras, por una parte, se reflejan en una mejor administración de los recursos de sus clientes al promover el ahorro e inversión de su capital; por otra parte, reduce el riesgo del uso inadecuado del crédito evitando principalmente que se incurra en el sobreendeudamiento. Además, provoca un efecto positivo en reducir la cartera vencida de las instituciones financieras, impactando en una dinamización del círculo virtuoso del crédito.

En nuestro país los procesos de inclusión financiera a través de la promoción de programas de educación financiera, se encuentran principalmente ejecutados a través de los organismos de control del sistema financiero.

Bajo esta premisa, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020), emitió la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153 la cual dispone a las entidades que se encuentran bajo su supervisión y control desarrollar e implementar iniciativas de educación financiera, que sean dirigidas a favor de los socios y público en general.

El objetivo de la presente investigación es diseñar una propuesta de “Programa de educación financiera para los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura”

buscando el fortalecimiento de las finanzas personales, el cual permita tener concordancia entre el cumplimiento a nivel normativo requerido por el organismo de control, así como contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa de la institución, en lo referente a educación financiera.

El método de investigación que más se ajusta a la presente investigación es el método inductivo, el enfoque del estudio es de carácter mixto, cualitativo y cuantitativo, entre las técnicas metodológicas destacan las encuestas a socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura, así como también entrevistas a los principales directivos de la institución, cuyos resultados constituyen los principales insumos para la formulación de la propuesta.

La estructura de la investigación se presenta mediante cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo, se desarrollarán las bases teóricas para sustentar la investigación mediante la presentación de conceptos fundamentales y definiciones sustanciales relacionadas a la importancia e historia de la educación financiera, así como conceptualizar los principales productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones en el mercado ecuatoriano, otro aspecto importante que se revisará es la historia y evolución del mutualismo, como un actor de la Economía Popular y Solidaria.

En el segundo capítulo se llevará a cabo un diagnóstico para determinar las necesidades de capacitación, así como las barreras de conocimiento de los socios, clientes y usuarios en educación financiera, consecuentemente se podrá determinar el nivel de conocimientos previos de los socios, clientes y usuarios, el nivel de aceptación del programa de educación financiera, lo que además nos permitirá definir el canal de capacitación más adecuado para aplicar las iniciativas que contempla el Programa.

En el tercer capítulo se desarrollará un análisis interno de la Institución en el que se definirá la situación actual con respecto a la incidencia de la educación financiera en los principales indicadores de crecimiento de la Mutualista, así como se describirán las iniciativas vigentes y el grado de aplicación de las mismas.

Con el desarrollo del capítulo II y III también se pretende establecer un punto de partida que permita determinar el nivel inicial de cultura financiera de los socios y clientes

antes de la aplicación del Programa de educación financiera y determinar los factores críticos sobre los cuales basar las iniciativas a aplicarse.

En el cuarto capítulo se presenta el desarrollo de la propuesta del programa de educación financiera, en el que se definirán los objetivos del programa y se determinarán los beneficios, las estrategias a aplicar, se desarrollan los contenidos de los planes de capacitación, definiendo los canales de difusión y evaluación de resultados, así como se presentará la metodología de la evaluación de impactos, adicional se ha considerado la presentación del presupuesto para la ejecución del programa.

Para finalizar la investigación se presentarán las conclusiones y recomendaciones del estudio, analizando el impacto del estudio en relación a los usuarios, clientes y socios de Mutualista Imbabura.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a las crisis económicas globales suscitadas en las últimas décadas, las sociedades han experimentado la necesidad de incorporar conocimientos de educación financiera en los ciudadanos, debido a que la deficiencia en el manejo de las finanzas personales puede traer efectos adversos y poner en peligro la estabilidad de la economía de las familias.

A partir de la crisis financiera internacional del 2008, se pudo determinar que el desconocimiento y desinformación de gran parte de la población sobre conceptos básicos de economía y finanzas, limita su capacidad de tomar decisiones responsables y conscientes.

Los principales problemas derivados de la falta de educación financiera se evidencian en el incremento de sobreendeudamiento, mal manejo del crédito, falta de cultura de ahorro, lo que conllevaría hasta a la exclusión financiera, promoviendo así la informalidad de la economía.

Aún más en los actuales momentos en que la declaratoria de pandemia por el Covid-19 ha generado una crisis económica global sin precedentes, lo cual obliga a las personas a tener un mejor y más eficiente manejo de sus recursos escasos, para lo cual es necesario desarrollar capacidades y conocimientos que permitan conocer los riesgos y beneficios de las decisiones financieras que se asumen.

Bajo este contexto, la educación financiera es un factor fundamental para fomentar la inclusión financiera, pues no solo facilita el conocimiento de los productos financieros, sino que también brinda a las personas las habilidades para seleccionar lo que mejor se ajusta a sus posibilidades y necesidades. En este sentido, los conocimientos, actitudes y conductas financieras pueden tener un gran impacto en el bienestar de las familias y el mejoramiento de su calidad de vida.

En el año 2013 los Autores Garcia, Grifoni, López, & Mejía, manifiestan que la educación financiera puede empoderar a las personas al permitirles administrar de mejor manera sus recursos y las finanzas de sus familias. En América Latina, esto puede ser aplicado tanto a la creciente clase media, que podría necesitar manejar de mejor manera

sus finanzas en el largo plazo, así como a las personas de bajos ingresos o a los sectores que se encuentran financieramente excluidos. (p.16)

Por otra parte, la globalización y el avance tecnológico constante han traído cambios en los patrones de consumo a nivel global, ocasionando cambios en el ámbito social y económico de las sociedades, por lo que las instituciones financieras no se escapan de esta realidad, y han ampliado la gama de productos financieros que se ofertan a través de plataformas digitales, transformando por completo al sector financiero.

El incremento en la oferta de productos y servicios financieros digitales, aumenta la necesidad de promover la educación financiera, brindando a los usuarios la capacidad de comparar y discernir entre las opciones presentes en el mercado financiero, que se ajusten a sus necesidades y posibilidades, empoderándolos para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

Para que la educación financiera logre alcanzar un interés general, se debe partir por fomentar una cultura financiera a través de la cual las personas tengan un nivel de comprensión sobre el rol del dinero y puedan tomar decisiones financieras acertadas. En este sentido, fomentar la bancarización es también un medio que fortalece la educación financiera, a través de la formalización de la economía.

No olvidemos que en el quehacer cotidiano de las familias se tiene que abrir cuentas bancarias, se compra a plazos, se utilizan tarjetas para efectuar compras y sacar dinero de los cajeros automáticos, se solicitan préstamos, etc. Además, se lee y se escucha a través de los medios de comunicación palabras que son necesarias comprender, como: impuestos, inflación, tipos de interés, presupuestos, superávit, etc. (Manuel, Pino, & Melania, 2016, p.10)

En el Ecuador las instituciones financieras en conjunto con los entes de control como la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, han desarrollado iniciativas para fomentar la educación financiera en los clientes y usuarios, los cuales están encaminadas a brindar herramientas que permitan tomar decisiones conscientes en cuanto al manejo de los recursos y las finanzas personales.

Es así que la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Imbabura, desde el año 2013, ha desarrollado actividades enfocadas a brindar educación

financiera a sus clientes y público en general, las cuales eran reportadas a la Superintendencia de Bancos, organismo bajo el cual estaban reguladas hasta el año 2017.

De las mencionadas iniciativas la institución no cuenta con un registro sobre el número de personas capacitadas y sobre los impactos generados mediante la capacitación, por lo que no es posible realizar una evaluación sobre el alcance obtenido, ni medir si se logró un cambio en las actitudes de los clientes y usuarios y determinar el impacto en la administración del dinero. Al ser actividades aisladas no se constituyen en un plan de educación financiero continuo y programado, que permita tener un control y seguimiento de las iniciativas ni de sus beneficiarios.

No contar con un Plan de Educación financiera continuo, que se ajuste a su realidad y a su tamaño, puede constituir una gran debilidad para la institución al carecer de un insumo que es vital para el cumplimiento de los objetivos trazados en su planificación estratégica, enfocada a brindar capacitación y educación a sus socios y clientes.

A partir de mayo de 2017, Mutualista Imbabura pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo cual la pertinencia de brindar capacitación a sus socios, clientes y usuarios en temas de educación financiera se vuelve una necesidad imperante para fortalecer la relación de confianza mutua, en la que basa su pertenencia al sector de la Economía popular y solidaria.

El presente trabajo busca diseñar un programa de educación financiera para los socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura, que permita a la institución brindar capacitación continua y permanente a sus grupos de interés, el cual se encuentre acorde a los requerimientos de los entes de control, y promueva el cumplimiento de los valores, principios del mutualismo sobre educación y capacitación para sus asociados.

Además, el programa pretende capacitar sobre temas claves, como el ahorro, inversión, planificación financiera, endeudamiento responsable, elaboración de presupuesto, conocimiento de deberes y derechos de los clientes y socios, entre otros.

La innovación tecnológica se ha convertido en un elemento valioso para la inclusión financiera, debido a su potencial para reducir el costo y tiempo al realizar transacciones bancarias a través de diferentes dispositivos electrónicos. Dicha innovación

permite incrementar el número de personas a las que se puede capacitar sobre educación financiera utilizando canales digitales.

En tal sentido, se considera principalmente la posibilidad de ofrecer capacitación a través de plataformas digitales, redes sociales y otros medios tecnológicos con los que se puede tener mayor efectividad, y lograr un mayor alcance para capacitar a sus socios, clientes y usuarios, tomando como referencia también técnicas y métodos andragógicos que permitan el enriquecimiento del proceso de capacitación de adultos.

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado realizar un diagnóstico de necesidades y barreras de capacitación de los clientes, socios y usuarios de Mutualista Imbabura, que permita evaluar el nivel de conocimientos en educación financiera, así como los canales adecuados que permitan capacitar de una manera didáctica y práctica, y así lograr una mayor difusión de conocimientos.

El mencionado diagnóstico permitirá conocer los problemas que la falta de educación financiera puede provocar a nivel institucional, entre los que se puede mencionar el incremento de la morosidad de la cartera, incremento en el gasto de provisión, disminución de la liquidez, incremento de las cuentas de ahorro inactivas, baja colocación de cartera de crédito, disminución en la colocación de productos financieros, etc.

Bajo este contexto, para Mutualista Imbabura mantener un programa de educación financiera ajustado a la realidad social y económica por la que atraviesan sus socios, usuarios y clientes, es de vital importancia para el cumplimiento de su objeto social, además que le permitirá ajustar las iniciativas en función de las necesidades específicas de la institución y el avance tecnológico actual.

Es así que mediante los antecedentes expuestos se presenta la formulación del problema:

¿Cómo fortalecer las finanzas personales de los socios y clientes de Mutualista Imbabura, en cumplimiento de lo requerido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

2 OBJETIVOS GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar de un programa de educación financiera para los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura, acorde a la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1** Fundamentar la investigación a través de un marco teórico que sustente las bases científicas para el diseño de la propuesta de educación financiera.
- 2.2.2** Realizar un diagnóstico inicial para determinar las necesidades y barreras de capacitación de los socios y clientes de Mutualista Imbabura.
- 2.2.3** Realizar un análisis interno de Mutualista Imbabura en relación a la aplicación de educación financiera
- 2.2.4** Elaborar la propuesta del Programa de educación financiera para socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura.

3 JUSTIFICACIÓN

Con la afectación económica y social producto de la pandemia por COVID-19, el Gobierno Nacional del Ecuador ha implementado un proyecto de reactivación económica y con el respaldo de las entidades que regulan el sistema financiero nacional, se han implementado estrategias para brindar capacitación sobre temas de educación financiera, para que los usuarios y clientes de las instituciones financieras puedan contar con herramientas que les permitan obtener conocimientos que sirvan de base para la administración de sus recursos y fortalecimiento de sus finanzas personales.

Bajo este contexto la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el mes de mayo de 2020, emitió la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153, mediante la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos que las entidades del sector financiero popular y solidario deberán considerar al desarrollar e implementar iniciativas y programas de educación financiera.

Mutualista Imbabura, fue constituida el 19 de noviembre de 1963, como una entidad de ahorro y crédito destinada a financiar vivienda, luego de 57 años de existencia ha evolucionado constantemente de acuerdo a las necesidades del mercado financiero del norte del país, ampliando sus actividades financieras a créditos de consumo, micro finanzas, crédito comercial, y su oferta de servicios financieros va encaminada a la satisfacción de las necesidades de sus socios y clientes.

En cumplimiento de su filosofía empresarial ha desarrollado actividades de capacitación de educación financiera, a través de charlas a grupos e instituciones. Dichas actividades fueron concebidas para el cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia de Bancos, órgano bajo el cual se encontraba regulada hasta el 2017, año en el cual se realiza la transición a la SEPS, y se reconoce a las Mutualistas como parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria, por su objeto social.

Es indispensable que la Institución cuente con un programa de educación financiera actualizado e interactivo, en el que se considere el cumplimiento de la precitada Resolución, así como también se ajuste a la realidad que sus usuarios socios y clientes están atravesando, derivado de la crisis económica actual, que enfrenta no solo nuestro país sino el mundo.

Conceptualizando la educación financiera, podemos citar que “es un proceso que permite a los usuarios financieros mejorar su perfil de conocimiento y habilidades para el buen uso de productos financieros, así como para tomar las mejores decisiones en dicho uso que eleven su bienestar financiero”. (López Vera, 2016, p.1).

De ahí nace la importancia que todas las personas cuenten con conocimientos en educación financiera, mediante capacitación continua, esto servirá para que la toma de decisiones permitan mantener una adecuada gestión de sus finanzas personales y así asegurar su bienestar y buena calidad de vida en el presente y futuro.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es una organización que a nivel mundial promueve programas de educación financiera.

Entre los resultados relevantes de uno de los estudios realizados por la OCDE se menciona que: “existe una ignorancia generalizada en la población con respecto a conceptos financieros básicos, y menos de la mitad de la población comprende el término “tasa de interés” e “inflación”” (Méndez & Quimis, 2018, p.1).

El desconocimiento y la falta de capacitación conllevan a problemas que afectan directamente a la economía tanto personal como familiar, convirtiéndose en un problema global que puede incidir directamente en todo el sector financiero del país, temas como el incremento del sobreendeudamiento, escasa cultura de ahorro, la falta de control de los gastos, y consumo inconsciente pueden desencadenarse en incremento de morosidad, falta de acceso al crédito, que conlleva a la disminución de los ingresos de las familias y un deterioro de su calidad de vida.

Según datos publicados por la SEPS, al 56% de las personas encuestadas sobre Educación financiera en América Latina, frecuentemente les falta dinero para pagar sus deudas, y el 9% han accedido a más crédito del que pueden pagar, por otro lado el 70% siente confianza con respecto al manejo de conceptos financieros. (Guerra, 2020)

En concordancia, para las instituciones financieras contar con políticas que impulsen la Educación financiera es una relación ganar-ganar, entre sus clientes y la entidad, ya que al contar con usuarios capacitados reduce el riesgo de crédito por incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras, al mismo tiempo que afianza la credibilidad en el sector financiero.

En nuestro país instituciones como Banco del Pacífico, son pioneras en implementar iniciativas para capacitar a sus socios, lo que les ha generado un nivel alto de corresponsabilidad y aceptación por parte de la ciudadanía, en las cuales el nivel de inversión en programas de capacitación es considerable de acuerdo al tamaño de la institución.

Realidad diferente a la que se vive en la mayoría de instituciones financieras medianas y pequeñas en las cuales la iniciativa de educación financiera es colocar en las páginas web institucionales un apartado dedicado a educación financiera, con información sobre ahorro, inversión, crédito, organismos de control, etc. mas este tipo de información o recurso carece de pedagogía que asegure la recepción de la capacitación por parte de los usuarios y no cuenta con un seguimiento periódico para poder evaluar la efectividad de la misma.

Es así que se marca la importancia de desarrollar una propuesta amigable que permita una educación inclusiva que considere tanto a los usuarios que no poseen ningún conocimiento, como a los que ya cuentan con conocimientos básicos, así también debe incluir a los usuarios que no están familiarizados con el uso de medios electrónicos y que comúnmente utilizan los servicios financieros a través de la banca tradicional, para así poder cumplir con los objetivos del estudio.

Mutualista Imbabura dentro de su misión considera a la educación financiera como pilar fundamental para contribuir a la consolidación de una economía social y solidaria que sea sustentable, por lo que al contar con un programa continuo de educación financiera asegura que sus clientes y socios sepan manejar sus ingresos, para que los mismos puedan ser canalizados al ahorro, la inversión, y al adecuado uso del crédito.

Como se ha descrito, se espera que brindar una adecuada capacitación en educación financiera, que sea una ruta para formar personas con las capacidades financieras que permita discernir e identificar las oportunidades que se presentan en el entorno económico actual, manejar sosteniblemente sus recursos económicos y tomar decisiones razonables encaminadas a generar desarrollo en sus familias, basados en la correcta utilización de los productos financieros, conociendo los beneficios, riesgos y desventajas de las distintas decisiones financieras.

La línea de investigación mediante la cual se orientará el desarrollo del presente trabajo es la gestión estratégica prospectiva de negocios sustentables. Ya que el presente trabajo se presenta como un aporte significativo que contribuye a que Mutualista Imbabura cumpla con su planificación estratégica y con su responsabilidad social, además de constituirse en una herramienta que permita que se vean reflejadas las buenas prácticas gerenciales y de gestión que se mantienen en la institución.

4 METODOLOGÍA

La metodología a aplicarse en el proceso de investigación está compuesta por métodos, técnicas de recolección de datos e instrumentos que aportan información pertinente, para proponer la implementación de un programa de educación financiera para Mutualista Imbabura.

4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que más se ajusta a la presente investigación es el método inductivo. Muncha & Ángeles (2012) afirman lo siguiente:

“El método inductivo utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos. Inicialmente, se separan los actos más elementales para examinarlos en forma individual, se observan en relación con fenómenos similares, se formulan hipótesis y a través de la experimentación se contrastan.”(p.15)

El diseño de la investigación para este estudio es de tipo no experimental el cual se “realiza sin manipular deliberadamente una variable, es decir se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.152)

Además de ser transversal debido a que la medición se realiza en un momento único y contempla un enfoque mixto, dada la utilización de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa. La investigación se realiza en un nivel descriptivo.

En el desarrollo de la investigación el enfoque cualitativo, se aplicará mediante técnicas de recolección de datos como entrevistas a los directivos de Mutualista Imbabura, además para reforzar la información se recurrirá a aplicar entrevistas a especialistas en Educación Financiera.

La información obtenida es muy importante ya que mediante los conocimientos de especialistas se pueden complementar la investigación para desarrollar el programa de educación financiera acorde a las necesidades de la Institución.

Mediante el enfoque cuantitativo, se aplicará encuestas a los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura, para obtener los datos que serán el principal sustento

para el desarrollo de la investigación. Debido a que la investigación cuantitativa es de índole descriptiva, permitirá obtener una visión integral sobre el conocimiento de los usuarios, sus necesidades y requerimientos; esta información permite direccionar la propuesta a la consecución de sus objetivos, en aras de buscar las alternativas más adecuadas y viables para su aplicación.

Además, se realizará una investigación de campo en la recolección de la información mediante las encuestas para medir el grado de conocimientos de los sujetos del estudio.

La investigación documental se realizará a través de la revisión y consulta de diversas fuentes y material bibliográfico acerca de la Educación Financiera.

4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de Recolección de datos a utilizarse para la obtención de la información son las siguientes:

- Entrevistas a asesores y capacitadores en educación financiera.
- Entrevistas a los miembros del Consejo de Administración y a la Gerencia General de la Mutualista Imbabura
- Entrevistas a empleados de Mutualista Imbabura, especialmente a los que han participado en procesos previos de capacitación en Educación financiera.
- Encuestas a socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura.

4.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

4.3.1 FUENTES PRIMARIAS

En las fuentes de información primarias a utilizarse son encuestas y entrevistas a los grupos de interés del estudio.

Las encuestas serán aplicadas mediante herramientas de Google forms, las cuales serán enviadas a la muestra de clientes mediante correo electrónico, con la herramienta MasterBase.

También se procederá previa una investigación bibliográfica y con la aprobación del consentimiento informado, con el diseño y aplicación de un cuestionario que constará de preguntas, dicotómicas y de respuestas múltiples, estas serán destinadas a obtener información relacionada a los conocimientos de educación financiera.

Otra fuente primaria a considerar son libros especializados sobre la temática a investigar, libros sobre teorías específicas, con el fin de obtener información para sustentar las bases teóricas y científicas para el desarrollo del proyecto.

Entre la bibliografía consultada se priorizan los libros y manuales sobre aplicación de Programas de Educación financiera, a nivel global, especialmente en América Latina y el Caribe.

Se recurrirá a informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, desarrollados para estudiar el impacto de la Educación financiera.

4.3.2 FUENTES SECUNDARIAS

En las fuentes secundarias se considera recurrir a bibliotecas virtuales, bases de datos de clientes, correspondiente a ahorros, créditos, inversiones, e insumos que permitan obtener información para el desarrollo del diagnóstico.

A través de consultas en páginas web, se podrá revisar los Programas de Educación financiera ofrecida por otras Instituciones Financieras.

Se consultará especialmente revistas económicas, para obtener datos estadísticos y considerar opiniones de expertos.

Estudios de antes de control como BCE, SEPS, SBE, que permitan conocer los estudios previos realizados sobre la problemática establecida.

4.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos se realizará una tabulación utilizando las herramientas informáticas de Analytics, así como se complementará con Microsoft Excel, tanto para la realización de matrices como para la presentación de los resultados mediante diagramas y gráficos.

4.5 POBLACION Y MUESTRA

Mutualista Imbabura, al 31 de diciembre de 2020 cuenta con 43.657 clientes, y 6,719 socios que tienen al menos un producto activo en la institución, constituyéndose la población de estudio un total de 50.376 personas.

Para determinar el tamaño de la muestra es necesario utilizar la siguiente fórmula que en estadística se aplica para poblaciones finitas:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población = 50.376

δ = Varianza $\delta = 0.5$ $\delta^2 = 0.25$

Z = Nivel de confianza para un nivel de confianza del 95% z corresponde a 1.96

e = Error aceptable = 0.05; es decir de 5% de error aceptable debido a que la población es menor a mil.

Considerando los datos de la población se tiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.25) \cdot 50376}{(0.05)^2 (50376 - 1) + (1.96)^2 (0.25)} = 382$$

El tamaño de la muestra corresponde a 382 encuestas a aplicarse en el diagnóstico, para determinar las necesidades de los socios y clientes de Mutualista Imbabura.

5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Capítulo I: BASES TEÓRICAS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Para sustentar la investigación, es necesario establecer las bases teórico-científicas mediante las cuales se determinen los conceptos y definiciones de todo lo que abarca la educación financiera.

En las últimas décadas la importancia de la Educación financiera se ha hecho visible a través de la necesidad de que las personas y las familias aprendan a administrar su dinero, para la toma consiente e informada de decisiones que les permitan intervenir en el sistema financiero formal.

Teniendo en cuenta la teoría desarrollada por varios autores y considerando la normativa como referencia se presentan los principales conceptos que se deben conocer para desarrollar una conceptualización básica de Educación financiera y todo lo que la misma engloba:

5.1.1 Finanzas personales

Las finanzas personales representan el conjunto de prácticas, actitudes y habilidades sobre la administración del dinero que las familias llevan a cabo de manera cotidiana.

