



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito
Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Autor:

Peña Quishpe, Alisson Pamela

Tutor:

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

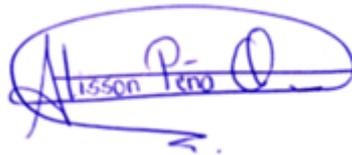
Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Alisson Pamela Peña Quishpe, con cédula de ciudadanía 0605026947, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023, certificó que la producción ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto a los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 9 días del mes de junio de 2025.

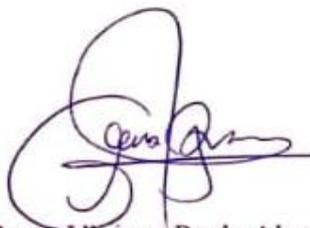


Alisson Pamela Peña Quispe
C.I: 0605026947

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs. catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023, bajo la autoría de Alisson Pamela Peña Quishpe; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo en cuanto informo en honor a la verdad; en Riobamba a los 9 días del mes de junio de 2025.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a horizontal line across the middle, representing the name Gema Viviana Paula Alarcón.

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

C.I: 0602768863

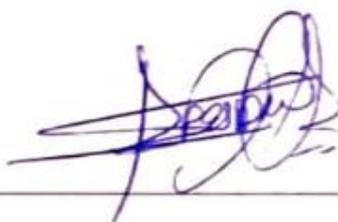
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023 por Alisson Pamela Peña Quishpe, con cédula de identidad número 0605026947, bajo la tutoría de Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs., certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor, no teniendo más nada que observar

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 9 días del mes de junio de 2025

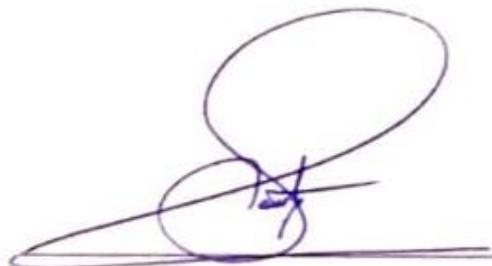
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Otto Eulogio Arellano Cepeda



MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez



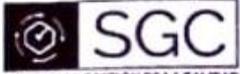
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Tanya Dolores Martínez Villacrés





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **PEÑA QUISHPE ALISSON PAMELA** con CC: **0605026947**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**INCLUSIÓN FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 3 DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2023**", cumple con el 8 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba. 29 de mayo de 2025

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

TUTOR(A)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Fanny, por ser el pilar fundamental de mi vida. Su amor incondicional y su incansable apoyo me han inspirado a seguir adelante y nunca rendirme.

A mi hermano, por ser mi mayor motivación. Tu energía y entusiasmo me impulsan a dar lo mejor de mí en cada paso que doy. Aprecio cada momento compartido y todo lo que hemos ido aprendiendo.

A mis abuelitos Luis y Carmen, por ser un ejemplo de sabiduría y amor. Por siempre estar presentes en cada paso que doy y brindarme su apoyo incondicional.

A mis primos Leidy y Pablo, por compartir momentos inolvidables y por ser parte de este recorrido. Por los lazos que hemos creado y por los recuerdos que siempre atesorare.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y darme la fortaleza para enfrentar cada desafío. Agradezco las oportunidades y lecciones que me ha brindado en este camino.

A mi madre, por su amor incondicional y apoyo constante. Su dedicación y sacrificio han sido una fuente de inspiración para mí. Este trabajo es un reflejo de su dedicación.

A mi tutora, por su invaluable orientación y sabiduría. Aprecio el tiempo que ha invertido en mi formación.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del Problema.....	14
1.2 Justificación.....	15
1.3 Objetivo.....	17
1.3.1 General.....	17
1.3.2 Específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Estado de Arte.....	18
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	19
2.2.1 Inclusión financiera.....	19
2.2.2 Parámetros de la Inclusión Financiera.....	20
2.2.3 Importancia de la inclusión financiera.....	21
2.2.4 Indicadores de inclusión financiera.....	22
2.2.5 Normativa.....	22
2.2.6 Inclusión financiera en Ecuador.....	23
2.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	23
2.3.1 Definición.....	23
2.3.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador.....	24
2.3.3 Segmentación.....	24
2.3.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 en Chimborazo.....	24
2.4 Inclusión financiera en el cooperativismo.....	25
CAPÍTULO III.....	26
3. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Método.....	26
3.2 Tipo de investigación.....	26
3.3 Diseño de investigación.....	26
3.4 Enfoque de la investigación.....	26
3.5 Nivel de investigación.....	26

3.6 Población	26
3.6.1 Clientes/ socios	27
3.7 Muestra	27
3.8 Técnica.....	28
3.9 Instrumento	28
3.10 Validación del constructo.....	28
3.11 Hipótesis	29
3.12 Instrumento de procesamiento e interpretación de datos.....	29
CAPÍTULO IV.....	30
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1 Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo	30
4.1.1 Inclusión financiera: Análisis basado en la SEPS	30
4.1.2 Indicadores de Inclusión financiera	32
4.2 Análisis de resultados	35
4.2.1 Entrevista Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Chimborazo	35
4.2.2 Encuesta a socios/ clientes.....	43
4.3 Prueba de Hipótesis	53
4.3.1 Prueba de Normalidad	54
4.3.2 Coeficiente de correlación	54
CAPÍTULO V.....	56
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones	57
6. BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la aplicación del diagnóstico preliminar.....	16
Tabla 2 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	24
Tabla 3 Población Coacs Segmento 3, provincia de Chimborazo.....	27
Tabla 4 Población Socios/ Clientes	27
Tabla 5 Muestra por cada COAC segmento 3 de la provincia de Chimborazo..	28
Tabla 6 Número de casos procesados	29
Tabla 7 Nivel de confianza de la prueba piloto de la encuesta.....	29
Tabla 8 Captaciones 2023	32
Tabla 9 Colocaciones 2023.....	33
Tabla 10 Puntos de atención	34
Tabla 11 Pregunta 1	35
Tabla 12 Pregunta 2	37
Tabla 13 Pregunta 3	37
Tabla 14 Pregunta 4	38
Tabla 15 Pregunta 5	38
Tabla 16 Pregunta 6	39
Tabla 17 Pregunta 7	40
Tabla 18 Pregunta 8	41
Tabla 19 Pregunta 9	41
Tabla 20 Pregunta 10	42
Tabla 21 Pregunta 1	43
Tabla 22 Pregunta 2	44
Tabla 23 Pregunta 3	45
Tabla 24 Pregunta 4	46
Tabla 25 Pregunta 5	47
Tabla 26 Pregunta 6	48
Tabla 27 Pregunta 7	49
Tabla 28 Pregunta 8	50
Tabla 29 Pregunta 9	51
Tabla 30 Pregunta 10	52
Tabla 31 Prueba de normalidad	54
Tabla 32 Coeficiente de correlación	54
Tabla 33 Coeficiente de correlación	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Espacios de atención por cada 10.000 personas adultas	30
Figura 2 Cantones que disponen con al menos un espacio de atención	30
Figura 3 Monto de depósitos por sexo y nivel de educación	31
Figura 4 Porcentaje de Cartera por sexo y nivel educación	32
Figura 5 Pregunta 1	43
Figura 6 Pregunta 2	44
Figura 7 Pregunta 3	45
Figura 8 Pregunta 4	46
Figura 9 Pregunta 5	47
Figura 10 Pregunta 6	49
Figura 11 Pregunta 7.....	49
Figura 12 Pregunta 8	50
Figura 13 Pregunta 9	51
Figura 14 Pregunta 10	52

RESUMEN

La inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de la provincia de Chimborazo es un tema crucial para el desarrollo económico de la región. Este estudio se llevó a cabo mediante encuestas a socios y clientes, así como entrevistas a expertos de las cooperativas, con el objetivo de analizar el grado de inclusión financiera de estas cooperativas.

Las encuestas revelaron que muchos socios y clientes aún enfrentan barreras para acceder a productos financieros, como la falta de información y el desconocimiento. Las entrevistas con expertos señalaron que las cooperativas deben implementar estrategias más efectivas de educación financiera y promover la confianza en sus servicios.

Asimismo, se identificó la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica para facilitar el acceso a servicios digitales, especialmente en áreas rurales. En conclusión, fomentar la inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 en Chimborazo es esencial para promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de sus miembros.

Palabras claves: Inclusión financiera, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Chimborazo, educación financiera.

ABSTRACT

Financial inclusion in the Savings and Credit Cooperatives of Segment 3 in the province of Chimborazo is a crucial issue for the region's economic development. This study analyzed the degree of financial inclusion of these cooperatives through surveys of members and clients and interviews with experts from the cooperatives.

The surveys revealed that many members and clients still face barriers to accessing financial products, such as a lack of information and knowledge. Interviews with experts indicated that credit unions should implement more effective financial education strategies and promote confidence in their services.

The need was also identified to improve the technological infrastructure to facilitate access to digital services, especially in rural areas. In conclusion, fostering financial inclusion in Segment 3 Credit Unions in Chimborazo is essential to promote sustainable development and improve the quality of life of its members.

Keywords: Financial inclusion, Savings and Credit Cooperatives, Segment 3, Chimborazo, financial education.



Reviewed by
Mgs. Marcela González R.
ENGLISH PROFESSOR

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN.

La inclusión financiera se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo económico y social, su importancia radica en garantizar el uso y acceso de servicios financieros de manera equitativa, por lo que éste lleva a un mayor enfoque en la reducción de las brechas de desigualdad en el ámbito financiero, por lo cual se establece la importancia de conocer la inclusión financiera en las cooperativas de ahorro y crédito.

Por lo cual las cooperativas de ahorro y crédito no solo buscan brindar productos y servicios asequibles, sino fomentar la inclusión financiera mediante el conocimiento de las finanzas y la participación de sus miembros en la toma de decisiones, por medio de las cuales mejoren su estabilidad económica. Mediante la promoción del hábito del ahorro, el incentivo a la inversión y la ampliación del crédito para emprendimientos y proyectos comunitarios, se crean condiciones favorables para mejorar el bienestar común. La inclusión financiera se expresa, por tanto, en diversas estrategias: desde la oferta de productos como cuentas de ahorro y líneas de crédito con condiciones adecuadas, hasta programas formativos orientados al fortalecimiento de las capacidades financieras de los socios.

Al ser factible el acceso a productos financieros en instituciones formales, se reduce la utilización de fuentes poco convencionales que representan un alto riesgo para los usuarios. Por lo cual las cooperativas de ahorro y crédito se encargan de crear productos y servicios que se adapten a las necesidades y posibilidades que tiene cada individuo, siendo esta una alternativa confiable para construir un futuro próspero, mediante la planificación de sus recursos. De esta manera, la inclusión financiera busca promover un desarrollo equitativo y sostenible de manera individual o colectiva.

Por lo que el presente trabajo de investigación se centra en describir la inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023. Dado que la inclusión financiera en estas instituciones es fundamental para construir una sociedad más equitativa, inclusiva y próspera, donde todos los socios/clientes tengan la oportunidad de desarrollar su potencial económico y mejorar su calidad de vida.

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial, la inclusión financiera representa un 61%. En América del Norte, este porcentaje es notablemente alto, llegando al 93,3%. Sin embargo, en América Latina, la situación es diferente, ya que solo el 46% de la población tiene acceso a estos servicios (Arias & et al., 2023, pág. 89). Esto pone de manifiesto la necesidad urgente de mejorar la inclusión financiera en la región.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023), en Ecuador a corte de diciembre de 2023 existen alrededor de 403 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en estado activo las cuales pertenecen al sistema financiero, a pesar de que las COACs han obtenido una mayor participación en el sistema financiero, aún se enfrentan diversos desafíos. Uno de los principales problemas es el acceso limitado a los servicios lo cual a pesar de que las

cooperativas en estos últimos años se han involucrado de mayor manera en el sistema financiero, aún existen sectores de la población que no acceden a estos servicios. Esta situación se debe, en parte, a la falta de puntos de atención y a la escasa educación financiera, por lo cual El Comercio (2019) manifiesta que el Banco Central del Ecuador en la encuesta realizada a 4442 personas a nivel nacional, da como resultados que de estas 165 personas han recibido o conocen sobre educación financiera, de los cuales el 76% fueron hombres, por lo que se establece que existe una minoría de capacitaciones recibidas por las mujeres.

Otro problema es la desigualdad de los servicios ofertados por las cooperativas de ahorro crédito esto por la existencia de cooperativas de segmentos superiores que poseen una mayor gama de productos, por lo que de acuerdo a los datos del Banco Central del Ecuador (2023) la inclusión financiera ha variado considerando que para el segundo trimestre con relación a las captaciones estas han aumentado un 8.7%.

