



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Centro de Estudios de Postgrado

Trabajo Fin de Máster

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL ECUADOR

Alumno/a: Barzallo Buenaño, Jéssica Valeria

Tutor/a: Prof. D. Carmen Ruiz Jiménez

Dpto.: Organización de Empresas, Márketing y
Sociología – Organización de Empresas

Septiembre, 2022

DEDICATORIA

Mi trabajo de fin de Master se lo quiero dedicar a los pilares fundamentales de mi vida, mis padres Patricio y María de Lourdes, quienes con todo su esfuerzo me han brindado la oportunidad de continuar con mis estudios en un país a 8,827 kilómetros de distancia, que a través de una pantalla me llenaron de su amor inquebrantable y las fuerzas para poder sobrellevar cualquier obstáculo, por otra parte a mi hermano Mateo, que me ha demostrado su fortaleza y dedicación y me ha generado motivación y orgullo en cada momento. Finalmente a mis abuelitos Rosita y Teresita que están en el cielo y espero se sientan orgullosos de mí, Guillermo, Fausto, Dorila y Gilberto que ansío me sigan acompañando en muchos logros más.

Que la fuerza siempre nos acompañe

Saranghae

“Tal vez cometí un error ayer, pero el yo de ayer sigo siendo yo. Hoy soy quien soy con todas mis faltas y mis errores. Mañana podría ser un poco más sabio y ese sería yo también. Estas fallas y errores son lo que soy, formando las estrellas más brillantes en la constelación de mi vida. He llegado a amarme por lo que soy, por lo que era y por lo que espero llegar a ser.” (Kim, 2018)

Jéssica Valeria Barzallo Buenaño

AGRADECIMIENTOS

La culminación de mi trabajo fin de Master lo quiero agradecer en primer lugar a la Universidad de Jaén, que me abrió las puertas y me brindo todas las facilidades para continuar con mis estudios de postgrado, ayudándome a dar un peldaño más dentro de mi carrera profesional.

Agradezco de manera muy profunda a mi tutora Prof. D. Carmen Ruiz Jiménez, quien desde el principio me brindo todo el apoyo necesario, motivación y paciencia para poder culminar el trabajo fin de Master con éxito.

Agradezco a cada uno de los profesores durante la duración del MBA, que me han brindado otra perspectiva de mis conocimientos obtenidos en Ecuador y conocer la realidad de la ciudad de Jaén y España en general.

Finalmente quiero agradecer a mis compañeros de clase que me brindaron visiones distintas de cada uno de los países de su origen, y ampliar mis conocimientos que me ayudarán en mi carrera profesional, además de hacer amistades que sé que las recordare con todo mi corazón por siempre, por cada una de las risas, momentos de estudios, compañerismo y felicidad.

Siempre estaré infinitamente agradecida con Jaén por darme un hogar durante la realización de mis estudios.

Gracias

Jéssica Valeria Barzallo Buenaño

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1: FUNDAMENTOS HISTÓRICOS Y TEÓRICOS	2
1.1. INCLUSIÓN FINANCIERA	2
1.1.1. Definición de la Inclusión Financiera	2
1.1.2. Antecedentes históricos de la inclusión financiera.	2
1.1.3. Importancia de la inclusión financiera.	3
1.1.4. Pilares de la inclusión financiera.	4
1.1.5. Barreras de la inclusión financiera.....	6
1.1.6. Impacto de la inclusión financiera en el Ecuador.	7
1.2. SISTEMA COOPERATIVO.....	8
1.2.1. Definición del sistema cooperativo.....	8
1.2.2. Antecedentes históricos del sistema cooperativo.....	10
1.2.3. Clasificación del Sistema Cooperativo	11
1.2.4. Origen del Cooperativismo de Crédito	12
1.2.5. Definición de Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	13
1.2.6. Segmentación del Sistema Cooperativo en el Ecuador.....	13
CAPITULO 2: ANALISIS DE INFORMACIÓN	16
2.1. OPINIONES DE ALTOS MANDOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA.....	16
2.2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR	18
2.2.1. Inclusión Financiera en el Sistema Financiero del Ecuador	18
2.2.2. Aporte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador a la inclusión financiera.....	19
2.2.2.1. Acceso	19
2.2.2.2. Uso	21
2.3. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.	28
2.3.1. Antecedentes	28
2.3.2. Misión.....	28
2.3.3. Visión	29

2.3.4.	Valores Organizacionales.....	29
2.3.5.	Objetivos Estratégicos.....	29
2.3.6.	Política de calidad	30
2.3.7.	Organigrama Institucional.....	30
2.3.8.	Productos	30
2.3.9.	Herramientas aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., por la Inclusión Financiera.....	32
2.3.10.	Indicadores de la Inclusión Financiera con perspectiva de género de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.	33
2.3.10.1.	Representación	33
2.3.10.2.	Depósitos	34
2.3.10.3.	Créditos	35
2.3.10.4.	Morosidad.....	38
CONCLUSIONES		40
RECOMENDACIONES		43
REFERENCIAS		45
ANEXOS.....		48

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Importancia de la Inclusión Financiera	4
Ilustración 2: Pilares de la Inclusión Financiera	6
Ilustración 3: Principios del Cooperativismo	10
Ilustración 4: Representación Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmento	15
Ilustración 5: Acceso de Cuentas de Ahorro y Corriente	18
Ilustración 6: Número de Puntos de Atención por cada 10.000 Adultos	20
Ilustración 7: Porcentaje de Cantones que cuentan con al menos un Punto de Atención	20
Ilustración 8: Porcentaje de la Población que vive en Cantones donde existe al menos un punto de atención	21
Ilustración 9: Saldo de Depósitos por Tipo	22
Ilustración 10: Saldo de Créditos por Tipo	22
Ilustración 11: Saldo de Depósitos por Sexo	23
Ilustración 12: Distribución de Saldo de Depósitos por Rango de Edad	23
Ilustración 13: Distribución de Saldo de Depósitos por Nivel de Instrucción	24
Ilustración 14: Saldo de Crédito por Sexo	24
Ilustración 15: Distribución del Saldo de Crédito por Rango de Edad	25
Ilustración 16: Distribución del Saldo de Crédito por Nivel de Instrucción	25
Ilustración 17: Saldo de Capital por Sexo	26
Ilustración 18: Distribución de Saldo de Capital por Rango de Edad	26
Ilustración 19: Distribución de Saldo de Capital por Nivel de Instrucción	27
Ilustración 20: Organigrama Institucional Cooperativa CREA	30
Ilustración 21: Distribución de Socios por Sexo	33
Ilustración 22: Distribución de Socios por Sexo y Rango de Edad	33
Ilustración 23: Saldo de Depósitos por Sexo	34
Ilustración 24: Saldo de Depósitos por Sexo y Tipo de Cuenta	34
Ilustración 25: Porcentaje de Acceso a Créditos por Sexo	35
Ilustración 26: Porcentaje de Acceso a Créditos de CONSUMO por Sexo	35
Ilustración 27: Porcentaje de Acceso a Créditos de CONSUMO por Sexo y Actividad Económica	36

Ilustración 28: Porcentaje de Acceso a Créditos COMERCIAL PRIORITARIO por Sexo.....	36
Ilustración 29: Porcentaje de Acceso a MICROCRÉDITO por Sexo.....	36
Ilustración 30: Porcentaje de Acceso a Crédito INMOBILIARIO por Sexo	37
Ilustración 31: Porcentaje de Acceso a Créditos EDUCATIVOS por Sexo	37
Ilustración 32: Distribución de Morosidad por Sexo	38
Ilustración 33: Porcentaje de Morosidad por Sexo y Actividad Económica.....	38
Ilustración 34: Porcentaje de Morosidad por Sexo y por nivel de Instrucción Académica	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de la Inclusión Financiera	5
Tabla 2: Principios del Cooperativismo	9
Tabla 3: Clasificación del Sistema Cooperativo	12
Tabla 4: Segmentación Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	14
Tabla 5: Estructura de los Segmentos del Sector Financiero Popular y Solidario	14
Tabla 6: Anexo 1 – Ranking de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1	20

RESUMEN

La inclusión financiera es un término que está tomando fuerza en la economía a nivel mundial, ya que brindar acceso y uso de productos y servicios financieros a la población se ha convertido de vital importancia para el desarrollo económico, en este caso, es relevante conocer cuál es el papel que juega el sector cooperativo contra la lucha de la exclusión financiera.

Por esta razón, el presente trabajo de fin de master es una investigación profunda sobre la inclusión financiera, además, un análisis del aporte de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, y centrándose en el caso específico de la Cooperativa CREA, siendo una cooperativa ubicada dentro del segmento 1 a razón de la clasificación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, demostrando que tiene gran influencia en la economía del país y en este caso sobre la inclusión financiera.

Palabras clave: Inclusión financiera – Sector Cooperativo – Cooperativa de Ahorro y Crédito

ABSTRACT

Financial inclusion is a term that is gaining strength in the world economy, since it provides access and use of financial products and services to the population, it has become of vital importance for economic development, in this case, it is relevant to know which It is the role played by the cooperative sector the fight against financial exclusion.

For this reason, this master's thesis is an in-depth investigation of financial inclusion, as well as an analysis of the contribution of savings and credit cooperatives in Ecuador, and focusing on the specific case of Cooperativa CREA, being a cooperative located within segment 1 based on the classification of the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, demonstrating that it has great influence on the country's economy and in this case on financial inclusion.

Keywords: Financial inclusion – Cooperative Sector – Savings and Credit Cooperative

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo de investigación tiene el objetivo de conocer sobre las cooperativas de ahorro y crédito y cuál es su aporte sobre la inclusión financiera en el Ecuador, ya que al ser instituciones de economía social, manejan un segmento que usualmente es vulnerado por el sistema financiero tradicional.

Por lo tanto, en el primer capítulo nos enfocaremos en conocer los fundamentos históricos y teóricos tanto de la inclusión financiera como del sistema cooperativo, con la finalidad de tener claro sus definiciones, pilares antecedentes, importancia, etc.

En el segundo capítulo se destinará a un análisis de información, que inicia con la realización de entrevistas a altos mandos de cooperativas de ahorro y crédito representativas en la economía del Ecuador, seguido de un análisis de indicadores obtenidos del Global Findex para asimilar la realidad de la inclusión financiera en el sistema financiero en general del Ecuador, por otra parte, nos centraremos en indicadores que nos proporcionan la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria e informarnos sobre indicadores del sector cooperativo que nos permitirá conocer el aporte del mismo en favor de la promoción de la inclusión financiera en el Ecuador.

Finalmente con el objetivo de ver en primer plano el manejo de una institución preocupada por la inclusión financiera, se analizará detenidamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA, así conoceremos cuáles son los productos y servicios que ofrecen, las herramientas que utiliza, y analizar sus indicadores de inclusión financiera desde la perspectiva de género.

CAPITULO 1: FUNDAMENTOS HISTÓRICOS Y TEÓRICOS

1.1. INCLUSIÓN FINANCIERA

1.1.1. Definición de la Inclusión Financiera

La inclusión financiera es concebida como “el acceso y uso de servicios financieros formales bajo regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos” (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2020); a partir de estas afirmaciones se evidencia que el objetivo de esta actividad es proporcionar a la población las herramientas necesarias dentro del sistema financiero para que puedan acceder con facilidad a créditos, inversiones, seguros, etc lo que a su vez repercute en el crecimiento de la economía del país.

Por su parte, el Banco de la República de Colombia (2014) precisa a la inclusión financiera como “un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico” (párr. 1).

Merece la pena señalar el aporte de Carvajal (2018), quien comprende a la inclusión financiera como un:

Concepto mucho más integral en lo relacionado a la provisión de productos y servicios financieros no solo para la población de bajos ingresos, generalmente propietaria de micro, pequeños y medianos negocios, informales en su mayoría, sino como un derecho de la población en general, para acceder y relacionarse con las instituciones que conforman los sistemas financieros de los países. (p. 11)

1.1.2. Antecedentes históricos de la inclusión financiera.

Si bien es cierto, el término inclusión financiera ha tomado fuerza en la actualidad, no es un concepto nuevo. De hecho, en la década de los noventa fue ampliamente impulsado por Organizaciones no gubernamentales (ONG) a propósito del auge de los microcréditos como propuesta de desarrollo.

A partir del año 2000, se involucran en el proceso de difusión, entidades de microfinanzas y cooperativas de ahorro y crédito, lo que desencadenó el crecimiento consolidado del microcrédito. A propósito, Araque y Rivera (2020) sostienen que, a mediados de la segunda década del 2000, la inclusión financiera alcanza mayor renombre pues permite el acceso justo y equitativo a los servicios financieros formales generando mayor bienestar personal y familiar.

Cabe destacar que en la misma época el Banco Interamericano de Desarrollo reconoció la importancia de facilitar el acceso al microcrédito a aquellas personas o segmentos que carecían de las herramientas de acceso al mercado financiero formal. No obstante, la preocupación con respecto a los segmentos desatendidos se remonta al año 70 del siglo XX, lo que demuestra que para llegar a la búsqueda de alternativas para combatir la exclusión financiera tuvieron que pasar más de cinco décadas (Araque & Rivera, 2020)

1.1.3. Importancia de la inclusión financiera.

Es altamente probable que la inclusión financiera se transforme en un aliado de la sociedad puesto que permite a las personas adquirir mayor conocimiento respecto a sus prácticas financieras actuales y, por ende, indagar cuáles son las más adecuadas según su contexto socioeconómico; factor que incidirá con fuerza en la lucha contra la pobreza.

Al respecto, Arregui et al. (2020) enfatizan que “la inclusión financiera es importante para el desarrollo porque posibilita a las personas que se insertan en el sistema financiero formal, invertir en salud, educación, negocios familiares y otros, aunque sea en montos muy pequeños, en aras de abandonar la pobreza” (p.21).

Es preciso destacar la relación entre la innovación tecnológica y su impacto en la inclusión financiera. Es un hecho que el internet y los dispositivos móviles transmutaron la forma en la que establecemos relaciones y el área financiera no es ajena a esta realidad; de facto, cada día se reduce el número de personas que realizan transacciones presenciales en entidades bancarias y, a la par, aumenta la cifra de usuarios de bancas virtuales.