Considerando lo mencionado por Rojas (2018) "Las finanzas personales tratan sobre la forma en que los individuos se relacionan con su entorno a través del dinero" (p.73).

Según Panthoka (2017) "Las finanzas personales son la aplicación de las finanzas y sus principios de una persona o familia en su deseo de realizar sus actividades con la mejor distribución del dinero para ello" (p.98).

De acuerdo a Villada, López & Muñoz (2020) "Las Finanzas personales se encargan de estudiar la forma de administrar correctamente el dinero con el fin de garantizar la satisfacción de una gran parte de nuestras necesidades actuales y futuras" (p.1).

Al respecto, también podemos citar lo indicado por Rodríguez (2017) en su obra:

El tema de finanzas personales abarca un sinnúmero de actividades y decisiones que impactan el desarrollo financiero y económico a lo largo de toda la vida. Estas decisiones pueden ser de diversa índole, algunas son cotidianas e inevitables, otras con diferentes periodicidades, se deben tomar en el futuro, proyectando objetivos y estrategias para conseguirlos. El impacto de estas determinaciones puede afectar positiva o negativamente el plan de vida de las personas. (p.1).

Considerando los argumentos de los autores, la importancia de las finanzas personales radica en las decisiones de las personas y familias en la correcta administración del dinero con el objetivo de buscar su bienestar financiero, y cumplir sus objetivos.

La gestión de las finanzas personales, se basa en principios financieros básicos como: tener conciencia de los ingresos, elaborar un presupuesto en función de ingresos y gastos, priorizar el gasto, fijar una meta de ahorro, realizar inversiones, instruirse en educación financiera, y evitar el sobreendeudamiento, todo esto permitirá que las personas tengan su economía saneada (CCLOAN, 2020,párr.5).

5.1.2 Cultura Financiera

Con el objetivo de conocer cómo la cultura financiera incide en la capacidad de tomar decisiones de las personas, así como en los comportamientos desarrollados con respecto a la admiración del dinero, se presentan a continuación los conceptos de cultura financiera:

Citando a Amezcua (2014) la cultura financiera se puede definir como “el conjunto de conocimientos, prácticas, hábitos y costumbres que cada individuo posee para administrar, incrementar y proteger su patrimonio en las diferentes etapas de su vida” (p.110).

“La cultura financiera contempla un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que mezcladas permiten al individuo elegir entre un abanico de opciones financieras y tomar las decisiones que más le convengan, enfocando sus esfuerzos hacia su bienestar futuro” (Zapata, Cabrera, Hernández, & Martínez, 2016, p. 2).

En la página www.finanzasparatodos.es se presenta la siguiente definición: “La cultura financiera es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesario para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de la vida” (párr. 1).

“Cuando se carece de cultura financiera, esta situación se refleja principalmente en la falta de planeación de ingresos y gastos por parte de la población, así como en el

escaso o nulo uso de los diferentes productos y servicios financieros” (Amezcuca, Arroyo, & Espinosa, 2014, p. 22).

Con respecto a lo mencionado por los autores se puede concluir que la cultura financiera es el conjunto de costumbres, habilidades, hábitos que permiten a las personas gestionar sus recursos en sus diferentes etapas de la vida para cumplir metas personales o familiares.

5.1.3 Inclusión Financiera

Es importante conocer el concepto de inclusión financiera, el cual hace referencia al acceso a los servicios y productos financieros a través del sistema financiero.

La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda, siendo sus dimensiones básicas el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las familias y las empresas (Banco de Desarrollo de América Latina CAF, 2020, párr.3).

La inclusión financiera permite mejorar el bienestar de las personas cuando acceden y utilizan los productos y servicios del sistema financiero formal, y tiene resultados más positivos cuando grupos históricamente excluidos por su condición de pobreza, informalidad, alejamiento geográfico, género, ingresos o discapacidad logran insertarse en él (Aguirre, Guerrero, & Ponce, 2020, p. 17).

La inclusión financiera es un importante mecanismo que permite incrementar el bienestar de la población al poder desplazar los flujos de ingreso y consumo en el tiempo por medio del ahorro y el crédito, así como la acumulación de activos y la creación de un fondo para la vejez (Raccanello & Herrera, 2014, p. 2).

La educación y la inclusión financiera han atraído el interés de diferentes actores en el ámbito mundial y foros globales y regionales.[...] además, han visto en las políticas de educación e inclusión financieras una herramienta para promover el crecimiento económico y la equidad social, en un contexto de estabilidad financiera (Roa, Alonso, García, & Rodríguez, 2014, p. 16).

A través de la inclusión financiera, se contribuye a la formalización de la economía debido a que, si las personas acceden al sistema financiero, reducen la informalidad y los riesgos de incurrir a prestatarios informales. Los productos y servicios otorgados por las instituciones financieras brindan seguridad y están diseñados con el fin

de satisfacer las necesidades de las personas de manera responsable y ética.

A través de los diferentes productos de ahorro, crédito e inversión del Sistema Financiero, las personas pueden ahorrar sus excedentes de capital, acceder a créditos para llevar a cabo sus proyectos, pagando un interés adecuado, así como también invertir sus ahorros para asegurar su renta a futuro.

La inclusión financiera, definitivamente, permite generar desarrollo dentro de un país, propendiendo a una sociedad más equitativa y próspera. En donde, sobre la base de los nueve principios de la inclusión financiera innovadora, se puede evidenciar la necesidad de un sector público activo, con capacidad de fortalecer y apoyar la inclusión, estableciendo un marco regulatorio que permita mejorar el acceso y reduzca las asimetrías de información entre los demandantes y los oferentes (Rivera & Guerra, 2019, p. 17).

Para que la inclusión financiera sea posible, se debe impulsar la Educación financiera desde tempranas edades, y la misma debe tener el apoyo del sector, público y privado de la economía.

5.1.4 Educación Financiera

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2005) la educación financiera se define como:

El proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero. (p.5)

De acuerdo a Espinoza, Fariño & Espinoza (2018):

La educación financiera es el proceso por el cual los individuos económicos se encuentran informados acerca de los productos financieros para estar al tanto de los rendimientos y ganancias que los conducirán a una buena toma de decisiones para alcanzar un bienestar financiero y económico (p.4).

La educación financiera posee las siguientes características: brinda conocimientos, potencia habilidades y contribuye a incrementar el bienestar familiar generando una mayor cultura financiera. Es por ello que es de vital importancia especialmente en épocas

de incertidumbre y desestabilidad, como la generada por la actual pandemia, que ha generado una crisis económica y financiera mundial, con efectos negativos sobre el empleo, disminuyendo la actividad productiva, comercial y económica de los países, lo que hace muy necesario incrementar la cultura del ahorro, que permite realizar prevención y previsión de recursos, para hacer frente a escenarios desfavorables (Cevallos, Valverde, Orna , & Cargua, 2020, p. 19).

Según la OCDE (2016) los bajos niveles de educación financiera suelen verse reflejados en: endeudamiento excesivo, falta de ahorro para el retiro, falta de previsión para educación y salud, uso de mecanismos de ahorro informal, generalmente inseguros y de bajos rendimientos (p.17).

La educación financiera brinda las herramientas necesarias a las personas para la toma consciente de decisiones financieras tanto para el manejo de sus recursos como para identificar temas básicos como la importancia del ahorro, el correcto uso del crédito, y mantener un conocimiento que les permita diferenciar los productos financieros del mercado.

5.1.4.1 Importancia y Beneficios de la Educación Financiera

La educación financiera marca su importancia debido a que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas, otorgándoles la capacidad de poder identificar los riesgos de un endeudamiento innecesario, además de dar a conocer las características y beneficios de los productos financieros para así canalizar su ahorro a una alternativa adecuada de inversión.

Los beneficios de la educación financiera también pueden extenderse a la economía en general. Puede promover las competencias necesarias para tomar decisiones informadas y apropiadas, así como proporcionar herramientas para que las personas tengan la capacidad de defender sus derechos como consumidores financieros. Además de acrecentar el conocimiento y comprensión de productos y servicios financieros permitiendo fomentar su uso efectivo y rendimientos (Espín, Castillo, & Loza, 2018, p.2).

La educación financiera además proporciona beneficios en los individuos a lo largo de todas las etapas de la vida, independientemente de su nivel de ingresos, a los

niños les permite conocer el concepto de ahorro y el valor del dinero, a los jóvenes les instruye a prepararse para el futuro de manera independiente, y a los adultos ayuda a planificar las decisiones financieras más importantes, como compra de activos, adquisición de pasivos, y preparar la jubilación, asegurando así el bienestar financiero (Banco de España, 2012, p. 11).

Podemos citar a CORFOJUB –FCPC (2020), que mediante su Plan de Educación financiera 2020, nos indica que:

Mediante la educación financiera se procura que, con investigación comprensible, seamos capaces de: Administrar nuestro dinero, planificar el futuro, tomar decisiones personales de carácter financiero en la vida diaria, elegir y utilizar productos y servicios financieros que mejoren nuestro bienestar, acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros (p. 6).

En concordancia con lo manifestado por los autores la Educación financiera contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las personas al brindarles la capacidad de poder decidir de manera consciente e informada sobre el manejo de sus recursos y el uso adecuado que se le da a los mismos.

5.1.4.2 Educación financiera en el Ecuador

Con el fin de conocer sobre las bases en las que se sustenta la Educación financiera en nuestro país podemos citar lo mencionado en la revista Panorama SEPS (2020, p.2):

El trabajo del Ecuador, sobre educación financiera se enmarca en la Constitución de la República del Ecuador y las leyes concordantes a los artículos 52 y 55, donde se determina que es deber del Estado garantizar el derecho de los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; además de información precisa y transparente sobre su contenido y características. Así mismo, las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos. Adicionalmente, se garantiza el derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, de igual forma a recibir información veraz sobre su contenido y características (SEPS, 2020).

Las principales iniciativas de educación son llevadas a cabo a través del sistema financiero, público, privado y popular y solidario, el Estado a través de sus diferentes entes reguladores del sistema financiero han promovido campañas mediante las cuales

las instituciones financieras buscan diseñar programas de educación financiera para sus clientes.

“La Superintendencia de Bancos como ente regulador a partir del año 2014, impulsó la campaña de la educación financiera a nivel nacional, para que se incluya en el pensum académico y además como política de estado la educación financiera” (Espinoza, Fariño, & Espinoza, 2018, p.11).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por su parte, en mayo de 2020, emitió la Resolución SEPS-2020-153, la cual en su Artículo 2 señala:

La presente resolución tiene por objeto promover, a través de las cooperativas de ahorro y crédito y las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, el conocimiento por parte de socios, clientes y usuarios, de sus derechos y obligaciones, de los productos y servicios financieros, su uso, beneficios y riesgos, creando conciencia sobre el adecuado uso de los recursos, el endeudamiento responsable, la planificación y la previsión financiera, fomentando la confianza en el sistema financiero nacional y al mismo tiempo su estabilidad (2020, p.2).

Es así que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria busca a través de sus instituciones controladas promover la educación financiera inclusiva a nivel nacional, uniéndose a lo ya emprendido por la Superintendencia de Bancos. El principal insumo de las entidades es desarrollar programas de Educación financiera destinadas a promover el uso adecuado de los productos y servicios financieros, y así lograr un incremento en la inclusión financiera.

5.1.5 Programa de Educación Financiera

Mediante la Resolución No. SEPS-2020-0153 (2020) en su Artículo 3 Literal d) se ha establecido lo siguiente:

Programa de Educación Financiera: Es el proceso educativo que responde a una planificación y política de corto, mediano o largo plazo de formación financiera, que debe ser implementada por las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas para la vivienda (p.3).

“Los programas de educación financiera están basados en orientar el correcto manejo de la información para que disminuya el riesgo en la toma de decisiones financieras, a través del conocimiento básico financiero” (Espinoza, Espinoza, & Sanrango, 2018, p. 2).

El programa de Educación financiera es un documento mediante el cual se establece todo el proceso para la implementación de la Educación Financiera, se definen los objetivos e iniciativas desarrolladas dependiendo del público al que va dirigido. En dicho documento se detallan los diferentes módulos de estudio, el plan curricular, modalidad de capacitación, metodología de evaluación, entre otros, con el propósito de generar conocimientos de educación financiera que contribuyan al cambio de actitud del público objetivo.

5.1.6 Planificación Financiera

La planificación financiera dentro del ámbito de las finanzas personales, permite al individuo o a la familia realizar la previsión del uso adecuado de sus recursos para el cumplimiento de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, esta es una herramienta vital dentro de la Educación Financiera.

De acuerdo a (Ontiveros & Cano, 2014) “La planificación financiera es el conjunto de decisiones realizadas a lo largo de la vida de un individuo o de una familia con el objetivo de dar respuesta a sus necesidades financieras, tanto actuales como futuras” (p.14).

“Mediante la planeación financiera podremos lograr metas alcanzables en un entorno financiero, económico y social, a la vez de comprender diversas variables que afectan la toma de decisiones financieras [...] que nos pueden afectar externamente el éxito financiero planeado” (Figueroa, 2009, p.126).

“El proceso de planificación financiera ayuda al individuo a controlar todos aquellos hechos relevantes y adversidades que se planteen y que puedan afectar de forma negativa a su patrimonio” (Ontiveros & Cano, 2014) (p.14).

COOPEMEP R.L, en su Guía de Finanzas Familiares (2019) señala que el ciclo de planificación se presentan las siguientes etapas:

1. Revisión de lo que se ha hecho en el pasado y cuanto impacto, eficiencia y eficacia existió en lo realizado.
2. Establecimiento de las metas y objetivos claros que en familia se desean alcanzar ya sea a corto, mediano o largo plazo.
3. Desarrollo de un plan de acción que permita de manera más ordenada saber lo que se realizará en un plazo determinado y las expectativas de alcanzarlo, mismo que debe considerar las necesidades y expectativas de todos los miembros de la familia.
4. Evaluar los recursos necesarios para cumplir las metas familiares, los mismos que deben ser apegados a la realidad y actualizados.
5. Elaborar un presupuesto que abarque todos los aspectos considerados como parte del plan.
6. Puesta en práctica y evaluación, es importante el compromiso de la unidad familiar, y evaluar constantemente el plan trazado para ajustar de ser el caso o mejorar lo planificado, para minimizar los impactos en tiempos de crisis.
(p.13)

5.1.7 Presupuesto

En el ámbito de la educación financiera, el presupuesto es una de las principales herramientas básicas, para poder realizar una adecuada planificación financiera y control de los recursos, a continuación, se presentan los conceptos básicos:

El presupuesto, es una herramienta de planeación que sirve como guía en todo tipo de entidad, organización, empresa y familia. Su punto de partida es un diagnóstico situacional y el planteamiento de objetivos, estrategias y políticas que se traducen en valores cuantificables, generalmente se los realiza para períodos mensuales, trimestrales o anuales en función de los requerimientos particulares. (Cevallos, Valverde, Orna , & Cargua, 2020, p.11)

Además podemos considerar lo señalado por Pallerola (2015) “...el presupuesto es una herramienta para la planificación de las actividades, de una acción o de un conjunto de acciones, reflejadas en cantidades monetarias. Y que determina de manera anticipada las líneas de acción que se seguirán en el transcurso de un período determinado” (p.19).

El presupuesto familiar se puede definir como “el documento en el que se plasman

de forma ordenada y por escrito la relación de gastos e ingresos, previstos en una unidad familiar durante un periodo de tiempo determinado”. (Aibar Ortiz, 2018, p. 5)

Consolidado lo señalado se puede concluir que el presupuesto tanto para las familias como para las personas es una herramienta vital que permite gestionar sus ingresos y egresos de manera real, considerando todas las entradas de dinero, así como los gastos, y del excedente permite que se destine una parte al ahorro. El presupuesto elaborado periódicamente permite determinar el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

El Banco de Desarrollo del Ecuador en su Programa de Educación financiera PEF-2020, indica las ventajas de realizar un presupuesto:

- Reducir el riesgo de incumplir obligaciones financieras, permitiendo identificar las prioridades.
- Diseñar planes de ahorro para alcanzar metas específicas como: la cuota inicial de una vivienda o de un carro.
- Ver la realidad de la situación financiera y realizar ajustes cuando es necesario, antes de cometer errores (2020, p. 23).

Para poder realizar un presupuesto debe seguir los siguientes pasos:

1. Revisar las metas financieras de largo como de corto plazo.
2. Estima el monto de los ingresos por cada fuente.
3. Enlistar todos los gastos y el monto necesario para cubrir cada uno de ellos, determinando si son gastos fijos o variables.
4. Comprobar que los gastos no sean mayores a los ingresos.
5. Planificar el ahorro, y destinar un porcentaje para este fin.
6. Revisar periódicamente el presupuesto y modificar de ser necesario ajustándolo a la realidad actual (Comision Episcopal de Educación, 2016, p. 97).

5.1.8 Sistema Financiero

El sector financiero representa un pilar fundamental en el crecimiento de la economía debido a que canaliza los ahorros de los depositantes, para destinarlo a la colocación de créditos que permiten dinamizar la economía, contribuyendo al incremento del bienestar de la población.

La Superintendencia de Bancos define al Sistema Financiero Ecuatoriano como:

El conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Nd, párr.5)

El sistema financiero en el Ecuador marca sus inicios entre el año de 1831 y 1839, desde entonces ha presentado constante evolución, actualmente se ha desarrollado de tal manera que presenta una diversa gama de productos y servicios que se han vuelto de uso común para la población; el avance y desarrollo de la tecnología ha sido el detonante decisivo para impulsar al sistema financiero en su carrera de posicionamiento dentro del mercado.

Actualmente con la expansión de la pandemia por el SARSCOV2 el sistema financiero se ha enfrentado a nuevos retos para seguir brindando sus servicios a la población.

“El Sistema Financiero ecuatoriano está integrado por tres sectores, Público, Privado y Popular y Solidario” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.29).

El sector de la economía popular y solidaria se encuentra conformado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Cajas Centrales, las entidades asociativas, de servicios auxiliares del sistema financiero y las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.29).

5.1.9 Mutualismo en el Ecuador

“Como el cooperativismo, el mutualismo constituye una forma colectiva de organización social para conseguir, en común, fines que no se pueden lograr individualmente, sino mediante el esfuerzo y los recursos de muchos” (Solá, 2003, p.4).

De acuerdo a Pérez & Gardey (2014) “Una mutual, también conocida como mutualidad, es una institución que carece de fines de lucro y que está regida bajo el precepto de la asistencia mutua” (p.28).

En el Gobierno del Ex presidente José María Velasco Ibarra en los años 60 debido al alto déficit habitacional que presentaba el Ecuador en esa década, nacen las Mutualistas en el país, mediante el decreto Ley N°20 publicado en el Registro Oficial N°196 del 2 de Julio de 1962, el cual en su noveno artículo, faculta la creación de las Asociaciones Mutualista de Ahorro y crédito para la vivienda como instituciones de derecho privado con finalidad social, cuyo objetivo es el de contribuir a solucionar problemas habitacionales en el Ecuador. Se crearon juntamente con el Banco Ecuatoriano de la Vivienda como su órgano regulador. Luego pasaron a ser supervisadas por la Superintendencia de Bancos (Bolaños, 2016, p.35).

No es sino hasta que, en el año 2014 con la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero, se faculta a las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito pasar al Sector de la Economía Popular y Solidaria, devolviéndoles así la esencia de su filosofía basada en la ayuda mutua.

Es así que el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF), (2014), en su artículo 460, define la Naturaleza y Objetivos de las Mutualistas de acuerdo a lo siguiente:

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario, cuyos objetivos son la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus clientes y socios. (p.75).

Actualmente existen 4 Mutualistas que pertenecen al Segmento 1 – Mutualistas, reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estas son Mutualista Pichincha, Mutualista Azuay, Mutualista Imbabura y Mutualista Ambato.

Las Mutualistas establecen dos categorías para sus asociados, no aportan capital, ni cuota inicial, no distribuyen excedentes, solo los socios activos participan del gobierno de la misma, no tiene derecho al reintegro de sus certificados de aportación (COMYF, 2014).

Así también es importante conceptualizar las características de los socios de Mutualista Imbabura que según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en su artículo 463, indica:

Son socios de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda las personas que mantengan certificados de aportación. Los certificados de aportación representan la participación del capital de los socios en la entidad, les confieren derecho a voz y a un voto, independientemente del número de certificados de aportación que cada uno pague (p.75).

En base a lo manifestado las mutualistas fueron creadas por un grupo de personas que decidió asociarse y ahorrar fondos para destinarlos a planes de vivienda y facilitar a la comunidad el derecho de tener una vivienda, y así aportar al desarrollo de la comunidad.

La Mutualistas en nuestro país a diferencia de los bancos, carecen de accionistas dueños del patrimonio conformado. Los socios de las mutualistas tienen derecho de recuperar sus ahorros más los intereses, pero no el patrimonio, que es recapitalizado.

Dentro de los servicios Financieros que las Mutualistas ofrecen son en captación de recursos, diferentes cuentas de ahorro y certificados de depósitos a plazo, en cuando a operaciones de crédito mantienen el crédito de vivienda, comercial, microcrédito y consumo, además de todos los servicios financieros para los que se encuentran autorizadas.

5.2 Capítulo II: DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE MUTUALISTA IMBABURA

5.2.1 Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura, con el objetivo de determinar las necesidades de capacitación y el nivel de conocimientos en Educación financiera, además la información obtenida permitirá determinar el mejor canal para desarrollar una propuesta de programa para los clientes, socios y usuarios de Mutualista Imbabura, acorde a la realidad de la institución.

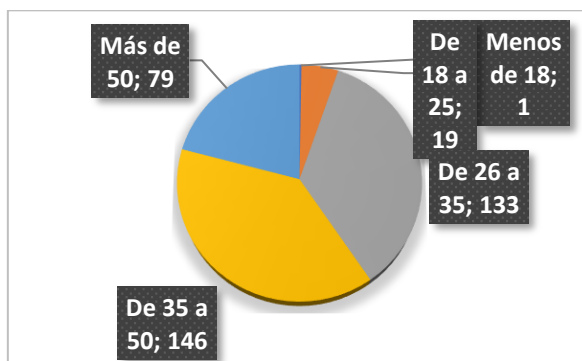
Pregunta 1. Su edad se encuentra comprendida entre:

Tabla 1

Edad		
Rangos	Frecuencia	%
Menos de 18	1	0%
De 18 a 25	19	5%
De 26 a 35	135	35%
De 35 a 50	148	39%
Más de 50	79	21%
TOTAL	382	100%

Figura. 1

Edad de los Encuestados



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

De la población encuestada, el mayor porcentaje se encuentra concentrado entre 31 a 50 años con el 39%, con igual relevancia el 35% se encuentra en el rango de 26 a 35 años, el 21% tienen más de 50 años, de 18 a 25 años representa el 5% y el 0.2% menos de 18 años. Con estos datos podemos evidenciar que de la población encuestada el mayor porcentaje se encuentra dentro de la población económicamente activa.

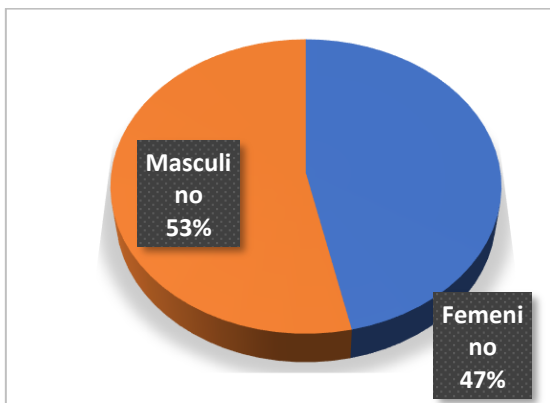
Pregunta 2. Género

Tabla 2
Género

Opción	Frecuencia	%
Femenino	178	47%
Masculino	204	53%
Total general	382	100%

Figura 2

Género



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

Del total de los encuestados el 53% son de género masculino y el 47% femenino, lo que corresponde a una distribución prácticamente uniforme en cuanto al género, en la población encuestada.