La inclusión financiera en Chimborazo muestra marcadas diferencias en comparación con otras regiones del país. A diciembre de 2023, la Provincia de Chimborazo posee 40 cooperativas, mientras que la provincia de Tungurahua cuenta con 67 de estas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023), teniendo una diferencia notable en los puntos de atención.

Dados estos antecedentes se establece la necesidad de analizar e identificar la inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran establecidas en Chimborazo en el Segmento 3. Además, de identificar el grado de entendimiento que poseen los miembros de estas instituciones con relación a la educación financiera.

1.2 Justificación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan un rol muy importante a la hora de ofertar productos y servicios a grupos que anteriormente no eran aptos para formar parte del sistema financiero. A pesar de su importancia, aún existen limitaciones que impiden que la sociedad no forme parte de este sistema, lo cual dificulta que exista una mayor inclusión financiera. En tal sentido, se busca analizar la inclusión financiera en la provincia de Chimborazo, con el fin de establecer soluciones viables que puedan ser incorporadas por las cooperativas.

Carvajal & et al., (2024) establece que existen limitaciones con respecto a la accesibilidad y utilización de productos y servicios financieros por parte de la sociedad, en específico para el género femenino, los adolescentes y las personas que se encuentran establecidas en lugares retirados. Además, que la población se encuentra insatisfecha con relación al acceso, los costos generados por dichos productos y servicios. Adicionalmente a esto, los bajos niveles de educación y bienestar financiero (pág. 8). Por lo cual Borja & Campuzano (2018) establecen que:

En tal sentido, García, Grifoni & López (2013) concluyen que las iniciativas de educación financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza, mientras que para Rodríguez & Sánchez (2017) la falta de educación financiera se relaciona directamente con la exclusión financiera y esta, a su vez, con la exclusión social y económica de las clases con menores niveles de renta.

Para lo cual en el caso del cantón Penipe, se observa la falta de inclusión en la población, como muestra para evidenciar la existencia de dicho problema, se procedió a realizar un diagnóstico preliminar, para ello se aplicó una encuesta en el cantón Penipe, a 15 mujeres y 5 hombres que comprenden edades de 19 a 39 años. La encuesta realizada estuvo compuesta de 9 preguntas, cuyo objetivo fue conocer la inclusión financiera en tiempo real, para identificar barreras que afecten la misma, esto para verificar que la problemática analizada sea viable. Una vez aplicado el cuestionario, se obtuvo como resultado lo que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Resultados de la aplicación del diagnóstico preliminar

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Tiene usted una cuenta de ahorros?	80%	20%
2. ¿Ha utilizado servicios financieros digitales, como banca por Internet o pagos electrónicos, en el último año?	65%	35%
3. ¿Se ha beneficiado de programas de microcréditos u otros servicios financieros?	45%	55%
4. ¿Ha recibido formación o asesoría orientada a la gestión adecuada de sus finanzas personales?	40%	60%
5. ¿Percibe que cuenta con las mismas oportunidades de acceso a servicios financieros que otros integrantes de su comunidad?	45%	55%
6. ¿Ha experimentado dificultades para acceder a productos crediticios por no disponer de garantías o historial crediticio?	40%	60%
7. ¿Considera que las entidades financieras comprenden y responden de manera adecuada a sus necesidades y condiciones particulares?	60%	40%
8. ¿Ha formado parte en programas, proyectos o estrategias dirigidas a fomentar la inclusión financiera en su entorno?	35%	65%
9. ¿Cree que existen alternativas equitativas y accesibles para acceder a productos y servicios financieros?	45%	55%

La investigación muestra que, si bien el 80% de los encuestados posee una cuenta de ahorros y el 65% utiliza servicios financieros digitales, persisten limitaciones en el acceso a productos como microcréditos (45%) y en la formación financiera (40%). Además, el 55% percibe desigualdad en el acceso a servicios financieros, el 40% ha tenido dificultades para obtener crédito por falta de garantías o historial, y el 60% expresa insatisfacción con la atención de las instituciones financieras. Solo el 35% ha participado en iniciativas de inclusión financiera, y el 55% considera que las opciones disponibles no son justas ni accesibles.

Por lo tanto, se concluye que, a pesar del acceso a cuentas y servicios digitales, la inclusión financiera se ve limitada por la falta de educación financiera, desigualdades percibidas, dificultades al obtener créditos y baja satisfacción con las instituciones.

1.3 Objetivo

1.3.1 General

Analizar el grado de inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023.

1.3.2 Específicos

- Identificar el nivel de inclusión financiera de los socios/clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023.

- Establecer el grado de conocimiento sobre educación financiera de los socios/clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen sus inicios en el siglo XIX en Rochdale, Inglaterra. Mediante la cual se crean dos sistemas importantes en Alemania. Por un lado, Hernann Schultze-Delitzch, quien instauró los bancos populares destinados a la ayuda de pequeños comerciantes y artesanos. Por otro lado, Friedrich Wilhelm Raiffeisen, fundó las cajas rurales, orientadas a mejorar las condiciones de vida de los campesinos. Ambos sistemas poseían el mismo propósito, el cual consistía en apoyar a las personas con menos recursos para que estas puedan mejorar su situación financiera (Fabara, 2022, págs. 18-19).

2.1 Estado de Arte

Poveda (2023), en su investigación denominada “Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la inclusión financiera: un análisis de su contribución a la evaluación social”, examina si las cooperativas tienen algún impacto en la inclusión financiera, llegando a determinar que estas instituciones son un factor clave para tener una sociedad igualitaria y empoderada.

Martínez, et al., (2022), en su proyecto “Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina”, analiza los instrumentos financieros que se utilizan en siete países de Latinoamérica, concluyendo que los instrumentos más empleados son: las cuentas de ahorro y crédito en entidades formales, y las tarjetas de crédito.

González, et al., (2022), en su investigación “Inclusión financiera y complejidad económica en México”, busca determinar la exigencia de un vínculo entre la inclusión financiera y la estructura económica de México. En la cual los resultados demuestran la existencia de una relación directa entre las variables.

Góngora, et al., (2023), en su estudio “Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico en México por Entidad Federativa 2013-2021”, busca relacionar las variables crecimiento económico e inclusión financiera, esto en lo que respecta a México. Los resultados establecen que las herramientas tecnológicas son un componente relevante en el desarrollo de las variables estudiadas.

Gaxiola, et al., (2020), a través de su investigación “Análisis de la inclusión financiera: oportunidades para el desarrollo del sector financiero mexicano”, busca entender el impacto que tienen los factores económicos y financieros en la inclusión financiera de México. Concluyendo que, con relación a las transferencias monetarias, la formación académica y los ingresos salariales poseen un efecto positivo en la inclusión financiera por lo que esta se debería seguir promoviendo.

Rios & Vázquez (2022), en su artículo “Inclusión financiera de los receptores de remesas en México”, indaga el impacto que poseen las dimensiones de la inclusión financiera en los

beneficiarios de las remesas. Por lo que llegan a concluir que los receptores de remesas son factor determinante para la economía de una localidad y al incorporarse al sistema financiero promueven la inclusión financiera.

Salas (2022), en “Inclusión Financiera en Colombia. Evaluación de impacto del programa grupos de ahorro y crédito comunitario”, evalúa el impacto del programa GACC sobre aproximadamente 2300 hogares en siete departamentos del país. Sus conclusiones destacan que una mayor capacidad para acumular ahorros está relacionada con una reducción de la inseguridad alimentaria y una mayor habilidad para enfrentar choques inesperados por parte de las familias participantes.

Jácome (2021), a través de su estudio “Inclusión financiera en Ecuador: el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa”, investiga el comportamiento comparativo entre bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador durante el período 2012-2017. Su análisis indica que casi todos los indicadores mostraron tasas de crecimiento positivas durante ese tiempo, salvo el indicador relacionado con la Profundización Financiera.

Arias, et al., (2023), mediante su investigación “La innovación financiera en las cooperativas de ahorro y crédito, del segmento principal, el segmento 1 (2018-2020)”, concluyen que la inclusión financiera es fundamental para el desarrollo económico-social regional, ya que ayuda a reducir brechas de pobreza e incrementar productividad. La combinación entre inclusión e innovación financiera se destaca como clave.

Finalmente, Sierra, et al., (2024) presentan su estudio “Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera”, donde caracterizan la situación de inclusión financiera en el sector rural del cantón Guayaquil. Los hallazgos indican que estas cooperativas son especialmente relevantes en áreas con altos niveles de ruralidad y pobreza. Además, se observa que las personas rurales suelen tener una percepción regular respecto a las entidades financieras formales, mostrando desconfianza e insatisfacción hacia su funcionamiento.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 Inclusión financiera

La inclusión financiera es definida desde varios puntos de vista, entre estos Orazi, Martinez, & Vigier (2019) menciona que “La inclusión financiera definida como el nivel de acceso y uso de servicios financieros contribuye un tema incipiente en la literatura y de gran importancia para el desarrollo de sistemas económicos estables e inclusivos” (pág. 181) . Mientras que Vargas (2021) establece que “La inclusión financiera es un factor clave en el desarrollo económico de una nación desde un punto de vista de acceso (oferta), uso (demanda) y calidad de los servicios financieros”. Por otra parte, Carballo & Grandes (2022) menciona que “que es el proceso que

asegura el acceso uso y disponibilidad del sistema financiero formal a todos los miembros de una economía” (pág. 202).

Dadas estas definiciones se establece que la inclusión financiera es la accesibilidad y disponibilidad que poseen los servicios financieros para todos los individuos especialmente aquellos que han estado excluidos.

2.2.2 Parámetros de la Inclusión Financiera

Según el enfoque propuesto por ONU Mujeres (2022), la inclusión financiera se evalúa considerando tres aspectos fundamentales: el acceso a los servicios financieros, su utilización y la calidad con la que dichos servicios son prestados. Además, de considerar la educación financiera como un factor determinante.

2.2.2.1 Acceso. En el contexto financiero, el acceso hace referencia a las oportunidades que tienen las personas para hacer uso de los productos y servicios proporcionados por las instituciones financieras formales. Al estudiar esta variable, es fundamental identificar los impedimentos que puedan limitar el acceso a estos servicios y productos. El mismo que se establece desde el enfoque de la oferta y de la demanda.

2.2.2.1.1 Oferta. Se encarga de “analizar los niveles de acceso a productos y servicios financieros desde el punto de vista de la oferta, se presentan dos indicadores principales: presencia financiera y porcentaje de adultos con productos financieros” (Carvajal & et al, 2024, pág. 14).

2.2.2.1.2 Demanda. Según Carvajal & et al (2024) establece que para estudiar el acceso desde la perspectiva de la demanda, se examinan las diferentes dimensiones establecidas por el Índice de Inclusión Financiera. El mismo que se divide en tres subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento y posesión de productos (pág. 27).

2.2.2.2 Uso. Por otro lado, el uso se refiere a la continuidad y profundidad con la que se utilizan los productos y servicios financieros. Es fundamental evaluar la regularidad y frecuencia con que las personas hacen uso de estos a largo tiempo. La misma que se enfoca desde la oferta y demanda.

2.2.2.2.1 Oferta. Carvajal & et al (2024) manifiesta que se utiliza un indicador que muestra el porcentaje de adultos que cuentan con productos financieros. Esta información se obtiene del Boletín de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador (pág. 33).

2.2.2.2.2 Demanda. Se debe utilizar el Índice de Inclusión Financiera, la cual en este esta compuesta por tres subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros (Carvajal & et al, 2024, pág. 44).

2.2.2.3 Calidad. La calidad, por su parte, refleja la importancia que tienen los productos o servicios financieros en la vida de las personas, basándose en la experiencia que éstas han tenido. La percepción de calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente y su nivel de confianza en las instituciones financieras.

2.2.2.4 Educación Financiera. Según la OECD, 2021 citado en Bonilla , Monteros , & Cerezo (2022) “la educación financiera es una combinación de conciencia, conocimiento, actitudes

y comportamientos financieros necesarios para realizar decisiones financieras sensatas”. Por otra parte, Chávez & Hernández (2023) establece que es un recurso que facilita el proceso de toma de decisiones, ya que proporciona la capacidad de evaluar diferentes alternativas disponibles en los mercados como información pertinente, teniendo en cuenta los riesgos y las posibles situaciones, esto permite a las personas aprovechar al máximo sus recursos (pág. 203). Dadas estas conceptualizaciones se establece que la educación financiera es el conocimiento que tienen las personas sobre las finanzas, los cuales son necesarios para tomar con relación al manejo de las finanzas personales.

Además, Carvajal & et al (2024) establece que el Índice de Inclusión Financiera se conforma del conocimiento, comoportamiento y actitud financiera.