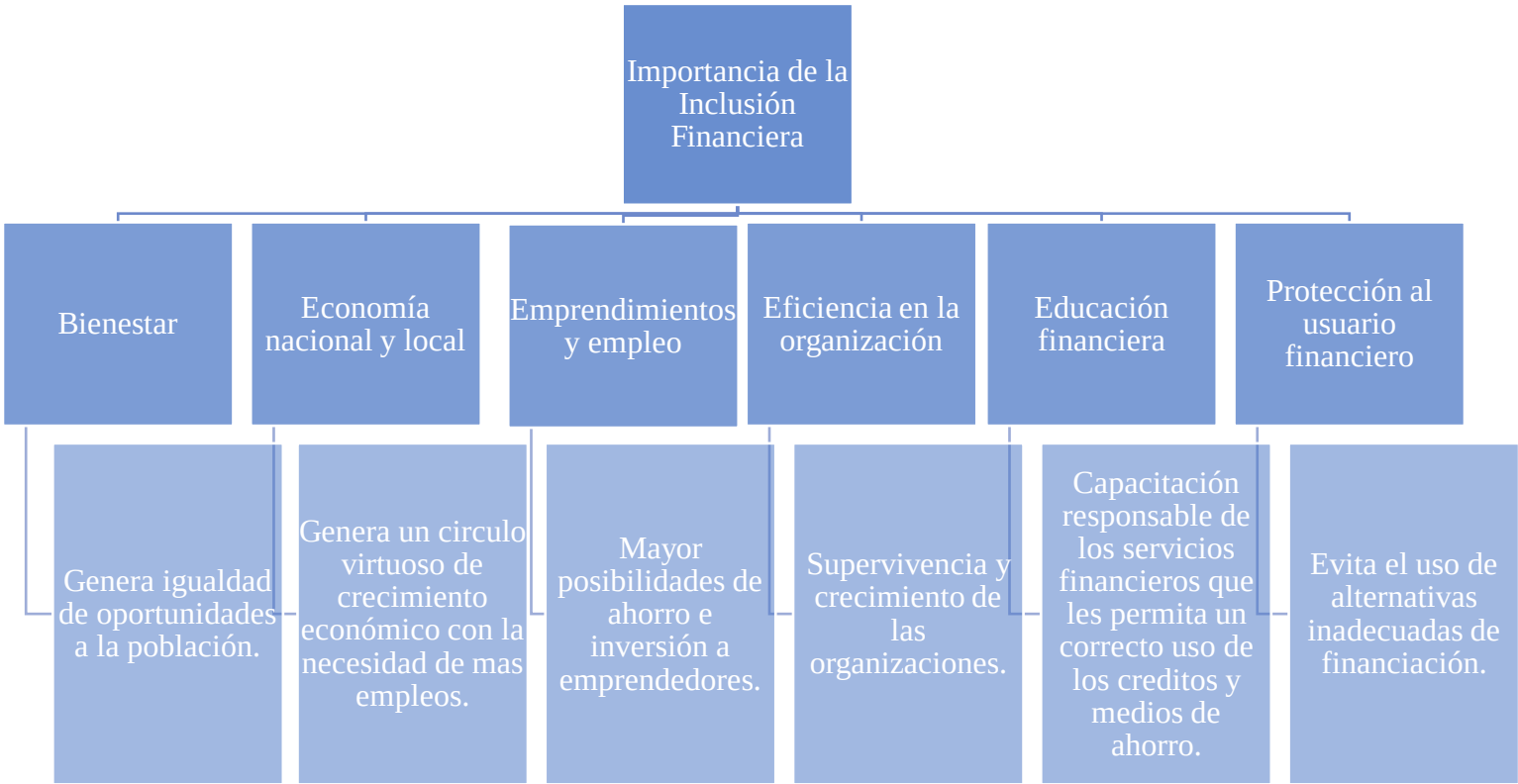
En esta misma línea se halla lo expresado por el presidente del Banco Mundial, Jim Yong Kim, en la Conferencia Parlamentaria Mundial de 2018:

“En los últimos años se han dado pasos importantes en todo el mundo para acercar a las personas a los servicios financieros formales. La inclusión financiera permite a las personas ahorrar para atender necesidades familiares, pedir préstamos para respaldar

una actividad económica o disponer de reservas para casos de emergencia. Tener acceso a los servicios financieros es un paso crucial para reducir tanto la pobreza como la inequidad, y los nuevos datos sobre la propiedad de teléfonos celulares y el acceso a Internet muestran que existen oportunidades sin precedente de usar la tecnología para lograr la inclusión financiera universal.” (Banco Mundial, 2018)

Se destaca la contribución de la inclusión financiera en las siguientes áreas: bienestar, economía nacional y local, emprendimientos y empleo, eficiencia en la organización, educación financiera y protección al usuario financiero (Araque, Rivera et al.,2019).

Ilustración 1
Importancia de la Inclusión Financiera



Fuente: ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica
Realizado por: Araque, Rivera et al. (2019).

1.1.4. Pilares de la inclusión financiera.

Como se indicó en apartados precedentes, la inclusión financiera es un aspecto ampliamente estudiado por instituciones y catedráticos; en el contexto ecuatoriano, destaca el estudio de Araque, Rivera et al. (2019) donde se evidencian siete pilares o dimensiones que permiten un

óptimo desarrollo de la actividad antes citada. Las aclaraciones respecto a estos pilares se sitúan en la siguiente tabla:

Tabla 1
Dimensiones de la Inclusión Financiera

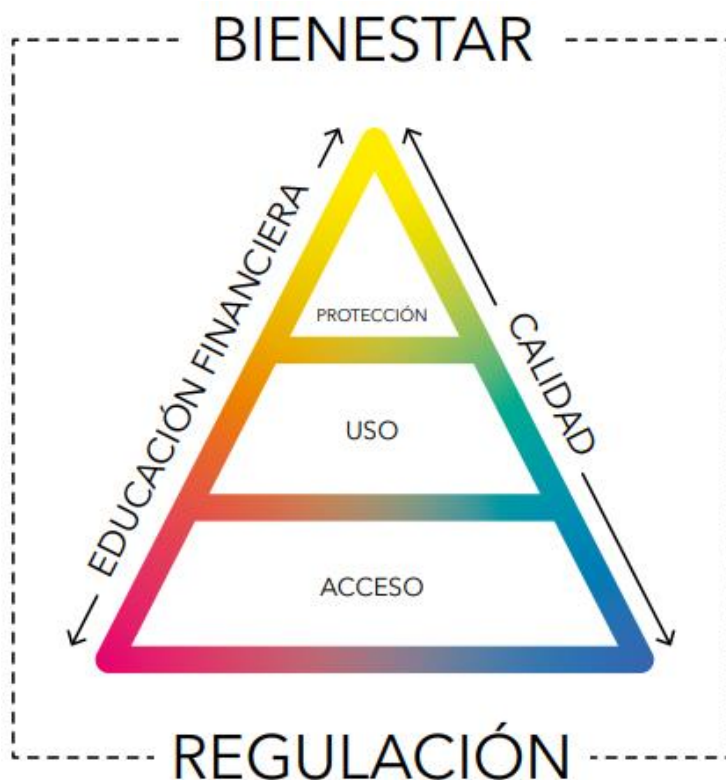
Dimensión	Descripción
Acceso	Son procesos mediante los cuales se permite a la población que no ha tenido acceso a productos o servicios financieros la probabilidad de acceder a ellos.
Uso	Son todas las herramientas que facilitan y motivan el uso de los productos o servicios financieros de manera cotidiana.
Calidad	La capacidad de ofrecer productos o servicios financieros que logren satisfacer las necesidades que tienen las personas.
Regulación	Los productos o servicios financieros podrán ser ejecutados con previa regulación del Estado.
Protección al usuario financiero	Se encarga de mostrar a la población de manera transparente el funcionamiento de los productos y servicios financieros, y además incluir a las personas que no han tenido acceso a ellos.
Educación financiera	Es la capacidad de enseñanza del uso de los productos y servicios financieros para que las personas conozcan la manera y el momento adecuado de recurrir a estos servicios.
Bienestar	Busca la integración de las personas en el sistema financiero que por diversas causas se encontraban en un estatus de vulnerabilidad, y de esta manera conocer los beneficios y como contribuir en ella.

Nota: Araque, Rivera et al. (2019).

Como podemos apreciar en la ilustración 2 la base de la inclusión financiera inicia en el “acceso” y escala al “uso”, el cual permite la presencia de la “protección de los usuarios financieros”; resulta imprescindible la asistencia de la “educación financiera” y “la calidad de los productos y servicios financieros” que generará en los usuarios “bienestar” y una correcta “regulación”.

Ilustración 2:

Pilares de la Inclusión Financiera



Fuente: ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica
Realizado por: Araque, Rivera et al. (2019).

1.1.5. Barreras de la inclusión financiera.

Pese a la incidencia de la inclusión financiera en el crecimiento económico de los países, han surgido barreras que frenan su avance y, por ende, limitan la difusión de sus aportes en la sociedad; al respecto Olloqui et al., (2015), estipula que las trabas a las cuales se enfrenta la inclusión financiera y las razones por las cuales el avance de la misma se encuentra estancado son las siguientes: la rentabilidad esperada de las inversiones permanece baja, la escasa innovación en productos y otras restricciones de la demanda, obstáculos regulatorios y la falta de articulación interinstitucional (p. 12).

La rentabilidad esperada de las inversiones permanece baja: la inclusión financiera se apoya en el uso de tecnología para facilitar el acceso de población de bajos ingresos o que reside en lugares remotos a productos o servicios financieros; esto representa una elevada inversión que no genera rentabilidad para las instituciones, motivo por el cual prefieren evitarla. Por otro lado, los organismos que se enfocan en este nicho de mercado no poseen los recursos económicos para ofertar todos los productos o servicios que evidenciarían los beneficios de la inclusión financiera (Olloqui et al., 2015).

Escasa innovación en productos y otras restricciones a la demanda: el grupo que no es atendido por los sistemas financieros formales en la búsqueda de un crédito o modalidades de ahorro recurre a servicios financieros informales; por esta razón es importante facilitar productos y servicios que generen confianza a los clientes y que, a su vez, sean fáciles de entender y utilizar. De esta manera, la población que ha sido relegada migrará de los sistemas informales a los formales y, a la par, constatará los beneficios de éste (Olloqui et al., 2015).

Obstáculos regulatorios: por un lado, la regulación estatal ha impulsado la expansión de puntos de acceso, creación de cuentas que involucran menores costes y regulación de servicios financieros; por otro lado, representa también una sólida barrera para la inclusión financiera debido a la formulación de estrictos requisitos que ratifican la exclusión de sectores desatendidos por los sistemas financieros formales (Olloqui et al., 2015).

Falta de articulación interinstitucional: la promoción de la inclusión financiera no es una competencia exclusiva de las instituciones financieras formales; la unión de fuerzas del estado, empresas de desarrollo tecnológico y entidades que promuevan la educación financiera de los clientes facilitaría la oferta de productos y servicios a la población no atendida por el sistema formal (Olloqui et al., 2015).

1.1.6. Impacto de la inclusión financiera en el Ecuador.

El apogeo de la inclusión financiera en Ecuador se da en 2007, a partir de la implementación de proyectos de acción directa denominados “finanzas populares y solidarias”; éstos permitieron que segmentos desatendidos formen parte del sistema financiero formal de la nación.

La Constitución del Ecuador, en su artículo 283 reconoce al sistema económico como social y solidario con el “objetivo de garantizar la producción y reproducción de las condiciones

materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir” por lo cual, “el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la constitución determine” (Constitución de la República del Ecuador. Art.283. 2008).

A la par entró en vigencia la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que engloba los enfoques que permiten a las instituciones financieras formales promocionar las herramientas necesarias para impulsar los productos y servicios financieros a la población desatendida.

En esta misma línea, en el año 2017 la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo presentó la iniciativa denominada “Propuesta para la Construcción de una Política Nacional de la Inclusión Financiera”; misma que alcanzó gran relevancia en el país pues sentó las bases del trabajo mancomunado entre el Banco Mundial y el Banco Central del Ecuador que suscitó la elaboración de la “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Ecuador”.

La economía popular y solidaria ahora es una alternativa para los usuarios que usualmente soy excluidos del sistema financiero, por lo cual, debemos conocer los fundamentos del sistema cooperativo desde la teoría y la historia del mismo, esto nos permitirá ver su enfoque y su manera de aportar sobre la inclusión financiera, por dicha razón, se le destina el siguiente apartado.

1.2. SISTEMA COOPERATIVO

1.2.1. Definición del sistema cooperativo.

Según la Alianza Cooperativa Internacional (1995) una Cooperativa es “una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (párr. 1).

El artículo 283 de la Constitución del Ecuador estipula que:

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores

cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador. Artículo 283. 2008)

De forma similar, el artículo 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que “las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo”(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Artículo 21. 2018).

La Alianza Cooperativa Internacional enfatiza que el sistema cooperativo para su orden de comportamiento se basa en principios y valores éticos universales de cooperación y responsabilidad, mismos que serán abordados en la Tabla 2 e Ilustración 3:

Tabla 2
Principios del Cooperativismo

Principio	Descripción
Membresía abierta y voluntaria	Permite en acceso voluntario y abierto a las personas para hacer uso de los productos y servicio de manera responsable al ser socios de las cooperativas.
Control democrático de los miembros	Los socios de las cooperativas son quienes tienen la potestad de fijar las políticas o tomar las decisiones de una manera democrática.
Participación económica de los socios	Los socios de las cooperativas deben realizar un aporte equitativo para el funcionamiento de la misma y además recibir los beneficios proporcionalmente a las operaciones realizadas por cada uno de ellos.
Autonomía e independencia	Las cooperativas son gestionadas por los socios, por lo cual se convierten en instituciones autónomas de autoayuda.
Educación, formación e información	Las cooperativas brindan educación, formación e información sobre los beneficios del sistema a cada uno de sus socios, representantes o empleados.
Cooperación entre cooperativas	Las cooperativas son capaces de trabajar en equipo entre iguales.

Compromiso con la comunidad	Las cooperativas fomentan su trabajo para el desarrollo sostenible de la comunidad que las rodea, mediante políticas aceptadas por los socios.
-----------------------------	--

Nota: (Alianza Cooperativa Internacional, 1995).

Ilustración 3

Principios del Cooperativismo



Fuente: Alianza Cooperativa Internacional
Realizado por: Jéssica Valeria Barzallo Buenaño

En esta misma línea, la Alianza Cooperativa Internacional (1995) destaca la importancia de valores como la autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad en todas las áreas del sistema cooperativista.

1.2.2. Antecedentes históricos del sistema cooperativo.

Conocer la procedencia del término cooperativismo facilitará la comprensión respecto al enfoque sobre el cual se basa y las necesidades que busca solventar, al respecto Miño (2013) se

remonta a mediados del siglo XIX, donde la sobreexplotación del obrero es la premisa para la obtención de utilidades en plena revolución del capitalismo industrial, las precarias condiciones laborales causaron una reacción social de lucha contra el sistema; situación que desencadenó tres corrientes de pensamiento como una alternativa para reestructurar la sociedad: marxismo, anarquismo y socialismo utópico (p. 20).

Es ahí donde se plantea otro sistema que permita desplazar poco a poco al capitalismo, surge así el cooperativismo, el cual favorece la creación de talleres nacionales, bancos de crédito mutuo, cooperativas, etc.; en medio de este panorama, el padre del cooperativismo, Robert Owen, demuestra a sus compañeros industriales la posibilidad de obtener ganancias al ofrecer mejores condiciones laborales (Miño, 2013).

La implementación del sistema cooperativo sufrió un sinnúmero de tropiezos hasta 1843, año en el que se suscitó un hecho que marcaría el funcionamiento cooperativo hasta la actualidad:

En la pequeña ciudad minera y textil de Rochdale, en la región del gran Manchester (Inglaterra), un grupo de huelguistas fracasados y despedidos de una factoría textil se reunieron en asamblea durante un tiempo para decidir colectivamente el destino de sus existencias. Veintisiete hombres y una mujer manifestaban y discutían diversas opciones de vida para ese difícil momento...Charles Howarth, propuso discutir los defectos de los experimentos cooperativos anteriores, armarse en los principios enunciados por los precursores del socialismo y diseñar reglas prácticas de funcionamiento...Luego de muchas discusiones y de cierta reticencia de algunos operarios prevaleció esta última alternativa, y decidieron abrir un “almacén cooperativo de consumo” ...La cooperativa se registró el 24 de octubre de 1844 y el almacén abrió sus puertas el 21 de diciembre de ese mismo año. (Miño, 2013, pp 21-22)

1.2.3. Clasificación del Sistema Cooperativo

El artículo 23 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) establece los tipos de cooperativas a partir de la actividad principal que éstas desarrollen; esta clasificación será abordada en la Tabla 3:

Tabla 3***Clasificación del Sistema Cooperativo***

Tipo de cooperativa	Descripción
Cooperativas de producción	Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
Cooperativas de consumo	Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.
Cooperativas de vivienda	Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con estas, en beneficios de sus socios.
Cooperativas de ahorro y crédito	Ver apartado 1.2.5.
Cooperativas de servicio	Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado ^a , transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Nota: ^a En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia. Citas parafraseadas obtenidas de (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Artículo 23. 2018).

1.2.4. Origen del Cooperativismo de Crédito

Conviene subrayar que las cooperativas de crédito surgen como una alternativa para colectivos sociales que presentan dificultades en el acceso a servicios bancarios formales; de acuerdo con Chaves y Soler (2004) los orígenes de éstas se sitúan a mediados del siglo XIX, época en la que el negocio bancario se encontraba oligopolizado, lo que se tradujo en elevados intereses y

acceso direccionado a grandes negocios, desamparando a pequeñas y medianas empresas (p.47).

A raíz de las necesidades financieras insatisfechas para colectivos excluidos por la banca, son quienes se agrupan de acuerdo a su profesión, posición social y entorno económico para la creación de sociedades de crédito mutuo, que para ese momento las cooperativas de crédito se tornaban un poco incompatibles, ya que las cooperativas conjugaban dos elementos importantes como la empresa y la democracia, y en este caso las cooperativas de crédito añaden al dinero como su tercer elemento, al cual no se lo considera un elemento democrático, siendo visto en esencia como un euro igual a un voto, pero en el sistema cooperativo lo que prima no es la cantidad de dinero, sino que cada socio tiene acceso a un voto sin tomar en cuenta la cantidad de dinero que posea en la institución. (Chaves y Soler, 2004).