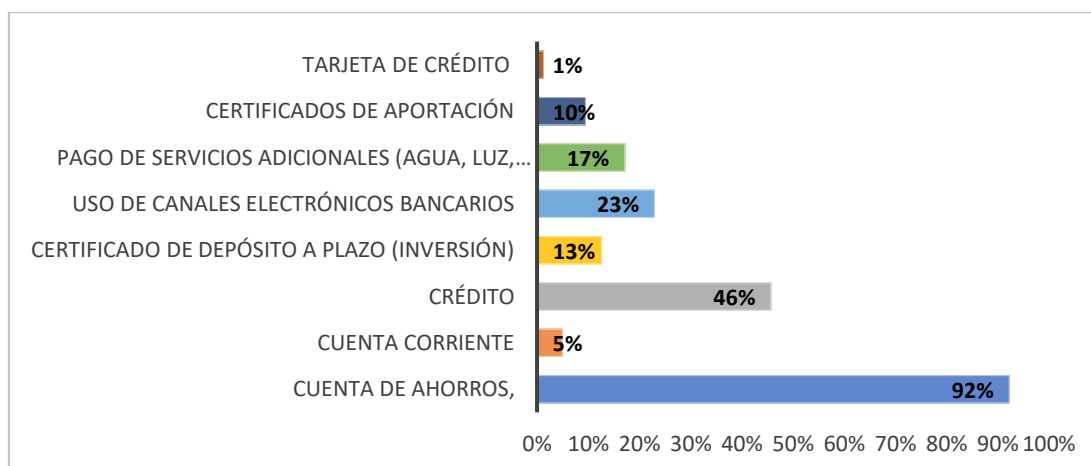
Pregunta 3. ¿Cuál de los siguientes productos y servicios financieros, usted tiene actualmente dentro del sistema financiero?

Tabla 3

Productos y servicios financieros actuales

Opción	Frecuencia	%
Cuenta de Ahorros,	349	92%
Cuenta Corriente	19	5%
Crédito	173	46%
Certificado de depósito a plazo (Inversión)	48	13%
Uso de canales electrónicos bancarios	87	23%
Pago de servicios adicionales	65	17%
Certificados de Aportación	36	10%
Tarjeta de crédito	5	1%

Figura 3



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

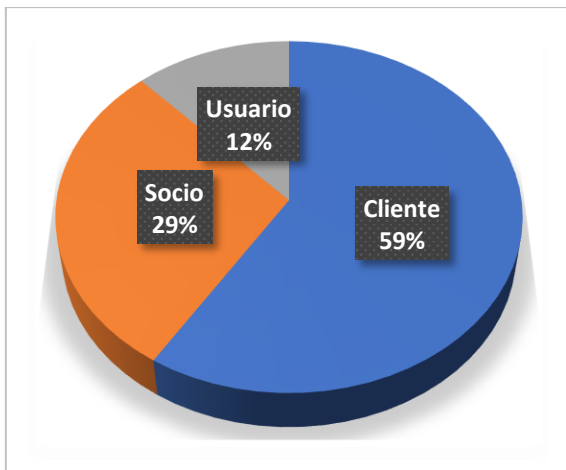
Del total de encuestados el 92.33% posee una cuenta de ahorros, el 45.77% ha accedido a un crédito, el 23% ha accedido a los canales electrónicos de las instituciones, el 17% paga sus servicios básicos a través de los servicios del sistema financiero, el 9.5% mantiene un certificado de aportación el 5% una cuenta corriente y el 1.32% de los encuestados utiliza una tarjeta de crédito. La mayoría de encuestados tiene experiencia en la utilización de productos y servicios financieros por lo tanto pueden aportar información en base a su experiencia de usuario, principalmente en lo referente al uso y manejo de cuentas de ahorro.

Pregunta 4. ¿Es usted socio, cliente o usuario de Mutualista Imbabura?

Tabla 4
Relación con la institución

Opción	Frecuencia	%
Cliente	225	59%
Socio	112	29%
Usuario	45	12%
Total general	382	100%

Figura 4



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

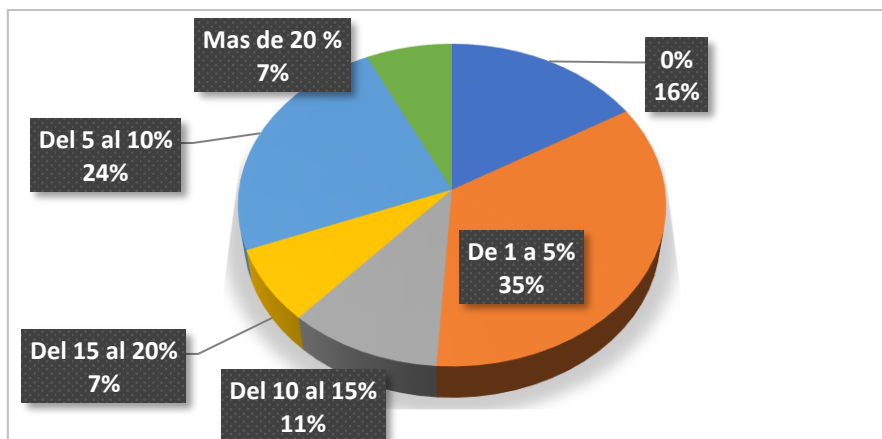
Del total de encuestados el 59% son clientes de Mutualista Imbabura, lo que nos permite recabar información relevante para el estudio, el 29% son Socios es decir que poseen certificados de aportación, y el 12% de encuestados son usuarios de los servicios que ofrece Mutualista Imbabura.

Pregunta 5. ¿De sus ingresos mensuales que porcentaje destina usted al ahorro?

Tabla 5
Porcentaje que se destina al ahorro

Opción	Frecuencia	%
0%	62	16%
De 1 a 5%	133	35%
Del 10 al 15%	40	11%
Del 15 al 20%	28	7%
Del 5 al 10%	92	24%
Más de 20 %	27	7%
Total general	382	100%

Figura 5



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

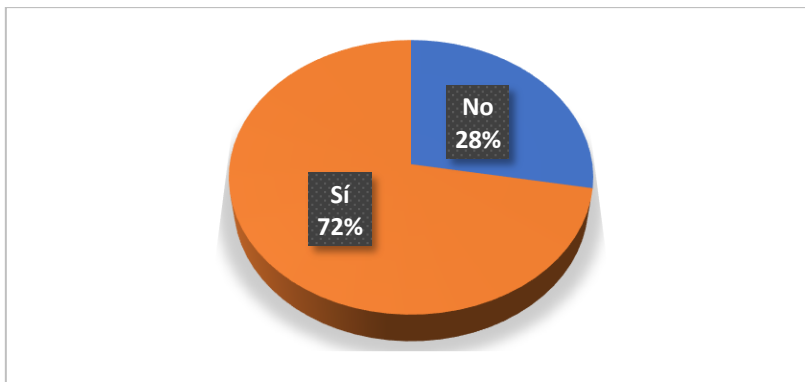
De los resultados obtenidos, la mayor parte de encuestados poseen una cultura de ahorro básica al destinar un porcentaje de sus ingresos al ahorro, es así que el 35% destina de un 1% a un 5%, el 24% destina del 5% al 10%, rangos en los que se debe trabajar para fortalecer la cultura del ahorro e incrementar este porcentaje, el 7% se encuentra dentro del rango de 15 al 20% y otro 7% destina más del 20%, es decir que en estos rangos la población de estudio tiene un cultura de ahorro más fortalecida, un aspecto importante para trabajar es el 16% que no mantiene un porcentaje destinado al ahorro.

Pregunta 6. ¿Usted realiza un presupuesto mensual, o lleva un registro de sus ingresos y gastos, que le permita planificar el destino de sus recursos?

Tabla 6
Realización de un presupuesto mensual

Opción	Frecuencia	%
No	107	28%
Sí	275	72%
Total general	382	100%

Figura 6



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

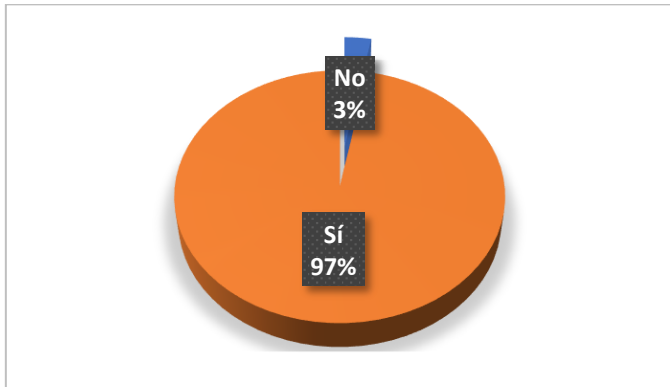
El 73% de los encuestados realiza un presupuesto mensual o lleva un registro de sus ingresos y gastos, lo que nos indica que de los encuestados tienen una cultura de ahorro básica, lo que nos permite considerar elaborar la propuesta basada en potenciar esta fortaleza y canalizarlo a incrementar el monto de ahorro promedio de las familias. En cambio, el 23% de los encuestados no realizan una planificación mediante un presupuesto por lo que se podría asumir su cultura financiera es escasa.

Pregunta 7. ¿Usted antes de solicitar un crédito analiza si sus ingresos le permitirán cubrir el pago mensual de la cuota?

Tabla 7
Análisis de ingresos que cubra la cuota

Opción	Frecuencia	%
No	13	3%
Sí	369	97%
Total general	382	100%

Figura 7



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

Del total de encuestados, el 97%, realiza un análisis de sus ingresos para cubrir las cuotas de las obligaciones financieras, por lo que potenciar este comportamiento mediante temas como endeudamiento responsable o como evitar el sobreendeudamiento, permitirá mantener este indicador, y apenas el 3% no realiza un análisis sobre si sus ingresos le permitirán cubrir sus obligaciones financieras.

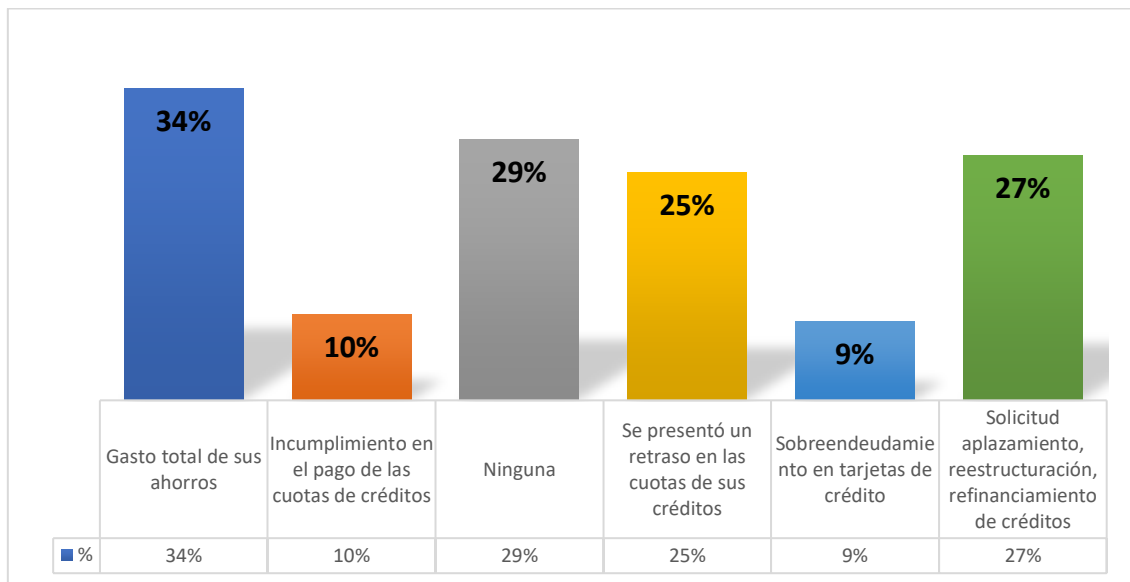
Pregunta 8. Indique si a causa de la declaratoria de emergencia sanitaria, sus finanzas personales han presentado alguna afectación:

Tabla 8

Afectación de las finanzas personales por la crisis Sanitaria

Opción	Frecuencia	%
Gasto total de sus ahorros	130	34%
Incumplimiento en el pago de las cuotas de créditos	36	10%
Ninguna	109	29%
Se presentó un retraso en las cuotas de sus créditos	95	25%
Sobreendeudamiento en tarjetas de crédito	33	9%
Solicitud aplazamiento, reestructuración, refinanciamiento de créditos	102	27%

Figura 8



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

Debido a la declaratoria de emergencia Sanitaria la principal afectación de la población encuestada en un 34% se ve reflejada en el gasto total de los ahorros, el 27% de los encuestados presentaron solicitudes de refinanciamiento o reestructuración de sus créditos, el 25% presentó un retraso en el pago de sus créditos, un 10% llegó a presentar incumplimiento en sus pagos, el 9% sobreendeudamiento en las cuotas de los créditos, del total de los encuestados el 29% indica no haber presentado ninguna dificultad derivada de los efectos de la pandemia.

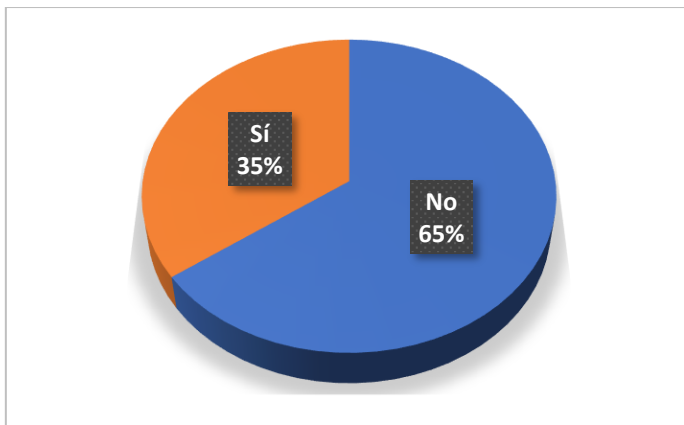
Pregunta 9. ¿Conoce acerca de sus derechos y deberes como socio o cliente de Mutualista Imbabura?

Tabla 9

Conocimiento derechos y deberes como socio

Opción	Frecuencia	%
No	248	65%
Sí	134	35%
Total general	382	100%

Figura 9



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

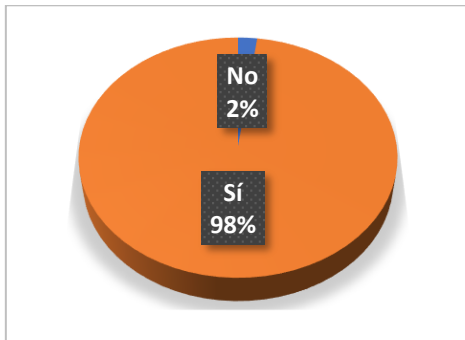
De los resultados obtenidos el 65% de los encuestados no conocen sobre los derechos y deberes como socio o cliente de Mutualista Imbabura, por lo que se puede evidenciar una debilidad, la cual se debe encaminar a dar a conocer esta información a socios clientes. En cambio, el 35% de los encuestados si conocen sus deberes y derechos.

Pregunta 10. ¿Considera usted que la Educación financiera es importante para el bienestar de sus finanzas personales?

Tabla 10
Importancia de la Educación financiera

Opción	Frecuencia	%
No	10	2%
Sí	372	98%
Total general	382	100%

Figura 10



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

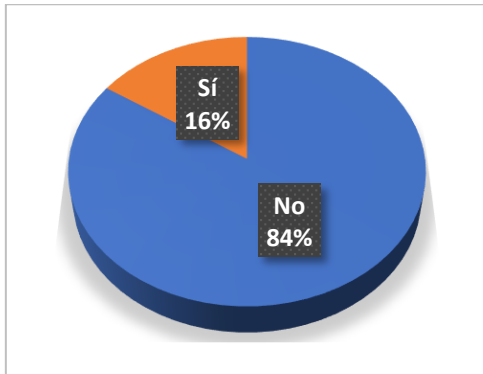
Al consultar sobre la importancia de la educación financiera el 98% de encuestados consideran que, si es importante para sus finanzas personales, lo que demuestra la apertura de los encuestados con relación a la Educación financiera, apenas el 2% considera que no es importante. Con estos resultados se evidencia la aceptación para realizar el programa de educación financiera.

Pregunta 11. En los últimos dos años, ¿usted ha recibido algún tipo de capacitación en educación financiera?

Tabla 11
Ha recibido alguna capacitación en Educación financiera

Opción	Frecuencia	%
No	321	84%
Sí	61	16%
Total general	382	100%

Figura 11



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

El 84% de los encuestados indican que en los últimos dos años no han recibido una capacitación de Educación financiera, y solamente el 16% si ha recibido capacitación. Se evidencia la necesidad de realizar las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de los clientes, usuarios y socios de la institución.

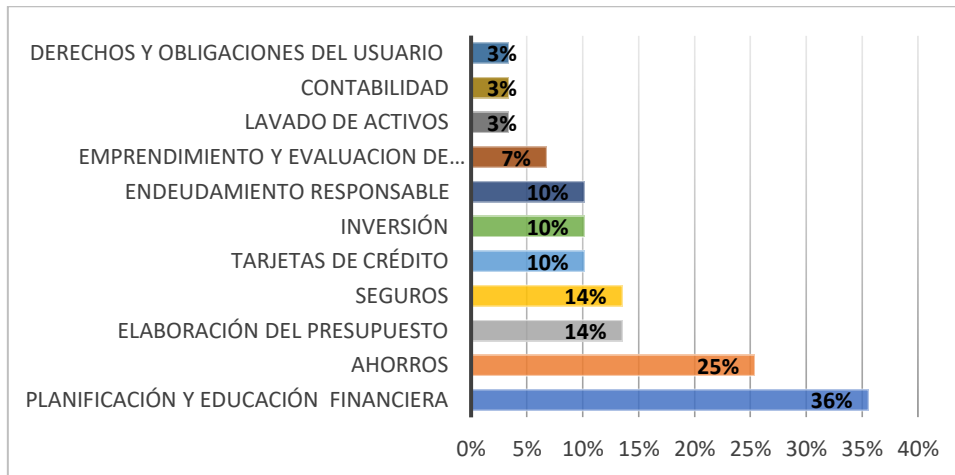
Pregunta 12. De ser afirmativa su respuesta anterior escriba los principales temas que incluyó la capacitación

Tabla 12

Temas de Capacitación anterior en Educación financiera

Opción	Frecuencia	%
Planificación y Educación Financiera	21	36%
Ahorros	15	25%
Elaboración del presupuesto	8	14%
Seguros	8	14%
Tarjetas de Crédito	6	10%
Inversión	6	10%
Endeudamiento responsable	6	10%
Emprendimiento y evaluación de proyectos	4	7%
Lavado de Activos	2	3%
Contabilidad	2	3%
Derechos y obligaciones del usuario	2	3%

Figura 12



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

De los encuestados que recibieron capacitación, los principales temas se analizaron fueron en un 36% temas relacionados con planificación y educación financiera, el 25% en temas relacionados al Ahorro, el 14% de elaboración de presupuestos, y seguros, además en porcentajes menores, en menor porcentaje se han revisado temas de manejo del crédito, inversiones, educación financiera, emprendimiento, entre otras.

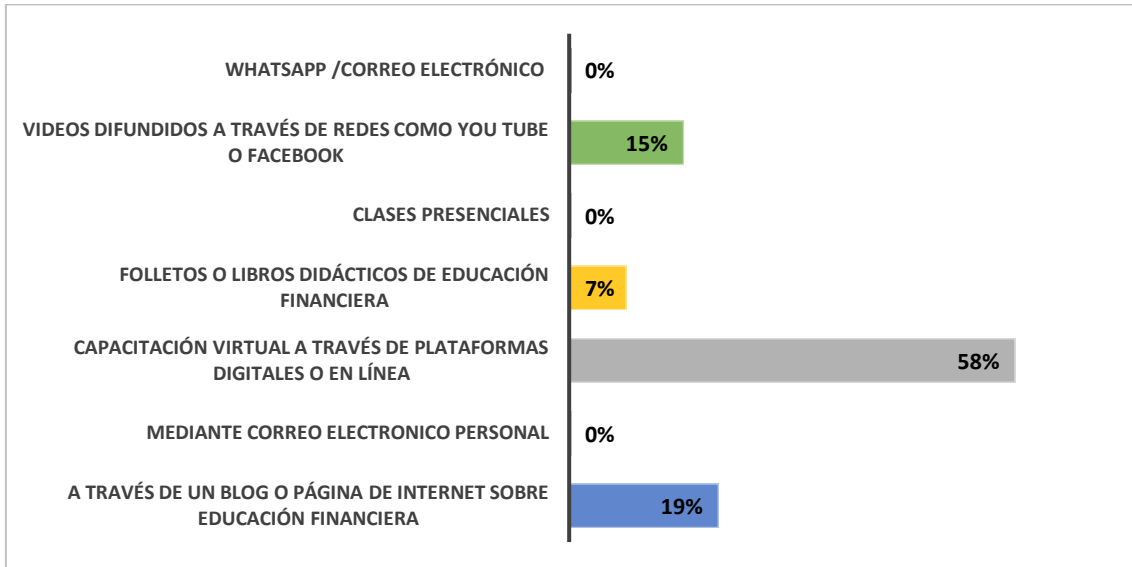
Pregunta 13. ¿Cuál es el medio que usted considera más adecuado para conocer sobre educación financiera?

Tabla 13

Medio de Capacitación en Educación financiera

Opción	Frecuencia	%
A través de un blog o página de internet sobre educación financiera	75	19%
Mediante correo electrónico personal	1	0%
Capacitación virtual a través de plataformas digitales o en línea	220	58%
Folleto o libros didácticos de Educación financiera	28	7%
Clases presenciales	1	0%
Videos difundidos a través de redes como YouTube o Facebook	56	15%
Whats App /correo electrónico	1	0%
Total general	382	100%

Figura 13



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

De los resultados obtenidos, existe mayor preferencia en recibir capacitación virtual a través de plataformas digitales con un 57.67%, el 19,31% indica que preferiría recibir capacitación a través de un blog o página de educación financiera, el 14% prefiere videos a través de Facebook, o YouTube, y el 0.26% prefiere de forma presencial o correo electrónico.

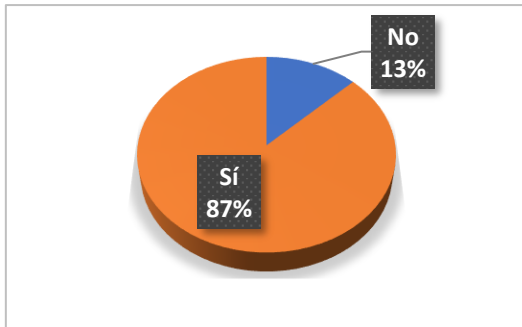
Pregunta 14. ¿Se encuentra familiarizado con el uso de plataformas digitales?