2.2.3 Importancia de la inclusión financiera

La inclusión financiera es de vital importancia en el contexto actual, ya que actúa como un motor para el desarrollo económico y social. Al proporcionar acceso a servicios financieros a todos los segmentos de la población, se promueve la igualdad de oportunidades, lo que permite que personas y empresas, especialmente aquellas en situaciones vulnerables, participen activamente en la economía formal.

- La inclusión financiera se considera un elemento clave para reducir la pobreza extrema. Según el Banco Mundial (2022), "la inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades", y así promover su participación en las actividades financieras.

- El acceso a los servicios financieros también promueve el espíritu empresarial. Al momento en que las personas cuentan con apoyo económico, estas ponen en marcha ideas de proyectos que ayudan a mejorar la economía tanto individual como colectiva. Tal como lo menciona Red de Educación Continua de Latinoamérica y Europa (2023) “Cuando más personas pueden ahorrar, invertir y acceder a crédito, se fomenta el emprendimiento y se expande la base de consumidores”.

- La educación financiera es esencial para maximizar los beneficios de la inclusión financiera. La capacidad de gestionar adecuadamente los recursos financieros está íntimamente relacionada con la educación financiera de las personas. “a inclusión financiera no solo abre puertas, sino que también equipa a las personas con la capacidad de hacer uso eficiente de esas oportunidades” (Red de Educación Continua de Latinoamérica y Europa, 2023).

- Los avances tecnológicos han creado nuevas formas de inclusión financiera, como los servicios digitales. La pandemia de Covid-19 ha reforzado esta necesidad: “la inclusión financiera digital implica el uso de medios digitales que reducen los costos para proporcionar a las poblaciones actualmente excluidas del sector financiero diversos servicios financieros formales adaptados a sus necesidades” (Banco Mundial, 2022). La transformación es importante para llegar a aquellos que históricamente han estado excluidos del sistema financiero.

2.2.4 Indicadores de inclusión financiera

El nivel de inclusión financiera se puede medir a través del nivel de acceso y uso a los diferentes servicios financieros que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito en un lugar, por lo que establece que estos se dan mediante la profundización y la densidad financiera.

2.2.4.1 Profundización Financiera. Según Arias, et al., (2023) establece que la profundidad financiera es un indicador que mide el uso del sistema financiero en función de los depósitos (captaciones) y la cartera de crédito (colocaciones).

- Captaciones. - se refiere a los depósitos realizados en cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo que generen intereses.

$$\text{Profundización financiera} = \frac{\text{Captaciones}}{\text{VAB}}$$

Permite conocer a participación de cada Cooperativa de Ahorro y Crédito con relación a su segmento, esto mediante las captaciones adquiridas por las mismas.

- Colocaciones. - son préstamos concedidos a los clientes de una entidad financiera los cuales generan intereses a una tasa establecida por el Banco Central del Ecuador.

$$\text{Profundización financiera} = \frac{\text{Colocaciones}}{\text{VAB}}$$

Compara el porcentaje de colocaciones realizadas por cada Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 3.

- Valor agregado bruto (VAB). -Indicador macroeconómico, el cual se encarga de medir el valor total creado por un sector, país o región, en este caso de una provincia.

2.2.4.2 Densidad Financiera. La densidad financiera es un factor determinante del indicador de acceso desde el enfoque de la oferta el cual se refiere a los lugares donde las instituciones financieras, tanto del sector público como del privado y de la economía popular y solidaria ofrecen sus servicios, para atender a sus clientes (Banco Central del Ecuador, 2023). La densidad financiera se conoce a través de los diferentes puntos de cobertura, entre estos se encuentran: la matriz, sucursales, cajeros automáticos, entre otros.

$$\text{Densidad financiera} = \frac{\text{Puntos de atención}}{\text{PEA}} * 50.000$$

Dónde:

PAE: población económica activa

2.2.5 Normativa

Con relación a la inclusión financiera a nivel mundial la CEPAL (2018) en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el numeral 8.10 establece que se debe “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos” (pág. 41).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 284 numeral 1 establece que se debe “Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional” (pág. 113).

El artículo 310 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala que el sector financiero público debe proporcionar servicios financieros sostenibles, eficientes y equitativos, enfocándose en aumentar la productividad de los sectores productivos y apoyar a los grupos menos favorecidos para promover su inclusión en la economía. Además, el artículo 311 de la Constitución determina que el sector financiero popular y solidario está conformado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, bancos comunales y cajas de ahorro. El Estado brindará un trato preferencial a las iniciativas de este sector y a las micro, pequeñas y medianas empresas, siempre que fomenten el desarrollo de la economía popular y solidaria (pág. 144).

El Artículo 3, número 10 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina “promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria” (Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro 1, 2014).

Por otro lado, en Ecuador la Política Nacional de Inclusión Financiera establece en el Art.3 que se debe “promover la inclusión financiera en el país, alineada a las dimensiones de acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros formales, así como a la educación financiera; garantizando la protección de los derechos de los usuarios financieros” (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023, pág. 6).

2.2.6 Inclusión financiera en Ecuador

Según Carvajal & et al (2024) en los resultados más recientes del Microscopio Global del año 2020. De acuerdo con el estudio de Inclusión Financiera realizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo en 2022, que utiliza los datos más recientes, Ecuador ocupó el puesto 29 entre 55 países analizados. Esto indica que, en ese momento, el país presentaba un entorno poco favorable y con debilidades para promover y mejorar la inclusión financiera.

2.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito

2.3.1 Definición

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro 1 (2022), establece que “Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de personas con identidad cooperativa, organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria” (págs. 112,113), además establece que estas se clasifican en abiertas y cerradas, en la cual las cerradas deben poseer un vínculo en común, como la profesión o lazos familiares, los mismos que deben estar dispuestos en sus estatutos.

Por otro lado, Luque & Peñaherrera (2021) establece que estas son “lugares seguros, prácticos, que permiten el acceso a servicios financieros accesibles. Las cooperativas de ahorro y

crédito ofrecen toda una gama de servicios financieros, dando a los socios mayor flexibilidad para satisfacer sus necesidades individuales” (pág. 7).

Por lo que se establece que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones financieras que brindan servicios centrados en apoyar y beneficiar a sus socios, para así satisfacer sus necesidades.

2.3.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador

Según Estrella (2021), en Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito surgieron en el siglo XIX en Quito y Guayaquil como organizaciones gremiales con el propósito de brindar bienestar a sus asociados, ofrecer servicios financieros como créditos y apoyar en situaciones de emergencia familiar. A partir de 1910, se establecieron diversas cooperativas respaldadas por gremios y entidades. En las décadas de los sesenta y setenta, estas entidades recibieron respaldo económico y técnico de organismos internacionales, impulsando la creación de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) en 1963. Además, que con la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en 2012 se permitió unificar la supervisión de todas las COACs, brindando mayor transparencia y control sobre estas instituciones.

2.3.3 Segmentación

De acuerdo con el Art. 1 de la Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se segmentan de acuerdo con el tipo y al saldo de los activos, como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

Nota: Segmentación de las COACs con base a la información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024)

2.3.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 en Chimborazo

De acuerdo con la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023) las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en el Segmento 3 con corte a diciembre de 2023, establecidas en la Provincia de Chimborazo son:

- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumac Llacta Ltda.
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Jorge Ltda.
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Miguel De Pallatanga

- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio De Riobamba Ltda.
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chunchi Ltda.
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sol De Los Andes Ltda.

2.4 Inclusión financiera en el cooperativismo

La inclusión financiera en las cooperativas es un tema de creciente relevancia en el contexto socioeconómico actual. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel fundamental al proporcionar acceso a servicios financieros a segmentos de la población que han sido excluidos del sistema financiero formal.

Contribución de las Cooperativas de ahorro y crédito a la Inclusión Financiera. - Poveda (2023) manifiesta que “las Cooperativas de Ahorro y Crédito han contribuido a ampliar el acceso a recursos financieros, fomentar hábitos de ahorro, facilitar el acceso al crédito y promover un sentido de propiedad y empoderamiento en comunidades marginadas”, debido a esto estas instituciones han logrado tener una mejor aceptación en el mercado, permitiendo que la inclusión financiera sea más notable.

Acceso y Educación Financiera. - Sierra & et al., (2024) establece que la educación financiera se debe añadir como un ámbito importante en la inclusión financiera. Por lo cual la educación e inclusión financiera se ven estrechamente enlazadas debido a que son la combinación del conocimiento con las oportunidades de acceder a productos financieros (Red de Educación Continua de Latinoamérica y Europa, 2023).

Impacto en Comunidades Vulnerables. - Las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan campañas específicas para atraer a personas vulnerables y fomentar su inclusión en el sistema financiero.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGÍA.

3.1 Método

En la investigación se utilizó el método deductivo al cual Dávila (2006) establece que “Es un sistema para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones” (pág. 184), lo cual implica partir de una teoría y luego formular hipótesis específicas que puedan ser probadas a través de la recopilación y el análisis de datos.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación aplicada fue de campo que para Sandoval (2004) “Es la que se realiza en el lugar donde se encuentra el objeto de investigación” (pág. 31), por lo cual la investigación es realizada en la provincia de Chimborazo que es el lugar en el que se estudia el acontecimiento.

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado fue el no experimental los cuales “son usados para describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones” (Sousa, Driessnack, & Costa, 2007), esto para observar y la describir la inclusión financiera en las COACs del Segmento 3 de la provincia de Chimborazo.

3.4 Enfoque de la investigación

La investigación tuvo un enfoque mixto, debido a que este se encarga de combinar elementos cuantitativos “que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable (medible)” (Cauas, 2015) y cualitativos “a que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados” (Cauas, 2015) , esto para ofrecer una perspectiva más amplia y profunda de la inclusión financiera.

3.5 Nivel de investigación

La investigación tuvo un nivel descriptivo para lo cual Sandoval (2004) establece que “se orienta a describir un determinado objeto o fenómeno de la realidad” (pág. 31), lo cual implica explicar la inclusión financiera desde los puntos de vista del acceso y uso de los servicios financieros.

3.6 Población

La población está compuesta por 7 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en el Segmento 3 con corte a diciembre de 2023, establecidas en la Provincia de Chimborazo, como se establece en la tabla 3.

Tabla 3

Población Coacs Segmento 3, provincia de Chimborazo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	CANTIDAD
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumac Llacta Ltda.	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Jorge Ltda.	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Miguel De Pallatanga	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio de Riobamba Ltda.	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chunchi Ltda.	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sol De Los Andes Ltda.	1
TOTAL	7

3.6.1 Clientes/ socios

La población en socios/clientes se detalla en la tabla 4.

Tabla 4

Población Socios/ Clientes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	CANTIDAD
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumac Llacta Ltda.	5.904
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Jorge Ltda.	8.949
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Miguel De Pallatanga	11.977
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio de Riobamba Ltda.	2.194
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	7.968
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chunchi Ltda.	1.641
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sol De Los Andes Ltda.	11.665
TOTAL	50.298

3.7 Muestra

Para identificar el nivel y grado de inclusión financiera se consideró las 7 cooperativas de ahorro y crédito antes mencionadas y se calculó la muestra mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)N}{e^2(N) + z^2 p(1 - p)}$$

En la cual:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

z = Nivel de confianza

p = probabilidad a favor
e = error estándar de estimación

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5) * 50.298}{0.05^2(50.298) + 1,96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

n = 381

Por lo cual, la muestra con la cual se trabajó es de 381 socios/clientes, para cada cooperativa ver tabla 5.

Tabla 5

Muestra por cada COAC segmento 3 de la provincia de Chimborazo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SOCIOS/CLIENTES
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	45
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	68
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	91
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	17
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	60
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	12
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	88
TOTAL	381

3.8 Técnica

La técnica empleada en la investigación es la entrevista y la encuesta, que para (Groves, et al., 2009, como se citó en Salvador, et al., 2021) “se ha definido como un método sistemático de obtención de datos mediante respuestas a preguntas realizadas a un grupo de entidades con el propósito de describir las características de la población a la que pertenecen” (pág. 2).

La entrevista se las aplicó a gerentes o expertos de las 7 cooperativas del segmento 3 establecida en la provincia de Chimborazo, mientras que 381 encuestas se aplicaran a socios/clientes para identificar el nivel y grado de inclusión y educación financiera.

3.9 Instrumento

Se aplicó una entrevista a experto de las cooperativas con la finalidad de determinar el nivel y grado de inclusión financiera, por medio de los indicadores de inclusión financiera.

Además, se utilizó el cuestionario que “es un instrumento para la recogida de información, diseñado para cuantificarla y universalizarla” (Arribas, pág. 23), para determinar el nivel y grado de inclusión financiera y de educación financiera en los socios/clientes de las COACs investigadas.