1.2.5. Definición de Cooperativa de Ahorro y Crédito

Según el Código Orgánico y Monetario del Ecuador “ Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetario y Financiera (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

1.2.6. Segmentación del Sistema Cooperativo en el Ecuador

Las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario se rigen mediante una segmentación realizada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expedida por Resolución No. 521-2019-F; en consecuencia, y conforme al artículo 1 de la norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, las instituciones se segmentarán de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos ubicándolas en los siguientes segmentos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022):

Tabla 4*Segmentación Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.*

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

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**Realizado por:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En la Tabla 5 podemos apreciar que el Sector Financiero Popular está conformado por 460 cooperativas de ahorro y crédito activas, seccionadas según sus activos:

Tabla 5*Estructura de los Segmentos del Sector Financiero Popular y Solidario*

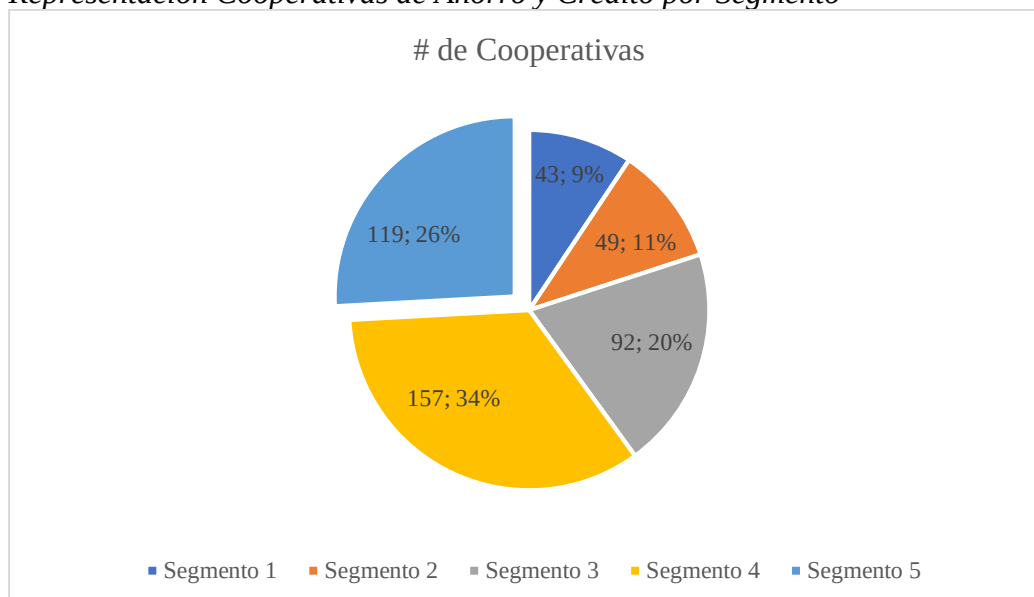
Segmento	# de Cooperativas	%
Segmento 1	43	9%
Segmento 2	49	11%
Segmento 3	92	20%
Segmento 4	157	34%
Segmento 5	119	26%
Total	460	100%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**Realizado por:** Jéssica Valeria Barzallo Buenaño

Como se percibe en la Ilustración 4, los segmentos con mayor porcentaje de cooperativas de ahorro y crédito son el 4 y 5 con un 34% y 26% respectivamente y, por defecto, el segmento 1 ostenta un 9%, pues pocas cooperativas poseen activos mayores a 8'000.000,00 dólares.

Ilustración 4

Representación Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmento



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Jéssica Valeria Barzallo Buenaño

Tomando en cuenta el corte del 30 de junio de 2022, el segmento 1 está conformado por 18.877.689.640 dólares en activos, de los cuales 2.991.967.192 dólares pertenecen al primer lugar del segmento, la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada. Es oportuno mencionar a la institución que será objeto de análisis en los próximos apartados, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., situada en la posición 29 del ranking, con 207.422.979 dólares en activos. Los detalles del ranking se aprecian en el Anexo 1:

CAPITULO 2: ANALISIS DE INFORMACIÓN

2.1. OPINIONES DE ALTOS MANDOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA.

Asimilar el aporte y conocimiento real de la inclusión financiera es de importancia para este trabajo de investigación, por esa razón, se plateó una serie de preguntas y se realizaron entrevistas a altos mandos de diferentes cooperativas de ahorro y crédito representativas del Ecuador, mediante las preguntas planteadas podremos conocer cuál es el panorama que tienen respecto a la inclusión financiera, las herramientas que utilizan en las instituciones que lideran, cuales son las perspectivas para el futuro, además, las fortalezas y debilidades que consideran que posee el sistema cooperativo frente al sistema financiero tradicional en el marco de la inclusión financiera.

En el Anexo 2 podemos encontrar las respuestas a la entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa Jardín Azuayo, en la cual destaca que la inclusión financiera dota a la población con la capacidad de poder ejercer su derecho a lograr su independencia económica, por otra parte, considera que el sistema cooperativo posee metodologías inadecuadas y normativa retardada sobre la inclusión financiera con respecto al sistema financiero tradicional.

El Gerente General de CB Cooperativa nos comenta que la importancia de la inclusión financiera recae en la oportunidad de brindar un mejor futuro dando acceso a servicios financieros a aquellos grupos que no lo poseen, además, nos comenta que una de las herramientas que utiliza para promover la inclusión financiera es mediante programas de educación financiera y campañas de gestión comercial, dirigirse al Anexo 3.

UCACSUR son las siglas de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur del Ecuador, quienes funcionan como un organismo de integración de las cooperativas, por lo cual, se vuelve de importancia conocer el panorama que tiene el Gerente General, quien nos comenta que la inclusión financiera pretende una sociedad más justa y con oportunidad para todos, en el Anexo 4, nos describe las herramientas que utilizan para promover la inclusión financiera, que varia desde programas de educación financiera, investigación y desarrollo de productos financieros, etc.

Iván Astudillo Gerente General de la Cooperativa CAJA nos enfatiza que la inclusión financiera genera un incremento en la eficiencia económica, comercial y financiera de un país o sociedad, aunque considera que la inclusión financiera se vera afectada por el criterio de los bancos, ya que por el exceso de ambición, solo logran ahuyentar a posibles socios o clientes. Se profundiza en el Anexo 5.

El Anexo 6 se dirige al Gerente General de la Cacpe Gualaquiza, quien nos comenta que una de las herramientas utilizadas es el uso de tecnología, con el fin de reducir costos transaccionales, lo que ha generado un incremento de cuentas, porque las app móvil o tarjetas funcionan como soluciones para necesidades de los socios. Además, nos destaca que la inclusión financiera incurriría en un crecimiento económico y desarrollo sostenible, lo cual contribuiría en una reducción de la pobreza.

Finalmente en el Anexo 7, se puede encontrar las respuestas de la entrevista realizada al Ing. Patricio Barzallo Gerente General de la Cooperativa CREA, la misma a la que le dedicaremos el apartado 2.3., en este caso, nos comenta que la inclusión financiera es de importancia para que la sociedad genere y use recursos financieros, se vuelva parte del movimiento económico, por otra parte, considera que el sistema cooperativo no posee un pensum homologado para educar a la comunidad en general siendo una debilidad con respecto al sistema financiero tradicional.

Es muy sorprendente ver el compromiso que poseen las cooperativas de ahorro y crédito con la inclusión financiera, y es gracias al liderazgo que posee cada una de ellas. Mediante las entrevistas que se realizaron se pudo obtener información real y transparente de los altos mandos, en las cuales he encontrado un común denominador entre las herramientas utilizadas para promover la inclusión financiera siendo la educación financiera y la tecnología.

Estas herramientas permiten que la población pueda tener un mayor conocimiento de los productos y servicios financieros, y sobre todo, usarlos de manera adecuada y consiente, lo que influye directamente en que los posibles socios o clientes se sientan mas seguros al momento de acceder y hacer uso de ellos. Además, la apuesta que realizan a la investigación y desarrollo de tecnología que funcione para cubrir las necesidades, permite que el cliente opte por el uso de esta tecnología por la disminución de costos de transaccionalidad, rapidez, seguridad, etc.

A pesar de que el sistema cooperativo posee debilidades con respecto al sistema financiero tradicional en el marco de la inclusión financiera, hay que destacar que posee varias fortalezas

muy importantes, ya que al ser entidades sociales tienen una mayor cercanía con la población, son quienes apuestan por brindar servicios en lugares rurales, poseen tasas atractivas que fomentan el ahorro, agilidad en los servicios, flexibilidad en los productos lo que permite llegar al segmento excluido.

En el siguiente apartado nos centraremos en un análisis de indicadores obtenidos mediante el Global Findex y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre la inclusión financiera en Ecuador, lo cual nos apegará a la realidad ya que nos brindan datos precisos sobre el acceso y el uso a productos y servicios financieros.

2.2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR

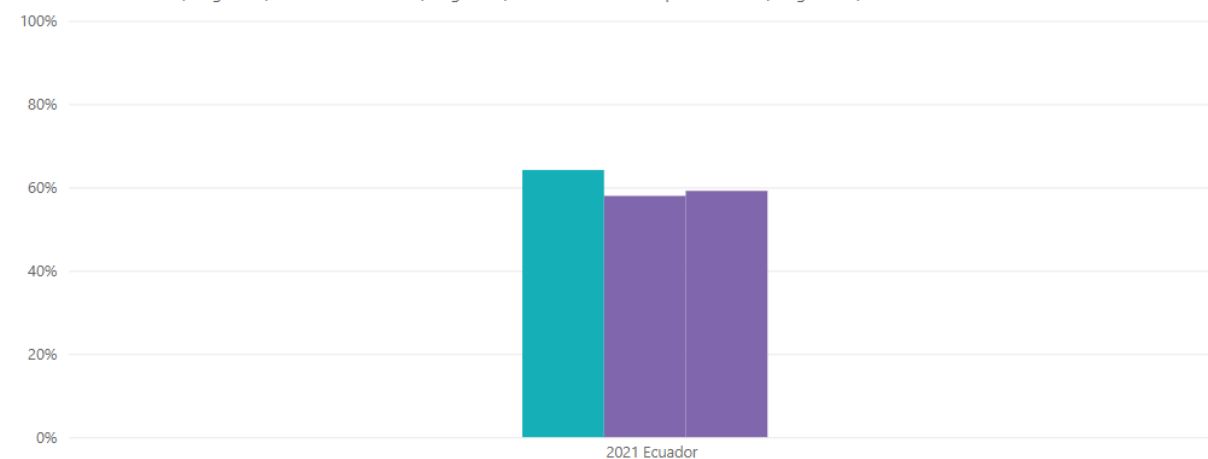
2.2.1. Inclusión Financiera en el Sistema Financiero del Ecuador

El Global Findex (2021) posee una base datos con encuestas representativas de 125000 adultos en 123 economías durante la pandemia de COVID 19, que nos permitirá tener una visión general de la inclusión financiera en el sistema financiero del Ecuador.

Ilustración 5

Acceso a Cuentas de Ahorro y Corriente

Indicator ● Account (% age 15+) ● Account, female (% age 15+) ● Account, income, poorest 40% (% ages 15+)



Year	Country	Indicator	Value
2021	Ecuador	Account (% age 15+)	64,18%
2021	Ecuador	Account, female (% age 15+)	57,95%
2021	Ecuador	Account, income, poorest 40% (% ages 15+)	59,15%

Fuente: World Bank Group
Realizado por: World Bank Group

Uno de los indicadores de la Inclusión Financiera más importantes es el acceso a cuentas de ahorro y corriente, para lo cual, en la Ilustración 5 establece que para el año 2021 el 64,18% de

la población ecuatoriana con una edad mayor a 15 años, posee una cuenta de ahorros o corrientes, es decir, el 35,82% se encuentran excluidos financieramente.

En el caso de las mujeres mayores a 15 años el 42,05% se encuentra excluida del sistema financiero, siendo 6,23% puntos porcentuales más que el porcentaje de exclusión financiera de la población en general.

Por otra parte, vemos que el porcentaje de inclusión financiera de la población más pobre con una edad mayor a 15 años, se encuentra en 59,15%.

Ninguna de las cifras es alentadora con respecto a países avanzados, ya que en el caso de Rusia mantienen un porcentaje de inclusión financiera del 89,72% de su población mayor de 15 años, demostrándonos una brecha de 25,54 puntos porcentuales con la realidad ecuatoriana.

2.2.2. Aporte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador a la inclusión financiera.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [denominado en adelante SEPS] (2022), enuncia los datos respecto al acceso y uso de la población adulta ecuatoriana a los servicios y productos ofertados por el Sector Financiero Popular y Solidario, de forma específica las Cooperativas de Ahorro y Crédito comprendidas en los segmentos 1 al 5 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

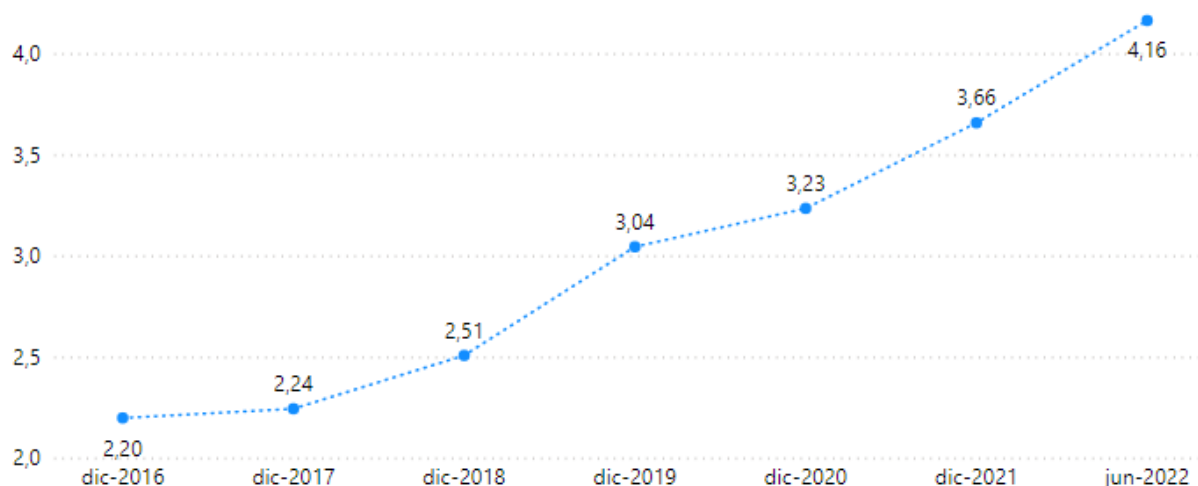
Previo al análisis es importante enfatizar que los puntos de atención se refieren a agencias, cajeros automáticos, corresponsales solidarios, matriz y sucursales. A continuación, se realizará un análisis de los indicadores de la SEPS con corte junio del 2022, siendo la información más actualizada hasta la fecha.