Tabla 14

Familiarización con uso de plataformas digitales

Opción	Frecuencia	%
No	50	13%
Sí	332	87%
Total general	382	100%

Figura 14



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

El 87% se encuentra familiarizado con el uso de plataformas digitales, y solamente el 13% no se encuentra familiarizado con la utilización de las mismas. Información que se contrasta con los resultados obtenidos en la pregunta anterior, esta información sirve de base para estructurar la Propuesta en base a las preferencias de los socios, clientes y usuarios de la institución.

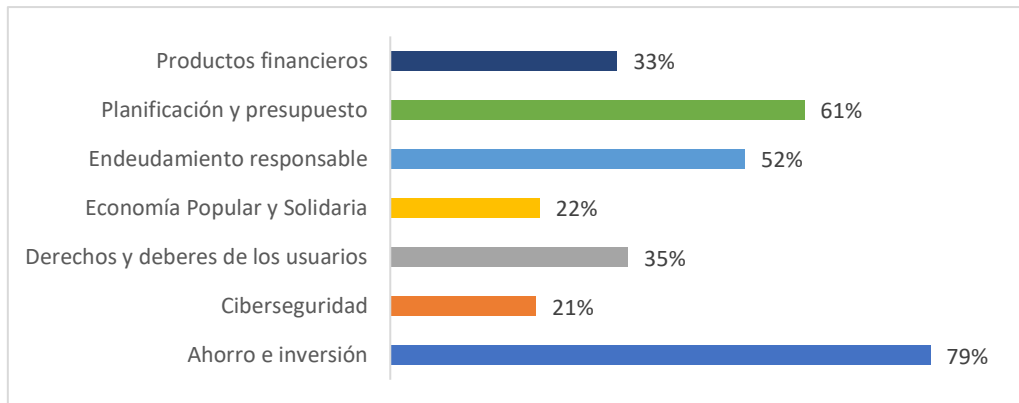
Pregunta 15. Marque los temas que le gustaría recibir en una capacitación de educación financiera

Tabla 15

Preferencia en Temas de Educación financiera

Opción	Frecuencia	%
Ahorro e inversión	300	79%
Ciberseguridad	81	21%
Derechos y deberes de los usuarios	132	35%
Economía Popular y Solidaria	83	22%
Endeudamiento responsable	197	52%
Planificación y presupuesto	230	61%
Productos financieros	126	33%

Figura 15



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

Con respecto a las preferencias sobre temas de capacitación en Educación Financiera, el 79% se inclina por Ahorro e Inversión, el 61% sobre planificación y presupuesto, el 52% sobre endeudamiento responsable, el 35% sobre derechos y deberes de los usuarios, el 33% desea conocer sobre productos financieros, el 22% sobre Economía Popular y Solidaria, y el 21% sobre Ciberseguridad.

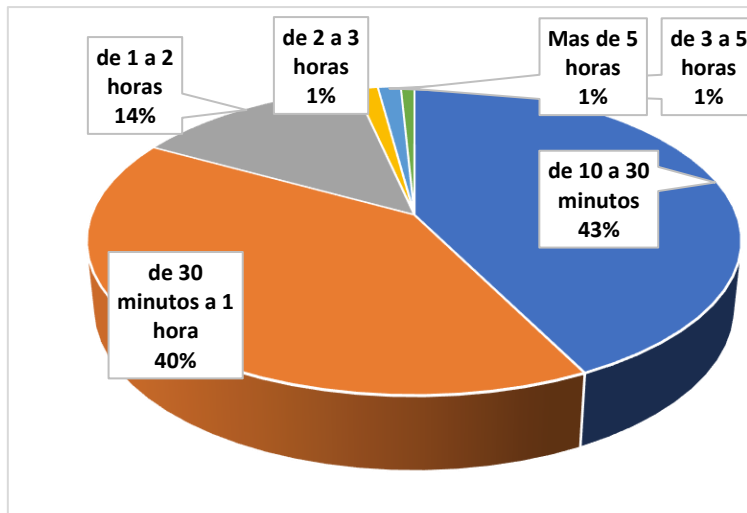
Pregunta 16. ¿Cuál es el tiempo (semanal) que usted puede destinar para recibir capacitación en educación financiera?

Tabla 16

Tiempo para Capacitación

Opción	Frecuencia	%
de 10 a 30 minutos	163	43%
de 30 minutos a 1 hora	155	40%
de 1 a 2 horas	51	13%
de 2 a 3 horas	5	1%
de 3 a 5 horas	5	1%
Más de 5 horas	3	1%
Total general	382	100%

Figura 16



Fuente: Encuestas. Elaboración: La autora.

Análisis

Sobre el tiempo que los encuestados pueden destinar a recibir capacitación en Educación financiera, el 43% prefiere una capacitación de duración entre 10 a 30 minutos, el 40% de entre 30 minutos a 1 hora, el 10% de 1 a 2 horas, y en rangos superiores la preferencia apenas es del 1%. Por lo que para el desarrollo de la capacitación se debe considerar una capacitación efectiva, de acuerdo a la preferencia de los usuarios, socios y clientes.

5.2.2 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS DE MUTUALISTA IMBABURA

Para la realización de la entrevista se aplicaron preguntas abiertas para conocer datos relevantes y la disposición de las Autoridades con respecto a la Educación financiera en la institución.

5.2.2.1 Entrevista al Ing. Hugo Carrera Presidente del Consejo de Administración de Mutualista Imbabura, realizada el 23 de abril de 2021 de manera telefónica.

1.- ¿Cómo presidente del Consejo de Administración de Mutualista Imbabura ¿Cuál es su apreciación con respecto a la propuesta actual de Educación financiera en la Institución?

R. La educación financiera es muy importante sobre todo para las instituciones pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria, actualmente existe una normativa, que indica los parámetros para la ejecución y la obligación que mantienen las instituciones, y para Mutualista Imbabura es muy importante contar con esta herramienta.

Los procesos de educación financiera en Mutualista Imbabura desde hace muchos años no tenían una estructura adecuada, es decir, no tenemos muchos antecedentes trabajando en esto no lo hemos hecho algo sistemático de mejora continua, no se ha podido establecer con claridad lo que queremos entonces se han realizado cosas muy puntuales, de cierta manera se estaba mezclando el tema de educación financiera con promoción institucional.

2. ¿Por qué considera usted que es importante contar con un Programa de educación financiera actualizado en base a la normativa para los socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura?

R. Considero que es muy importante que ahora podamos tener un programa de educación financiera bien claro con objetivos definidos y que principalmente se establezca a quién está dirigido, es muy importante que podamos trabajar con una propuesta bien estructurada para darle mayor importancia a la educación financiera dentro de Mutualista Imbabura.

3. ¿Cuáles considera usted que son las temáticas principales en materia de finanzas personales que deben conocer muy bien los socios, clientes y usuarios de la Institución?

R. Generalmente la educación financiera parte de un diagnóstico el cuál se debe realizar para determinar las necesidades de educación de nuestros socios clientes usuarios de Mutualista Imbabura y a quien va dirigida. Hacer una educación financiera dirigida a jóvenes, inversionistas, o clientes que tienen préstamos.

Esto en base a la definición de cuáles son nuestras prioridades en el tema de educación financiera como institución, podríamos dedicarnos como principal tema fomentar el ahorro, por lo general la educación financiera debería manejar temas como economía y presupuesto familiar que es la base para emprender, en ahorro e inversión para promover que las personas tengan metas financieras y puedan alcanzarlas ya que bajo este contexto se puede consolidar la cultura del ahorro. Además, deberían considerar temas como crédito, endeudamiento responsable manejo del efectivo para no tener problemas de endeudamiento que luego deriva en problema en morosidad de la cartera.

No se debería dejar de lado el tema de inversiones cuál es el tipo de inversión que más le conviene al cliente, plazos, tasas, montos, y las garantías que tienen las inversiones a través de los organismos como el COSEDE, así como también abordar temas sobre economía popular y solidaria, cumplimiento de las normativas etc.

Otro aspecto importante a resaltar es el tema del mutualismo, por qué es importante trabajar en una institución mutual, los deberes, derechos y obligaciones, otro tema relevante a considerar es la seguridad bancaria debido a que en nuestro país este tema es muy volátil y las personas desconfían del sistema financiero a cualquier indicio de cambio de gobierno a cualquier producto problema político existen alertas y el comportamiento de las personas sin reducir la credibilidad en el sistema financiero debido a las situaciones que han pasado a través de los años. En general son los temas que debería incluir en el programa de educación financiera pero siempre definiendo en primera instancia el público objetivo a quien va dirigida la capacitación.

4. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un presupuesto para destinar a la formación en educación financiera?

R. Ciertamente se desconoce si existe un presupuesto aprobado para destinar a educación financiera en la institución, debido a que el presupuesto que aprueba el consejo de administración es una proyección del balance y no se conoce a detalle la planificación de la inversión que la institución va a realizar en el año en curso.

El presupuesto se realiza en base al catálogo único de cuentas y se hace una proyección a nivel de grupo de activos, pasivos, ingresos y gastos, pero no se conoce detalles del presupuesto de educación financiera.

5. ¿Considera usted que los miembros del Consejo de Administración necesitan reforzar conocimientos sobre educación financiera?

R. Los miembros del consejo de administración más que educarnos en educación financiera lo que debemos hacer es promover la cultura financiera y el desarrollo de los programas de educación financiera y cumplimiento de los mismos, aunque también sería muy importante capacitar en los conceptos básicos de educación financiera y reforzar el nivel de responsabilidad que se tiene como parte del consejo de administración.

Además, una vez desarrollado el programa el mismo debe ser aprobado por el consejo de administración y con esto se designe el presupuesto necesario para la ejecución y

cumplimiento de las actividades planificadas en el programa, el cual debe contemplar la evaluación de conocimientos tanto del principio como del final en las capacitaciones.

6. ¿Cuál sería su principal recomendación para la estructuración del Programa de educación financiera para Mutualista Imbabura?

R. La principal recomendación sería primero determinar a quién está dirigido el programa, si el mismo va a ser desarrollado solamente para nuestros socios y clientes, o elaborar un programa de educación financiera con miras a futuro en el que se contemple convenios educativos para poder brindar educación financiera desde las instituciones educativas de primaria, secundaria, universitaria o gremios. Por lo que se debería definir una estrategia que vaya en función a las perspectivas del mercado, y enfocarnos al público objetivo.

Además, como recomendación principal sería que todos en la institución pongamos mucho esfuerzo en el programa de educación financiera para que podamos cumplir con los objetivos planteados, ya que los beneficios no se podrán ver inmediatamente sino a futuro si generamos un proceso de educación financiera con estudiantes de bachillerato, con estrategias prácticas que generen mayor fidelización e identidad de nuestros futuros clientes. También la educación financiera puede ser como un instrumento de acercamiento con nuestros socios y clientes. Es verdad que Mutualista Imbabura ya es un ícono dentro de la ciudad y este aspecto debemos fortalecerlo a través de los procesos de educación financiera.

7. Dados los efectos de la pandemia, ¿Cuál considera usted que sería el impacto en la institución al aplicar el Programa de Educación financiera mediante plataformas digitales u online, para sus socios, clientes y usuarios?

R. Consideró que en las actuales circunstancias la educación virtual es la herramienta muy fundamental para poder brindar una capacitación acorde a la situación y con esto puede llegar a muchísima gente a través del uso de estas plataformas, es así que se debe establecer el mecanismo más adecuado para llegar a la mayor parte de nuestro público objetivo, la educación virtual es la herramienta más válida y ha ganado más usuarios, debido a que por la pandemia se ha fortalecido este canal, y es la forma más fácil de masificar y llegar a las personas, y esto puede convertirse en un proceso de sensibilización. Aunque una vez pasados los efectos de la pandemia se podría aplicar el

programa de educación financiera de manera presencial y práctica a través de talleres y otros métodos de estudio. También se puede apoyar a la creación de cajas de ahorro a nivel de escuelas para fomentar la cultura del ahorro y la importancia de la bancarización en edades más tempranas. Aunque por el momento existen muchas herramientas para realizar una capacitación más interactiva y que atraiga el interés de nuestros socios, clientes y usuarios.

5.2.2.2 Entrevista al Gerente General de Mutualista Imbabura Sr. Edmundo Pérez.

1. Como Gerente General de Mutualista Imbabura ¿Cuál es su apreciación con respecto a la propuesta actual de educación financiera en la Institución?

La educación financiera es una herramienta esencial en la vida de todo ser humano, el tener conocimientos correspondientes al manejo de recursos económicos, la planeación, toma de decisiones y sobre todo la utilización de servicios financieros acordes a las diferentes necesidades que se requiere, permite no solo mejorar la economía personal sino una mejora de la economía de país.

2. ¿Por qué considera usted que es importante contar con un Programa de educación financiera Actualizado para los socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura?

El tener una educación financiera constante dentro de la institución y poder compartir estos conocimientos con socios y usuarios de nuestra institución, fortalece la actualización de conocimientos con respecto al manejo de recursos económicos de cada una de las personas, y sobre todo como utilizar las herramientas financieras que una empresa pueda otorgar para la mejora continua de las finanzas.

3. ¿Cuáles considera usted que son las temáticas principales en materia de finanzas personales y Educación financiera que deben conocer los socios, clientes y usuarios de la Institución?

Dentro de la Educación financiera existen diferentes temáticas a tratar importantes para la mejora continua de la economía personal, considero que las más importantes son:

Planeación financiera, Instrumentos financieros, Creación de capital, Pymes, Ahorros e ingresos, Planeación y Presupuesto

4. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un presupuesto para destinar a la formación en Educación financiera?

La institución, por el momento no cuenta con un presupuesto destinado a la formación de educación financiera, pero se puede entrar a la siguiente programación de presupuestos, ya que es una herramienta muy fundamental tanto para los empleados como para socios y clientes.

5. ¿Considera usted que los empleados necesitan reforzar conocimientos sobre educación financiera?

Cada uno de los funcionarios cuenta con un amplio conocimiento en cada área que se desenvuelven, por ello han pasado por un proceso para tener el mejor personal dentro de nuestra institución, pero cada día la actualización de conocimientos no se detiene y todos debemos siempre estar al día en cualquier tema importante y más si se trata del resguardo de la economía de las personas que confían en la institución.

6. ¿Cuál sería su principal recomendación para la estructuración del Programa de Educación financiera para Mutualista Imbabura?

Como principal recomendación creería el obtener personal capacitado y actualizado en las diferentes ramas de la educación financiera, capacitadores preparados que permitan una comunicación adecuada para el personal que labora en nuestra institución.

7. Dados los efectos de la pandemia, ¿Cuál considera usted que sería el impacto en la institución al aplicar el Programa de Educación financiera mediante plataformas digitales u online, para sus socios, clientes y usuarios?

No podemos negar que la educación o capacitación presencial es mucho mejor que la educación online, pero por los efectos de la pandemia, debemos tomar medidas necesarias para continuar con las diferentes capacitaciones o trabajos que se requieren realizar, mientras los programas de educación financiera sean llamativos y se utilicen herramientas que mantengan el interés en los temas a tratar, el impacto será positivo en la realización de las actividades tanto dentro y fuera de la institución.

5.3 Capítulo III: ANÁLISIS INTERNO DE MUTUALISTA IMBABURA EN RELACIÓN A EDUCACIÓN FINANCIERA

5.3.1 Descripción General de Mutualista Imbabura

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Imbabura, conocida por su nombre comercial como Mutualista Imbabura, fue fundada el 19 de noviembre de 1963, como entidad de ahorro y crédito para el desarrollo del sector de la vivienda.

Mutualista Imbabura desde su constitución, ha operado como una entidad privada, primero bajo el control de la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas; hasta el 12 de mayo de 1994 que todo el sector mutual paso a regirse por la Ley General de Instituciones Financieras y a estar bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos. A partir de mayo de 2017, asumiendo su objeto social pasó a ser controlada y Supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y pertenece al Segmento 1 de Mutualistas.

Durante su trayectoria dentro del sector financiero y de acuerdo a las disposiciones legales ha ido transformando su portafolio de productos y servicios financieros, adecuándolo de acuerdo a las reformas de la normativa lo que le ha permitido brindar además de créditos para la vivienda, créditos de consumo, microcrédito, tarjetas de crédito, crédito comercial, cuentas de ahorro especializadas, certificados a plazo fijo y otros servicios no financieros como recaudaciones de servicios, entre otros. Siempre cuidando de cumplir con su objeto social de brindar productos y servicios financieros de calidad y principalmente canalizar el ahorro de sus socios y clientes para la adquisición y financiamiento de vivienda.

En la actualidad y cumpliendo con la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la que se establece que las instituciones financieras controladas por esta institución deben implementar Programas e Iniciativas de Educación financiera, Mutualista Imbabura ha implementado de manera general y por medio de su página web y redes sociales, iniciativas aisladas y de manera eventual, por lo que es necesario implementar un Programa de Educación financiera que establezca continuidad en las actividades desarrolladas en beneficio de sus clientes y socios.

5.3.2 Misión, Visión y Valores Institucionales

Dentro de la planificación estratégica de Mutualista Imbabura se presenta su misión, visión y valores institucionales, mediante los cuales enmarca sus actividades:

Misión

“Generamos soluciones financieras e inmobiliarias en la zona norte del país, aportando al desarrollo socio-económico de la comunidad, con rentabilidad, sostenibilidad, responsabilidad social, capital humano comprometido y confianza mutua”. (Mutualista Imbabura, 2019)

Visión

“Ser una institución líder del sector financiero del norte del país, contribuyendo a la calidad de vida de la comunidad con productos y servicios financieros e inmobiliarios, mediante un enfoque de responsabilidad social”. (Mutualista Imbabura, 2019)

Valores Institucionales

- Calidad en el servicio
- Transparencia
- Responsabilidad social empresarial
- Ética
- Prudencia

La Educación financiera es parte de la Responsabilidad Social que la institución mantiene presente en su filosofía empresarial, la cual se encuentra declarada en su misión, visión y valores institucionales.

La Responsabilidad Social es la responsabilidad de la institución por sus impactos en la sociedad especialmente en sus socios, clientes, usuarios y empleados. La Educación financiera es la herramienta mediante la cual se da a los clientes toda la información necesaria sobre el correcto uso de productos y servicios financieros, y permite explicar todo lo que se necesita saber en un lenguaje claro y sencillo, con respecto al mejoramiento de las finanzas personales.

5.3.3 Diagnóstico Inicial

Es necesario realizar una evaluación de la situación actual de Mutualista Imbabura con base a los objetivos estratégicos de crecimiento, así como de los principales indicadores en los cuales puede llegar a tener incidencia la aplicación del Programa de Educación financiera como son el crecimiento de las cuentas de obligaciones con el público en Ahorros y Captaciones a Plazo, así como también el crecimiento en la cartera de crédito, su evolución y comportamiento a través del monitoreo del indicador de mora de la institución.

5.3.3.1 Socios y Clientes

Mutualista Imbabura a diciembre del 2020, posee 50376 socios y clientes, a quienes brinda sus productos y servicios financieros, presentando un constante crecimiento anual, teniendo así que de 2018 a 2019 presentó un incremento del 16% y en el 2020 a pesar de las condiciones adversas derivadas de la pandemia el crecimiento presentado es del 6%.

Tabla. 17
Evolución Socios y Clientes

TIPO	2018	2019	2020	% Δ 2019	% Δ 2020
Cliente	36496	41519	43657	14%	5%
Socio	4344	6023	6719	39%	12%
TOTAL	40840	47542	50376	16%	6%

Fuente: Información Interna MI Elaboración: La Autora

Figura. 17



5.3.3.2 Clasificación por género de los socios y clientes

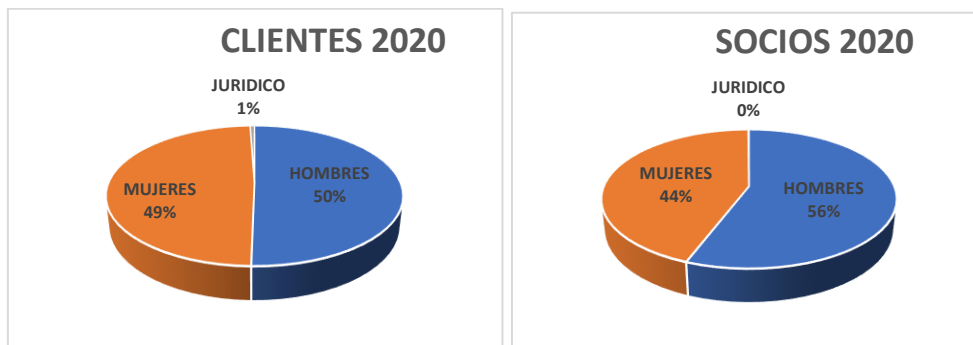
La distribución de los socios y clientes de acuerdo al género se presenta de la siguiente manera:

Tabla. 18
Género socios y clientes

	CLIENTES	SOCIOS
HOMBRES	21957	3750
MUJERES	21456	2962
JURIDICO	244	7
TOTAL	43657	6719

Fuente: Información Interna MI Elaboración: La Autora

Figura.18



En cuanto a clientes y socios existe una composición equitativa entre hombres y mujeres, teniendo una participación del 49% de mujeres en calidad de clientes, el 50% corresponden a hombres y un 1% en personas jurídicas. En cuanto a socios el 44% son mujeres y el 56% hombres.

5.3.3.3 Evolución de Ahorros

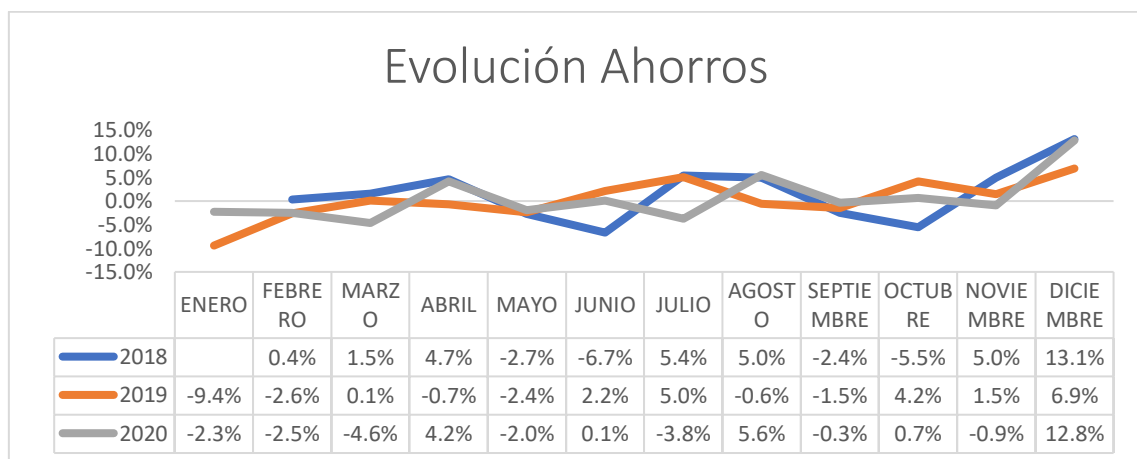
En el ámbito de la Educación financiera evaluar la posición actual de la institución en el portafolio de ahorros a la vista es de vital importancia debido a que se debe marcar el punto de partida para el monitoreo del impacto de la aplicación del programa de Educación financiera.