3.10 Validación del constructo

Para determinar la confiabilidad del instrumento en el caso de la entrevista esta se realizó mediante la revisión a tres expertos. Por otra parte, el cuestionario se validó mediante Alfa de

Cronbach mediante el programa IBM SPSS por medio de una prueba piloto aplicada a 15 socios/clientes, tal como se muestra en la tabla 7.

Tabla 6

Número de casos procesados

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Nota: La eliminación por lista se basa en todas las variables.

Tabla 7

Nivel de confianza de la prueba piloto de la encuesta

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,835	,841	10

Nota: Nivel de confianza por Alfa de Cronbach

La tabla 7 muestra que Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,835 por lo que la confiabilidad de la encuesta es buena.

3.11 Hipótesis

La inclusión financiera influye en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo.

3.12 Instrumento de procesamiento e interpretación de datos

Para la elaboración del trabajo se utilizó dos programas los cuales fueron: Microsoft Word e IBM SPSS, la importancia de emplear estos programas fue su capacidad para abordar distintos aspectos del proceso investigativo. Mientras que Word facilita la redacción de textos claros y bien estructurados, SPSS se encarga de gestionar grandes cantidades de datos, realizar análisis estadísticos y generar resultados precisos que respaldan las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo

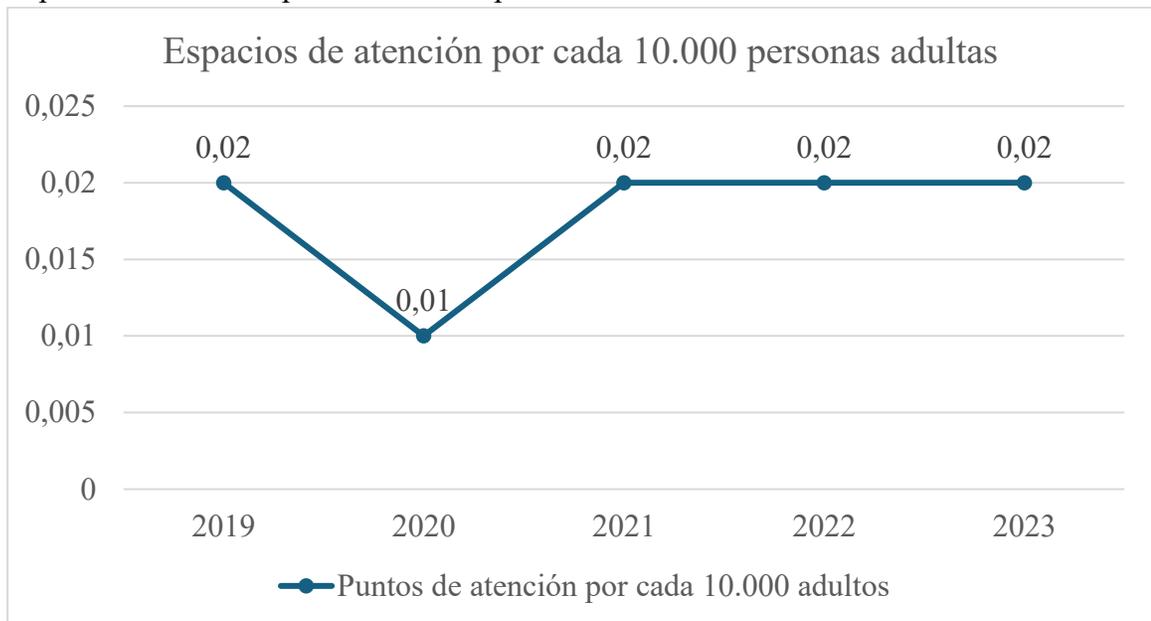
4.1.1 Inclusión financiera: Análisis basado en la SEPS

4.1.1.1 Acceso.

4.1.1.1.1 Espacios de atención por cada 10.000 personas adultas

Figura 1

Espacios de atención por cada 10.000 personas adultas



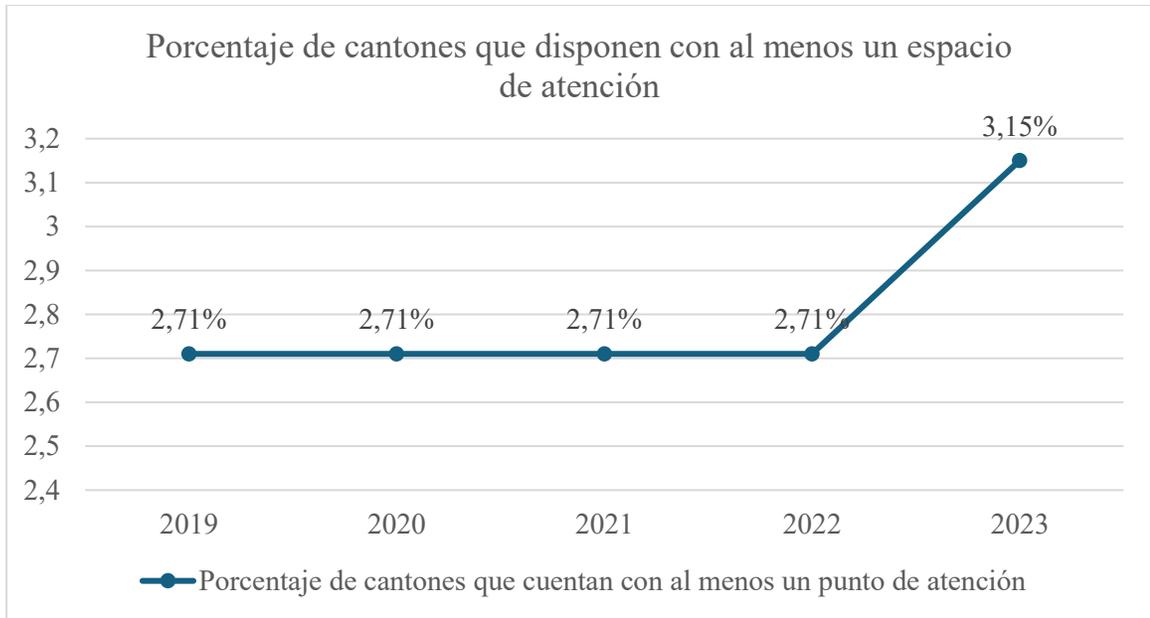
Nota. Datos obtenidos de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

La accesibilidad al sector financiero del segmento 3 en Chimborazo con relación a los últimos dos años se ha mantenido constante con 0,02 espacios de atención por cada 10.000 personas adultas, la cual es una cantidad limitada para la atención de este grupo.

4.1.1.1.2 Cantones que disponen con al menos un espacio de atención

Figura 2

Cantones que disponen con al menos un espacio de atención



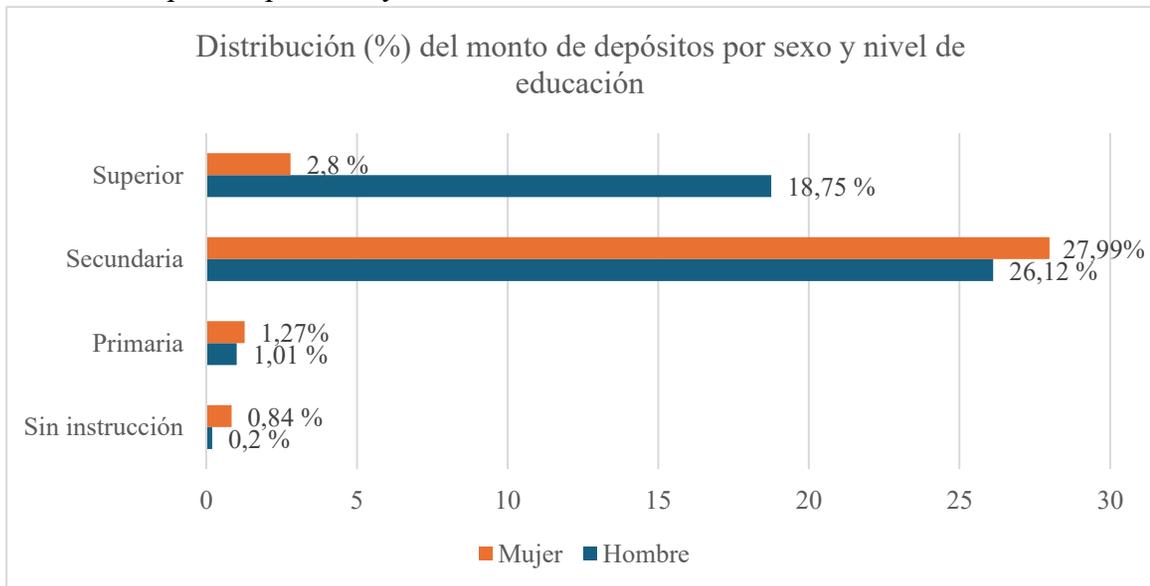
Nota. Datos obtenidos de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023). Para 2023, el porcentaje de espacios de atención del segmento 3 con relación a los cantones de Chimborazo incrementó al 3,15% estando los últimos años en un 2,71%.

4.1.1.2 Uso.

4.1.1.2.1 Captaciones.

Figura 3

Monto de depósitos por sexo y nivel de educación



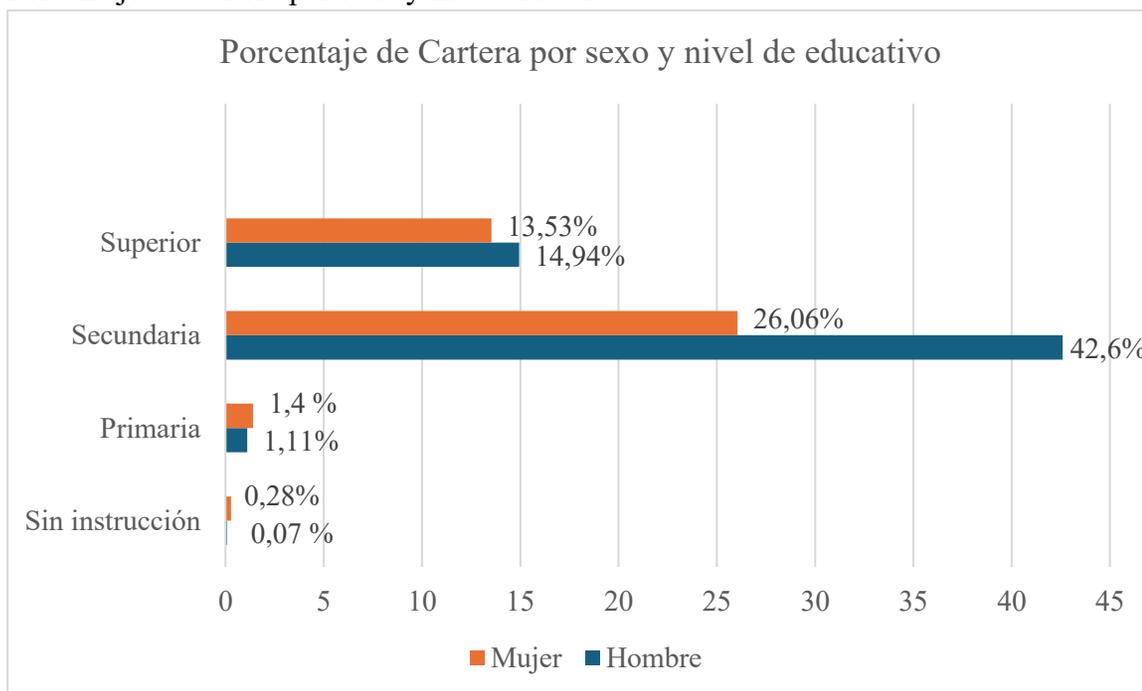
Nota. Datos obtenidos de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023). En el año 2023, en Chimborazo las captaciones por parte de las mujeres fueron del 53,9%, mientras que de los hombres del 46,1%, lo que representa una mayor participación del género

femenino en las recaudaciones realizadas por las instituciones financieras. Por otro lado, con relación al nivel de educación las personas con educación secundaria (54,1%) y superior (42,5%) son de quienes más fondos obtienen estas instituciones, mientras que tan solo el 1% y el 2,3% son de quienes no poseen instrucción y son de educación primaria, respectivamente. Lo cual implica que las personas con mayor nivel educativo son quienes participan más financieramente, resaltando la necesidad de buscar estrategias para captar los recursos de los niveles más bajos.