2.2.2.1. Acceso

En la ilustración 6 podemos apreciar que en diciembre de 2016 se contabilizan 2,20 puntos de atención por cada 10.000 adultos, en contraste, en junio de 2022 la cifra asciende a 4.16 puntos; este crecimiento permite inferir que las entidades financieras de la economía popular y solidaria trabajan de forma activa en pro del acceso a servicios y productos financieros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 6

Número de Puntos de Atención por cada 10.000 Adultos

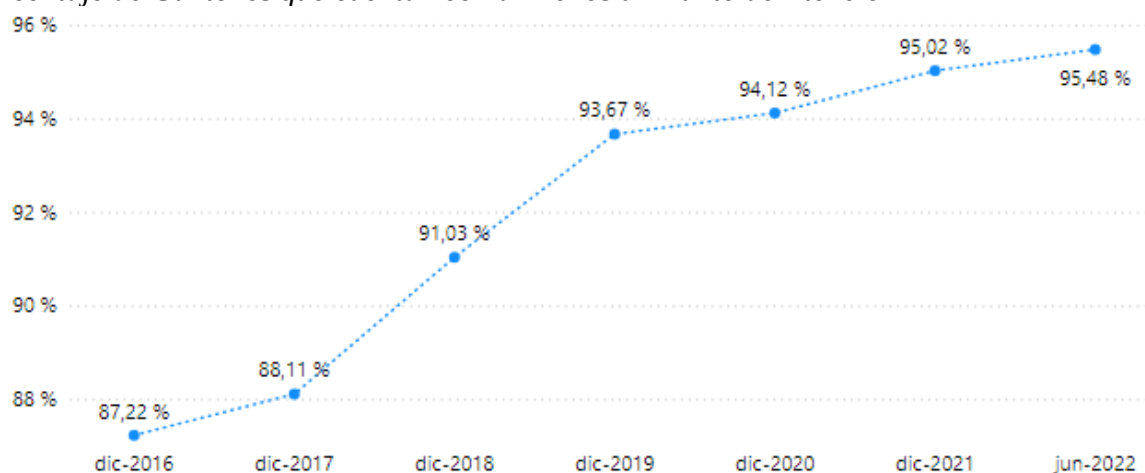


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La situación de los cantones no dista de la premisa anterior. A partir del año 2019 es evidente, aunque paulatino, el crecimiento de puntos de atención, el cual alcanza su pico más alto en 2022 con 95,48%. En efecto, casi la totalidad de cantones del Ecuador poseen al menos un punto de atención, la ausencia de éste en el porcentaje restante corresponde, principalmente, a dificultades de acceso demográficas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022). La ilustración 7 amplía esta información:

Ilustración 7

Porcentaje de Cantones que cuentan con al menos un Punto de Atención

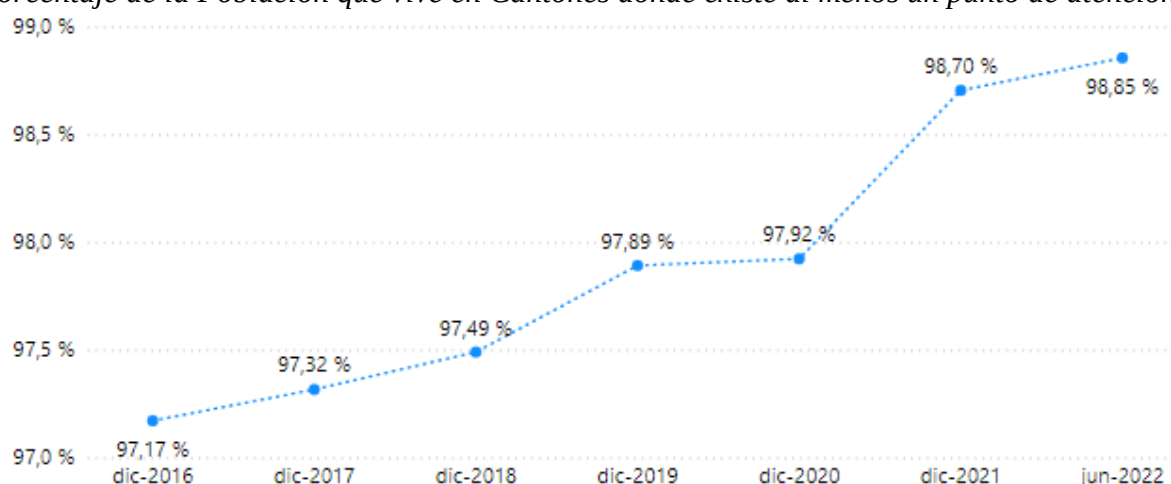


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según refleja la ilustración 8, desde 2016 hasta 2022 la población que reside en cantones donde no existen puntos de atención financiera se ha reducido considerablemente; de hecho, a la fecha solo 1,15% de personas habitan en lugares que no cuentan con los servicios antes señalados por consiguiente se proyectan como el punto focal de las instituciones de economía social (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 8

Porcentaje de la Población que vive en Cantones donde existe al menos un punto de atención



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

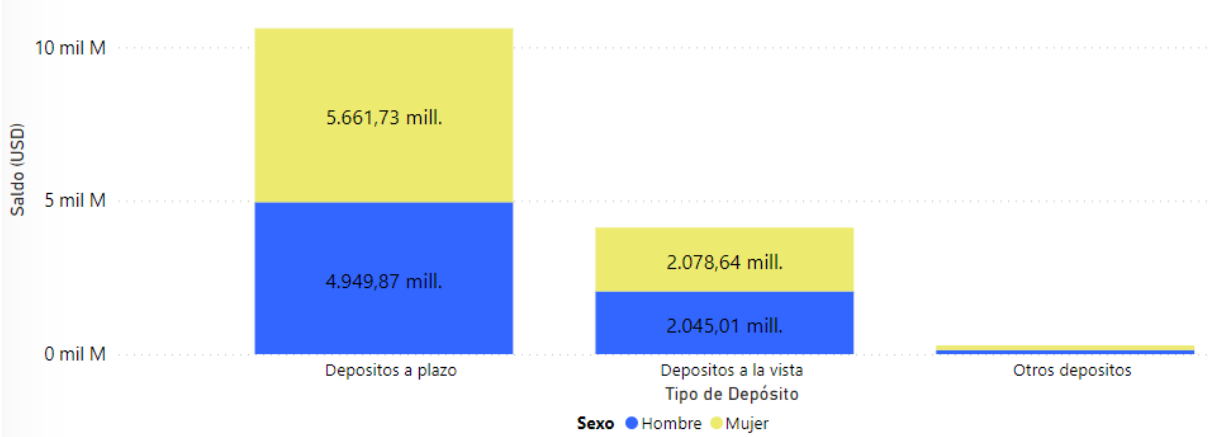
2.2.2.2. Uso

En pro de profundizar este apartado se analizará a los usuarios de productos y servicios financieros en función de los siguientes parámetros: edad (mayores de 18 años) y nivel de instrucción (ninguna, primaria, secundaria y superior).

El reporte estadístico de la SEPS (2022), indica que el 48,34% de adultos tienen al menos una cuenta de depósito. En lo concerniente a depósitos a plazo, los hombres poseen 268.983 cuentas cuyo valor alcanza los 4.949.87 millones de dólares, asimismo el saldo promedio es \$18.404,89; por su parte, las mujeres disponen de 416.656 cuentas que suman 5.661,73 millones de dólares cuyo saldo promedio es \$13.588,50 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

En el caso de depósitos a la vista es notable que la cantidad disminuye debido a que los usuarios procuran obtener mayor rendimiento en sus cuentas; por ello, el monto recaudado por los hombres asciende a 2.045,01 millones de dólares y el de las mujeres a 2.078,64 millones (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022). La ilustración 9 refleja esta realidad:

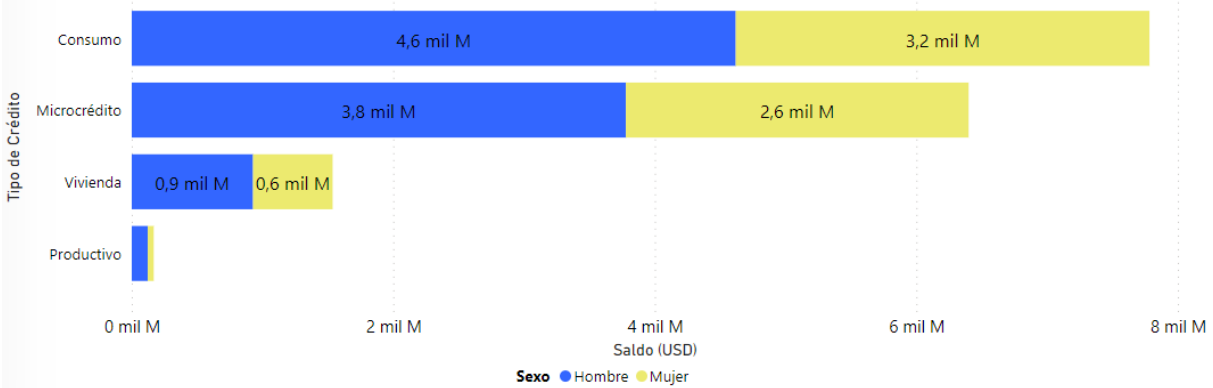
Ilustración 9
Saldos de Depósitos por Tipo



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Al hablar de créditos encontramos que existe un 12,90% de adultos que poseen, como mínimo, uno vigente. De éstos el más representativo es el crédito de consumo, el cual registra un saldo de 4,6 mil millones de dólares otorgados a hombres, mediante 592.587 operaciones crediticias con un saldo promedio de 7.794,54 dólares, cada una. En cuanto a las mujeres, el monto es 3,2 mil millones de dólares, un valor notablemente inferior, concedido a través de 435.368 operaciones y un saldo de 7.267,28 dólares, cada una (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022) La Ilustración 10 amplía esta información:

Ilustración 10
Saldos de Créditos por Tipo



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La SEPS (2022) indica que en relación a captaciones de depósitos la distribución de usuarios según su sexo consta de la siguiente manera: 50,67% son hombres y 49,33% son mujeres, dando

un total de 5.667.238 depositantes a nivel nacional; la Ilustración 11 refleja los saldos de los depósitos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

Ilustración 11

Saldo de Depósitos por Sexo

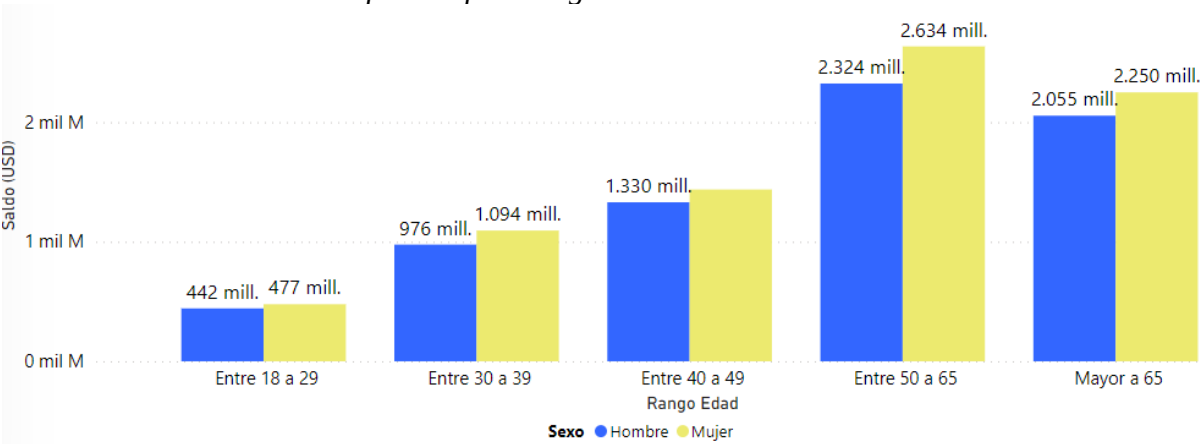
Sexo	Saldo (millones USD)	Número de sujetos	Número de operaciones	Saldo promedio (USD)
Hombre	7.127 mill.	2.871.750	7.648.854	931,79
Mujer	7.892 mill.	2.795.488	7.664.557	1.029,66
Total	15.019 mill.	5.667.238	15.313.411	980,77

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Ilustración 12 permite apreciar los rangos de edad que ostentan los montos más altos de depósitos; en este caso, hombres y mujeres con edades comprendidas entre 50 y 65 años (tendientes a la jubilación) figuran como los principales contribuyentes (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 12

Distribución de Saldo de Depósitos por Rango de Edad

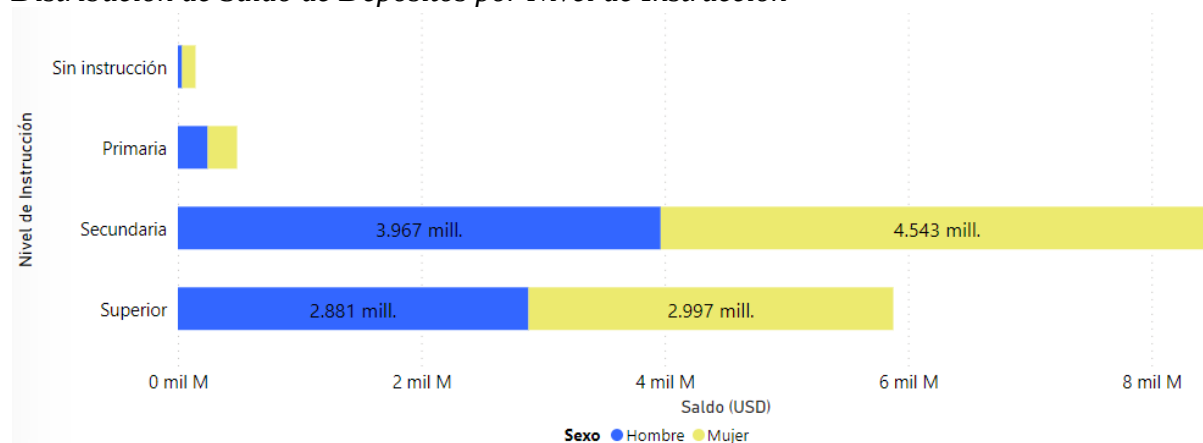


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Ilustración 13 expone el saldo de depósitos de los usuarios categorizados según su nivel de instrucción, destacan quienes poseen educación secundaria; de este grupo, los hombres alcanzan los 3.967 millones de dólares y las mujeres 4.543 millones (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 13

Distribución de Saldo de Depósitos por Nivel de Instrucción



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En consideración a colocaciones, la SEPS indica que hay 1.514.365 sujetos de crédito, de los cuales 56,22% son hombres y 43,78% son mujeres; la Ilustración 14 provee información respecto a saldos y números de operaciones segmentadas según el sexo de los usuarios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 14

Saldo de Crédito por Sexo

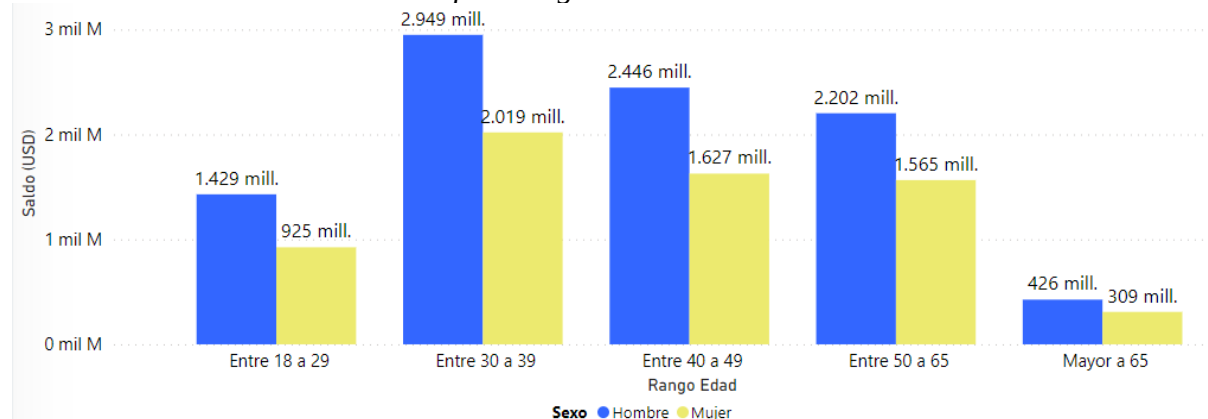
Sexo	Saldo (millones USD)	Número de sujetos	Número de operaciones	Saldo promedio (USD)
Hombre	9.453 mill.	851.437	1.103.684	8.564,64
Mujer	6.445 mill.	662.928	856.892	7.521,17
Total	15.897 mill.	1.514.365	1.960.576	8.108,58

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Como se expone en la Ilustración 15, el rango de edad en la que se solicita y se otorga mayor saldo de créditos comprende los 30 a 39 años, tanto para hombres como para mujeres; el predominio de este grupo etario se debe a la tendencia a la inversión en bienes muebles e inmuebles (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 15