Tabla 19
Evolución Ahorros
(en millones de dólares)

MES	2018	2019	2020	2018	2019	2020
ENERO	10,27	10,91	11,97		-9,4%	-2,3%
FEBRERO	10,31	10,63	11,68	0,4%	-2,6%	-2,5%
MARZO	10,47	10,64	11,13	1,5%	0,1%	-4,6%
ABRIL	10,95	10,57	11,60	4,7%	-0,7%	4,2%
MAYO	10,66	10,32	11,37	-2,7%	-2,4%	-2,0%
JUNIO	9,95	10,55	11,38	-6,7%	2,2%	0,1%
JULIO	10,49	11,08	10,95	5,4%	5,0%	-3,8%
AGOSTO	11,01	11,01	11,56	5,0%	-0,6%	5,6%
SEPTIEMBRE	10,74	10,84	11,53	-2,4%	-1,5%	-0,3%
OCTUBRE	10,15	11,30	11,61	-5,5%	4,2%	0,7%
NOVIEMBRE	10,65	11,46	11,50	5,0%	1,5%	-0,9%
DICIEMBRE	12,05	12,25	12,98	13,1%	6,9%	12,8%
%						
CRECIMIENTO	17%	12%	8%	1,6%	1,1%	0,8%

Fuente: Boletines Estadísticos Mensuales SEPS Elaboración: La Autora

Figura 19



A diciembre de 2020 Mutualista Imbabura tiene un portafolio de Ahorros a la Vista de \$12.98 millones de dólares. En el periodo analizado de 2018 a 2020 de acuerdo a la información presentada existe una disminución en el crecimiento anual, pasando del 17% en el 2018 al 12% en el 2019, y al 8% en el 2020 considerando que existe un impacto en la disminución en el ahorro derivado de la crisis económica global ocasionada por la pandemia.

5.3.3.4 Evolución de Saldos Promedio en Ahorros

Otro indicador importante para analizar es la evolución anual de los Saldos Promedios en Ahorro, el cual en el 2018 era de \$323.37 dólares, en el 2019 tuvo una disminución de \$38.70 dólares siendo de \$284.67 y en la variación de 2019 a 2020 se reflejó una disminución de \$14.27 dólares, teniendo un saldo promedio de \$270.40, se evidencia una tendencia decreciente en el saldo promedio de ahorros, es decir existe una afectación en la capacidad de ahorros de los socios y clientes.

Tabla 20.

Evolución Saldo Promedio en Ahorros

MES	2018	2019	2020	Δ 2018 - 2019	Δ 2019 - 2020	Δ 2018- 2020
ENERO	350,74	314,62	299,18	-36,12	-15,44	-51,56
FEBRERO	337,42	297,34	276,66	-40,08	-20,68	-60,76
MARZO	343,55	288,86	273,19	-54,70	-15,67	-70,36
ABRIL	338,32	287,57	272,05	-50,75	-15,52	-66,27
MAYO	328,06	281,96	265,16	-46,10	-16,80	-62,90
JUNIO	318,89	276,99	259,88	-41,89	-17,11	-59,00
JULIO	316,25	274,95	258,50	-41,30	-16,45	-57,75
AGOSTO	322,14	279,11	265,19	-43,03	-13,92	-56,95
SEPTIEMBRE	311,03	274,92	267,21	-36,11	-7,71	-43,82
OCTUBRE	298,88	275,86	266,06	-23,02	-9,80	-32,82
NOVIEMBRE	294,16	274,88	261,10	-19,28	-13,77	-33,05
DICIEMBRE	320,98	289,01	280,66	-31,97	-8,35	-40,32
PROMEDIO	323,37	284,67	270,40	-38,70	-14,27	-52,96

Fuente: Información Interna MI Elaboración: La Autora

Es importante que los clientes usuarios y socios, adquieran conocimientos sobre la importancia del ahorro, lo mismo que se verá traducido en un crecimiento sostenido de los saldos del portafolio de ahorros a la vista, y en un incremento del saldo promedio en ahorros, lo que permitiría revertir la tendencia actual, que presenta la institución.

5.3.3.5 Evolución de Depósitos a Plazo Fijo

Los depósitos a plazo fijo, también son parte de los instrumentos de ahorro el cual tiene fijado un plazo determinado de vencimiento, la variación dentro del periodo de análisis indica que el portafolio de depósitos a plazo fijo en el 2018 Mutualista

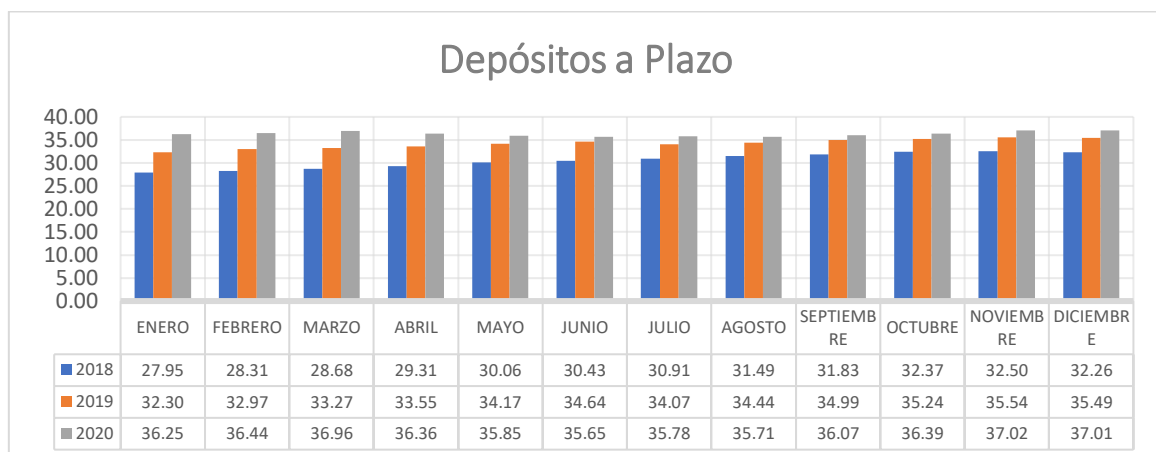
Imbabura tenía \$32.26 millones de dólares, teniendo un crecimiento anual del 15% con respecto a enero de ese año, en el 2019 el portafolio cerró en \$35.49 millones de dólares teniendo un crecimiento con respecto a enero del 10%, y en el 2020 el portafolio cerró en \$37.01 millones de dólares teniendo un crecimiento anual del 2% con respecto al portafolio registrado en enero del mismo año.

Tabla 21
Evolución Depósitos a Plazo
(en millones de dólares)

MES	2018	2019	2020	% Δ mensual 2018	% Δ mensual 2019	% Δ mensual 2020
ENERO	27,95	32,30	36,25		0,1%	2,1%
FEBRERO	28,31	32,97	36,44	1,3%	2,1%	0,5%
MARZO	28,68	33,27	36,96	1,3%	0,9%	1,4%
ABRIL	29,31	33,55	36,36	2,2%	0,8%	-1,6%
MAYO	30,06	34,17	35,85	2,6%	1,8%	-1,4%
JUNIO	30,43	34,64	35,65	1,2%	1,4%	-0,6%
JULIO	30,91	34,07	35,78	1,6%	-1,6%	0,4%
AGOSTO	31,49	34,44	35,71	1,9%	1,1%	-0,2%
SEPTIEMBRE	31,83	34,99	36,07	1,1%	1,6%	1,0%
OCTUBRE	32,37	35,24	36,39	1,7%	0,7%	0,9%
NOVIEMBRE	32,50	35,54	37,02	0,4%	0,9%	1,7%
DICIEMBRE	32,26	35,49	37,01	-0,8%	-0,1%	0,0%
% CRECIMIENTO	15%	10%	2%	1,3%	0,9%	0,2%

Fuente: Boletines Estadísticos Mensuales SEPS Elaboración: La Autora

Figura 21



La institución a pesar de presentar un crecimiento en la captación de recursos anualmente no crece a la misma velocidad que en años anteriores, es decir se puede evidenciar los efectos derivados de la crisis económica y los efectos de la pandemia.

5.3.3.6 Evolución Cartera de Créditos

La cartera de Crédito para una institución financiera representa el activo productivo más importante para la generación de ingresos mediante la intermediación financiera.

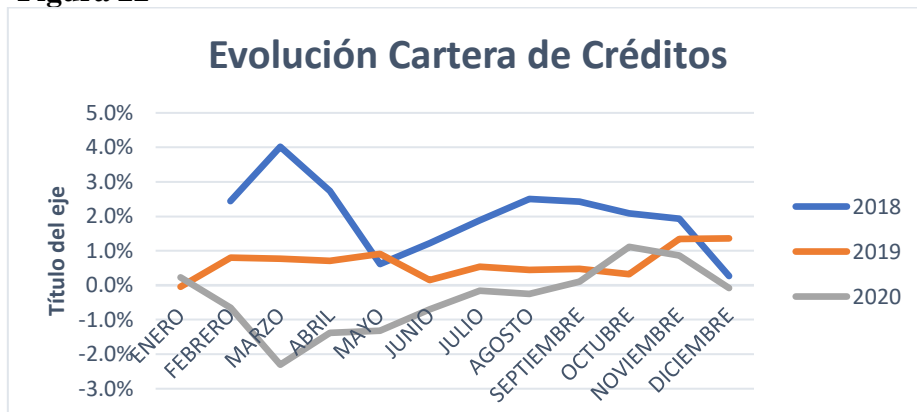
La generación de cartera viene dada por los préstamos otorgados a los socios y clientes de acuerdo a las políticas de crédito vigentes. La incidencia de la educación financiera en cuanto al crédito para la institución es brindar a los socios y clientes instrumentos que permitan un endeudamiento responsable que se traduce en un crecimiento sano de la cartera.

Tabla. 22
Evolución Cartera de Crédito
(en millones de dólares)

MES	2018	2019	2020	% Δ mensual 2018	% Δ mensual 2019	% Δ mensual 2020
ENERO	32,22	40,08	43,43		0,0%	0,2%
FEBRERO	33,01	40,40	43,15	2,4%	0,8%	-0,6%
MARZO	34,34	40,71	42,16	4,0%	0,8%	-2,3%
ABRIL	35,28	41,00	41,58	2,7%	0,7%	-1,4%
MAYO	35,50	41,37	41,03	0,6%	0,9%	-1,3%
JUNIO	35,93	41,44	40,74	1,2%	0,2%	-0,7%
JULIO	36,61	41,66	40,68	1,9%	0,5%	-0,2%
AGOSTO	37,52	41,85	40,58	2,5%	0,5%	-0,2%
SEPTIEMBRE	38,43	42,05	40,63	2,4%	0,5%	0,1%
OCTUBRE	39,24	42,19	41,08	2,1%	0,3%	1,1%
NOVIEMBRE	39,99	42,75	41,43	1,9%	1,3%	0,9%
DICIEMBRE	40,10	43,34	41,40	0,3%	1,4%	-0,1%
% CRECIMIENTO	24%	8%	-5%	2,0%	0,7%	-0,4%

Fuente: Boletines Estadísticos Mensuales SEPS Elaboración: La Autora

Figura 22



La cartera de Mutualista Imbabura en diciembre de 2018 es de \$40.10 millones de dólares presentando un crecimiento respecto a enero de ese mismo año del 24%, a diciembre de 2019 la cartera cerró en \$ 43.34 millones de dólares siendo el crecimiento anual del 8% y en el año 2020 el saldo de la cartera de crédito es de \$41.40 millones de dólares presentando un decrecimiento del 5%, comportamiento atípico derivado de las restricciones ocasionadas por el confinamiento, en donde se suspendió la colocación de créditos.

5.3.3.7 Evolución Morosidad de la Cartera de créditos

A continuación, se presenta la evolución del indicador de mora en los últimos tres años:

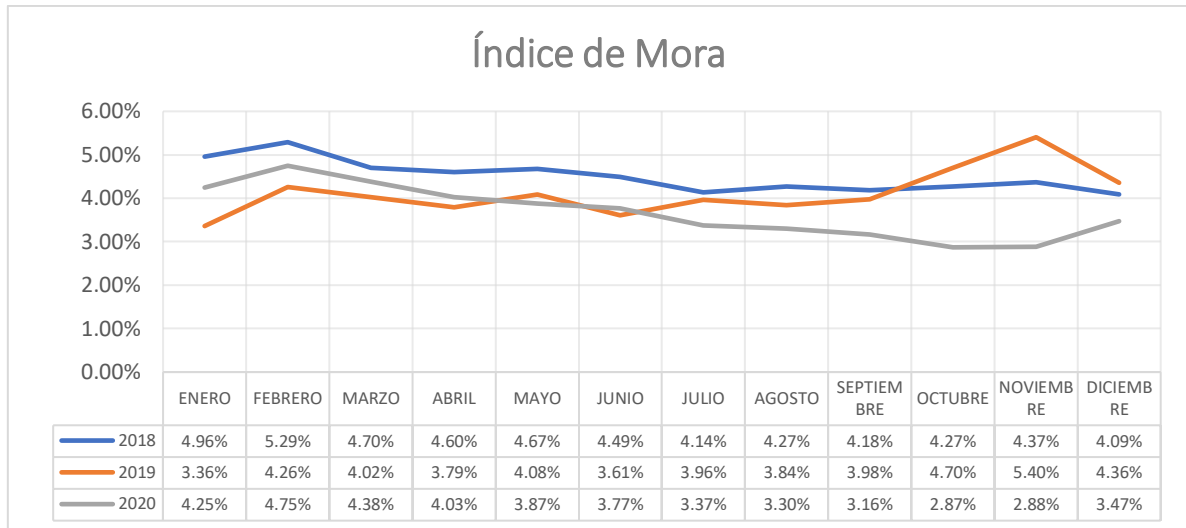
Tabla 23

Evolución indicador de Mora Cartera de créditos

MES	2018	2019	2020
ENERO	4,96%	3,36%	4,25%
FEBRERO	5,29%	4,26%	4,75%
MARZO	4,70%	4,02%	4,38%
ABRIL	4,60%	3,79%	4,03%
MAYO	4,67%	4,08%	3,87%
JUNIO	4,49%	3,61%	3,77%
JULIO	4,14%	3,96%	3,37%
AGOSTO	4,27%	3,84%	3,30%
SEPTIEMBRE	4,18%	3,98%	3,16%
OCTUBRE	4,27%	4,70%	2,87%
NOVIEMBRE	4,37%	5,40%	2,88%
DICIEMBRE	4,09%	4,36%	3,47%
% CRECIMIENTO	-17%	30%	-18%

Fuente: Boletines Estadísticos Mensuales SEPS Elaboración: La Autora

Figura 23



El indicador de Morosidad en Mutualista Imbabura, ha presentado una variación constante la cual responde a la gestión realizada para la recuperación de cartera, el indicador más alto registrado fue en noviembre del 2018 con el 5.40% y el indicador más bajo se presentó en octubre del 2020 con el 2.87%, cabe mencionar que en el 2020 con la aplicación de la normativa en cuanto a las provisiones y a la gestión de cartera, los procesos de renovación, refinanciamiento y reestructuración tuvieron incidencia dentro del indicador de morosidad, manteniéndolos más bajos que el promedio de los años anteriores.

Dentro del enfoque de Educación financiera conocer la evolución de la cartera y la morosidad sirven de punto de partida para determinar el grado de incidencia que esta tendrá una vez aplicadas las iniciativas encaminadas a mantener un endeudamiento responsable, evitando el sobreendeudamiento y mal manejo del crédito por parte de los clientes con el objetivo de que la institución mantenga un crecimiento sostenido en la cartera y un índice de mora controlado.

5.3.3.8 Evolución Provisiones de cartera de crédito

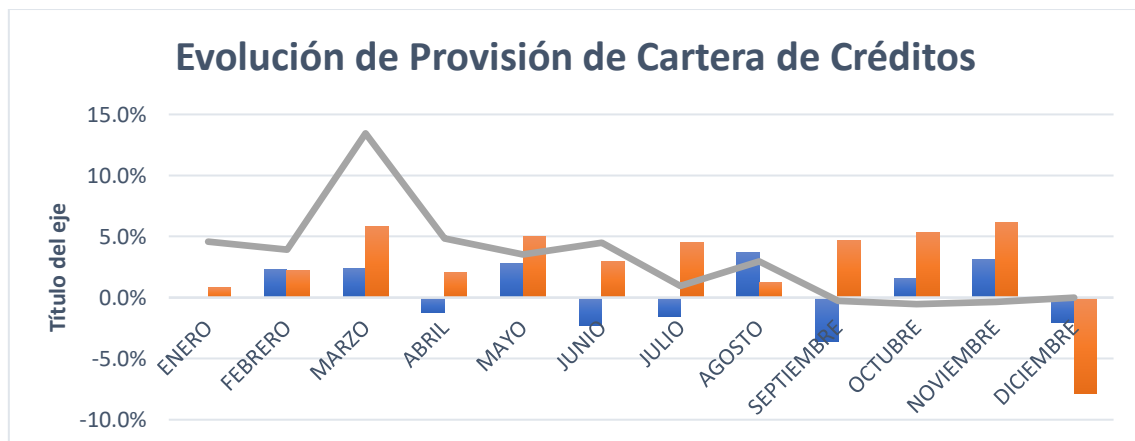
Las provisiones de cartera de crédito representan el dinero que la institución destina para hacer frente a la cartera problemática, es decir la cobertura que se mantiene para cubrir el riesgo de pérdida por el incumpliendo en el pago por parte de los clientes.

Tabla 24
Evolución Constitución de Provisiones
(en millones de dólares)

MES	2018	2019	2020	% Δ mensual 2018	% Δ mensual 2019	% Δ mensual 2020
ENERO	1,31	1,39	1,98		0,8%	4,6%
FEBRERO	1,34	1,42	2,06	2,3%	2,2%	3,9%
MARZO	1,38	1,50	2,34	2,3%	5,8%	13,4%
ABRIL	1,36	1,53	2,45	-1,3%	2,0%	4,8%
MAYO	1,40	1,61	2,54	2,8%	5,0%	3,6%
JUNIO	1,36	1,66	2,65	-2,3%	3,0%	4,5%
JULIO	1,34	1,73	2,68	-1,5%	4,5%	1,0%
AGOSTO	1,39	1,76	2,76	3,7%	1,3%	3,0%
SEPTIEMBRE	1,34	1,84	2,75	-3,6%	4,7%	-0,3%
OCTUBRE	1,36	1,94	2,73	1,6%	5,3%	-0,5%
NOVIEMBRE	1,41	2,06	2,72	3,1%	6,2%	-0,4%
DICIEMBRE	1,38	1,89	2,72	-2,0%	-7,9%	0,0%
% CRECIMIENTO	5%	36%	37%	0,5%	2,9%	3,0%

Fuente: Boletines Estadísticos Mensuales SEPS Elaboración: La Autora

Figura 24



En el 2019, la provisión de cartera improductiva presentó un crecimiento anual del 5%, en el año 2019 la institución constituyó \$1.89 millones de dólares lo que representa un crecimiento anual del 36%, para el año 2020 el incremento en la provisión fue de 37%. Cuando la Institución debe constituir un valor mayor en provisión esto afecta directamente a la rentabilidad del periodo, es decir entre más problemas de pago los clientes presenten, la institución asumirá más gasto en provisiones.

En materia de Educación financiera conocer sobre la evolución de las provisiones de cartera permite develar la importancia de reforzar temas sobre el endeudamiento responsable y el cumplimiento de obligaciones financieras, debido a que los clientes que desarrollan estas habilidades cumplen con el pago de sus cuotas y por ende la institución debe provisionar menos ya que su riesgo de crédito es menor, lo que afecta directamente a incrementar la rentabilidad de la institución.

5.3.4 Propuesta Actual de Educación financiera en Mutualista Imbabura

Mutualista Imbabura en su página web, en la sección de Educación financiera, presenta el Programa de Educación financiera “Tu Futuro conmigo”, el cual es un documento descargable en formato PDF, que consta de 11 hojas.

En la estructura del documento se presentan los siguientes conceptos básicos:

- Estructura de Mutualista Imbabura
- Funciones
- Órganos que administran y controlan
- Productos y servicios financieros
- Crédito
- Cuentas de ahorros
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito
- Certificados de Depósito a plazo
- Pago de servicios
- Información del COSEDE (Mutualista Imbabura, 2018)

El documento está diseñado para brindar al lector conceptos sencillos sobre temas de educación financiera, la fecha de publicación se registra el año 2018, por lo que se evidencia que no ha mantenido una actualización.

En el año 2020, para el reporte de cumplimiento de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153, se presenta la implementación de dos iniciativas las cuales se detallan a continuación:

- **Seminario: Mutualismo, Economía Popular y Solidaria y Organismos De Control**

La iniciativa consiste en una capacitación interna a los empleados de Mutualista Imbabura con el objetivo de Fortalecer los conocimientos en Mutualismo, Economía Popular y Solidaria y organismos de control para clientes internos de Mutualista Imbabura, tuvo un alcance de 60 personas capacitadas.

- **Guías De Temas De Educación financiera A Través De Videos Didácticos.**

La iniciativa se encuentra descrita como capacitación Virtual mediante videos cortos sobre Ahorro, Elaboración de Presupuesto, Crédito, Canales Electrónicos, Tarjeta de Crédito, publicado a través de canales electrónicos, pantallas informativas en las agencias y publicación en YouTube. Mediante la publicación y difusión masiva de los videos se establece un alcance de 4800 reproducciones por los diferentes canales, la iniciativa no contempla una metodología de evaluación para determinar el impacto obtenido mediante la iniciativa.

En base a los documentos revisados se puede concluir que actualmente Mutualista Imbabura no cuenta con un Plan o Programa de Educación financiera debidamente estructurado y documentado que cumpla con la característica de ser continuo, y acorde a las necesidades detectadas de los socios, clientes y usuarios, sino que se llevaron a cabo acciones aisladas, las cuales no permiten realizar una evaluación de los resultados alcanzados.

5.3.5 Análisis General de los Resultados Obtenidos

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de las herramientas como la encuesta y entrevista, así como la información relevante obtenida en el análisis interno de la institución permiten llevar a cabo un análisis FODA, que sirva para determinar las Fortalezas, Oportunidades Debilidades y Amenazas que presenta la Institución en materia de Educación financiera, así como definir estrategias mediante el cruce FA-FO-DO-DA.

3.1.1. Análisis FODA

Tabla 25
Matriz FODA

	FOTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo a los datos obtenidos en la aplicación de las Encuestas los socios y clientes poseen un grado medio de Educación financiera. - Los socios, clientes y usuarios tienen experiencia en la utilización de herramientas de Educación financiera. - Existe un alto grado de aceptación ya que el 98% de los encuestados considera importante la Educación financiera. - El 87% de los encuestados se encuentra familiarizado con el uso de plataformas digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Saldo promedio de Ahorros presenta tendencia decreciente. - El 34% de los encuestados indica que por efectos de la pandemia ha gastado el total de sus ahorros . - El 27% indica que solicitó reestructuración, refinanciamiento y el 25% presentó un retraso en el pago de las cuotas del crédito. - El 65% de los encuestados no conoce sus deberes y derechos como socio y cliente de Mutualista Imbabura.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ul style="list-style-type: none"> - Los efectos de la Pandemia, y su afectación en la economía de los socios clientes y usuarios. - Falta de credibilidad y confianza en el Sector Financiero a nivel general en el Ecuador. - Inestabilidad política y económica que genera mayor volatilidad en el retiro de ahorro. - Crecimiento del desempleo e incremento en el cierre de negocios locales lo que puede afectar al incumplimiento de las obligaciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> - La aplicación de un Programa de Educación financiera acorde a las necesidades de los clientes, socios y usuarios, permitirá la generación de conocimientos y la modificación de actitudes, generando confianza en el sistema financiero, y mejorando su calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover iniciativas de Educación financiera encaminadas a fortalecer la cultura del ahorro, conocimientos de deberes y derechos de los socios, endeudamiento responsable, para promover una conciencia financiera en relación a la administración de recursos.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ul style="list-style-type: none"> - El 84% de los socios y clientes encuestados no han recibido capacitación de otras entidades por lo que las propuestas en el mercado no son muy atractivas. - Entidades Asociadas con las que se puede realizar convenios de Educación Financiera. - Capacidad de Realizar convenios con instituciones Educativas para brindar Capacitación. - Apoyo de Entidades Públicas como el COSEDE en aporte de materiales y programas de Educación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo alianzas estratégicas para brindar una capacitación virtual mediante plataformas digitales, contribuirá a cumplir con los objetivos del Plan de Educación financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el monitoreo continuo de las iniciativas aplicadas y de la evolución de los indicadores internos de la institución en los cuales tienen incidencia la Educación financiera, para medir el impacto generado.