4.1.1.2.2 Colocaciones

Figura 4

Porcentaje de Cartera por sexo y nivel educativo



Nota. Datos obtenidos de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

Para 2023 con respecto a las colocaciones en Chimborazo, las mujeres representan el 41.3% y los hombres el 58.7%, indicando una menor participación femenina en el acceso al crédito. La mayoría de los saldos (68.7%) corresponde a personas con educación secundaria, mientras que solo el 28.4% tiene educación superior, y un mínimo 0.4% y 2.5% provienen de quienes no tienen instrucción y tienen educación primaria, respectivamente. Esto resalta la necesidad de mejorar el acceso al financiamiento para mujeres y personas con menor nivel educativo.

4.1.2 Indicadores de Inclusión financiera

4.1.2.1 Profundización Financiera. La tabla 8 muestra las captaciones percibidas por las cooperativas del ahorro y crédito establecidas en la provincia de Chimborazo en el año 2023.

Tabla 8

Captaciones 2023

COOPERATIVAS	CAPTACIONES	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	5'864.000,00	12,40 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	9'000.000,00	19,03 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	12'740.850,80	26,94 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	1'200.000,00	2,54 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	8'760.212,86	18,53 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	2'830.000,00	5,99 %
Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	6'891.500,79	14,57 %
TOTAL	47'286.564,45	100%

Nota: Captaciones año 2023.

La COAC San Miguel de Pallatanga posee un 26,94% del total de captaciones en la provincia de Chimborazo, concluyendo que esta cooperativa tiene una mayor representación dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de la provincia de Chimborazo.

La tabla 9 muestra las colocaciones realizadas por las cooperativas del ahorro y crédito establecidas en la provincia de Chimborazo en el año 2023.

Tabla 9

Colocaciones 2023

COOPERATIVAS	COLOCACIONES	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	6'321.164,00	12,72 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	5'767.389,07	11,61 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	8'977.870,60	18,06 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	805.000,00	1,62 %
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	11'315.593,27	22,77 %

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	7'600.000,00	15,29 %
Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	8'912.711,40	17,93 %
TOTAL	49'699.728,34	100%

Nota: Colocaciones del año 2023

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. posee mayor cantidad en colocaciones, con un porcentaje destacado (22,77 %), mientras que la Cámara de Comercio de Riobamba Ltda. se muestra como la cooperativa con menor volumen de colocaciones. Las demás cooperativas tienen participaciones considerables, que se encuentran entre el 10% y el 19% del total, lo que indica que, en general, hay una distribución relativamente equilibrada entre ellas.

4.1.2.2 Densidad Financiera.

$$\text{Densidad financiera} = \frac{\text{Puntos de atención}}{\text{PEA}} * 50.000$$

En la tabla 10, se encuentran los puntos de atención de las cooperativas del ahorro y crédito en la provincia de Chimborazo.

Tabla 10

Puntos de atención

Cooperativas	Matrices y Agencias	Cajeros Automáticos	Banca Móvil	Total puntos de atención
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.	1	0	0	1
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	1	0	1	2
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	2	0	1	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	1	0	0	1
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	5	0	1	6
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	2	0	1	3

Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	2	0	1	3
TOTAL	14	0	5	19

Nota: Puntos de atención de las Cooperativas segmento 3, en la provincia de Chimborazo. Para determinar la densidad financiera en la provincia se consideró la población económicamente activa para el año 2023, que es de 471.933 habitantes.

Al aplicar la fórmula de la densidad financiera se obtiene los siguientes resultados:

$$\text{Densidad financiera} = \frac{\text{Puntos de atención}}{\text{PEA}} * 50.000$$

$$\text{Densidad financiera} = \frac{19}{471.933} * 50.000$$

$$\text{Densidad financiera} = 2$$

En este contexto se concluye que por cada 50.000 habitantes en la provincia de Chimborazo en el año 2023 se contaban con 2 puntos de atención de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, de los cuales el 73,68 % pertenecen a matrices y agencias y la diferencia a la banca móvil.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Entrevista Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Chimborazo

Entrevistados

- Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda. - Ing. Aníbal Valdiviezo (Contador General)
- Cooperativa De Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. - Psi. Ind. David Peña. (responsable de Talento Humano)
- Cooperativa De Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga. - Ing. Roberto Arias (jefe de Agencia Riobamba)
- Cooperativa De Ahorro y Crédito Cámara De Comercio de Riobamba Ltda. - Ing. Sandra Lugmania (jefa de negocios)
- Cooperativa De Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. - Ing. Demóstenes Haro (Coordinador de Agencias)
- Cooperativa De Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. - Ing. William Samaniego (Jefe de agencia encargado)
- Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol De Los Andes Ltda.- Lic. Edwin Oswaldo Maza C. (Gerente General)

1. ¿Qué estrategias ha implementado la cooperativa para promover la inclusión financiera entre sus miembros?

Tabla 11

Pregunta 1

N°	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	Promocionando productos financieros como: Microcréditos
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Estrategias de promoción en redes sociales fomentando la inclusión financiera en los socios, invitando a charlas y talleres.
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Lo realiza mediante talleres y charlas de educación financiera en zonas urbanas y rurales. Productos adaptados a las necesidades de socios y clientes como cuentas para cobrar el bono de desarrollo, cuentas de ahorro infantiles y nuevos productos crediticios como el microcrédito y mejorando el acceso del sector rural y urbano.
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	Para promover la inclusión financiera se utilizan medios de comunicación, redes sociales, lo que les ha permitido llegar hacia más personas.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones sobre educación financiera • Promociones • Créditos con tasas diferenciadas para grupos vulnerables
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Brindando servicios financieros adecuados a la realidad de nuestros segmentos de mercado, como son: comerciantes informales, mujeres y jóvenes emprendedores.
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	Implementación de diversas estrategias, como: <ul style="list-style-type: none"> • Educación financiera. • Acceso a cuentas de manera física y virtual. • Regulaciones que protegen a socios y clientes.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

2. ¿Se han realizado alianzas con otras instituciones o entidades gubernamentales para fomentar la inclusión financiera?

Tabla 12
Pregunta 2

N°	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	Con CONAFIPS
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	No
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	No posee convenios, sin embargo, se está realizando estudios para implementar convenios con entidades públicas.
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	Ha realizado convenios con varias instituciones como el GADM del cantón Penipe, el Cuerpo de Bomberos de Riobamba, entre otras.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Se ha realizado convenios con el GAD Provincial y con el Ministerio de agricultura y ganadería.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Con CONAFIPS
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	Busca fortalecer lazos de colaboración entre el sector público y privado.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

3. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la cooperativa para facilitar los servicios (banca móvil, cajeros automáticos, etc.)?

Tabla 13
Pregunta 3

N°	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	No posee
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Plataforma Web – Transaccional Transferencias recibidas por correo electrónico
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Posee banca móvil y banca web a través de la APP San Miguelito y de nuestra página web coacsm.com
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	No aplica

5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca Móvil • Banca Web
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Banca Móvil • Página Web
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	BANCA MOVIL denominados: SOL ONLINE y SOL APP

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

4. ¿Ha percibido un aumento en el uso de estos servicios digitales entre sus socios?

Tabla 14
Pregunta 4

Nº	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	No, debido a que no se ha innovado en servicios digitales.
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Si
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	No ha sido tan preponderante esta herramienta en el aumento de nuestros socios.
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	No aplica
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Si
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Si
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	La Cooperativa si se ha visto beneficiada, el número de socios se ha visto incrementado y ha tenido un crecimiento significativo.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

5. ¿Cuáles son los principales desafíos en la implementación de tecnología para mejorar la inclusión financiera?

Tabla 15
Pregunta 5

Nº	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
----	--------------	------------

1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	No existen
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	El costo de la implementación generados.
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Para no poseer desafíos la COAC se encuentra en un proceso de migración a un nuevo y moderno Core Financiero, esto representa una oportunidad clave para mejorar la inclusión financiera en especial en zonas rurales.
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	El principal desafío es proporcionar tecnología de punta y eficiente, que los socios se sientan satisfechos del uso de tecnología otro punto importante es la seguridad de la misma.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Seguridad informática. Adaptación de clientes en el sector rural.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	La tecnología no sea costosa y que estas sean amigables con los clientes.
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	Puede resaltar como un principal desafío la protección de datos y la seguridad de la información.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

6. ¿Qué medidas ha implementado la cooperativa para mejorar el acceso de mujeres al sistema financiero?

Tabla 16

Pregunta 6

Nº	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	No ha implementado ningún sistema que sea solo para mujeres.
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Generando productos financieros destinados a mujeres emprendedoras.
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Mediante la creación de productos microcrédito adaptados a sus necesidades y talleres de educación financiera dirigido a emprendedoras.

4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	No aplica
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Creando un producto financiero para las mujeres con una tasa diferenciada, denominado “Mujer Esperanza”.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Con productos y servicios sin garantía, y con flexibilidad en los trámites.
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	La Cooperativa ha promovido la igualdad de oportunidades a través de la implementación de leyes y regulaciones que prohíban la discriminación de género.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

7. ¿Cuál es el monto total de las captaciones de la cooperativa en dólares y cuál es el valor correspondiente a las mujeres durante el año 2023?

Tabla 17

Pregunta 7

Nº	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	Captaciones 5'864.000,00 USD, de esto el 50% representa a mujeres.
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Total 9'000.000,00 USD Mujeres 3'600.000,00 USD
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Monto Total 12'740.850,80 USD Monto Mujeres 5'824.203,08 USD
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	El monto referencia en captaciones es de 1'200.000,00 USD y el monto correspondiente a mujeres es de 550.000,00 USD.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Captaciones 8'760.212,86 USD, de esto 2.705.135,73 USD pertenece a mujeres.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Captaciones 2'830.000,00 USD, de esto el 60% representa a mujeres.
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	Captaciones 6'891.500,79 USD, dentro del cual el 56.6% del monto corresponde a captaciones recibidas por mujeres

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

8. ¿Cuál es el monto total de colocaciones de la cooperativa en dólares y cuál es el valor correspondiente a las mujeres durante el año 2023?

Tabla 18

Pregunta 8

N°	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	El total es de \$ 6.321.164,00, de esto el 50% representa a mujeres.
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Total 3'767.389,07 USD Mujeres 1'614.868,94 USD
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Monto Total 8'977.870,60 USD Monto Mujeres. - Para este año todavía no se realizó segmentación por género, se ha implementado a partir del 2024
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	Colocación total 805.000,00 USD Colocación mujeres 320.000,00 USD
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Colocaciones totales 11'315.593,27 USD Mujeres 2'880.665,17 USD
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Un total de 7'600.000,00 USD, de esto el 60% corresponde a mujeres.
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	Colocaciones 8'912.711,40 USD, del cual el 60% del monto total corresponde a mujeres.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

9. ¿Cuenta la cooperativa con programas específicos de educación financiera? Si es así, ¿cuáles son sus principales componentes?

Tabla 19

Pregunta 9

N°	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	No poseen
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Si, contabilidad general, auditoria financiera y finanzas
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	Tenemos un Plan de Educación financiera interno y externo llamado "Construyendo juntos"

4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	Si posee, está compuesto por ahorros, administración eficiente del dinero, beneficios de ahorrar e invertir, y beneficios de créditos y microcréditos.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Realiza capacitaciones a socios, asociados y gremios.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Si, mediante una plataforma de capacitación.
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	De manera anual la cooperativa planifica Programas de educación financiera Estos poseen contenidos de: principios cooperativos, ahorro e inversión, planificación y presupuesto, endeudamiento responsable, servicios digitales, entre otros.

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023.

10. ¿Qué metodologías utiliza su cooperativa para impartir educación financiera (talleres, cursos online, charlas, etc.)?

Tabla 20

Pregunta 10

Nº	COOPERATIVAS	RESPUESTAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.	Realiza cursos presenciales y virtuales
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.	Cursos Online
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos virtuales • Videos educativos • Talleres presenciales • Difusión en redes sociales de material informativo de educación financiera
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Riobamba Ltda.	Charlas y cursos online
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	Talleres, charlas y capacitaciones.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.	Charlas, talleres y cursos online.

7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.	La Cooperativa en la planificación anual tiene establecido el uso de la metodología como capacitaciones, talleres, cursos online mediante plataformas digitales y redes sociales, charlas, y debates.
---	--	---

Nota: Entrevista a funcionarios de las COAC Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023

Analizadas las respuestas de los funcionarios de las Cooperativas en estudio se llegó a determinar que la mayoría de las instituciones han establecido estrategias para fomentar tanto la inclusión como la educación financiera. Aunque uno de los problemas detectados fue la no utilización de herramientas tecnológicas de ciertas instituciones, lo cual en la actualidad es un medio indispensable para la sociedad.

4.2.2 Encuesta a socios/ clientes

4.2.2.1 Inclusión Financiera. Se realizó un análisis del grado y nivel de inclusión financiera de los socios/clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, mediante el empleo de una encuesta de 5 preguntas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas.