Distribución del Saldo de Crédito por Rango de Edad

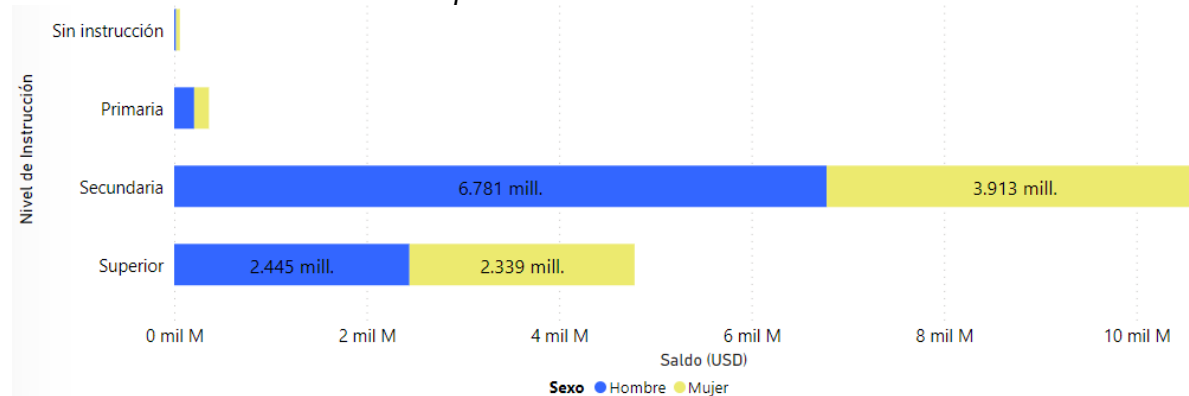


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Los montos por saldos de crédito se concentran, principalmente, en grupos de instrucción secundaria, con 6.781 millones para hombres y 3.913 millones para mujeres. La información respecto a los grupos restantes reposa en la Ilustración 16 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022):

Ilustración 16

Distribución del Saldo de Crédito por Nivel de Instrucción



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En la actualidad, el uso de tarjetas de crédito constituye una alternativa más cómoda al momento de realizar transacciones lo que ha devenido en el apogeo de este recuso, motivo por el cual es importante conocer el impacto de éstas en la realidad de los usuarios financieros. Al respecto la SEPS expone que existen 237.710 tarjetahabientes en el Ecuador, siendo el 59,09% hombres y el 40,91% mujeres; la Ilustración 17 complementa esta información (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022):

Ilustración 17

Saldo de Capital por Sexo

Sexo	Saldo (millones USD)	Número de sujetos	Número de operaciones	Saldo promedio (USD)
Hombre	177 mill.	140.467	308.112	575,94
Mujer	108 mill.	97.243	219.149	494,13
Total	286 mill.	237.710	527.261	541,94

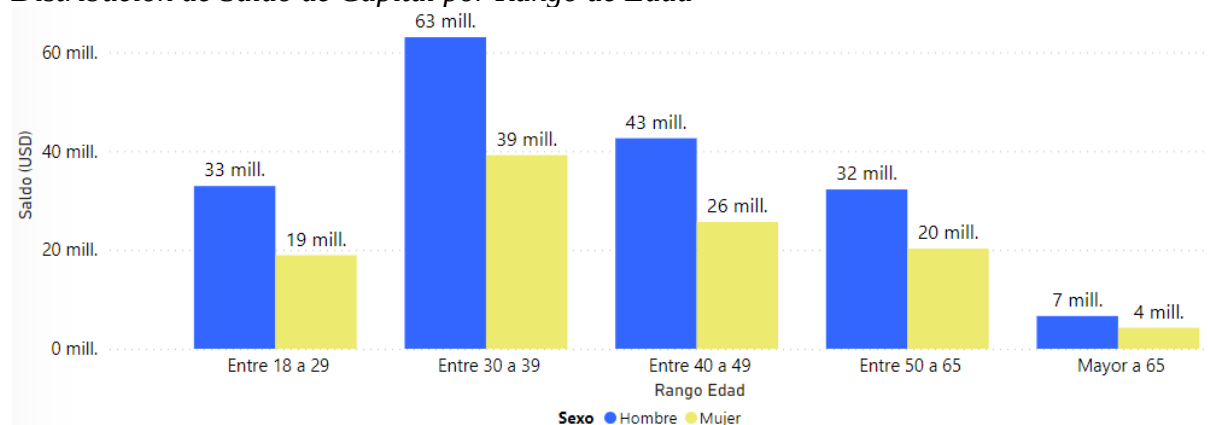
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Una vez más el grupo etario comprendido entre 30 y 39 años destaca como el principal poseedor del saldo capital de tarjetas crédito con 63 millones de dólares para hombres y 39 millones para mujeres, en contraposición al grupo de usuarios mayores de 65 años quienes en conjunto no superan los 12 millones, la Ilustración 18 amplifica la información sobre los colectivos restantes (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022):

Ilustración 18

Distribución de Saldo de Capital por Rango de Edad



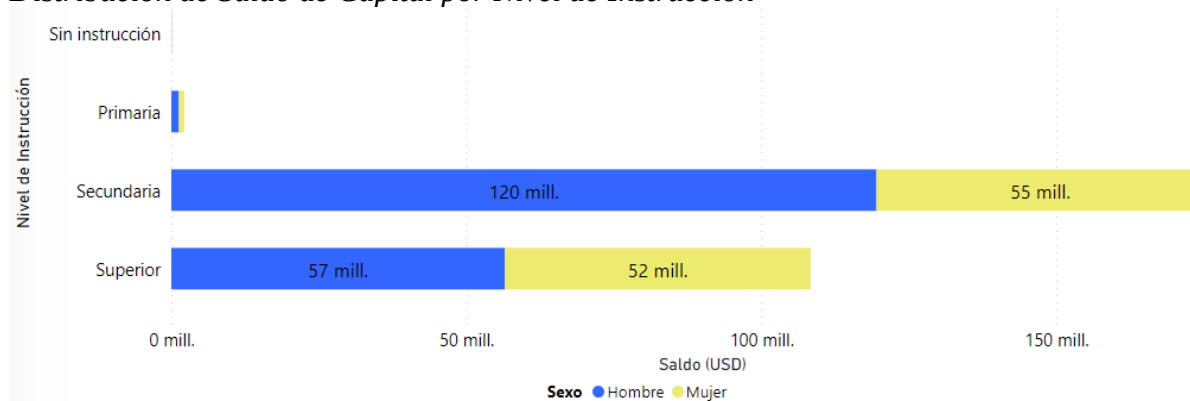
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Como se exhibe en la Ilustración 19 es reiterado el predominio de usuarios con instrucción secundaria como el grupo con mayor saldo capital respecto a tarjetas de crédito, tal como se evidenció en apartados anteriores en los saldos de captaciones y colocaciones; situación distinta ocurre con los clientes con educación básica, quienes no disponen de este servicio, ya sea por el reducido número de solicitudes o por el incumplimiento de requisitos para la concesión (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ilustración 19

Distribución de Saldo de Capital por Nivel de Instrucción



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Posterior al análisis de los diferentes indicadores que la SEPS nos proporciona, se ve claramente como las cooperativas de ahorro y crédito han ido implementando puntos de atención de manera significativa, sobre todo enfocándose en aquellos cantones que previamente no poseían ningún tipo de punto de atención, y aunque aun existe un porcentaje de cantones con exclusión financiera, los datos se muestran alentadores.

Por otra parte, en referencia al uso de los productos o servicios financieros de cierta manera los datos no son halagadores, ya que las cifras demuestran que a pesar de que las cooperativas poseen puntos de atención, existe un alto porcentaje de personas que no hacen uso de los servicios ofertados, que puede ser generado por la falta de educación financiera, o porque están guiados al sistema financiero tradicional.

En el siguiente apartado nos enfocaremos en conocer a profundidad sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA la misma que ha ido tomando fuerza en los últimos años, por su crecimiento a nivel nacional, por lo tanto, es importante tener en cuenta desde sus antecedentes, hasta los productos y servicios que ofrece, para finalmente acceder a indicadores de inclusión financiera con perspectiva de género, con el objetivo de profundizar el manejo que tiene esta cooperativa.

2.3. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

2.3.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. se constituye el 31 de diciembre de 1964 como resultado del Acuerdo Ministerial N° 2876; emerge a partir del Centro de Reconversión Económica del Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) y del anhelo de sus trabajadores y empleados, quienes aspiraban acceder a servicios financieros con mayor facilidad, así fundaron una Cooperativa de Ahorro y Crédito que en sus inicios contaba con 75 socios. En 1998 el número de socios ascendió a 289; a la par, asume la Gerencia General el ingeniero comercial, Patricio Barzallo Mendieta, quien ha sido ratificado en su cargo hasta la fecha y, además, ha liderado exitosos proyectos en pro de la consolidación de esta entidad (Cooperativa CREA, 2020).

En el año 2001 se realizan reformas estatutarias que posibilitan la adhesión como socios a familiares de los empleados y trabajadores del CREA; no obstante, es hasta el 10 de abril de 2008 que la cooperativa puede ofertar sus servicios al público en general, esto gracias a una reforma estatutaria implementada por la Asamblea General. De esta forma, se constituye como una Empresa Social Financiera Privada y alcanza los 1138 socios (Cooperativa CREA, 2020).

Dichos cambios promovieron que en 2017 sea catalogada como la Cooperativa con mayor crecimiento y rentabilidad, además logró adherirse al II segmento del Sector Financiero Popular y Solidario. Un año más tarde obtiene las certificaciones: ISO 9001 y de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF) (Cooperativa CREA, 2020).

Estos avances posibilitaron que escale al Segmento I de la Economía Popular y Solidaria en el año 2020. Hoy gracias a su compromiso con la Inclusión Financiera y su lema “Trato justo”, cuenta con 35 agencias a nivel nacional ubicadas en las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, Guayas, Pastaza, Tungurahua, Cotopaxi y Pichincha de las cuales 3 son oficinas recaudadoras y 5 son ventanillas de extensión, además cerraron el año 2021 con un aumento de sus cifras a 61mil socios. (Cooperativa CREA, 2020).

2.3.2. Misión

“Somos una Cooperativa con certificación de calidad y gobernabilidad, que protege su dinero, financia sus ideas y promueve la inclusión financiera” (Cooperativa CREA, 2020, Sección Filosofía Institucional, párr. 1).

2.3.3. Visión

“Seremos la Cooperativa más reconocida por su crecimiento sostenido, sus estándares de calidad y su innovación tecnológica” (Cooperativa CREA, 2020, Sección Filosofía Institucional, párr. 2).

2.3.4. Valores Organizacionales

La Cooperativa CREA (2020), como todas las empresas, necesita plantearse valores que guíen sus estrategias para el logro de sus objetivos, los cuales serán abordados a continuación:

- Calidad en innovación de nuestros productos y servicios.
- Generar confianza en nuestros socios de la comunidad.
- Compromiso y proactividad con los objetivos institucionales.
- Clima laboral favorable basado en el respeto.
- Liderazgo personal reflejado en el liderazgo institucional (Sección Filosofía Institucional, párr. 3).

2.3.5. Objetivos Estratégicos

Entre los objetivos planteados por la Cooperativa CREA (2020) destacan:

- Alcanzar índices positivos de prudencia financiera.
- Utilizar TICs en beneficio de los socios y para incrementar la inclusión financiera.
- Lograr un crecimiento sostenido.
- Gestionar inteligencia de mercado dirigido a desarrollar mayor competitividad de los productos y servicios.
- Diseñar e implementar productos y servicios orientados a la satisfacción del socio y al incremento de la inclusión financiera.
- Implementar, mantener buenas prácticas y normas internacionales de sistema de gestión.
- Mejora continua del clima laboral y cultura organizacional.
- Educación y formación, a socios, directivos y funcionarios (Sección Mapa Estratégico, p. 1).

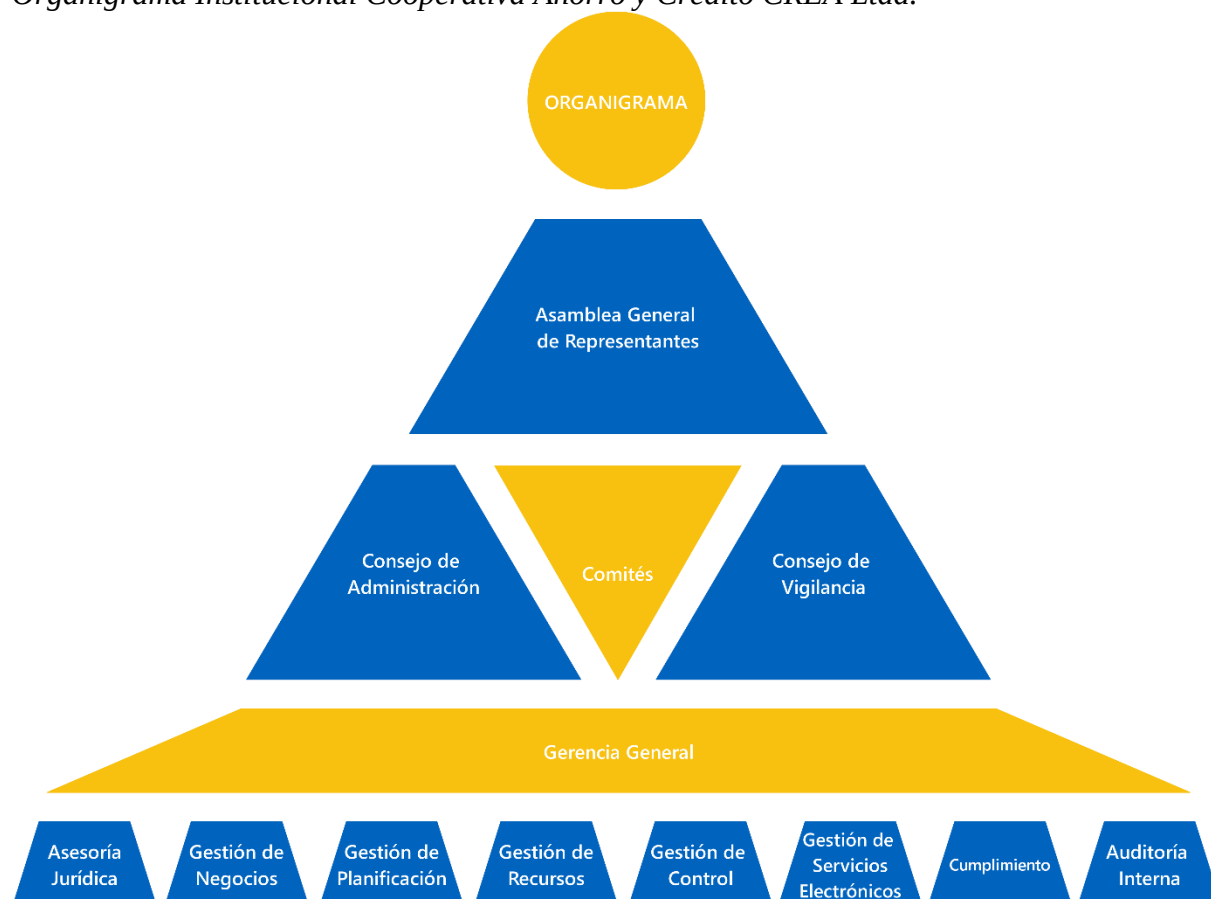
2.3.6. Política de calidad

“Satisfacer las necesidades de nuestros socios, proporcionando servicios de intermediación financiera en conformidad con los requisitos aplicables, mejorando la calidad, protegiendo la información y garantizando la continuidad del negocio” (Cooperativa CREA, 2020, Sección Filosofía Institucional, párr. 4).

2.3.7. Organigrama Institucional

Ilustración 20

Organigrama Institucional Cooperativa Ahorro y Crédito CREA Ltda.



Nota. Adaptado de Organigrama Institucional. [Imagen], por Cooperativa CREA Ltda., 2020, Sitio Web Cooperativa CREA (<https://crea.fin.ec/institucion/#!/organigrama>).

2.3.8. Productos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA (2020) brinda los siguientes productos de ahorro y crédito, además oferta funciones complementarias como: pago de servicios básicos, transferencias, etc. los cuáles serán detallados en las tablas 7 y 8:

Tabla 3*Productos de Ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.*

Producto	Descripción
Ahorro a la vista	Son ahorros de disponibilidad inmediata. No se requiere usar papeletas para las transacciones.
CREA infante – juvenil	Son ahorros para menores de edad, bajo la tutela de un representante legal.
Depósito a plazo Fijo	Son ahorros inmovilizados por un periodo superior a 31 días, el rendimiento financiero dependerá del tiempo y el monto.
Ahorro programado	Son depósitos mensuales cuyo valor y plazo serán pactados entre el socio y la cooperativa.
Ahorro Smart	Ahorro on-line realizado mediante la App CREA móvil cuenta con un rendimiento financiero del 4% antes de los 25 días y del 5% después de este período.
Fondo Smart	Tipo de ahorro que no tiene condiciones de periodicidad de depósitos o montos. Las partes pactan el tiempo de acumulación.
DPF Smart	Es una versión on-line del depósito a plazo fijo.