5.4 Capítulo IV: PROPUESTA DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA SOCIOS Y CLIENTES DE MUTUALISTA IMBABURA

5.4.1 Introducción

Los efectos provocados por la Pandemia han develado la importancia de ejecutar acciones encaminadas a mejorar la cultura financiera de la población, con el fin de que las decisiones referentes al manejo y administración de las finanzas personales sean tomadas de manera consciente e informada, bajo este contexto para Mutualista Imbabura como entidad que basa sus principios en la responsabilidad social, contribuir a este objetivo es de vital importancia.

En el presente capítulo se presenta la propuesta del Programa de educación financiera para Mutualista Imbabura siguiendo los lineamientos establecidos por la Resolución N°2020-153 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la cual se busca contribuir a la creación de conciencia financiera de su público objetivo.

En base a los resultados obtenidos en el diagnóstico y con base a la fundamentación teórica se ha podido determinar las bases para definir las iniciativas a implementarse dentro del programa tomando como pilar fundamental las necesidades detectadas de los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura.

El Programa de educación financiera constituye el documento formal en donde se establece el proceso educativo para la implementación de las acciones de formación en educación financiera, desarrolladas en base a una planificación mediante la cual se determina el público objetivo, el método de evaluación, así como los responsables de llevar a cabo el proceso, para el cumplimiento de los principios establecidos en la norma.

5.4.2 Objetivos

5.4.2.1 Objetivo General

Diseñar un Programa de educación financiera para los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura para el año 2021, con el fin de contribuir al

mejoramiento de sus habilidades financieras que les permita crear conciencia sobre la administración de sus recursos económicos, el endeudamiento responsable, y planificación financiera.

5.4.2.2 Objetivos Específicos

5.4.2.2.1 Desarrollar material educativo que permita generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleven a un cambio de actitud en el grupo objetivo.

5.4.2.2.2 Determinar el perfil adecuado para cumplir con el requerimiento de contar con un Formador de educación financiera.

5.4.2.2.3 Implementar la capacitación mediante una plataforma virtual que permita la difusión del programa mediante medios digitales, con el fin de masificar su uso y acceso.

5.4.2.2.4 Sensibilizar a la población objetivo sobre la importancia de la educación financiera y promover la confianza en el sistema financiero nacional.

5.4.3 Definición del Público Objetivo

El Programa de educación financiera está dirigido principalmente a todos los Socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura y sus familiares.

5.4.4 Encargados de Programa de Educación Financiera

De acuerdo a la estructura interna de Mutualista Imbabura, se propone la creación de un Comité de educación financiera, el cual estará a cargo de realizar la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación constante de las iniciativas de educación financiera.

5.4.5 Estructura del Comité:

El Comité de educación financiera estará estructurado de la siguiente manera:

Tabla 26
Estructura Interna del comité de Educación Financiera

CARGO:	RESPONSABLES:	FUNCIONES:
PRESIDENTE DEL COMITÉ	Presidente del Consejo de Administración	-Presidir el Comité y Representar al Consejo de Administración (CAD) dentro del Comité. - Informar al CAD, todo lo relacionado a educación financiera.
VICEPRESIDENTE	Gerente General	- Presentar el presupuesto anual de educación financiera para aprobación del CAD. - Presentar el informe trimestral al CAD, sobre el monitoreo de las actividades desarrolladas para el Cumplimiento del Programa de Educación Financiera.
SECRETARIO/A	Oficial de Riesgos y Procesos	- Convocar a las sesiones del Comité - Elaborar las Actas de las reuniones. - Documentar y archivar todas las acciones encaminadas al cumplimiento de las iniciativas propuestas. - Llenar las fichas para presentación a la SEPS.
ENCARGADO MODERADOR /	Tesorera	- Responsable de dirigir el Comité - Responsable de coordinar y llevar a cabo el diagnóstico anual de necesidades de los socios y clientes. - Responsable del Programa de educación financiera, y de proponer nuevas iniciativas. - Elaborar el informe de monitoreo y seguimiento de las Iniciativas de educación financiera para revisión y discusión en el Comité.
VOCAL PRINCIPAL	Gerente de Negocios	- Apoyar en la elaboración de la propuesta para las iniciativas de educación financiera. -Presentar nuevas propuestas para incorporar a las iniciativas de educación financiera. - Encargado de realizar convenios con los stakeholder, para brindar programas de capacitación en educación financiera. - Encargado de la difusión y promoción de las campañas en redes sociales y medios. - Presentar al Comité un informe de benchmarking sobre los Programas de EF en el área de influencia de la Institución.

5.4.6 Periodicidad del Comité:

Las sesiones ordinarias del Comité se llevarán a cabo de manera trimestral, y se convocará a sesiones extraordinarias cuando se amerite.

5.4.7 Funciones del Comité:

Las funciones principales del Comité de educación financiera son las siguientes:

- Definir el proceso educativo a aplicarse a través de la planificación en el programa de educación financiera.
- Diseño e implementación del programa de educación financiera que permita al grupo objetivo de Mutualista Imbabura adquirir conocimientos, habilidades y competencias en el mejoramiento de sus finanzas personales.
- Presentar al Consejo de Administración el programa de educación financiera, para su aprobación, evaluación y monitoreo previo al reporte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Elaborar y presentar al Consejo de Administración el presupuesto anual para la ejecución del programa de educación financiera.
- Al final del periodo presentar al Consejo de Administración las Fichas Informativas sobre el cumplimiento de las iniciativas aplicadas en año en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución, para su aprobación y reporte.

5.4.8 Formador de Educación Financiera

En cumplimiento de la Resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153, se deberá contar con un Formador de educación financiera quien es la persona encargada de impartir los conocimientos mediante la aplicación de una metodología de enseñanza aprendizaje, la cual debe estar estructurada en función de las necesidades de capacitación en temas de educación financiera detectadas en el diagnóstico.

El perfil del Formador de Educación financiera se describe en la Tabla N°27:

Tabla 27

Perfil Formador De Educación Financiera

Requisito:	Descripción:
Nivel de instrucción Formal	- Título de tercer nivel en áreas de Administración, Economía, Finanzas o áreas afines
Experiencia	- De preferencia experiencia en docencia o como facilitador, instructor o capacitador en Temas relacionados con Educación Financiera. - Experiencia como funcionario de una entidad financiera, en áreas acordes a lo requerido.
Capacitaciones	- Certificación como Formador de Formadores - Capacitación en Educación Financiera, y finanzas personales. - Capacitación en ahorro y endeudamiento responsable. - Capacitación en Economía Popular y Solidaria. - Capacitación sobre la COSEDE
Conocimientos y Habilidades	- Conocimiento y Manejo de temas en Educación financiera y Finanzas Personales. - Capacitación en técnicas y procesos educativos, dirigidos a niños y adultos. - Conocimiento en productos y servicios financieros, así como en deberes y derechos de los usuarios del sector financiero ecuatoriano. - Facilidad en el manejo de grupos, y conocimiento y manejo de plataformas de capacitación virtual.

De acuerdo a lo establecido el Formador de educación financiera puede ser interno o externo, siempre y cuando cuente con la debida formación, y capacitación continua.

Bajo este contexto y con el objetivo de que el Formador de Formadores sea una persona con experiencia y conocimiento de la institución se ha establecido que el Formador de Educación financiera sea designado de entre los miembros del Comité, para lo cual se deberá realizar las siguientes acciones:

- Seleccionar de entre los miembros del comité a la persona designada como Formador de Educación financiera, considerando que se ajuste al perfil establecido.
- Brindar a la persona designada al menos 3 capacitaciones anuales en temas de Educación Financiera.
- Brindar las facilidades para la certificación como Formador de Formadores ante la SENECYT o SETEC.

Para garantizar el cumplimiento de mantener un Formador de educación financiera, la institución deberá garantizar la certificación de dos miembros del comité como Formador de Formadores, de los cuales se mantendrá un titular y un suplente.

5.4.9 Características del Programa de Educación Financiera

El programa se encuentra estructurado de manera que brinde una capacitación continua y permanente, encaminada al cumplimiento de los principios de la educación financiera.

Las principales características que presenta el programa son las siguientes:

- Está orientado en brindar herramientas educativas que permitan desarrollar aptitudes en los socios, clientes y usuarios, encaminadas a aumentar su bienestar económico y en consecuencia contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.
- Considera las expectativas de los socios, clientes y usuarios en su experiencia como usuarios de los servicios y productos financieros para la toma de decisiones en el manejo del dinero.
- La información presentada en el programa cumple con las siguientes especificaciones: es actualizada, verificada, clara, veraz y completa, permite la fácil asimilación y comprensión de los conceptos por parte del grupo objetivo. La difusión de la información será a través de todos los canales de comunicación que mantiene la institución los cuales son de fácil acceso.
- El contenido del programa está estructurado en base a las necesidades detectadas en el diagnóstico aplicado a los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura.

- La metodología de enseñanza contempla la utilización de ejemplos prácticos e ilustrativos que provean de conceptos claves en materia de educación financiera.
- El programa será dirigido o monitoreado por el Formador de educación financiera designado.
- El programa está enmarcado en función de las disposiciones legales y regulatorias que rigen el sistema.

5.4.10 Definición de los Contenidos del Programa de Educación Financiera

Todas las iniciativas desarrolladas en el programa de educación financiera deben estar enfocados a la utilización de conceptos claves en materia de finanzas personales, productos y servicios financieros. El uso adecuado del dinero y el mejoramiento del bienestar económico.

Por lo que a continuación se describen los principales contenidos en los que se basarán las capacitaciones:

Tabla 28
Contenidos Del Programa De Educación Financiera

CONTENIDOS	TEMAS
AHORRO E INVERSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto y utilidad del Ahorro. - Plan de Ahorro familiar y su elaboración. - Factores de decisión para el ahorro - Concepto y utilidad de una inversión o depósito a plazo fijo. - Consejos y claves para ahorrar siendo un consumidor responsable.
PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - Definición e importancia del presupuesto - Como elaborar un presupuesto. - Definición de ingresos y gastos. - Establecimiento de un plan de vida y metas financieras

<p>ENDEUDAMIENTO RESPONSABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y características de un crédito. - Endeudamiento Responsable. - Capacidad de Endeudamiento. - Importancia del crédito y alternativas de financiamiento. -Términos utilizados en el proceso del crédito. - Definición de Sobreendeudamiento. - Como identificar el sobreendeudamiento, y como enfrentarlo. -Cómo enfrentar una crisis de sobreendeudamiento.
<p>PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productos Financieros: Tipos, beneficios, costos y riesgos. - Servicios financieros. -Servicios no financieros. - Seguros ofertados relacionados con los productos y servicios financieros.
<p>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deberes y derechos de los usuarios del sistema financiero. - COSEDE que es y cuál es su función.
<p>ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la Economía Popular y Solidaria. - Actores de la Economía Popular y Solidaria. - Mutualismo y sus principios.
<p>CIBERSEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de la Información -Tipos y modalidades de fraude digitales. - Riesgos y amenazas, como mitigarlas. - Consejos para la creación de usuarios, contraseñas y claves seguras y consejos para mantenerlos seguros. - Uso adecuado de tarjetas de crédito, débito y cajeros automáticos. - Utilización de Banca Web y aplicativos móviles.

5.4.11 Iniciativas

El programa de educación financiera está conformado por el conjunto de iniciativas que tienen el objetivo de desarrollar las habilidades financieras de los participantes. Dichas acciones pueden aplicarse a través de diferentes modalidades como cursos, seminarios, Webinar, conferencias, información en el sitio web, folletos informativos, que aborden los tópicos descritos en los contenidos.

Para el periodo 2021 se propone la aplicación de las siguientes iniciativas:

5.4.12 Iniciativa 1: Implementación académica del Curso MOOC de Educación Financiera

5.4.12.1 Descripción

De acuerdo a las preferencias de los socios y clientes, la alternativa con mayor aceptación es la capacitación en Educación financiera mediante plataformas virtuales, en tal sentido los Cursos MOOC (Massive Online Open Courses - Cursos online masivos y abiertos) permiten acceso sin restricciones a través de internet de manera abierta, logrando llegar a un mayor número de participantes. (Universidad Autónoma de Barcelona, 2021, párr.1).

Uno de los principales beneficios es que los estudiantes pueden fijar su ritmo de aprendizaje, y establecer sus propios horarios para acceder a la capacitación, lo que brinda mayor comodidad y aceptación.

Para la aplicación del Curso MOOC la Institución deberá crear una alianza estratégica con una organización especializada en brindar este tipo de capacitaciones y con experiencia en ofertar cursos para el sector Financiero.

El Curso MOOC debe contemplar la utilización de los siguientes recursos:

- Videos didácticos, de fácil comprensión y asimilación, con corta duración.
- Infografías que den a conocer el contenido concreto del tema a tratarse en cada módulo.
- Juegos dinámicos e interactivos, que permitan evaluar los conocimientos asimilados.
- Actividades lúdicas que permitan un conocimiento basado en la práctica y ejemplificación de los temas tratados.

- Evaluaciones inicial y final por cada módulo con el fin de determinar los conocimientos previos y los conocimientos alcanzados por cada tópico.
- Generar encuestas de satisfacción para determinar el grado de cumplimiento de necesidades de los participantes.
- Emitir un certificado de participación y aprobación del curso, para constancia y respaldo de los participantes.

5.4.12.2 Contenido:

El curso contempla siete módulos de aprendizaje estructurados en base a cada uno de los Contenidos descritos en el programa.

5.4.12.3 Duración:

La duración del curso desde el proceso de auto-matriculación hasta la culminación y obtención del certificado se estima en un periodo de 7 semanas, es decir una semana por cada módulo, con sesiones aproximadas de 30 minutos, por clase.

5.4.12.4 Acceso directo al curso

El acceso al Curso estará publicado en la Página web de Mutualista Imbabura www.mutualistaimbabura.com en la sección de Educación Financiera, que mediante el banner de acceso se redirigirá al aula virtual.

5.4.12.5 Difusión del Curso:

Para la socialización de la Iniciativa se establece la realización de las siguientes campañas mensuales:

Campaña de Ahorros: en cada apertura de cuenta promocionar el Curso MOOC de Educación Financiera, e instar a los clientes a matricularse al curso.

Campaña de Crédito: en el proceso de colocación de crédito, realizar una pequeña introducción al curso y solicitar la inscripción al mismo. En los procesos de novación, reestructuración y refinanciamiento solicitar como requisito la inscripción en el curso de educación financiera.

Campaña en redes sociales: realizar mensualmente el post con la invitación al Curso MOOC de Educación Financiera, en Facebook, Instagram, WhatsApp y envío masivo a través de correo electrónico.

Campaña interna de referidos: realizar una campaña interna para que todos los empleados y directivos y por lo menos dos familiares o referidos se matriculen en el curso.

Con el desarrollo de las campañas se busca la inscripción al curso, para asegurar el término y consecución del mismo se propone la aplicación de un incentivo al final del año para todas las personas que completen la capacitación.

5.4.13 Iniciativa 2: Diseño e implementación del “Planificador Financiero de Bolsillo”

5.4.13.1 Descripción de la Iniciativa

En cumplimiento del objetivo de brindar herramientas que permitan a los socios, clientes y usuarios llevar un registro adecuado de sus ingresos y gastos mediante la utilización del presupuesto familiar se establece el diseño de una propuesta innovadora mediante la distribución de un folleto impreso y digital denominado “Planificador Financiero de Bolsillo”.

5.4.13.2 Contenido

El cuadernillo mantendrá la siguiente estructura:

- Portada. Contendrá la información del documento
- Contraportada: Página para datos personales
- Primera página: será utilizada para incentivar al usuario a fijar una meta financiera anual y la descripción de estrategias de ahorro su cumplimiento.
- En cada página se presentará un presupuesto mensual pre impreso, incentivando a establecer un ahorro del 10% de los ingresos.
- En la contraportada de cada página se detallarán consejos para motivar el ahorro y el consumo responsable, consejos para evitar el sobreendeudamiento, información sobre el COSEDE, entre otros conceptos contemplados en la sección de contenidos del presente programa, con el objetivo que el mismo sea utilizado permanentemente y sea considerado una herramienta útil y didáctica por los usuarios.

5.4.13.3 Difusión de la Iniciativa

Se llevará a cabo una campaña especial para la socialización y distribución del cuadernillo, el cual se entregará a los clientes bajo demanda y de acuerdo al stock existente en todas las oficinas de Mutualista Imbabura.

Se realizará la promoción y publicidad de la Iniciativa mediante redes sociales y afiches informativos.

5.4.14 Iniciativa 3: Desarrollo de Webinar con temas relacionados a Educación Financiera

5.4.14.1 Descripción de la Iniciativa

Debido a los efectos de la pandemia la masificación de Seminarios a través de internet ha permitido que se convierta en una herramienta muy usada en el ámbito educativo, para brindar clases en línea con un sistema interactivo entre el expositor y los asistentes.

Una de las principales bondades de los Webinar radica en que genera mayor empoderamiento y conocimiento de la institución ya que su propuesta de valor es más apreciada frente a otras alternativas de educación de libre acceso. (WORKANA, 2021)

Bajo este contexto se presenta la propuesta de realizar dos eventos en el cuarto trimestre de 2021, mediante modalidad Webinar dirigidos a los socios, clientes y usuarios, así como para el público en general que tenga interés de participar en el evento. Los eventos contarán con la dirección del Formador de Educación financiera como moderador, además de contar con 3 expertos analistas en la temática a impartirse.

5.4.14.2 Contenidos de la Iniciativa

El primer evento denominado “Webinar: Importancia del Ahorro en tiempos de crisis”, el mismo que se desarrollará en el mes de octubre abarca la siguiente temática:

- Introducción sobre el ahorro
- ¿Por qué es importante el ahorro?
- ¿Por qué nos cuesta ahorrar?
- ¿Cómo establecer una meta financiera?
- Impacto de la crisis por la pandemia en la economía familiar y como enfrentarla.
- Interacción con los participantes a través de preguntas y respuestas.

El segundo evento “Webinar: Consejos Financieros para emprendedores”, planificado para el mes de noviembre presenta el siguiente contenido:

- Importancia del Ahorro para un emprendedor.

- Manejo por separado de las finanzas de tu negocio con las finanzas familiares.
- ¿Cómo llevar un presupuesto y planificación financiera para tu negocio?.
- Endeudamiento Responsable: Como mantener el control en tus obligaciones financiera.
- Aprende a invertir para capitalizar tu negocio.
- Análisis de casos de éxito en microempresarios.

5.4.14.3 Duración de la iniciativa

Cada evento tendrá la duración de dos horas para asegurar la participación de todos los expositores, así como para solventar la participación de los asistentes.

Luego de culminado el evento el video será subido al canal de YouTube de la instrucción para mantenerlo como fuente de consulta y pueda ser visualizado posteriormente por los interesados.

5.4.14.4 Difusión de la Iniciativa

Para el acceso a los eventos los participantes deberán inscribir su asistencia mediante la herramienta preparada en la convocatoria.

La promoción y difusión se realizará 15 días previos al evento, a través de todos los canales informativos que mantiene la institución, así como por redes sociales.

5.4.14.5 Acceso a la iniciativa

La iniciativa será desarrollada a través de la plataforma Zoom o Cisco Web, que permiten la realización de encuestas de satisfacción y recepción de las preguntas de los participantes. Para lo cual se pondrá a disposición el link de acceso gratuito al evento.

Iniciativa 4: Capacitación a los miembros del Consejo de Administración en Temas de Educación financiera y Economía Popular y Solidaria (EPS)

5.4.14.6 Descripción de la iniciativa

El Consejo de Administración es el encargado de aprobar, monitorear y evaluar el Programa de Educación Financiera, por lo que es de vital importancia que sus cinco vocales estén debidamente capacitados, con el fin de actuar como promotores de Educación Financiera, al interior de la institución. Es importante considerar dentro de la capacitación a Gerencia generar como administrador de la Institución.

Bajo este contexto la Institución deberá contratar una capacitación en modalidad in-house, que permita a los miembros del Consejo de Administración y a Gerencia General adquirir conocimientos sobre la importancia e Impacto de la Educación financiera para la institución, así como reforzar el sentido de pertenencia al Sector de Economía Popular y Solidaria.

5.4.14.7 Contenidos

La capacitación debe estar encaminada principalmente a abarcar los siguientes temas:

- ¿Qué es la Educación Financiera? y ¿cuáles son sus impactos en las organizaciones que integran la Economía Popular y Solidaria?
- Responsabilidad del Consejo de Administración en el proceso de aplicación de los Programas de Educación Financiera.
- Aplicación de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.

5.4.14.8 Duración

La capacitación debe tener una duración mínima de 8 horas académicas.

5.4.14.9 Acceso a la iniciativa

La inscripción de los participantes y el desarrollo del evento deberán estar a cargo del departamento de Recursos Humanos quien será el encargado de realizar la contratación y realizar el seguimiento de asistencia al evento.

5.4.15 Métodos de Evaluación

La implementación del Programa de educación financiera debe ser evaluado periódicamente con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, además de analizar los impactos generados luego de la aplicación de las diferentes iniciativas tanto a nivel de los socios, usuarios y clientes como el impacto a nivel institucional.

En la Resolución N°153, se enmarca que la evaluación debe considerar al menos los siguientes elementos:

5.4.16 Adquisición de conocimientos financieros

El método de evaluación para medir el nivel de adquisición de conocimientos financieros a través de las iniciativas implementadas será aplicando mediante encuestas al inicio y al final de cada proceso.

5.4.17 El indicador previsto para la medición del grado de asimilación es el siguiente:

$$A = \frac{\text{Número de preguntas correctas en la evaluación inicial}}{\text{Total de Preguntas}}$$

$$B = \frac{\text{Número de preguntas correctas en la evaluación final}}{\text{Total de Preguntas}}$$

En dónde;

Si $B > A \rightarrow$ Se logró un mayor grado de adquisición de conocimientos

Si $B = A \rightarrow$ No se registra un grado de adquisición de conocimientos

Si $B < A \rightarrow$ Existe un grado menor de conocimientos, por lo que se debe revisar la aplicación del indicador

5.4.18 Modificación de actitudes ante situaciones financieras:

Para medir la incidencia de la aplicación del programa de educación financiera en la modificación de actitudes de los socios, usuarios y clientes se plantea aplicar test inicial en donde se realice la medición de las prácticas actuales en materia de educación financiera, en temas como actitud frente al consumo, actitud frente al ahorro, actitud frente al presupuesto, decisiones de endeudamiento.

Una vez aplicadas las iniciativas se volverá aplicar el test al final para evidenciar si existe un cambio en las actitudes de los participantes del evento.

El análisis será de carácter descriptivo, para determinar los cambios evidenciados.