Tabla 21

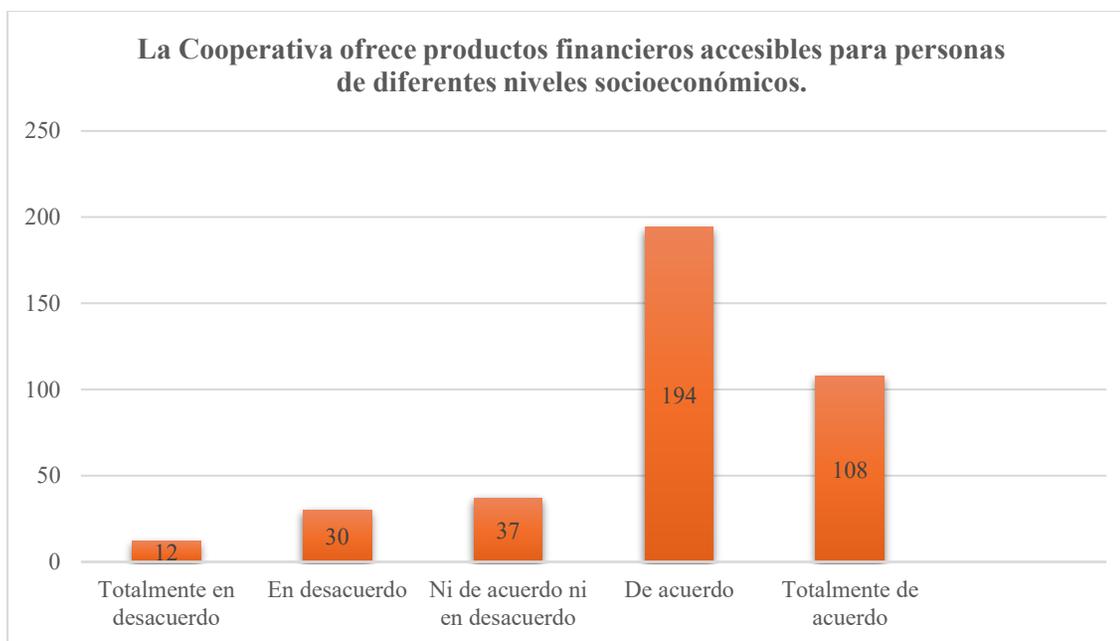
Pregunta 1

La Cooperativa ofrece productos financieros accesibles para personas de diferentes niveles socioeconómicos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	30	7,9	7,9	11,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	9,7	9,7	20,7
	De acuerdo	194	50,9	50,9	71,7
	Totalmente de acuerdo	108	28,3	28,3	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 1 en IBM SPSS

Figura 5

Pregunta 1



Nota. La gráfica contiene los resultados de la pregunta 1.

Análisis. Según los datos, la mayoría de los encuestados 79.31% sumando las respuestas "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" considera que la cooperativa ofrece productos financieros accesibles para personas de diferentes niveles socioeconómicos, y solo el 11.02% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") se opone a esta afirmación, lo que indica que existe una aceptación generalizada entre los encuestados.

Tabla 22

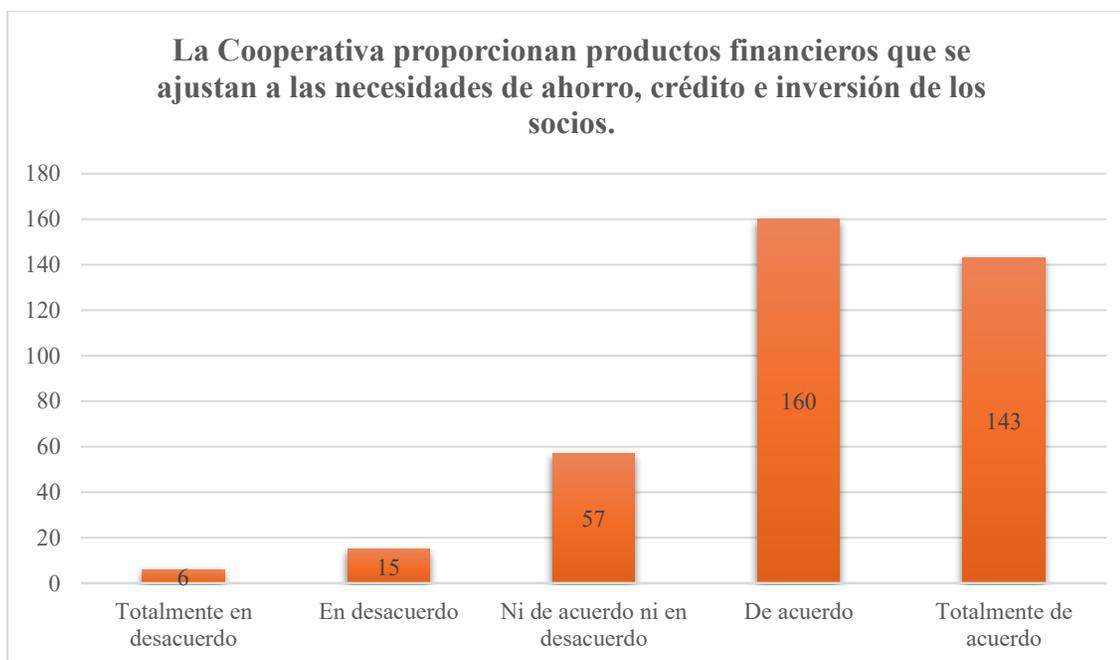
Pregunta 2

La Cooperativa proporcionan productos financieros que se ajustan a las necesidades de ahorro, crédito e inversión de los socios.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	15	3,9	3,9	5,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	15,0	15,0	20,5
	De acuerdo	160	42,0	42,0	62,5
	Totalmente de acuerdo	143	37,5	37,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 2 en IBM SPSS

Figura 6

Pregunta 2



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 2.

Análisis. Según los resultados un total del 79.45% de los encuestados (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") considera que la cooperativa ofrece productos financieros que satisfacen sus necesidades de ahorro, crédito e inversión, lo que indica una percepción positiva y un buen nivel de satisfacción. Mientras que el 5.51% se muestra en desacuerdo.

Tabla 23

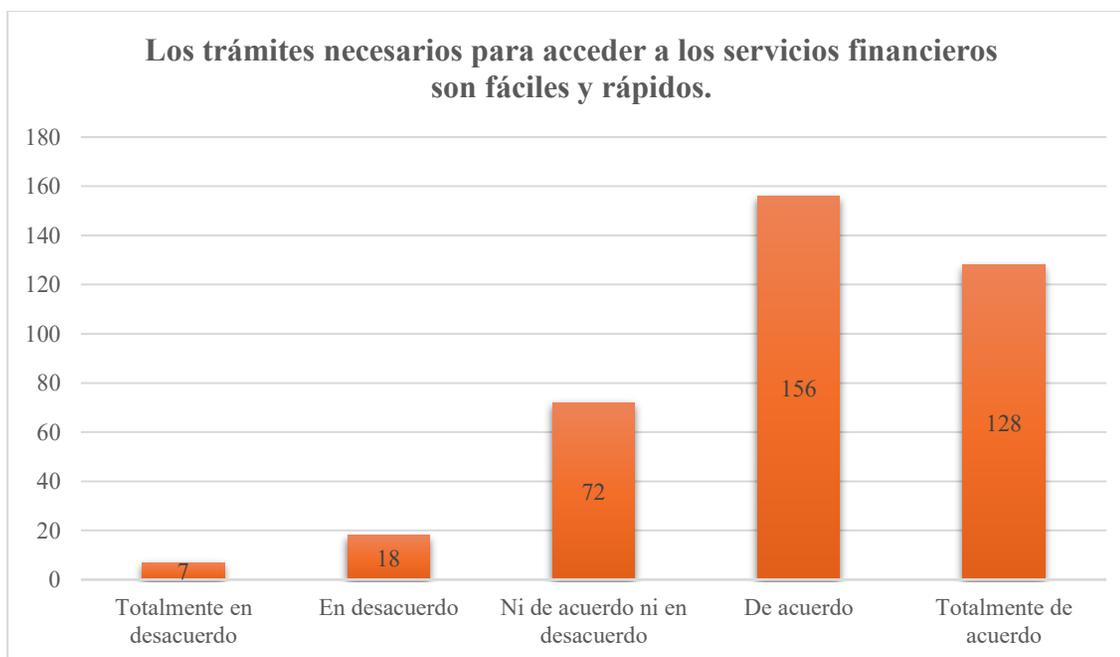
Pregunta 3

Los trámites necesarios para acceder a los servicios financieros son fáciles y rápidos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	18	4,7	4,7	6,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	18,9	18,9	25,5
	De acuerdo	156	40,9	40,9	66,4
	Totalmente de acuerdo	128	33,6	33,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 3 en IBM SPSS

Figura 7

Pregunta 3



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 3.

Análisis. Con relación a los resultados obtenidos de los encuestados el 74.54% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") considera que los trámites para acceder a servicios financieros son fáciles y rápidos. Por otra parte, el 18.90% manifiesta que no encuentra "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Mientras que el 6.56% se encuentran en desacuerdo (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo"). Lo cual implica que la mayoría de los encuestados están satisfechos a la hora de acceder a los servicios de las cooperativas, pero existe una cantidad considerable de personas que poseen una opinión neutral.

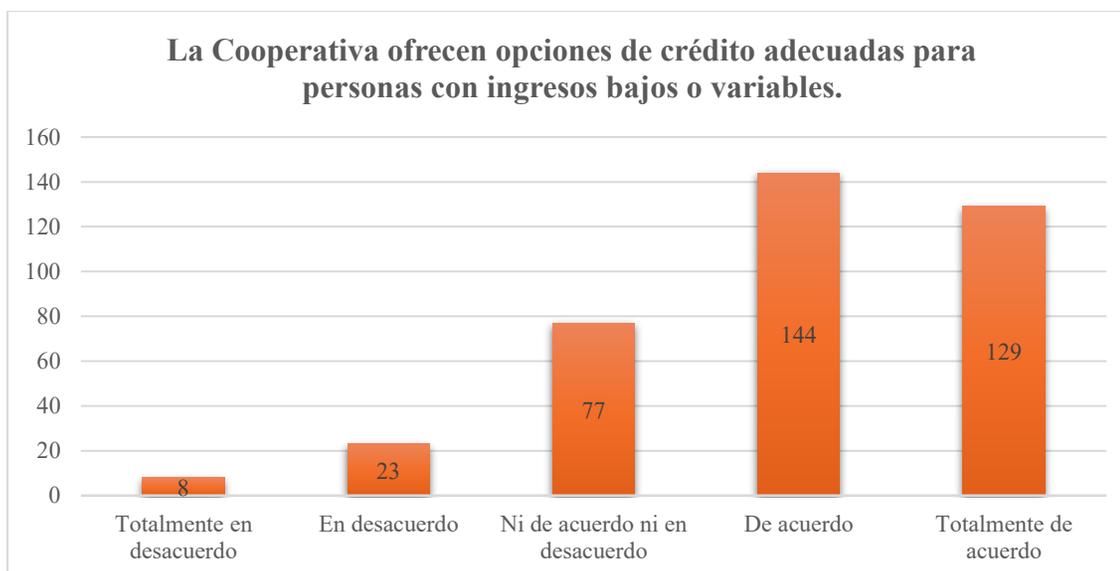
Tabla 24
Pregunta 4

La Cooperativa ofrecen opciones de crédito adecuadas para personas con ingresos bajos o variables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	23	6,0	6,0	8,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	20,2	20,2	28,3
	De acuerdo	144	37,8	37,8	66,1
	Totalmente de acuerdo	129	33,9	33,9	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 4 en IBM SPSS

Figura 8
Pregunta 4



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 4.

Análisis. Un total del 71.80% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") opina que las opciones de crédito ofrecidas son adecuadas para personas con ingresos bajos o variables, lo que sugiere una percepción positiva hacia la accesibilidad del crédito. Además, el 8.14%* (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") se manifiesta en desacuerdo. Por otra parte, un porcentaje considerable (20.21%) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto puede reflejar incertidumbre o falta de información sobre las opciones disponibles de crédito.