Nota: Citas parafraseadas obtenidas de (Cooperativa CREA, 2020).

Tabla 4*Productos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.*

Producto	Descripción
Crédito de consumo	Son aquellos créditos destinados para personas naturales que buscan adquirir bienes o servicios que no se relacionan con actividades productivas y comerciales.
Microcrédito	Son aquellos créditos destinados a personas naturales o jurídicas para financiar actividades de producción y/o comercio.

Crédito comercial prioritario Pymes y Empresarial	Son aquellos créditos destinados para personas naturales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad, cuyos recursos sean destinados al financiamiento de actividades de producción y comercio.
Crédito Smart	Son aquellos créditos de consumo con un monto máximo de \$5000 dólares para socios antiguos y \$3000 para socios nuevos. El proceso es totalmente online y cuenta con garantía auto liquidable.
Crédito educativo	Son aquellos créditos destinados a personas naturales para su formación académica ya sea a nivel nacional o internacional.

Nota: Citas parafraseadas obtenidas de (Cooperativa CREA, 2020).

2.3.9. Herramientas aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., por la Inclusión Financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., es una de las entidades financieras del sistema popular y solidario ecuatoriano que más ha apostado por la inclusión financiera tanto local como nacional, debido a esto fue acreditada con la Certificación de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF).

El proyecto GIF es un programa internacional para las Américas que surge por la iniciativa del Laboratorio de Innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) y la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), su propósito es mejorar los estándares de calidad de gobernanza y la implementación de herramientas que contribuyan a la inclusión financiera; esta metodología se ha aplicado en más de cien instituciones financieras de siete países de América Latina y el Caribe (Gobernanza e Inclusión Financiera Programa Internacional para las Américas, 2022).

2.3.10. Indicadores de la Inclusión Financiera con perspectiva de género de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.

En pro de la transparencia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. mantiene con sus socios, comparte los indicadores sobre la inclusión financiera con perspectiva de género con corte 31 de marzo de 2022; en los siguientes apartados se ampliarán estos datos.

2.3.10.1. Representación

Como se aprecia en la Ilustración 21, la Cooperativa CREA cuenta con un total de 57.866 socios a nivel nacional, de éstos el 50,59% son hombres, el 48,60% son mujeres y el 0,80% está constituido por personas jurídicas; la brecha entre ambos géneros no supera los dos puntos (Cooperativa CREA, 2022).

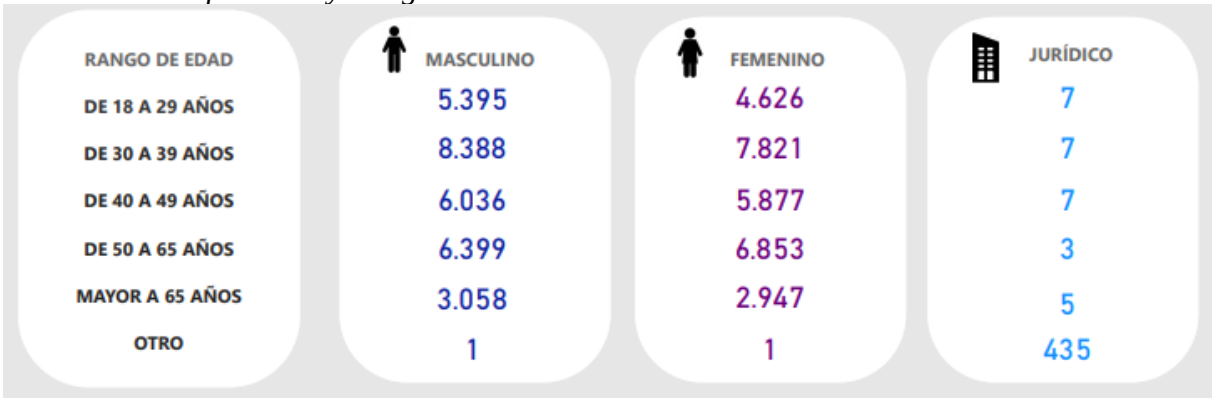
Ilustración 21
Distribución de Socios por Sexo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA
Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

En lo referente al rango etario se destacan los socios con edades comprendidas entre los 30 y 39 años, de ellos 8388 son hombres y 7821 son mujeres. Los usuarios de 65 años, tanto masculinos como femeninos, son minoría en esta institución; la Ilustración 22 amplía estos datos (Cooperativa CREA, 2022):

Ilustración 22
Distribución de Socios por Sexo y Rango de Edad



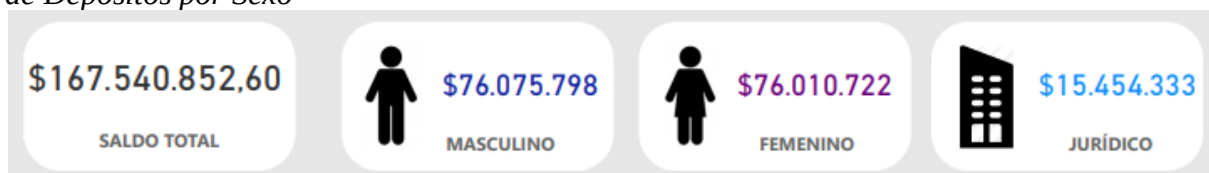
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA
Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

2.3.10.2. Depósitos

De acuerdo con el informe de la Cooperativa CREA (2022), el monto de depósitos alcanza los 167.540.820,60 dólares, el 45,41% se origina de transacciones realizadas por hombres, mientras que el 45,37% proviene de mujeres y tan solo 9,22% procede de personas jurídicas, las cifras exactas pueden observarse en la Ilustración 23:

Ilustración 23

Saldos de Depósitos por Sexo



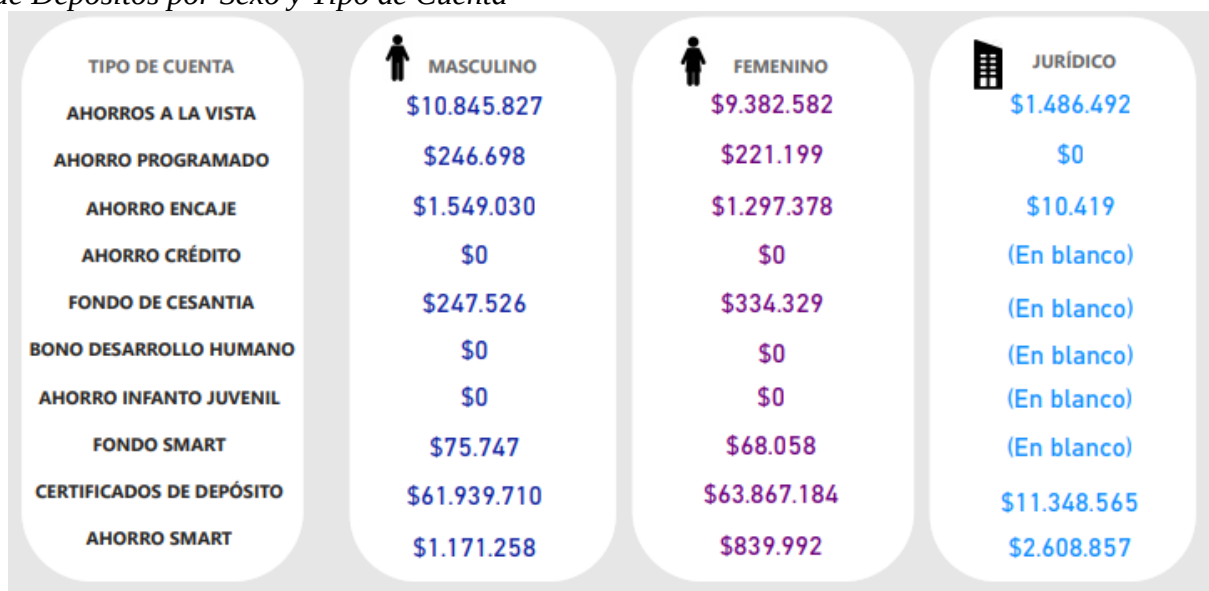
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

La ilustración 24 expone que el género masculino prefiere los certificados de depósitos con un 81,42%, solamente el 0,10% destina sus depósitos al Fondo Smart, asimismo, el 84,02% de las representantes del género femenino optan por certificados de depósito, de igual manera la cifra de usuarias del Fondo Smart es bastante reducida con 0,09% (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 24

Saldo de Depósitos por Sexo y Tipo de Cuenta



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

2.3.10.3. Créditos

Es importante analizar el acceso a productos de crédito ya que evidencia los aportes de la Cooperativa CREA en relación a la inclusión financiera. Al examinar la totalidad de créditos otorgados, resalta la representación del género masculino con un 52,20%, seguido del 47,43% del género femenino y 0,37% para personas jurídicas (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 25

Porcentaje de Acceso a Créditos por Sexo



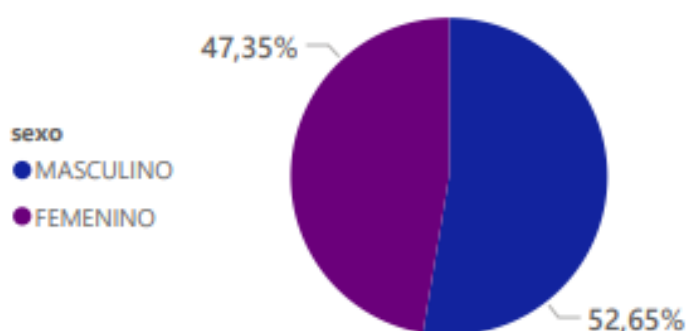
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

El informe de la Cooperativa CREA (2022) sostiene que el tipo de crédito más demandado es el de consumo, 52,65% de hombres lo solicitan, a la par de 47,35% de mujeres; esta diferencia porcentual podría deberse a un bajo número de requerimiento de este servicio o al incumplimiento de los requisitos para su acreditación. Para una mejor comprensión se recomienda revisar la Tabla 8 y la Ilustración 26.

Ilustración 26

Porcentaje de Acceso a Créditos de CONSUMO por Sexo



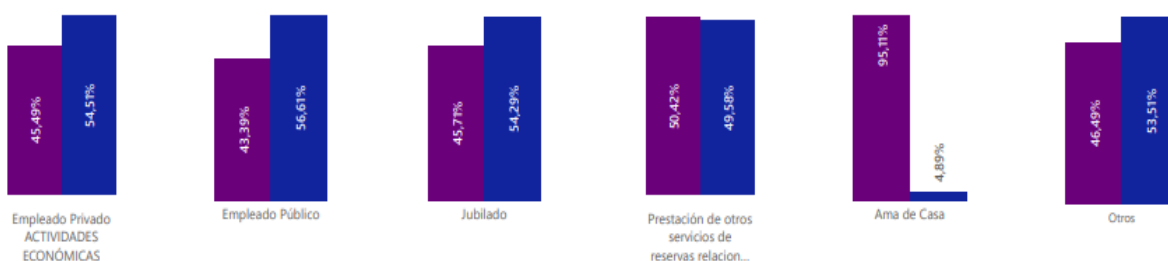
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Los usuarios con mayor acceso a créditos de consumo son empleados públicos de género masculino con un 56,6%, en contraposición el 95,11% de amas de casa se alza como el grupo femenino con más solicitudes de este servicio; la información ampliada se encuentra en la Ilustración 27 (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 27

Porcentaje de Acceso a Créditos de CONSUMO por Sexo y Actividad Económica



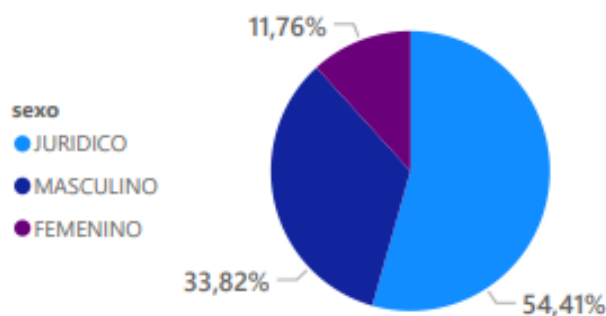
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Resalta la presencia de personas jurídicas en el acceso a créditos comerciales prioritarios con un 54,41%, lo opuesto sucede con el género femenino pues solo el 11,76% goza de este producto (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 28

Porcentaje de Acceso a Créditos COMERCIAL PRIORITARIO por Sexo



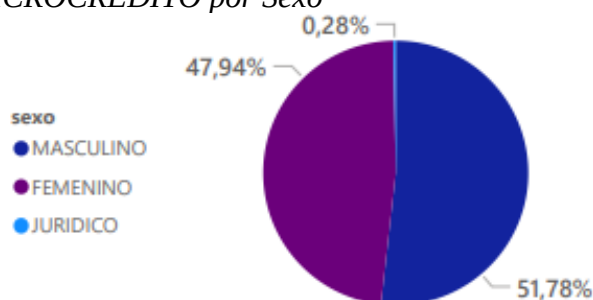
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

El 51,78% de hombres accedió a microcréditos, el 47,94% y el 0,28% restantes corresponden a mujeres y personas jurídicas respectivamente, la Ilustración 29 recoge estos datos (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 29

Porcentaje de Acceso a MICROCRÉDITO por Sexo



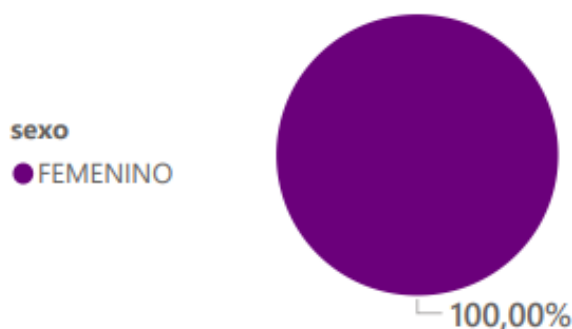
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Merece la pena enfatizar que la totalidad de beneficiarios de créditos Inmobiliarios es femenina (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 30

Porcentaje de Acceso a Crédito INMOBILIARIO por Sexo

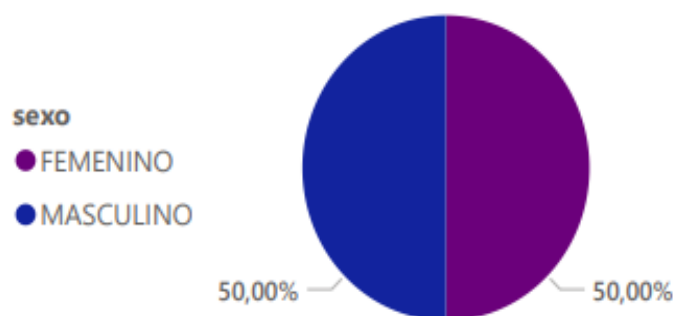


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA
Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Como se aprecia en la Ilustración 31, existe paridad de géneros en lo referente al acceso a créditos educativos (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 31

Porcentaje de Acceso a Créditos EDUCATIVOS por Sexo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA
Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

2.3.10.4. Morosidad

La morosidad juega un rol destacado en el acceso a productos crediticios y, de forma consecuente, con la inclusión financiera. Resalta que del total de socios de la Cooperativa CREA solo 2,15% tienen inconvenientes por mora, de éstos 2.26% son hombres, 1,96% son mujeres y 4.72 son personas jurídicas; la Ilustración 32 aborda esta temática. (Cooperativa CREA, 2022).