Se deberá establecer al menos los siguientes indicadores por cada contenido descrito:

Tabla 29
Indicadores de Modificación de Actitudes

CONTENIDO	INDICADORES
Actitud Frente al Consumo	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso ante el consumo responsable. - Compra inteligentemente, realiza un comparativo calidad-precio. - Lleva una lista de compras y se apega a ella. - Pone en práctica consejos para reducir el consumo.
Actitud frente al Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> - Confía en las instituciones financieras para manejar sus ahorros mediante una cuenta bancaria - Compromiso en cumplir con el porcentaje de ahorro propuesto. -Reconoce la importancia de Ahorrar.
Actitud Frente al Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de alcanzar una meta financiera. - Compromiso para elaborar y cumplir con su presupuesto. - Disciplina para controlar los gastos innecesarios. - Confianza en la administración del dinero.
Decisiones de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza para realizar preguntas acerca de su obligación financiera. - Confianza en sí mismo para negociar las condiciones del crédito. - Actitud responsable frente a decisiones al pedir dinero en calidad de préstamo. - Disciplina para cumplir con sus obligaciones financieras en el tiempo establecido.

5.4.19 Medición de conductas adquiridas;

Para realizar la medición de las conductas adquiridas por los participantes de se aplicará una encuesta considerando los siguientes indicadores:

Tabla 30

Indicadores para medición de cambio de conductas

CONTENIDO	INDICADORES
Consumo	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza responsablemente antes de comprar. - Recicla, reusar, reutiliza. - Cuida sus pertenecías. -Evita comprar por impulso.
Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una cuenta de ahorros para emergencias. - Tiene experiencia en la utilización de cuentas de ahorro. - Gasta menos de lo que gana. - Tiene definido su porcentaje de ahorro y lo deposita tan pronto como recibe sus ingresos.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Ha fijado una meta financiera real. - Ha elaborado el presupuesto por escrito mensualmente. - Administra sus gastos de acuerdo a la planificación. - Realiza una planificación de su ingresos y gastos futuros.
Endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Adquiere un crédito comprendiendo las condiciones. - Utiliza la Tarjeta de crédito de manera adecuada. - Planifica financieramente la reducción de su nivel de endeudamiento. - Evita el sobreendeudamiento.

5.4.20 Opinión de los participantes para revisar la eficiencia y eficacia de la

Iniciativa o programa.

Para registrar la opinion de los participantes de las iniciativas se llevara a cabo una encuesta de satisfacción al término de cada iniciativa con el fin de obtener una retroalimentación que permita conocer si se llegó a satisfacer las expectativas del grupo

de interés, a través de la aplicación de esta metodología se podran obtener recomendaciones para mejorar o rediseñar la Iniciativa presentada.

5.4.21 Medición de impacto en la aplicación del programa de Educación Financiera

El impacto de la aplicación del programa de Educación se refleja en el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta.

Los impactos futuros esperados de la aplicación del Programa de Educación financiera para los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 31

Medición de impacto en la aplicación del Programa de Educación Financiera

ACCIONES	RESULTADOS	IMPACTOS
Aplicación de las Iniciativas descritas en el Programa de Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora notable en los conocimientos, habilidades y actitudes en lo relacionado a Educación Financiera - Cambio en el comportamiento financiero del Grupo Objetivo - Aplicación de las herramientas financieras en la administración del dinero. 	<p>En el socio/cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementa capacidad de Ahorro - Desarrolla mayor conciencia Financiera. - Accede a crédito aplicando el endeudamiento responsable. - Mejora su bienestar financiero y su calidad de vida. <p>En la institución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incremento en el saldo promedio de Ahorros - Baja el índice de morosidad y disminuye la constitución de provisiones. - Crecimiento controlado y sostenido de la cartera de crédito. - Crecimiento del portafolio de inversiones y ahorro

5.4.22 Presupuesto de Educación Financiera

En cumplimiento a lo establecido, la Institución debe contar con un presupuesto anual para llevar a cabo el programa de educación financiera, para asegurar el desarrollo de todas las iniciativas propuestas.

El presupuesto anual establecido es el siguiente:

Tabla 32
Presupuesto Anual de educación financiera

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal	IVA	Total
Implementación del Curso MOOC de Educación financiera a través de la plataforma virtual.	1 plataforma	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 180,00	\$ 1.680,00
Capacitación y Certificación para el Formador de Formadores. (60 horas)	2 personas	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 36,00	\$ 336,00
Capacitación a miembros del CAD en Educación Financiera. (20 horas)	6 personas	\$ 100,00	\$ 600,00	\$ 72,00	\$ 672,00
Planificadores Financieros.	2000 unidades	\$ 1,00	\$ 2.000,00	\$ 240,00	\$ 2.240,00
Honorarios de los profesionales facilitadores en los Webinar.	6 eventos	\$ 200,00	\$ 1.200,00	\$ 144,00	\$ 1.344,00
Publicidad.	12 publicaciones	\$ 119,94	\$ 1.439,29	\$ 172,71	\$ 1.612,00
Materiales.	300 unidades material POP	\$ 1,00	\$ 300,00	\$ 36,00	\$ 336,00
Imprevistos.	1	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 30,00	\$ 280,00
TOTAL					\$ 8.500,00

Fuentes de Financiamiento

El programa de educación financiera será financiado al 100% con recursos propios asignados mediante el presupuesto general de la institución.

CONCLUSIONES

La Educación financiera dentro del ámbito del sistema financiero constituye un pilar fundamental que contribuye a brindar las herramientas que les permitan a sus socios clientes y usuarios obtener conocimientos que sirvan de base para la administración de sus recursos y reordenamiento de sus finanzas personales.

Mutualista Imbabura como entidad perteneciente a la economía Popular y Solidaria, basa su filosofía en la Responsabilidad Social, la misma que incluye a la Educación financiera como uno de sus principales recursos para generar un cambio en la sociedad y en su zona de influencia. Además, al estar bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) debe cumplir su requerimiento planteado en la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.

Mediante la definición de las bases teóricas se pudo llevar a cabo la investigación con el rigor científico requerido, fundamentando la teoría que permita desarrollar la propuesta de manera adecuada.

Mediante la aplicación del diagnóstico se pudo evidenciar que el grado de educación financiera de los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura es medianamente desarrollado, debido a que presentan conocimientos sobre el uso de herramientas de Educación financiera como la aplicación de un presupuesto mensual, además de que presentan un porcentaje de ahorro superior al 10%.

Los indicadores internos de la institución sobre los que tiene incidencia la educación financiera, han sido analizados de forma detallada, lo que permite marcar un punto de partida para realizar el análisis futuro luego de la aplicación del Programa de Educación Financiera, y así determinar el nivel de impacto dentro de la institución.

Mediante la construcción de la matriz FODA se ha podido determinar, las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que presenta la institución en materia de Educación Financiera, así como establecer las estrategias que sirvieron de base para el desarrollo de la propuesta presentada.

El programa de educación financiera propuesto, permite establecer todos los lineamientos en base al diagnóstico realizado, considerando las necesidades del público objetivo, además ha sido diseñado en función del cabal cumplimiento de lo dispuesto de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153, respetando las necesidades de la institución, lo que la convierten en una propuesta atractiva y factible.

En la propuesta se contempla la conformación del Comité de educación financiera, con lo cual se asegura la implementación, monitoreo y evaluación del programa de educación financiera, cumpliendo así con la característica de que debe ser continuo y permanente.

En la propuesta se considera la certificación de dos miembros del comité como Formadores de Educación Financiera, con el objetivo de garantizar el adecuado nivel de conocimientos y experiencia en las necesidades y realidad de la Institución.

En la propuesta se realiza la presentación de cuatro iniciativas que conforman el programa las cuales han sido diseñadas considerando la situación actual de nuestro entorno debido a las afectaciones ocasionadas por la pandemia, dando prioridad a la educación virtual, con el fin de masificar el acceso de los socios, clientes y usuarios de Mutualista Imbabura.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a Mutualista Imbabura, poner en consideración del Consejo de Administración la presente investigación con el fin de promover la implementación del Programa de Educación financiera para el cumplimiento de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.

Realizar el diagnóstico de necesidades de los socios, clientes y usuarios de manera anual para ir ajustando las Iniciativas del programa, de acuerdo a los objetivos establecidos, además esta práctica permitirá realizar un análisis de la incidencia del Programa de Educación financiera en los indicadores de la Institución.

Realizar alianzas estratégicas con instituciones educativas que permitan impartir el programa a un público objetivo más amplio considerando la educación en educación financiera de niños y jóvenes como el pilar fundamental para desarrollar una conciencia financiera desde edades tempranas.

Asignar un presupuesto anual que asegure la ejecución del programa de Educación financiera el cual debe ser aprobado por el Consejo de Administración.

Difundir el programa de educación financiera de manera inmediata mediante los canales informativos que posee la institución y a través de sus redes sociales oficiales.

Llevar a cabo las Campañas descritas en el programa con el fin de llegar al mayor número posible de socios, clientes y usuarios en el área de influencia de la institución.

Evaluar periódicamente los resultados obtenidos con la aplicación del Programa de educación financiera con el fin de determinar el impacto en el mejoramiento de las habilidades financieras de sus socios, clientes y usuarios y por ende a la contribución en el mejoramiento de su calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *Inclusión Financiera y Desarrollo Situación Actual, Retos y Desafíos de la Banca*. Ecuador: Universidad Espíritu Santo.
- Aibar Ortíz, M. J. (2018). *Finanzas personales: planificación, control y gestión*. Madrid: Ministerio de Educación de España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uotavalo/49478?page=5>.
- Amezcuca, E., Arroyo, M., & Espinosa, F. (2014). *Hacia un cambio en la cultura financiera en México. En Docencia de las aulas a la investigación*. México: Gasca.
- Banco de Desarrollo de América Latina CAF. (15 de 01 de 2020). *¿Cuál es el impacto de la inclusión Financiera?* Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/>
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2020). *Programa de Educación financiera 2020*. Ecuador.
- Bolaños, M. (2016). *Diseño de un modelo de Gestión de Riesgos de Crédito para el sistema Mutual Ecuatoriano basado en la ISO 31000*. Trabajo de Titulación de Magíster en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la calidad y productividad.
- Cabrera, E., & Zapata, J. (2017). *Cultura financiera de los estudiantes de la Universidad Tecnológica Metropolitana*. *Advances in Engineering and Innovation*, 22-33.
- CCLOAN. (2020). *La Educación Fiannciera y sus principios*. Obtenido de <https://www.ccloan.es/educacion-financiera>
- Cevallos, V., Valverde, P., Orna , L., & Cargua, E. (2020). *La educación financiera y su incidencia en la capacidad de gestión de los comerciantes de la empresa pública municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EP-EMMPA)*. *Visionario Dogital*, 5-21. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1201>

- Chugá , P. A. (2019). Modelo de gestión de las finanzas personales para el fortalecimiento de la educación financiera de las familias de la parroquia González Suárez del cantón Tulcán. Tulcán: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE LOS ANDES.
- Comision Episcopal de Educación. (2016). Guía de Actividades para Educación Financiera. La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guianenegocios.pdf>
- COOPEMEP R.L. (2019). Guía de Finanzas Familiares. Recuperado el 28 de 04 de 2021, de <https://finanzasparalaprosperidad.files.wordpress.com/2015/08/1-finanzasfamiliares.pdf>
- CORFOJUB - FCPC. (2020). Plande Educación financiera - 2020 . Recuperado el 28 de abril de 2021, de <https://www.corfojub.com/images/documentos/edufin/PLANEF2020.pdf>
- Espín, M., Castillo, G., & Loza, T. (marzo de 2018). Educación financiera, clave para reducir la pobreza y desigualdad. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo, 1-15. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/03/educacion-financiera-ecuador.html>
- Espinoza, P., Espinoza, K., & Sanrango, D. (2018). Análisis de los programas de educación financiera ofertados por la banca pública y privada ecuatoriana. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/educacion-financiera-ecuador.html>
- Espinoza, P., Fariño, L., & Espinoza, K. (2018). LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LOS PROGRAMAS QUE OFERTA LA BANCA PRIVADA ECUATORIANA. Revista, 4-6. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/educacion-financiera-ecuador.html>
- Figuerola, L. (2009). Las finanzas personales. Revista Escuela de Administración de negocios, 129-130. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612980007>

- García, N., Grifoni, A., López, J., & Mejía, D. (2013). La educación financiera. Venezuela: CAF.
- Guerra, J. P. (2020). Educación Financiera como Factor de Participación y Desarrollo en la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de SEPS: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Juan%20Pablo%20Guerra_ok.pdf/9ba0b504-5668-47b4-9bbd-1e3ea00c91a0
- López Vera, J. (2016). La (Des) educación financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos: Una Aproximación Teórica. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, 1-2.
- Manuel, O., Pino, C., & Melania, M. (2016). Educación financiera en Enseñanza Secundaria Obligatoria. España: Banco de España.
- Méndez, M., & Quimis, L. (18 de 04 de 2018). Gestión Digital. Obtenido de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
- Munch, L., & Angeles, E. (2012). Métodos y técnicas de investigación. México: Editorial Trillas.
- Mutualista Imbabura. (2018). Educación Financiera. Obtenido de http://www.mutualistaimbabura.com/wp-content/uploads/2018/12/EDUCACION_FINANCIERA_PRESENTACION_2018.pdf
- Mutualista Imbabura. (29 de 05 de 2019). Obtenido de <https://www.mutualistaimbabura.com/mision-vision-y-valores-institucionales/>
- OCDE. (2005). Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera. Obtenido de [https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/\[ES\]%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/[ES]%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf)
- Ontiveros, E., & Cano, D. (2014). El ahorrador inteligente. EO Baeza. Obtenido de https://planetadelibrospe0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/28/27838_El%20Ahorrador%20Inteligente.pdf

- Opdyke, J. (2012). Finanzas personales: Guía para gestionar mejor su dinero. Obtenido de <https://n9.cl/o0t3g>
- Pallerola, J. (2015). Gestión Financiera. Madrid: RA-MA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uotavalo/62500?page=19>.
- Panthoka, M. (2017). Las Finanzas Personales y la Vida. Moscú: Litres. Obtenido de <https://play.google.com/books/reader?id=ysXRCgAAQBAJ&hl=es>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). Definición de mutualismo. Recuperado el 10 de 04 de 2021, de <https://definicion.de/mutualismo/#:~:text=Una%20mutual%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida%20como,los%20miembros%20de%20la%20asociaci%C3%B3n>.
- Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, XLIV(2), 119-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>
- Rivera, J., & Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-170.pdf>
- Roa, M., Alonso, G., García, N., & Rodríguez, D. (2014). Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe Programas de los bancos centrales y las superintendencias financieras. México: CEMLA. Obtenido de <https://drive.google.com/drive/folders/1RBA7FO3sKe1cBap43mbDvtN3tcalQ8yq>
- Rodríguez Raga, S. (2017). Finanzas personales su mejor plan de vida. Bogotá: Universidad de los Andes. Obtenido de <https://n9.cl/moti>
- Rojas López, M. D. (2018). Finanzas Personales: cultura financiera. Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uotavalo/70331?page=73>.
- SEPS. (febrero de 2020). Educación financiera para nuestros Controlados: un mecanismo de empoderamiento financiero. Panorama SEPS. Quito. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Panorama%20SEPS-febrero-2020.pdf/36a69e4d-0e47-4de5-9791-cd0b34759645>

Solá, P. (2003). El mutualismo y su función social: sinopsis histórica. Valencia: Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative.

Villada, F., López, J., & Muñoz, N. (2020). Finanzas personales para todas las etapas de la vida. Antioquia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=t4YHEAAAQBAJ>},

WORKANA. (2021). ¿Qué es un webinar? Recuperado el 29 de 06 de 2021, de <https://i.workana.com/glosario/webinar/>

Zapata, A., Cabrera, E., Hernández, J., & Martínez, J. (Diciembre de 2016). Educación financiera entre jóvenes universitarios: Una visión general. Revista Administracion y Finanzas, 1-8. Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num9/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N9_1.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista gerente general de Mutualista Imbabura

Fecha: 23-04-2021 Hora: 12:16 pm

Lugar: Edificio Matriz, Oficina de Gerencia

Duración: 30 minutos

Preguntas de la entrevista:

1. Como gerente de Mutualista Imbabura ¿cuál es su apreciación con respecto a la propuesta actual de Educación financiera en la Institución?
2. ¿Por qué considera usted que es importante contar con un Programa de Educación financiera Actualizado para los socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura?
3. ¿Cuáles considera usted que son las temáticas principales en materia de finanzas personales que deben conocer muy bien los socios, clientes y usuarios de la Institución?
4. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un presupuesto para destinar a la formación en Educación Financiera?
5. ¿Considera usted que los empleados necesitan reforzar conocimientos sobre educación Financiera?
6. ¿Cuál sería su principal recomendación para la estructuración del Programa de Educación financiera para Mutualista Imbabura?
7. Dados los efectos de la pandemia, ¿Cuál considera usted que sería el impacto en la institución al aplicar el Programa de Educación financiera mediante plataformas digitales u online, para sus socios, clientes y usuarios?

Anexo 2

Entrevista Presidente del Consejo de Administración de Mutualista Imbabura

Fecha: 23-04-2021 Hora: 15:30 pm

Medio: Entrevista telefónica

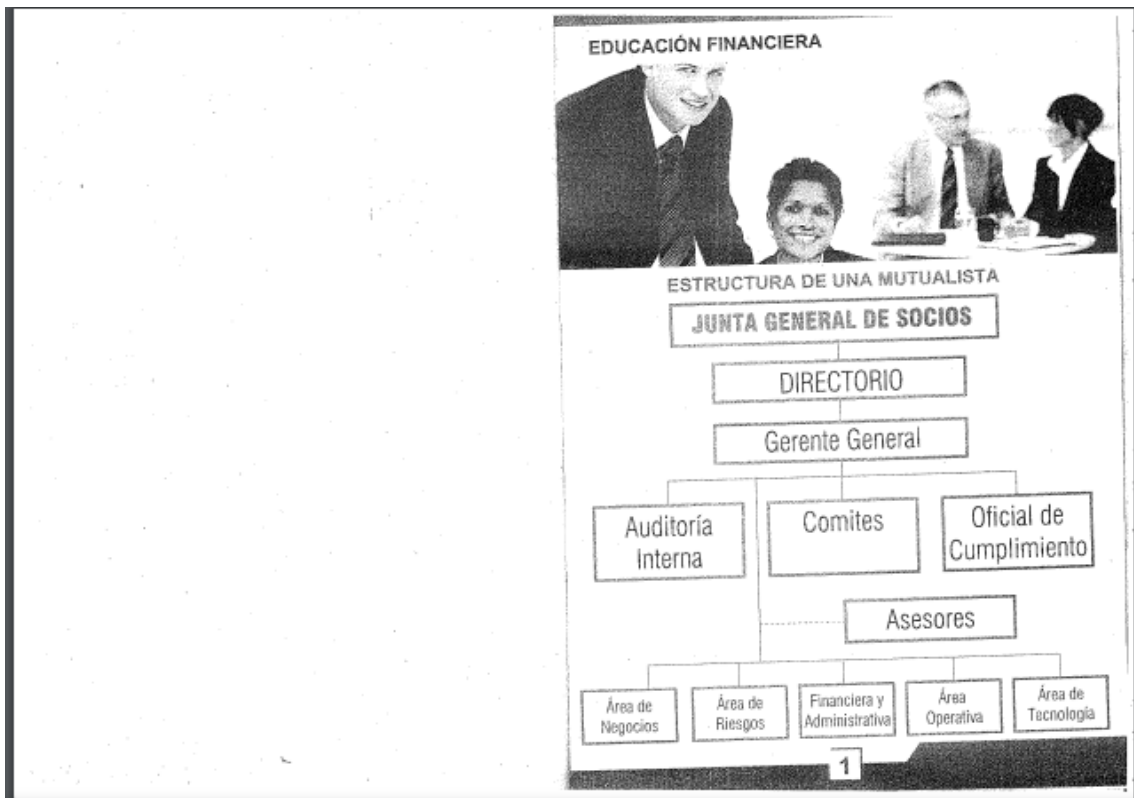
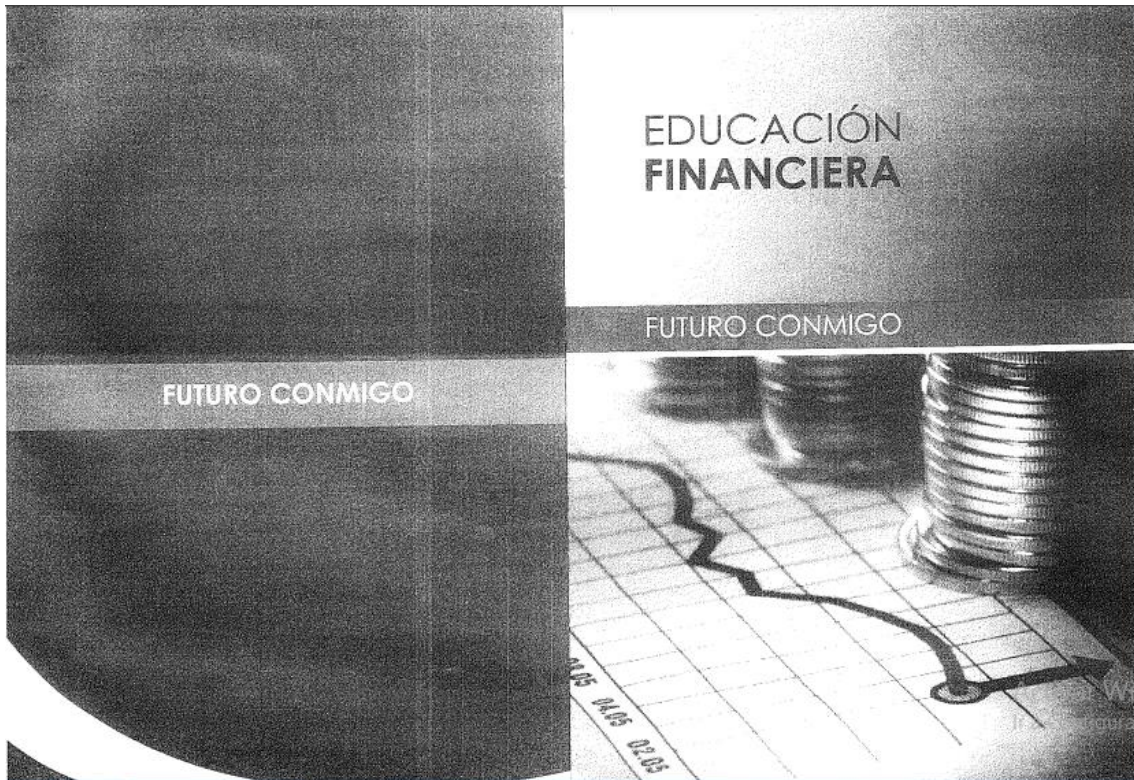
Duración: 30 minutos

Preguntas de la entrevista:

- 1.- ¿Cómo presidente del Consejo de Administración de Mutualista Imbabura ¿Cuál es su apreciación con respecto a la propuesta actual de Educación financiera en la Institución?
2. ¿Por qué considera usted que es importante contar con un Programa de Educación financiera actualizado en base a la normativa para los socios clientes y usuarios de Mutualista Imbabura?
3. ¿Cuáles considera usted que son las temáticas principales en materia de finanzas personales que deben conocer muy bien los socios, clientes y usuarios de la Institución?
4. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un presupuesto para destinar a la formación en Educación Financiera?
5. ¿Considera usted que los miembros del Consejo de Administración necesitan reforzar conocimientos sobre educación Financiera?
6. ¿Cuál sería su principal recomendación para la estructuración del Programa de Educación financiera para Mutualista Imbabura?
7. Dados los efectos de la pandemia, ¿Cuál considera usted que sería el impacto en la institución al aplicar el Programa de Educación financiera mediante plataformas digitales u online, para sus socios, clientes y usuarios?