Tabla 25

Pregunta 5

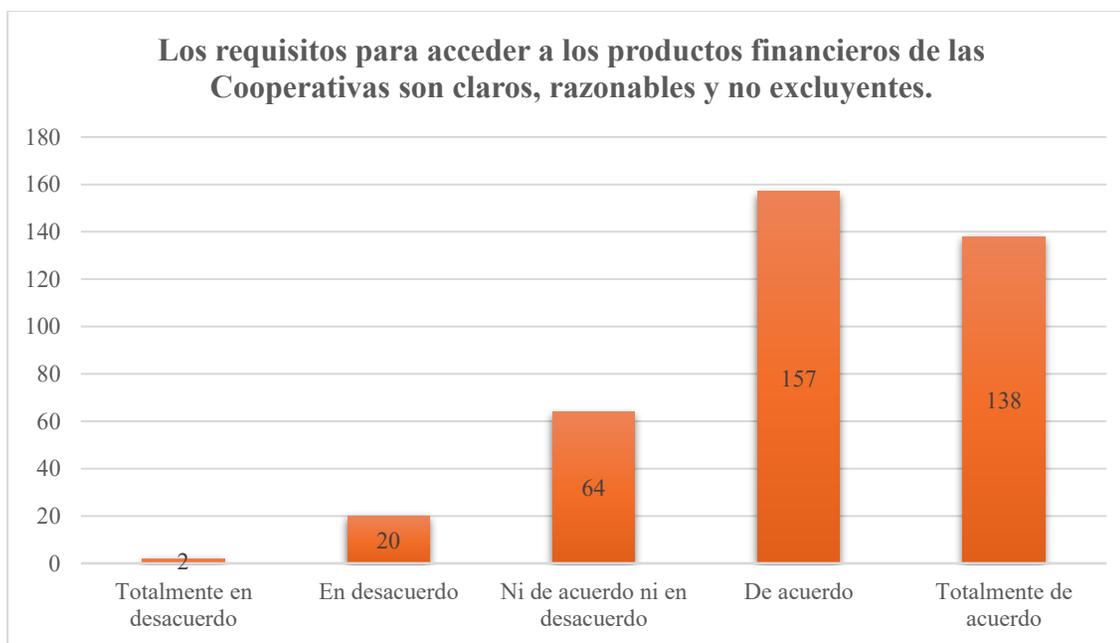
Los requisitos para acceder a los productos financieros de las Cooperativas son claros, razonables y no excluyentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	En desacuerdo	20	5,2	5,2	5,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	16,8	16,8	22,6
	De acuerdo	157	41,2	41,2	63,8
	Totalmente de acuerdo	138	36,2	36,2	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 5 en IBM SPSS

Figura 9

Pregunta 5



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 5.

Análisis. Con respecto a los resultados un total del 77.43% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") considera que los requisitos para acceder a los productos financieros son claros, razonables y no excluyentes. Mientras que el 5.76% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") se manifiesta en desacuerdo con la afirmación, lo que sugiere que muy pocos creen que los requisitos son confusos o excluyentes.

4.2.2.2 Grado de Conocimiento sobre Educación Financiera. Se realizó un análisis del grado de conocimiento de Educación Financiera de los socios/clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, mediante el empleo de una encuesta de 5 preguntas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas.

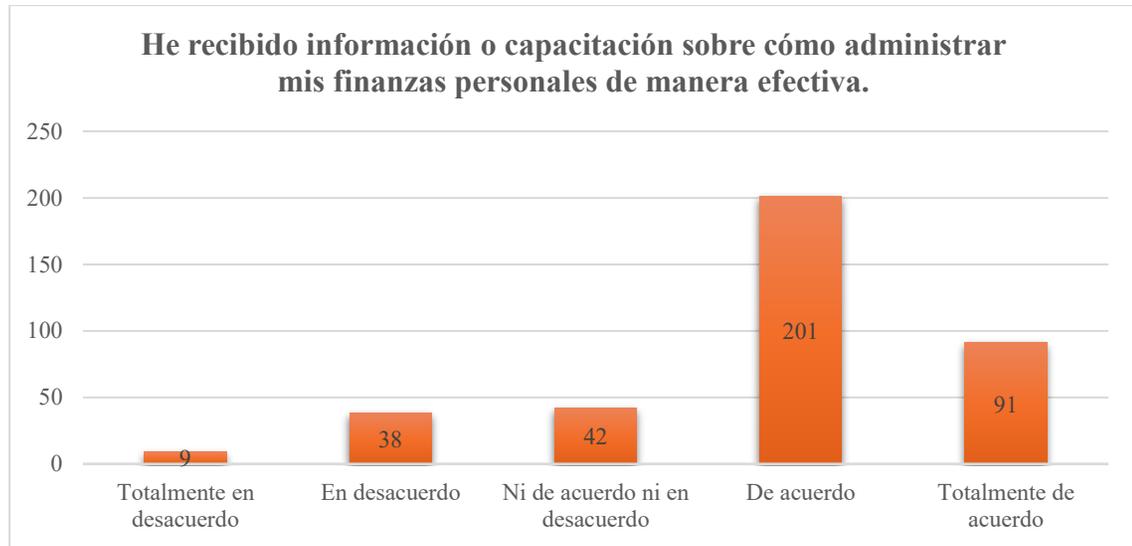
Tabla 26
Pregunta 6

He recibido información o capacitación sobre cómo administrar mis finanzas personales de manera efectiva.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	38	10,0	10,0	12,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	11,0	11,0	23,4
	De acuerdo	201	52,8	52,8	76,1
	Totalmente de acuerdo	91	23,9	23,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 6 en IBM SPSS

Figura 10

Pregunta 6



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 6.

Análisis. Según los datos un total del 76.66% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") indica que la mayoría ha recibido información o capacitación sobre administración financiera. Mientras que el 12.31% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") se manifiesta en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 27

Pregunta 7

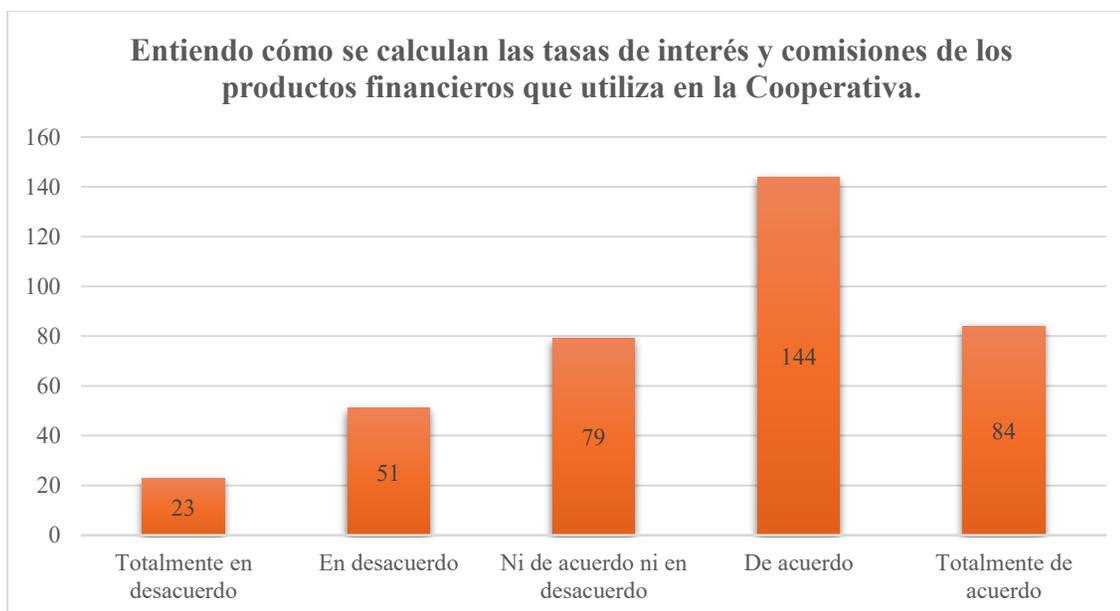
Entiendo cómo se calculan las tasas de interés y comisiones de los productos financieros que utiliza en la Cooperativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	51	13,4	13,4	19,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	20,7	20,7	40,2
	De acuerdo	144	37,8	37,8	78,0
	Totalmente de acuerdo	81	22,0	22,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 7 en IBM SPSS

Figura 11

Pregunta 7



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 7.

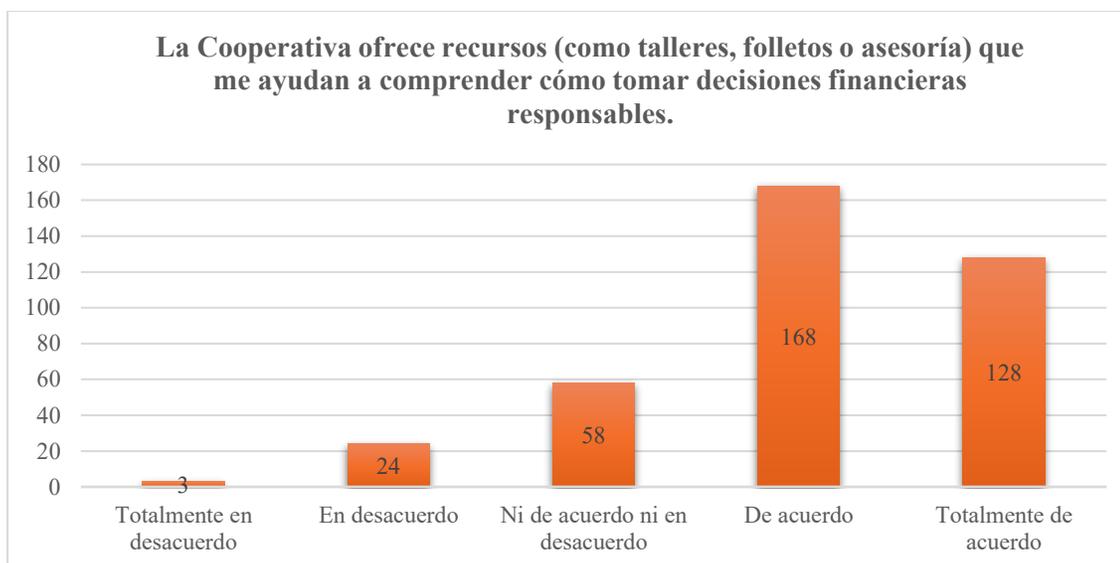
Análisis. De acuerdo con los resultados un total del 59.93% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") indica que más de la mitad de los encuestados se siente cómodo con su comprensión sobre las tasas de interés y comisiones. El 19.43% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") muestra que una parte todavía no entiende completamente estos conceptos. Por otra parte, en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", que representa el 20.74%.

Tabla 28
Pregunta 8

La Cooperativa ofrece recursos (como talleres, folletos o asesoría) que me ayudan a comprender cómo tomar decisiones financieras responsables.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	En desacuerdo	24	6,3	6,3	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	15,2	15,2	22,3
	De acuerdo	168	44,1	44,1	66,4
	Totalmente de acuerdo	128	33,6	33,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 8 en IBM SPSS

Figura 12
Pregunta 8



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 8.

Análisis. Los resultados establecen que el 77.74% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") indica que la gran mayoría de los encuestados siente que la Cooperativa proporciona recursos útiles para tomar decisiones financieras responsables. Solo el 7.09% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") expresa una opinión negativa sobre los recursos ofrecidos, lo cual es un porcentaje bastante bajo.

Tabla 29

Pregunta 9

Me siento capacitado/a para tomar decisiones financieras informadas basadas en la información proporcionada por mi Cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	20	5,2	5,2	7,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	10,5	10,5	18,1
	De acuerdo	170	44,6	44,6	62,7
	Totalmente de acuerdo	142	37,3	37,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 9 en IBM SPSS

Figura 13

Pregunta 9



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 9.

Análisis. Un total del 81.89% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") indica que la mayoría de los encuestados se siente capacitada para tomar decisiones financieras informadas gracias a la información proporcionada por la Cooperativa. Solo el 7.61% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") expresa una opinión negativa sobre su capacidad para tomar decisiones financieras informadas.