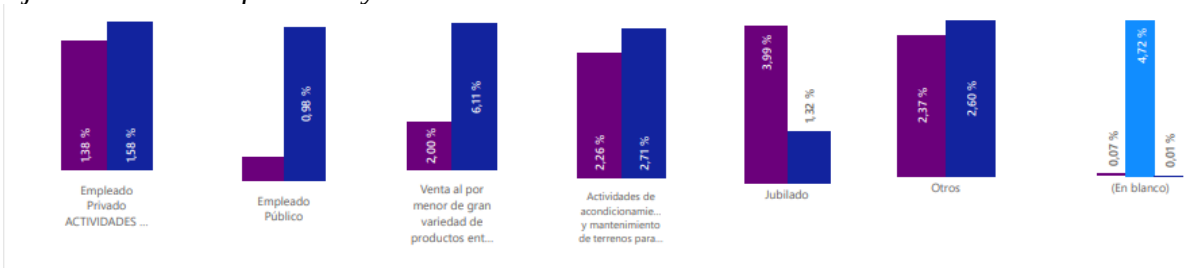
Ilustración 32
Distribución de Morosidad por Sexo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA
Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

La ilustración 33 grafica la correlación entre morosidad, género y actividad económica. El índice más alto de mora se da entre mujeres jubiladas con un 3,99%; a su vez, los hombres dedicados al comercio de productos resaltan con un 6,11% (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 33
Porcentaje de Morosidad por Sexo y Actividad Económica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA
Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Si enlazamos el nivel de instrucción académica con los porcentajes de morosidad, constataremos que quienes poseen estudios de postgrado no representan problemas por mora, no es el caso de usuarios con educación primaria y secundaria que registran 2,71% y 2,78% de índice de mora, respectivamente; los datos concernientes al nivel de post bachillerato y secundaria están disponibles en la Ilustración 34 (Cooperativa CREA, 2022).

Ilustración 34

Porcentaje de morosidad por sexo y por nivel de instrucción académica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA

Finalmente podemos ver que el crecimiento de la cooperativa de Ahorro y Crédito CREA se debe a la apuesta que realizan en favor de la inclusión financiera, ya que la búsqueda de certificaciones ha permitido que los socios confíen en la institución para el manejo de sus ahorros o poder tener las facilidades de acceder a un crédito.

Por otra parte, se denota claramente que una de las herramientas para promover la inclusión financiera es el uso de la tecnología, ya que si nos fijamos en sus productos o servicios, cuentan con varios que se realizan mediante la app CREA móvil o por página web desde ahorros, créditos o pagos de servicios básicos, lo que le genera al socio un bajo costo de transaccionalidad.

Además, es muy gratificante ver que dentro de sus indicadores la brecha de género con respecto al acceso y uso de los productos o servicios de la cooperativa no es muy amplia, demostrando que tanto entre género femenino y masculino se mantienen las mismas políticas, sin generar ningún tipo de exclusión.

CONCLUSIONES

Al concluir el presente trabajo final master llevando a cabo una investigación profunda sobre la inclusión financiera, obtener las opiniones de altos mandos de seis cooperativas representativas de la economía popular y solidaria del Ecuador, realizar un análisis de indicadores presentados por el Global Findex que nos muestran la realidad general del sistema financiero en el Ecuador y la realidad del sistema cooperativo que nos enseña la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y finalmente conocer el manejo que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. con sus indicadores con perspectiva de género sobre la inclusión financiera se ha llegado a las siguientes conclusiones.

La exclusión financiera ha marcado notablemente al Ecuador por que ha llevado que la población no pueda utilizar productos y servicios financieros, tanto en la banca como en el sector de la economía social, provocando que los clientes no puedan generar un historial como cliente y en futuros casos no se les permita acceder a productos crediticios entre otros, en los cuales es de importancia conocer cuál es el comportamiento del cliente sobre los productos financieros.

El hecho de no poder acceder a productos o servicios financieros la población pierde cierta conexión o relación entre otros clientes, ya que no pueden realizar transferencias, pagos u otros servicios que se han convertido de uso cotidiano, por lo cual, mantiene a este segmento alejado de beneficios considerables.

Los clientes que no poseen una cuenta llegan a incurrir en costos muy altos como transporte, alimentación, etc., con el fin de realizar algún tipo de transacción, lo cual se podría evitar al mínimo costo al realizarlo mediante una app o página web, que se convierte en una herramienta más funcional y rápida al tener una cuenta en una institución financiera.

La inclusión financiera es un término que entre los altos mandos del sector cooperativo ya se encuentra dentro de su cotidianidad y lo más importante lo tienen asimilado dentro de su filosofía al momento de liderar a sus instituciones, dicho esto a raíz de las definiciones que nos dieron de la inclusión financiera llevando a definirla como en el acceso y uso de productos o servicios financieros, generando una independencia económica, en algunos casos enfatizando

que es dirigida a personas que no han podido acceder a dichos productos o servicios y en otros casos enfatizan que ya la inclusión tiene que englobar a la población en general.

Al momento de establecer la importancia se logra destacar un aspecto muy importante y son las oportunidades de desarrollo que generaría en la sociedad generando una eficiencia económica, comercial y financiera, porque consideran que la inclusión financiera fomenta el ahorro, disminuye la circulación del dinero físico, y guía a los clientes a trasladarse al sistema financiero formal.

Los altos mandos de las cooperativas de ahorro y crédito coincidieron que realizan una de las herramientas más importantes para promover la inclusión financiera y es que cada una de las cooperativas que lideran mantienen programas de educación financiera, que permiten a segmentos de vulnerabilidad como mujeres, niños, adultos mayores, etc. y a la población en general tener acceso a conocimientos sobre como poder acceder y hacer uso de los productos y servicios financieros, generando una mayor confianza en los usuarios y además explotar todos los beneficios que nos brinda las instituciones financieras, por otra parte, nos recalcan que es de importancia el uso de tecnología que faciliten la utilización de productos financieros, por esa razón se mantienen en constante innovación y actualización como es el caso de Billeteras Móvil, Botón de Pagos, FINTECH, etc., todas aquellas alternativas que facilitan las gestiones de los clientes.

En esencia el optimismo por la inclusión financiera de los gerentes es clara, porque han ido viendo los resultados que han obtenido con los cambios que han realizado evitando la exclusión financiera, viendo que su proyección en el futuro va a mejorar el acceso y uso, llegara a disminuir la brecha existente con respecto a la exclusión tecnológica, la población ya poseerá una cultura de educación financiera lo que permitirá una disminución en costo de transaccionalidad y crecimiento económico y un desarrollo sostenible para así reducir la pobreza.

El sector cooperativo con respecto al sistema financiero tradicional siempre se han logrado diferenciar en base a la filosofía social que poseen, lo cual siempre va a tener sus fortalezas y debilidades, en este caso, una de las fortalezas que nos lograron destacar en la cercanía que poseen las cooperativas con sus clientes, ya que poseen productos flexibles que pueden acceder, a diferencia de la rigurosidad que maneja el sistema financiero tradición, siendo en mayor parte excluyente a la mayor parte del segmento vulnerable, y es por esa razón que les permite tener

productos financieros atractivos, llegar a lugares rurales, y de esta manera pueden realizar una mayor inversión para promover la inclusión financiera.

Pero por otra parte también posee sus debilidades, englobándose a una normativa retardada por parte del estado y no llega a proporcionar un pensum homologado de educación financiera, el segmento vulnerable no es considerado como objetivo comercial, por lo cual recae en costos operativos altos, y la inversión en tecnología no es la más acorde para luchar contra la exclusión financiera.

Además, es evidente que el uso de tecnología es la solución mas viable a la inclusión financiera, ya que al ofrecer productos o servicios financieros que sean de fácil acceso y uso, permite que el socio se sienta en mayor confianza y poder beneficiarse de todos los beneficios que posee hacer uso de app móvil, u otras herramientas tecnológicas.

Por lo tanto, el aporte que las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador están realizando para promover la inclusión financiera, se ha convertido en un salto de aliento para todos aquellos clientes que algún momento pensaban que poder acceder a productos y servicios financieros era una idea inalcanzable, y el hecho de que cada una de ellas, se mantenga en constante innovación, preparación.

Finalmente recalcar que el enfoque en tener mayor cercanía con la población es el punto de mayor relevación contra el sistema financiero tradicional, ya que está permitiendo que la población de vulnerabilidad que se encontraba desatendida por las exigencias de este sistema financiero, ya se sientan con la confianza de poder acceder y hacer uso, con todas las herramientas que le brinda la institución mediante educación financiera, y además con toda la protección al usuario que se merece, evitando que sigan incurriendo en sistemas informales que siempre se han caracterizado en ser abusivos y detiene la economía de un país.

RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente trabajo fin de master y después de la investigación y análisis realizados dentro del sector cooperativo en favor de la inclusión financiera en el Ecuador se recomienda lo siguiente:

Un trabajo mancomunado entre el sector público y privado para la creación de estrategias que fomenten la inclusión financiera con el fin de reducir la exclusión financiera en el Ecuador como por ejemplo, la creación de cuentas en entidades financieras para el depósito de diferentes servicios del gobierno, lo que generara un vinculación forzosa a aumentar la inclusión financiera.

Implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación FINTECH, que permitirá una reducción de costos de transaccionalidad a los clientes, de esta manera generará en los usuarios una mayor involucración con el sistema financiero, para aquellos que consideran a los productos o servicios financieros que tienen altos precios.

Creación de una Política Nacional de Inclusión Financiera que involucre a todos los grupos de interés.

Creación de un pensum de educación financiera para que los usuarios no se sientan en estado de vulnerabilidad al momento de sentir la necesidad de acceder al sistema financiero, y además, educar a la población en general a realizar un mejor uso de los productos y servicios financieros, lo que recae directamente en un mejor movimiento de la economía del país.

Creación de puntos de acceso en los lugares que aún no poseen, y de esta manera evitar costos de traslado a ciudades donde si lo poseen, lo cual influirá en una disminución en pérdida o robo de efectivo.

Ampliación de servicios mediante la tecnología, que permita realizar pagos, transferencias, recepción del bono de desarrollo, etc., mediante la aplicación de la institución financiera, lo cual incurrirá que el cliente ya no tenga que dirigirse a la oficina más cercana, ya que tendría el control de su dinero mediante su aplicación.

Reducción de exigencia de requerimientos de documentación básicos para aperturas de cuentas, lo que permitirá que clientes excluidos por esta barrera pueda reducirse a lo mínimo.

REFERENCIAS

- Alianza Cooperativa Internacional. (1995). Declaración sobre la identidad cooperativa. *Identidad cooperativa: nuestros principios y valores*. Recuperado el 12 de Junio de 2022 de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>
- Araque Jaramillo, W., Rivera Vásquez, J. I., Guerra, P., Universidad Andina Simón Bolívar, S. O., & Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, R. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. UASB, Sede Ecuador, RFD.
- Araque, W., & Rivera, J. (2020). La inclusión financiera en el Ecuador, y el desafío de la economía a nivel global durante y post pandemia (Covid 19). *Revista Externa COSEDE* N° 19.
- Arregui Solano, R., Guerrero Murgueytio, R. M., & Ponce Silva, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. Universidad Espiritu Santo – Ecuador.
- Banco de la República de Colombia . (6 de Mayo de 2014). *Inclusión Financiera - Informe especial de Estabilidad Financiera*. Recuperado el 10 de junio de 2022 <https://www.banrep.gov.co/es/inclusion-financiera-informe-especial-estabilidad-financiera-marzo-2014>
- Banco Mundial. (19 de abril de 2018). *Según la base de datos Global Findex, la inclusión financiera está aumentando, pero aún subsisten disparidades*. Recuperado el 12 de Junio de 2022 de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/19/financiar-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows>
- Carvajal Acevedo , E. (2018). *La inclusión Financiera en el Ecuador: Según el Global Findex y mas allá del global Findex*. Portal FinDev. Recuperado el 10 de junio de 2022 de <https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2018/10/la-inclusion-financiera-en-el-ecuador-segun-el-global-findex-y-mas-alla-del>.

- Chaves, R., & Soler, F. (2004). *El Gobierno de las Cooperativas de Crédito en España*. CIRIEC-España
- Código Orgánico Monetario y Financiero [COMF]. Art. 23. 12 de septiembre de 2014 (Ecuador).
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (20 de agosto de 2020). *Inclusión Financiera*. Gobierno de México. Recuperado el 10 de junio de 2022 de <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. Art. 283. 20 de octubre de 2008
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.. (2020). *Sección Filosofía Institucional*. Recuperado el 22 de junio de 2022 de <https://crea.fin.ec/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.. (2022). *Inclusión financiera con perspectiva de género marzo 2022*. Recuperado el 22 de junio de 2022 de https://crea.fin.ec/wp-content/uploads/2022/05/indicadores-genero-31_03_2022.pdf
- Gobernanza e Inclusión Financiera Programa Internacional para las Américas. (2022). *Historia del Programa Internacional para las Américas GIF*. Recuperado el 23 de junio de de <https://programagif.org/>
- Kim, N.-j. (24 de septiembre de 2018). *Comunicado de prensa*. Unicef. Recuperado el 2 de Agosto de 2022 de <https://www.unicef.org/press-releases/we-have-learned-love-ourselves-so-now-i-urge-you-speak-yourself>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS]. Artículos. 21- 23. 22 de marzo de 2018 (Ecuador).
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Editogran S.A.
- Ollóqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Inclusión Financiera*. Recuperado el 10 de Julio de 2022 de <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Segmentación de entidades de SFPS, año 2022*. Recuperado el 5 de Julio de 2022 de <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>.

The World Bank. (2022). *The Global Findex Database 2021*. Recuperado el 10 de Agosto de 2022 de <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Data>.

ANEXOS

Tabla 5

ANEXO 1 - Ranking de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1

#	Entidad	Activos \$
1	Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada	2.991.967.192
2	Policía Nacional Limitada	1.495.324.484
3	Jardín Azuayo Limitada	1.371.211.354
4	Alianza Del Valle Limitada	1.215.988.734
5	Cooprogreso Limitada	1.117.531.750
6	29 De octubre Ltda.	834.399.960
7	Oscus Limitada	615.282.413
8	San Francisco Ltda.	581.121.636
9	Andalucía Limitada	538.224.737
10	De La Pequeña Empresa De Cotopaxi Limitada	485.731.990
11	Mushuc Runa Ltda.	473.824.427
12	Riobamba Ltda.	429.300.313
13	De La Pequeña Empresa Biblián Limitada	405.822.814
14	Atuntaqui Limitada	401.866.228
15	Fernando Daquilema Limitada	398.028.522
16	23 de Julio Limitada	397.799.538
17	Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Limitada	386.844.358
18	Chibuleo Limitada	357.689.321
19	Pablo Muñoz Vega Limitada	337.164.703
20	Tulcán Limitada	331.100.535
21	El Sagrario Ltda.	269.604.459
22	Ambato Ltda.	250.378.735
23	De La Pequeña Empresa De Pastaza Limitada	236.817.170
24	San José Limitada	229.334.495
25	Cámara De Comercio De Ambato Ltda.	224.050.458
26	De Los Servidores Públicos Del Ministerio De Educación Y Cultura	216.817.368
27	Pilahuin Tio Limitada	216.580.748
28	Kullki Wasi Ltda.	213.714.115

29	Crea Limitada	207.422.979
30	Erco Limitada	197.232.838
31	Santa Rosa Limitada	183.021.653
32	Once De Junio Ltda.	144.244.686
33	Comercio Ltda.	119.613.340
34	La Merced Limitada	115.596.854
35	Padre Julián Lorente Ltda.	110.222.338
36	15 De abril Ltda.	109.650.480
37	Alfonso Jaramillo León Caja	106.094.131
38	9 De octubre Ltda.	101.985.210
39	Chone Ltda.	97.601.195
40	Indígena Sac Ltda.	94.706.243
41	Virgen Del Cisne	90.077.596
42	Calceta Ltda.	89.725.129
43	De La Pequeña Empresa Cacpe Loja Ltda.	86.972.411
	Total General	18.877.689.640

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Jéssica Valeria Barzallo Buenaño

ANEXO 2 – Entrevista Gerente General Jardín Azuayo

Economista, Juan Carlos Urgilés.

- **¿Para usted, qué es la inclusión financiera?**

“Es la capacidad que se dota a la población para ejercer su derecho a lograr su independencia económica” (J.C. Urgilés, comunicación personal, 16 de agosto de 2022).

- **¿Qué importancia tiene la inclusión financiera en el desarrollo económico?**

“Agentes económicos sin herramientas, no se desarrollan adecuadamente y no alcanzan el potencial” (J.C. Urgilés, comunicación personal, 16 de agosto de 2022).

- **¿Qué herramientas utiliza para promover la inclusión financiera en la entidad que usted dirige?**

“La innovación social, producto de la adecuación de los procesos educativos” (J.C. Urgilés, comunicación personal, 16 de agosto de 2022).

- **¿Cuáles son las perspectivas de la inclusión financiera en el futuro?**

“Mejora de acceso y uso” (J.C. Urgilés, comunicación personal, 16 de agosto de 2022).