Anexo 3

Documento de Educación financiera “Futuro Conmigo”



EDUCACIÓN FINANCIERA



FUNCIONAMIENTO DE UNA MUTUALISTA

La Mutual es una de las organizaciones más democráticas, pues todos los socios cumpliendo con algunos requisitos establecidos en el Estatuto Social, puede desempeñar cualquier puesto en los órganos que la conducen y controlan.

Ante cualquier duda o necesidad de resolver alguna situación, es conveniente recurrir a lo que establece el estatuto de la Mutual de que se trate. Generalmente ahí está todo contemplado.

Los mutuales tienen como actividad principal la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de vivienda, construcción y bienestar familiar de socios y clientes.

Los órganos que la administran y controlan son:

- Junta General de Socios o Representantes de Socios.
- Directorio.
- Gerencia General.

EDUCACIÓN FINANCIERA



PRODUCTOS BANCARIOS

Cuenta de Ahorro.
 Es un depósito ordinario a la vista, en la que los fondos depositados por él o la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado.

Depósitos a Plazo Fijo.
 Es aquel pagadero por la institución financiera depositaria en los plazos convenidos con los inversionistas, sea que ellos se documenten con certificados de depósito, pagarés o letras de cambio. Algunas entidades permiten al usuario retirar el dinero depositado antes de que se cumpla el plazo pactado con un castigo, ya sea, disminuyendo la tasa original o reteniendo su valor.

Tarjetas de Crédito.
 Es cualquier documento que le permita a su titular o usuario, disponiendo de un crédito, adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema. Consiste en una tarjeta de plástico con cinta magnética en la que almacena la información del propietario, puede emplearse como medio de pago o instrumento de crédito.



EDUCACIÓN FINANCIERA

Certificado de Aportación

Es un documento que permite al usuario después de la compra del mismo pasar de ser cliente a ser socio de la institución pudiendo así recibir rendimiento de la adquisición del certificado de aportación.



CRÉDITOS

Un crédito o préstamo es el monto de dinero que las instituciones financieras pueden otorgar a las personas naturales o jurídicas para que cubran las necesidades que requieran.

Línea de Crédito
 Es el compromiso de un Banco o de otro prestamista de dar crédito a un cliente hasta por un monto determinado, a petición del cliente.


Crédito Comercial
 Son aquellos destinados al financiamiento de actividades productivas, operaciones de tarjetas de crédito y los créditos entre instituciones financieras.

Crédito de Consumo
 Son aquellos otorgados a personas que desean adquirir bienes de consumo, o pagar servicios; generalmente se pagan en cuotas periódicas fijadas en base al ingreso neto mensual promedio del deudor.

Crédito para la vivienda
 Se otorgan para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia. Deben tener como garantía un bien inmueble hipotecado a favor de la institución financiera.

Micro Crédito
 Son los créditos destinados a financiar pequeños emprendimientos productivos, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas o ingresos generados por esas actividades.

EDUCACIÓN FINANCIERA



Crédito para Estudios

Los créditos para estudios se otorgan para dar la oportunidad, especialmente a los jóvenes de continuar o finalizar sus estudios educativos.

Tasas Pasivas

CTA. DE AHORROS		
DE 0 - 500		0.30%
DE 500 - 1.000		1.00%
MÁS DE 1.000		1.50%
CÍRCULO DE AHORROS BMS		
31 DIAS DE 40 - 500		2.00%
31 DIAS DE 501 - 5000		3.00%
31 DIAS DE 5001 - 10000		3.50%
31 DIAS DE 1001 - EN ADELANTE		4.00%
CONVENIO JURÍDICO		
DESDE 0.01 EN ADELANTE		0.00%
MI CUENTA Y YO		4.00%
CUENTAS INACTIVAS		0.00%
CUENTAS AHORROS SV		0.00%


	DEP. A PLAZO FIJO									
	31 a 60 días	61 a 120 días	121 a 180 días	181 a 240 días	241 a 300 días	301 a 360 días	361 a 420 días	421 a 480 días	481 a 540 días	541 en adelante
ENTRE 150 Y 20.000	2.50%	3.16%	3.81%	4.47%	5.12%	5.78%	6.43%	7.09%	7.74%	8.40%
DE 20.001 - 30.000	3.18%	3.78%	4.39%	4.98%	5.59%	6.19%	6.79%	7.39%	8.00%	8.60%
DE 30.001 - 100.000	3.85%	4.40%	4.95%	5.50%	6.05%	6.60%	7.15%	7.70%	8.25%	8.80%
DE 100.001 EN ADELANTE	4.53%	5.03%	5.52%	6.02%	6.52%	7.01%	7.51%	8.01%	8.50%	9.00%

EDUCACIÓN FINANCIERA

TASAS ACTUAS

CATEGORÍA	36 meses	36 meses	24 meses	6 meses	12 meses	18 meses	24 meses	36 meses	36 meses	36 meses	36 meses
CONCRETO											
Para la mediana empresa	0.1157	0.1183	0.1183	0.1157	0.1183	0.1183	0.1157	0.1183	0.1183	0.1183	0.1183
Para la pequeña empresa	0.1157	0.1183	0.1183	0.1157	0.1183	0.1183	0.1157	0.1183	0.1183	0.1183	0.1183
Comercial Privado											
General	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103	0.103
General	0.161	0.163	0.163	0.161	0.163	0.163	0.161	0.163	0.163	0.163	0.163
General	0.161	0.163	0.163	0.161	0.163	0.163	0.161	0.163	0.163	0.163	0.163
Financiero											
Comercial Privado	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153
Transportes											
Vehículos	0.1498	0.163	0.163	0.1498	0.163	0.163	0.1498	0.163	0.163	0.163	0.163
Vehículos	0.1698	0.163	0.163	0.1698	0.163	0.163	0.1698	0.163	0.163	0.163	0.163
Vivienda											
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305
Miembro	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0293	0.0305	0.0305	0.0305	0.0305

EDUCACIÓN FINANCIERA



¿Qué es la amortización?

Amortizar una deuda es disminuirla. Estos pagos pueden ser constantes o iguales durante toda la vida del crédito o bien pueden ser menores al inicio e ir aumentando conforme pasa el tiempo o viceversa. Es más recomendable que los pagos que se destinan a amortizar la deuda sean constantes o bien que al inicio sean un poco más altos para que el final se reduzca los intereses y tu pago mensual.

Algunos términos asociados para entender una tabla de amortización

Abono o pago al crédito: es el pago mensual total que se hace para salir la deuda. El abono incluye la amortización, es decir el pago que se va al capital más los intereses generados en el periodo.

Capital: es la cantidad de dinero que el banco te prestó, conforme vayas pagando o amortizando el crédito esta cantidad irá disminuyendo.

Saldo insolutivo: Es el monto de la deuda que originalmente le prestaron que aún no ha sido pagada.

Tasa: es el porcentaje que el banco le cobra por darte el crédito hipotecario. Algunos créditos manejan las variables por plazo o bien tasas fijas durante toda la vida del crédito.

Intereses: es el monto mensual que le cobra el banco o institución financiera por haberle prestado el dinero. Este monto cambia mes a mes ya que es calculado en base al capital, o saldo insolutivo, que se irá reduciendo conforme se vaya pagando la deuda.

Seguros: son los que contratas para protegerte en caso de desempleo o por daños a la vivienda.

Comisiones: son las que se cobra el banco por apertura del crédito o administración del mismo.

Pago total: es el abono o pago al crédito más los seguros y comisiones. Este es calculado mes con mes.


Cómo usar una tabla de amortización para tomar decisiones sobre tu crédito

Debes de tener en cuenta que cuando hagas una comparación utilizando tablas de amortización, los créditos deben de estar planteados en las mismas condiciones, es decir, mismo plazo, monto y tipo de tasa en relación a que si es fija o variable.

EDUCACIÓN FINANCIERA

	Crédito	Cajero	Transferencia	Deposito	Deposito	Deposito	Deposito	Deposito	Deposito	Deposito	Deposito
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											
Deposito											

EDUCACIÓN FINANCIERA



TARJETA DE CRÉDITO

Es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces con microchip, el nombre, y número en relieve, así como un código de seguridad. Permite hacer consumos con un cupo asignado que es previamente calificado por entidades autorizadas y que se califican en función de la capacidad de pago del tarjeta habiente, esta debe ser utilizada conjuntamente con la cédula de identidad para realizar cualquier transacción.

Lugares donde podemos usar la Tarjeta de Crédito

La entidad emisora cuenta con una red de establecimientos o comercios afiliados a nivel nacional e internacional. Una vez que usted realiza una compra en dichos lugares, la institución financiera se encarga luego de pagarle a los establecimientos o comercios el valor de su compra. Usted deberá cancelar a la institución financiera en la fecha indicada en su estado de cuenta.

Canales de Distribución de la Tarjeta de Crédito

Establecimientos: Se realiza la compra y el pago se registra de manera automática a través de POS, o bien mediante la rastreadora manual.


Internet: Podemos realizar los siguientes pagos de impuestos, líneas aéreas, colegios, universidades y establecimientos establecidos afiliados al servicio de botón de pagos. Hoy en día gracias a la tecnología de las comunicaciones podemos efectuar compras por Internet.

EDUCACIÓN FINANCIERA


Cajero Automático o ATM: podemos realizar avances en efectivo, consulta de saldos, retiro de saldos a favor.

Costos en el ATM

CAJ. PROPIOS	
Monto	\$ 5.00
Por cada	\$ 100.00
CAJ. LOCALES	
Monto	\$ 5.00
Por cada	\$ 100.00
CAJ. EXTERIOR	
Monto	\$ 5.00
Por cada	\$ 100.00
POR VENTANILLA	
Monto	\$ 5.00
Por cada	\$ 100.00



Pago Automático de Servicios: Puede realizar el pago de sus planillas de telefonía, Internet y televisión pagada, etc., de manera automática mes a mes con los mismos intereses del diferido.




EDUCACIÓN FINANCIERA

PLAN DE PAGO

Crédito corriente:
El cliente paga sus consumos en la fecha de pago determinada. Al cancelar la totalidad, sin ningún costo adicional, o pagando el mínimo exigido utilizado su rotativo.

Diferido con intereses:
El cliente difiere sus pagos hasta 24 meses, dependiendo del tipo de establecimiento.



DIRECHOS DE UN TARJETAHABIENTE

Compras:
Se las puede realizar ya sea de manera presencial o vía internet. Al realizarlas en algún establecimiento, con solo presentar la tarjeta y firmar el voucher, el cliente obtiene un crédito inmediato que le permite pagar los bienes y servicios que adquiere. El monto de la deuda que el cliente adquiere es igual al valor de su compra, más los intereses del financiamiento si aplican.

Estado de Cuenta:
El emisor entrega un estado de cuenta físico, en el cual usted puede verificar y revisar sus consumos realizados en un periodo determinado de tiempo y conocer la fecha y el monto que deberá pagar al emisor por el crédito obtenido.

Excepciones Beneficiarias:
Las tarjetas de crédito pueden ser emitidas a título personal o bien a título corporativo. Ambos casos permiten la emisión de tarjetas adicionales que hacen posible que usted extienda los beneficios de su tarjeta de crédito a sus familiares o tercera personas, de acuerdo a las políticas de la institución emisora.

Pagos Corrientes o Diferidos:
Podrá elegir la modalidad de pago que le convenga de acuerdo a su flujo de dinero y presupuesto. Si ha cogido pagar en diferidos podrá optar por planes con o sin intereses.

EDUCACIÓN FINANCIERA


OBLIGACIONES DE UN TARJETAHABIENTE

Es fundamental que usted esté consciente de que la contratación de una tarjeta de crédito implica una Obligación Legal de parte del cliente o socio, a través de la firma de un contrato se compromete a pagar los consumos de acuerdo a las políticas, términos y condiciones de uso de la tarjeta.

De no ser así la entidad emisora puede suspender la línea de crédito y cancelar la tarjeta otorgada.

Una vez entregada la tarjeta por el emisor el cliente o socio es el responsable del cuidado y el uso de la misma.

No pierda de vista donde o a quién entrega su tarjeta. De esa forma evitará ser sorprendido.



VENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Seguridad Personal
La tarjeta es un medio de pago muy poderoso que le ayuda entre otras cosas a reducir el riesgo de portar dinero en efectivo, evitando riesgos de robos.

Financiamiento Automático
Le permite un financiamiento automático, mientras su dinero en efectivo puede estar generando intereses en una institución financiera hasta que lo necesite para realizar el pago de la misma.

Beneficios en Establecimientos
Se realizan permanentemente promociones, descuentos u ofertas para los tarjeta habientes.


Compras por Internet
Usted puede acceder a realizar compras en Internet en sitios Web del Ecuador y el mundo.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Emergencias

Usted puede estar preparado para solventar emergencias económicas como: hospitalización, viajes no planeados, reparaciones emergentes de una manera inmediata.

Acceso a Efectivo:
Tiene la disponibilidad de disponer a través de los cajeros automáticos, dinero en efectivo las 24 horas del día, los 365 días del año.




Descontos y Ahorro
Puede obtener descuentos, acceder a promociones, participar en sorteos y acceder a planes de recompensas, tales como Cashback, puntos o millas canjeables por dinero en efectivo, bienes y servicios.

CONSEJOS PARA UN BIEN USO

- En primer lugar realice un presupuesto de sus ingresos y gastos mensuales evaluando cuanto podrá destinar a cada rubro mensuales tales como: alimentación, vivienda, vestimenta, gastos médicos, educación, varios.
- Aproveche su tarjeta para facilitar su pago, para cubrir urgencias o sucesos inesperados. La tarjeta de crédito es de gran ayuda si la utiliza dentro de su presupuesto familiar.
- Recuerde que una tarjeta de crédito es dinero que al fin y al cabo, es prestado por la entidad financiera y tendrá que pagarlo junto con intereses. Por lo tanto gaste solamente lo que pueda pagar.
- Es importante que usted tenga en mente su fecha de pago. Pagar a tiempo debe ser un hábito y dice mucho de usted.

EDUCACIÓN FINANCIERA

- Revise siempre el estado de cuenta. Conserve sus comprobantes. En caso de errores u omisiones, tiene un plazo de 90 días a partir de la fecha de corte para presentar aclaraciones.
- Es importante que usted lea y conserve sus estados de cuenta. En especial deberá mirar la fecha de pago máximo, el monto total a pagar y la fecha de corte. Recuerde que los estados de cuenta son considerados facturas por el SRI por lo que si lo requiere, en la parte superior derecha, está el número de la misma.



DIFERENCIA ENTRE UNA TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

Una tarjeta de débito es aquella que podemos disponer del dinero mantenido en una cuenta de ahorros a diferencia de la tarjeta de crédito que es utilizada de acuerdo al cupo asignado por la entidad financiera autorizada.

TARJETA DE DÉBITO

Es una tarjeta de plástico con banda magnética, usada para retirar dinero de un cajero automático y también para pagar los consumos realizados en locales donde tengan un lector de estas tarjetas. Puede ser vista como un medio de pago que utiliza los recursos que tiene el titular en una cuenta determinada.


VENTAJAS DE LA TARJETA DE DÉBITO

- En la tarjeta de débito no se pagan intereses, a diferencia de las tarjetas de crédito, puesto que no se trasladan cargos de un mes a otro.
- La mayoría de los bancos no cobran la comisión anual por la utilización de la tarjeta débito, debido a que los costos son mínimos debido a que el sistema es electrónico.
- Algunas tarjetas débito están asociadas a seguros, lo cual no es de uso obligatorio. Estos seguros dependen de la oferta de entidad y de la necesidad del titular.
- Han comenzado a utilizarse cada vez más en distintos países y, como consecuencia de esto, tienen un uso internacional relevante en el caso de viajes o estancias en el exterior.

EDUCACIÓN FINANCIERA


DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE DÉBITO

- La tarjeta de débito permite al titular acceder únicamente al dinero que tiene disponible en su cuenta corriente o de ahorros en el momento de la ejecución del movimiento.
- Las tarjetas de débito cuentan con un límite de extracción diario del efectivo por razones de seguridad, este límite está determinado por la entidad emisora.




BANCA ELECTRÓNICA

- Representa un conjunto de servicios bancarios a los que se puede acceder a través de una computadora personal con conexión a la red de Internet. Los servicios de e-banking pueden ser prestados por un banco tradicional, con presencia física, que lo utiliza como una sucursal virtual o canal de servicios; o también estos servicios pueden ser ofrecidos por un banco totalmente virtual (sin presencia física).
- Este sistema permite el acceso de los usuarios a sus cuentas, para realizar operaciones como transferencias interbancarias, consultas de cuentas, solicitudes, pagos de servicios y cotizaciones a toda hora desde cualquier lugar donde disponga de una PC con acceso a Internet.



EDUCACIÓN FINANCIERA



GIROS Y TRANSFERENCIAS

Se refiere al dinero depositado por concepto de giros y transferencias efectuados por terceros, que es entregado posteriormente a sus beneficiarios.

- La transferencia es una operación por la que una persona ("ordenante") da instrucciones a su institución Bancaria para que, con cargo a su Cuenta, envíe una determinada cantidad de dinero a la Cuenta de otra persona ("Beneficiario") en la misma institución o en otra.

REMESAS

- Una remesa es una cantidad de dinero que envían las personas que dejaron el país, a sus familiares que quedaron en el Ecuador. Se trata de trabajadores residentes en otro país, como Estados Unidos, España, Italia, que contribuyen periódicamente con la economía de sus familias mediante el envío de dinero.
- Más de la mitad de remesas se envían a través de agencias de transferencias internacionales, otra parte llegan por bancos o cooperativas de ahorro y crédito, y el resto llega por medios informales (conocidos que viajan y correos).

EDUCACIÓN FINANCIERA

COMO DEBE SER EL SISTEMA FINANCIERO

Objeto y ámbito de aplicación	El presente Código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y prestación de los servicios del negocio del sistema financiero.
Libertad e igualdad de acceso a productos y servicios financieros	Se consagra la libertad e igualdad de acceso del usuario a los productos y servicios financieros de conformidad con la ley y las normas aplicables.
Prohibición de la competencia desigual.	La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la honestidad, transparencia, seguridad y buen juicio.
Irrenunciabilidad	Los derechos del usuario del sistema financiero continúan en todo caso con independencia de las renuncias.
Tutela	Los derechos del usuario del sistema financiero serán amparados en el ordenamiento jurídico por el defensor del ciudadano y por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de acuerdo a la legislación en vigor, por inspección, supervisión y sanciones administrativas.
Buena fe	Los asuntos de productos y servicios financieros operarán de acuerdo a los principios de buena fe.

EDUCACIÓN FINANCIERA

REQUERIMIENTOS

Derecho a la Educación Financiera

Derecho a la información de productos y servicios financieros

Derecho a elegir sus filiales, los productos y servicios

Derecho a obtener Productos y servicios financieros de calidad

Derecho a acceder a la información y documentación

Derecho a Protección

Derecho a Reclamos

REQUISITOS

El afiliado debe estar inscrito en el IESS y tener un número patronal.

Acceso y recibir oportunamente información clara, precisa, oportuna, sencilla, adecuada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofrecidos por la institución en todos los aspectos que le interesen.

El afiliado tiene derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad, oportuna, eficaz, eficiente y puntual y acceder oportunamente en presencia.


El afiliado tiene derecho a elegir libremente y sin restricciones, entre las filiales que ofrece el IESS, los productos y servicios financieros que desea utilizar, de acuerdo a sus necesidades y preferencias.

El afiliado tiene derecho a recibir protección en el ámbito financiero y protección de información personal.

Tiene derecho a reclamar por la calidad de educación y prácticas financieras promovidas que involucren y especifique las prácticas financieras, y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en detrimento de sus derechos.

18

EDUCACIÓN FINANCIERA



SEGURIDAD SOCIAL


El patrono está obligado a solicitar en el IESS el número patronal que es la identificación de empresas públicas y privadas; de empleadores domésticos, artesanos autónomos. El número patronal le sirve al empleador para afiliar a sus trabajadores y realizar los diferentes trámites en el Instituto.

INSCRIPCIÓN DEL TRABAJADOR

Los empleadores están obligados a inscribir a sus trabajadores en el IESS desde el primer día de labor.


APORTES

El empleador debe remitir al IESS los aportes y descuentos que el Instituto ordene dentro de los 15 días posteriores al mes trabajado, esto es, los aportes personales y los de sus trabajadores.



19

EDUCACIÓN FINANCIERA



FONDOS DE RESERVA


Según la reforma a la "LEY PARA EL PAGO MENSUAL DEL FONDO DE RESERVA Y EL RÉGIMEN SOLIDARIO DE CESANTÍA POR PARTE DEL ESTADO", publicada en el Registro Oficial No. 644, de 29 de julio del 2009, se estableció la nueva modalidad para el pago del fondo de reserva. Desde el mes de agosto del 2009, el empleador paga mensualmente el fondo a sus trabajadores.

Los que no deciden ahorrar en el IESS, reciben conjuntamente con el salario o remuneración, un valor equivalente al ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación.

Si el afiliado decide que el empleador deposite en el IESS el valor mensual del fondo de reserva, tiene que ingresar a la página www.iesg.gov.ec, link fondos de reserva, solicitud de acumulación mensual). En ese caso el empleador depositará en el IESS, mensualmente, el ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación, conjuntamente con la planilla mensual de aportes.

20

EDUCACIÓN FINANCIERA



AFILIACIÓN VOLUNTARIA

Se pueden afiliar voluntariamente las personas que tengan ingresos sin relación de dependencia o independientes, domiciliadas en Ecuador.

Las prestaciones y beneficios para los afiliados con ingresos sin relación de dependencia o independientes son los siguientes:

- Pensión por vejez, invalidez y montepío.
- Auxilio de funerales.
- Riesgos de trabajo.
- Asistencia por enfermedad y maternidad.
- Cobertura de salud para hijos menores de 18 años.
- Ampliación de cobertura de salud para cónyuge o conviviente de hecho mediante el pago de prima adicional (3.41%) sobre la materia gravada.
- Fondo de cesantía.
- Préstamos quirografarios e hipotecarios de acuerdo a las disposiciones emanadas por el IESS.

21

Anexo 4:

Cotizaciones capacitación en formador de formadores.

□

ORGANIZACIÓN	CARACTERÍSTICAS	HORAS	VALOR
SECAP	Curso virtual FORMACIÓN DE FORMADORES - METODOLOGIA INAP. Código 83250 el mismo que inicia el 12/07/2021 y termina el 06/08/2021, tiene una duración de 60 horas.	60 HORAS ACADEMICAS	\$ 75.00
LIDERAZGO	Capacitación Virtual por 1mes de acceso + Preparación de examen de certificación en la última unidad del taller Virtual + Certificación registrada en la SENESCYT 5 años y avalada en el Ministerio de Trabajo	60 HORAS ACADEMICAS	\$ 89.60
LYON CONSULTS	Competencias laborales Formación de Formadores Certificado Institucional Formación de Formadores Credencial	40 HORAS ACADEMICAS	\$ 125.00 OFERTA \$ 89.00