- **¿A su criterio, qué fortalezas y debilidades tiene el sistema cooperativo en el marco de la inclusión financiera frente al sistema financiero tradicional?**

“Fortaleza: lectura del imaginario de la población y debilidad: metodologías inadecuadas y normativa retardada” (J.C. Urgilés, comunicación personal, 16 de agosto de 2022).

ANEXO 3 – Entrevista Gerente General CB Cooperativa

Ingeniero, Juan Pablo González.

- **¿Para usted qué es la inclusión financiera?**

“La inclusión financiera es apoyar y brindar servicios financieros a las personas que no tienen acceso a los servicios financieros, que por diferentes razones no los han podido acceder” (J.P. González, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

- **¿Qué importancia tiene la inclusión financiera en el desarrollo económico?**

“Es muy importante ya que el poder dar acceso a los servicios financieros a un grupo que no tiene acceso es brindarles una oportunidad para un mejor futuro” (J.P. González, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

- **¿Qué herramientas utiliza para promover la inclusión financiera en la entidad que usted dirige?**

“Programas de educación financiera y campañas de gestión comercial” (J.P. González, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

- **¿Cuáles son las perspectivas de la inclusión financiera en el futuro?**

“Ante el entorno competitivo que se vive se debe tratar de ofrecer nuestros servicios a este importante sector” (J.P. González, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

- **¿A su criterio, qué fortalezas y debilidades tiene el sistema cooperativo en el marco de la inclusión financiera frente al sistema financiero tradicional?**

“Las fortalezas son que nuestros productos son flexibles y podemos llegar a este segmento de personas. Las debilidades que no se considera a este segmento como objetivos comerciales” (J.P. González, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

ANEXO 4 – Entrevista Gerente General UCACSUR

Economista, Juan Pablo Guerra

- **¿Para usted qué es la inclusión financiera?**

“La inclusión financiera es el desafío permanente de poner al alcance de las personas más vulnerables o excluidas, el acceso y uso de los servicios financieros formales que le ofertan las entidades del sistema financiero (con visión de mercado, calidad de servicio, seguridad de la información y oportunidad de desarrollo), pretendiendo así una sociedad más justa y de oportunidades para todos” (J.P. Guerra, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

- **¿Qué importancia tiene la inclusión financiera en el desarrollo económico?**

“En torno al desarrollo económico considero en los siguientes puntos la importancia de la Inclusión Financiera:

- Tiene una importancia determinante en la dinámica de administración de la volatilidad de los flujos de efectivo, en la gestión de mecanismos para reducir la circulación del dinero físico y el empoderamiento de un modelo anticíclicos emprendido desde la dinámica de capilaridad de la base social.
- Por el lado del ahorro, fomenta de manera paulatina una cultura creciente hacia la previsión y por el lado del crédito permite gestionar oportunidad de desarrollo, incrementar las fuentes de ingreso y por ende dinamizar el consumo.

- La inclusión financiera fortalece las economías de escala desde el concepto de la asociatividad de las personas, construyendo así desde los sectores tradicionalmente excluidos (ejemplo las mujeres), un sentido de pertenencia social o empoderamiento con responsabilidad financiera, cada vez más motivado por el acceso a distintos servicios financieros.
- La inclusión financiera permite desafiar a los gobiernos a generar entornos regulatorios favorables, que propicien la oferta de productos adecuados en los distintos ámbitos de la intermediación y servicios financieros, potenciando así estrategias de inversión de las entidades financieras hacia la gestión de la innovación, las Fintech, el manejo de la Big Data, la protección al usuario, entre otros.
- La inclusión financiera, permite contribuir a la protección de los intereses tanto de los depositantes e inversionista fomentando la estabilidad financiera y promoviendo mejores canales de gestión del riesgo crediticio clave para la colocación de recursos” (J.P. Guerra, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).
- **¿Qué herramientas utiliza para promover la inclusión financiera en la entidad que usted dirige?**

“Desde la UCACSUR como organismo de integración representativa del sector Cooperativo del Ecuador, hemos impulsado algunas acciones que promueven la inclusión financiera, mismas que detallo a continuación:

- Hemos sido parte de la construcción de la propuesta normativa de Inclusión Financiera del país, a través de poner a consideración herramientas de gestión técnica como nuestro modelo de COOPCALIDAD que permite interpretar desde la operatividad de las Cooperativas, los elementos necesarios para crear un escenario favorable en el plano de la gestión operativa y buenas prácticas internacionales (Basilea, CERISSE, BSCOOP, entre otros).
- A través de nuestra área de INCIDECOOP, somos parte de la Alianza para la Inclusión Financiera que integra a los principales organismos de integración vinculadas al sector cooperativo, mutual y bancario del Ecuador, cuyo objetivo es promover y analizar las distintas propuestas en el marco de la construcción de la política pública para la inclusión financiera.
- Hemos desarrollado la Metodología EDUCACOOP que impulsa la educación financiera para distintos públicos objetivos (Niños, jóvenes, adultos, adultos

mayores), donde como eje transversal promovemos la inclusión financiera de los sectores vulnerables. A través de esta propia metodología, impulsamos en las cooperativas socias la oportunidad de desarrollar planes de educación donde se fomenta la inclusión financiera como parte de los ejes estratégicos de la gestión de nuestras socias.

- Hemos implementado un área denominada FORTALECECOOP donde a través del apoyo técnico, gestionamos la investigación y desarrollo de productos financieros que promueven la inclusión de grupos vulnerables como las mujeres, los emprendedores y los microempresarios.
- Hemos puesto a disposición de las socias a través de nuestra área de VIRTUALCOOP el desarrollo a plataformas que promueven la inclusión financiera y la innovación como es el caso de firmas electrónicas, Botón de Pagos, FINTECH, análisis de Data, entre otros” (J.P. Guerra, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

- **¿Cuáles son las perspectivas de la inclusión financiera en el futuro?**

“En el Ecuador se presentan las siguientes perspectivas hacia fomentar la inclusión financiera:

- Establecer un marco normativo y regulatorio que permita mejorar el acceso y con ello reducir las asimetrías de la información entre los demandantes y los oferentes.
- Dinamizar la visión del BCE en el entorno de la gestión digital del Sistema Nacional de Pagos, para que este se convierta en motor de integración de los distintos actores del sector.
- Facilitar el acceso a servicios financieros de demanda masiva en los distintos territorios de mayor vulnerabilidad, como el Bono de Desarrollo Humano, aseguramiento voluntario al IESS, pago de beneficiarios del sector público, transacciones interbancarias, etc.
- Disminuir la brecha de exclusión tecnológica y promover alianzas estratégicas para la vinculación de las Fintech.
- Regular políticas de costos para motivar la transaccionalidad y la ampliación de servicios financieros de calidad con altos niveles de cobertura.

- Gestionar e invertir en la Educación Financiera tanto formal (Sector Educativo) como directa (Sector Financiera), acercando los servicios mediante el uso de medios masivos como plataformas digitales.
 - Promover la gestión de la Big Data hasta llegar a la gestión por la acción directa de la científica de data.
 - Formar una cultura financiera a través de la educación, concientizando sobre el manejo del ahorro, crédito, riesgo y la administración de recursos” (J.P. Guerra, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).
- **¿A su criterio, qué fortalezas y debilidades tiene el sistema cooperativo en el marco de la inclusión financiera frente al sistema financiero tradicional?**

“De manera general podemos resumir que las mayores fortalezas del sector cooperativo en el entorno de la inclusión financiera frente al sector financiero tradicional son:

- El sentido de pertenencia territorial, que ha generado esfuerzos en los ámbitos de la educación, capacitación, innovación y asistencia técnica relacionada a la ampliación de los servicios financieros.
- El sentido de solidaridad para la promoción del trabajo en red, usando alianzas y convenios entre instituciones financieras como es el caso de COOPAGOS en la provincia del Azuay.
- La confianza emprendida por los socios y el empoderamiento generado por la dinámica de servicios del sector.
- El incremento de la inversión directa hacia la inclusión financiera mediante estrategias de innovación digital (Corresponsales, cajeros, ventanillas, páginas web, etc.)” (J.P. Guerra, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

“De manera general podemos resumir que las debilidades del sector cooperativo en el entorno de la inclusión financiera frente al sector financiero tradicional son:

- Insipiente o limitado desarrollo de medios virtuales, medios tecnológicos y móviles pro-inclusión.
- Limitadas actividades alineadas a créditos grupales y de capital solidario.
- Gobiernos cooperativos débiles para desarrollar políticas de inclusión financiera relacionadas con educación financiera” (J.P. Guerra, comunicación personal, 19 de agosto de 2022).

Ingeniero, Iván Astudillo

- **¿Para usted, que es la inclusión financiera?**

“En mi concepto la inclusión financiera significa vincular a personas de todas las edades y estratos de la población tanto económicos como sociales a un sistema y un ecosistema financiero tanto transaccional como de ahorro y crédito.” (I. Astudillo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿Qué importancia tiene la inclusión financiera, en el desarrollo económico?**

“Una importancia muy alta ya que de esto se generan sinergias un flujo económico mucho más rápido que redundaría en un incremento de la eficiencia tanto económica como comercial y financiera de un país o sociedad.” (I. Astudillo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿Qué herramientas utiliza para promover la inclusión financiera, en la entidad que usted dirige?**

“Usamos la educación financiera y gestión comercial hacia nichos de mercado y población que tradicionalmente no usaría los servicios de una institución financiera.” (I. Astudillo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿Cuáles son las perspectivas de la inclusión financiera, en el futuro?**

“Un poco compleja ya que a mi concepto o criterio los bancos sobre todo ahuyentan a los posibles usuarios por un exceso de ambición y de un crecimiento sin sentido que eventualmente termina por no incluir sino más bien ahuyentar a los posibles socios o clientes que temen los costos de este proceso de vinculación y eventualmente terminan cayendo en situaciones peores como es La usura.” (I. Astudillo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿A su criterio, qué fortalezas y debilidades tiene el sistema cooperativo en el marco de la inclusión financiera frente al sistema financiero tradicional?**

“Creo que tiene una percepción mucho menos onerosa en el mercado de los estratos socioeconómicos rurales y de nivel más bajo lo que vuelve a las cooperativas más cercanas a la gente común además de su filosofía sin fines de lucro o y prácticas agresivas comerciales que terminan vinculando A estas personas que tradicionalmente no son buscadas por los bancos por un tema de rentabilidad.” (I. Astudillo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

ANEXO 6 – Entrevista Gerente General Cacpe Gualaquiza

Ingeniero, Juan Patricio Pérez

- **¿Para usted, que es la inclusión financiera?**

“Es la posibilidad que tienen los actores económicos (personas y/o empresas) para acceder a los servicios financieros sean estos para el ahorro, crédito u otros que brindan las entidades financieras.” (J.P. Pérez, comunicación personal, 24 de agosto de 2022).

- **¿Qué importancia tiene la inclusión financiera, en el desarrollo económico?**

“Es fundamental pues permite trasladar los recursos desde los entes excedentarios hacia los deficitarios a través de diferentes instrumentos financieros, sin esto los actores económicos deberían recorrer a actores informales sin que ello garantice la continuidad de operaciones y generalmente a mayores precios.

No obstante la emergente aparición de las finanzas tecnológicas permite contar con sustitutos importante a los actores financieros tradicionales.” (J.P. Pérez, comunicación personal, 24 de agosto de 2022).

- **¿Qué herramientas utiliza para promover la inclusión financiera, en la entidad que usted dirige?**

“La capacitación, mediante la cual se promueve la adecuada utilización de los recursos y las ventajas que tienen la opciones de crédito adecuadamente implementadas.

La comunicación, donde se promueve el acceso a beneficios derivados de la adecuada utilización de los productos financieros.

La tecnología, aplicando a reducir los costos transaccionales y la disponibilidad de recursos se ha podido ver una mayor utilización de las cuentas e incremento de cuentas por el efecto de contar con soluciones como la app móvil y tarjeta visa.” (J.P. Pérez, comunicación personal, 24 de agosto de 2022).

- **¿Cuáles son las perspectivas de la inclusión financiera, en el futuro?**

“La inclusión financiera podría mejorar el bienestar de las empresas y familias al incrementar sus oportunidades de ver materializados sus proyectos propiciando el crecimiento económico y el desarrollo sostenible contribuyendo a reducir la pobreza. Es lo que se pregona como lo esperado para su efecto, pero depende del nivel de conocimiento y capacidades adecuadas a los productos y los servicios ofrecidos.

No obstante, existen protagonistas que han aparecido con las nuevas plataformas de pago digital con una aceleración sorprendente a partir de la pandemia. De esta manera, el impulso de la Plataforma de Pagos Móviles (a través del cual las entidades financieras deben ofrecer la modalidad de Pago Electrónico Inmediato) y de la implementación del POS-Móvil, el Botón de Pago, la Billetera Electrónica, no solo se deben considerar temas de "moda" sino que deberán estar en primer lugar dentro de la planificación y expansión del sector financiero nacional, porque en la actualidad ya se tienen competidores que no necesariamente son financieros que están resolviendo problemas cotidianos de la población a costos menores de los que podría llegar a ofrecer una financiera.

No obstante una inclusión financiera ya sea propiciada por los actores tradicionales o nuevos actores que se considere responsable deberá abogar con mayor énfasis en la protección del cliente, simplificando los procesos para la adecuada toma de decisiones del usuario financiero, pero también gestionando los riesgos sobre todo de sobreendeudamiento y morosidad.” (J.P. Pérez, comunicación personal, 24 de agosto de 2022).

- **¿A su criterio, qué fortalezas y debilidades tiene el sistema cooperativo en el marco de la inclusión financiera frente al sistema financiero tradicional?**

“Fortalezas:

- Proximidad con el posible nuevo socio / cliente.
- Arraigo social, adaptado a las costumbres de la población.
- Tasas pasivas atractivas, que fomentan el ahorro.

- Rapidez en entrega de créditos.

Debilidades

- Débil inversión en tecnología.
- Costos operativos elevados.
- Crecimiento desordenado del sector cooperativo (afecta en captaciones por altas tasas y colocaciones por sobreendeudamiento)” (J.P. Pérez, comunicación personal, 24 de agosto de 2022).

ANEXO 7 – Entrevista Gerente General Cooperativa CREA

Ingeniero, Mario Patricio Barzallo Mendieta

- **¿Para usted, que es la inclusión financiera?**

“Es el uso y acceso a un servicio financiero de calidad, a la colectividad en general, con la regulación y seguridad adecuada, que genere bienestar a las personas y un desarrollo económico al país.” (M.P. Barzallo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿Qué importancia tiene la inclusión financiera, en el desarrollo económico?**

“La inclusión financiera tiene una importancia de relevancia para los países, donde el objetivo es que toda la sociedad que genere y use recursos financieros, pueda ser parte del movimiento económico.” (M.P. Barzallo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿Qué herramientas utiliza para promover la inclusión financiera, en la entidad que usted dirige?**

“Se utiliza la tecnología, como motor principal, es:

- El acceso, por medio de la app,
- El uso, se genera instructivos distribuidos por redes sociales.

Además del levantamiento de datos, para generar inteligencia artificial, para la colocación de créditos on-line, lo que incrementa el uso y acceso, además que estaríamos dando un

servicios de calidad debidamente regulados y con una seguridad por cuanto tenemos certificado ISO:27001” (M.P. Barzallo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022)

- **¿Cuáles son las perspectivas de la inclusión financiera, en el futuro?**

“En Ecuador, se ve claramente que la inclusión financiera está en un crecimiento sostenido, si bien aún los números no son halagadores pero vamos por buen camino. Para lo cual es importante dar una mirada al informe del global Findex.” (M.P. Barzallo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).

- **¿A su criterio, qué fortalezas y debilidades tiene el sistema cooperativo en el marco de la inclusión financiera frente al sistema financiero tradicional?**

“Fortalezas:

- Somos entidades sociales.
- Estamos en lugares rurales.
- Tenemos cercanía con la población.

Debilidades:

- Falta de desarrollos tecnológicos que generen inclusión financiera.
- Falta de un pensum homologado en el sector, para educar a la comunidad en general en una sola dirección.
- Pocas entidades tienen implementadas en sus sistemas una seguridad en la información.” (M.P. Barzallo, comunicación personal, 23 de agosto de 2022).