Tabla 30

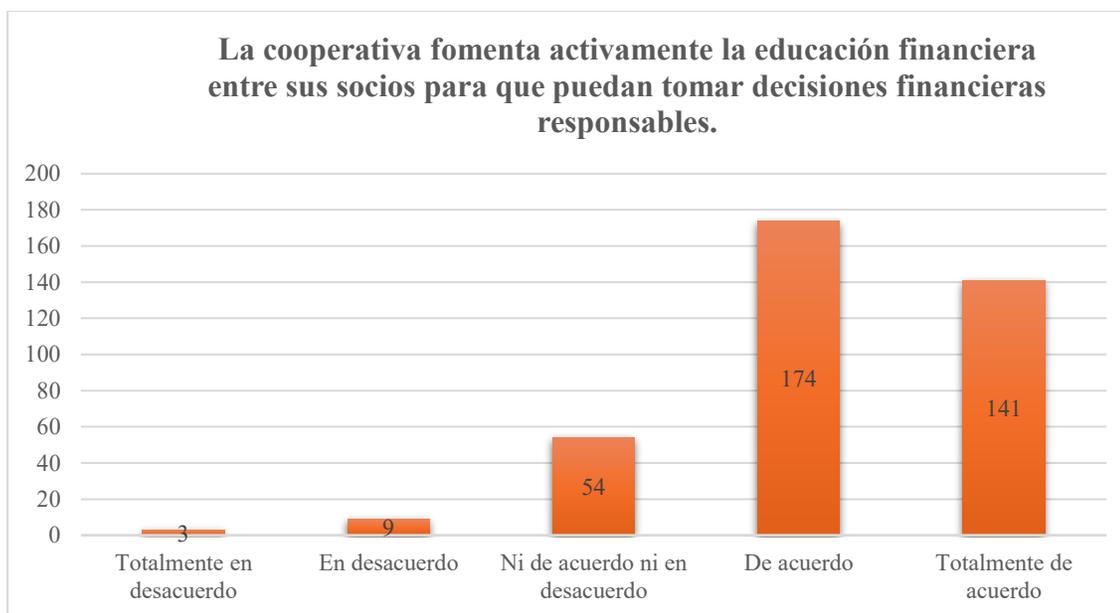
Pregunta 10

La cooperativa fomenta activamente la educación financiera entre sus socios para que puedan tomar decisiones financieras responsables					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	En desacuerdo	9	2,4	2,4	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	14,2	14,2	17,3
	De acuerdo	174	45,7	45,7	63,0
	Totalmente de acuerdo	141	37,0	37,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los datos procesados de la Pregunta 10 en IBM SPSS

Figura 14

Pregunta 10



Nota: La gráfica contiene los resultados de la pregunta 10.

Análisis. Según los resultados, el 82.98% (suma de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") opina que la mayoría de los encuestados considera que la cooperativa promueve activamente la educación financiera entre sus socios. El 14.18% se encuentra en la categoría de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que sugiere que un grupo significativo no tiene una postura definida o no ha estado expuesto a las iniciativas educativas de la cooperativa. Solo el 3.15% (suma de "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") muestra una opinión negativa sobre el impulso de la educación financiera.

Aplicadas las encuestas en las Cooperativas antes mencionadas se establece que con relación a la inclusión y educación financiera no se presentan inconvenientes significativos, lo que implica que los socios y clientes perciban que los productos ofrecidos sean accesibles y adaptados a las necesidades de la sociedad.

4.3 Prueba de Hipótesis

Planteamiento de hipótesis

H_0 = La inclusión financiera no influye en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023

H_1 = La inclusión financiera influye en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023

Nivel de significancia

$NC = 0,95$

$\alpha = 0,05$ (Margen de error)

Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica Kolmogórov-Smirnov

Si $n < 50$ se aplica Shapiro-Wilk

Estadístico de prueba

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la H_0

Si p – valor $\geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

4.3.1 Prueba de Normalidad

Tabla 31

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^o			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COAC	,213	381	<,001	,880	381	<,001
Inclusión financiera	,135	381	<,001	,934	381	<,001

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 31 establece que existe una muestra de 381 clientes/socios por lo cual se aplicara Kolmogorov, además el nivel de significancia es de $<,001$, es decir que las variables tienen un comportamiento no paramétrico por lo cual se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

4.3.2 Coeficiente de correlación

Tabla 32

Coeficiente de correlación

Correlaciones						
			COAC	Inclusión financiera		
Rho de Spearman	de COAC	Coeficiente de correlación	1,000	,111*		
		Sig. (bilateral)	.	,030		
		N	381	381		
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,111*	1,000		
		Sig. (bilateral)	,030	.		
		N	381	381		

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 33

Coeficiente de correlación

Coeficiente	Tipo de correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media

-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	Correlación nula
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Según la Tabla 32 el valor calculado es de 0,030 que es menor al valor establecido (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, la cual manifiesta que: “La inclusión financiera influye en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023”.

El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,111*, que según la tabla 33 indica que las variables poseen una correlación positiva media.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se identificó que la inclusión financiera desde la perspectiva de los clientes/ socios por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, posee una media de 76.51 % lo que significa que existe un nivel alto de inclusión financiera. Estos resultados se deben a que las cooperativas ofrecen productos financieros accesibles, productos que se ajusten a las necesidades de los clientes/ socios, a que los tramites sean fáciles y rápidos, y a que los requisitos sean claros y razonables. Además, desde la perspectiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito la mayoría se han encargado de implementar estrategias para promover la inclusión financiera, además de establecer medidas para el acceso y uso a los servicios financieros impartidos por estas instituciones.

- El grado de conocimiento sobre educación financiera de los socios/clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, es alta (79.82 %) con los que respecta a recibir información o capacitación sobre cómo administran sus finanzas personales, recibir recursos para tomar decisiones por parte de las cooperativas, estar capacitado para tomar decisiones. Pero es media (59.93 %) en lo concerniente al cálculo de las tasas de interés y comisiones de los productos financieros que utilizan en las Cooperativas. Desde la perspectiva de las COAC la mayoría de estas instituciones han implementado programas de educación financiera.

5.2 Recomendaciones

- Las cooperativas de ahorro y crédito deben establecer nuevas estrategias para atraer socios y clientes que de cierta manera han sido excluidos. Asimismo, con relación al acceso estas deben implantar y promulgar establecimientos físicos o virtuales para la utilización de los servicios. Para ello, se propone realizar estudios de mercado para identificar nuevas necesidades, ofrecer talleres de educación financiera presenciales y digitales, y mejorar las plataformas tecnológicas, todo dentro de un cronograma de implementación de 3 a 6 meses, con evaluaciones periódicas para ajustar las estrategias y asegurar su efectividad.

- Además, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia de Chimborazo del Segmento 3 deben fortalecer la educación financiera de sus socios. Para lo cual es importante la creación de programas y talleres que no solo enseñen conceptos básicos, sino que busquen la interacción directa con la sociedad. La implementación de dichas estrategias sería en un periodo de 2 a 3 meses, estando en constante monitoreo, debido a que deberá mantener contenido actualizado.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arias Gonzáles, I. P., & et al. (2023). La innovación financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del segmento principal, el segmento 1 (2018-2020). Riobamba: Editorial Universidad Nacional de Chimborazo (Unach).
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Revista Matronas profesión*, 5(17), 23-29.
- Banco Central de Ecuador. (2021). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020–2024. Red de instituciones financieras de desarrollo, 39.
- Banco Central del Ecuador. (2023). Estadísticas de inclusión financiera. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/indiceINCFIN.htm>
- Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Bonilla , R., Monteros , A., & Cerezo, V. (2022). Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región. Editorial Finanzas para el desarrollo.
- Borja Ligua, Y. V., & Campuzano Sotomayor, J. C. (2018). Inclusión Financiera en el Ecuador: Un análisis de la desigualdad de género. *Revista Cuestiones económicas*, 108.
- Carballo, I. E., & Grandes, M. (2022). Demanda potencial de servicios financieros y vocación emprendedora en Trabajadores de Edificio: un estudio empírico en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Trabajo y Sociedad*, 197 - 218.
- Carvajal, E., & et al, .. (2024). La Inclusión Financiera en el Ecuador Avances 2023. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 96.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. 1-11.
- CEPAL. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible . Naciones Unidas, 89.
- Chávez Maza, L. A., & Hernández Rivera, A. (2023). Educación financiera y la gestión del crédito en los hogares mexicanos. *Revista Estudios económicos*, 191-222.
- Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro 1. (2014). LEXUS, 246.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Lexis Finder, 219.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista Laurus*, 180-205.
- El Comercio. (05 de abril de 2019). El 96% de la población no ha recibido educación financiera.
- Estrella Jácome, H. (2021). El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. FLACSO Ecuador.
- Fabara Gálvez, G. V. (2022). Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno y su prestación de servicios de intermediación financiera como entidades financieras populares y solidarias. *Repositorio Institucional UASB-DIGITAL*, 75.
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). Política Nacional de Inclusión Financiera. Resolución No. JPRF-P-2023-080, 37.
- Luque González, A., & Peñaherrera Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *Revista de Estudios Cooperativos*, 1-17.
- Martínez, L. B., & et al.,. (2022). Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y Políticas Económicas*, 17- 47.
- ONU Mujeres. (2022). Inclusión financiera de personas jóvenes en condición de informalidad en Ecuador con enfoque en género. 11.

- Orazi, S., Martínez, L. B., & Vigier, H. P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Revista Ens. Econ.*, 181-204.
- Poveda Valverde, F. X. (2023). Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la inclusión financiera: un análisis de su contribución a la evaluación social. *Revista Religación*, 10. Red de Educación Continua de Latinoamérica y Europa. (3 de julio de 2023). Obtenido de <https://recla.org/blog/educacion-e-inclusion-financiera/>
- Rios Obregón, M. A., & Vázquez Delgado, B. D. (2022). Inclusión financiera de los receptores de remesas en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 1-24.
- Salas Bahamón, L. M. (2022). Inclusión financiera en Colombia. Evaluación de impacto del programa Grupos de Ahorro y Crédito Comunitario. *Revista Redalyc*, 747-782.
- Salvador-Oliván, J. A., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 2.
- Sandoval, E. (2004). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Don Bosco, 320.
- Sierra Lara, Y., & et al. (2024). Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera. *Revista Cooperativismo y desarrollo*.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa Mendes, I. A. (2007). Revisión de diseños de investigación resalantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino América*.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Data SEPS. Obtenido de <https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/15>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Portal Estadísticos SEPS. Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/#inclusion-financiera>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Segmentación de entidades del SFPS, año 2024.
- Vargas García, A. H. (2021). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Revista Quipukamayoc*.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENCUESTA A LOS GERENTES O EXPERTOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 3 DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2023

Objetivo. - Analizar el grado de inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023.

Título del trabajo de titulación: Inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la provincia de Chimborazo, 2023

Autor: Alisson Pamela Peña Quishpe

Nombre del entrevistado:

Cargo: |

Institución Financiera:

1. ¿Qué estrategias ha implementado la cooperativa para promover la inclusión financiera entre sus miembros?
2. ¿Se han realizado alianzas con otras instituciones o entidades gubernamentales para fomentar la inclusión financiera?
3. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la cooperativa para facilitar el acceso los servicios financieros (banca móvil, cajeros automáticos, etc.)?
4. ¿Ha percibido un aumento de socios debido al uso servicios digitales?
5. ¿Cuáles son los principales desafíos en la implementación de tecnología para mejorar la inclusión financiera?
6. ¿Qué medidas ha implementado la cooperativa para mejorar el acceso de mujeres al sistema financiero?
7. ¿Cuál es el monto total de las captaciones de la cooperativa y cuál es el valor correspondiente a las mujeres durante el año 2023?
8. ¿Cuál es el monto total de colocaciones de la cooperativa y cuál es el valor correspondiente a las mujeres durante el año 2023?
9. ¿Cuenta la cooperativa con programas específicos de educación financiera? Si es así, ¿cuáles son sus principales componentes?
10. ¿Qué metodologías utiliza su cooperativa para impartir educación financiera (talleres, cursos online, charlas, etc.)?

Anexo 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CUESTIONARIO

Objetivo. - Analizar el grado de inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 de la Provincia de Chimborazo, 2023.

Indicaciones. Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo utilizando la siguiente escala de Likert:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

DATOS GENERALES							
Cooperativa							
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumac Llacta Ltda.						
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Jorge Ltda.						
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Miguel De Pallatanga						
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio De Riobamba Ltda.						
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Esperanza Ltda.						
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chunchi Ltda.						
	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sol De Los Andes Ltda.						
PREGUNTAS			RESPUESTAS				
Grado y Nivel de Inclusión Financiera			1	2	3	4	5
1. La Cooperativa ofrece productos financieros accesibles para personas de diferentes niveles socioeconómicos.							
2. La Cooperativa proporciona productos financieros que se ajustan a las necesidades de ahorro, crédito e inversión de los socios.							
3. Los trámites necesarios para acceder a los servicios financieros son fáciles y rápidos.							
4. La Cooperativa ofrece opciones de crédito adecuadas para personas con ingresos bajos o variables.							
5. Los requisitos para acceder a los productos financieros de las Cooperativas son claros, razonables y no excluyentes.							
Grado de Conocimiento sobre Educación Financiera			1	2	3	4	5
6. Ha recibido información o capacitación sobre cómo administrar sus finanzas personales de manera efectiva.							
7. Entiende cómo se calculan las tasas de interés y comisiones de los productos financieros que utilizo en la Cooperativa.							
8. La Cooperativa ofrece recursos (como talleres, folletos o asesoría) que me ayudan a comprender cómo tomar decisiones financieras responsables.							
9. Se siente capacitado/a para tomar decisiones financieras basadas en la información proporcionada por mi Cooperativa.							
10. La cooperativa fomentan activamente la educación financiera entre sus socios para que puedan tomar decisiones financieras responsables.							

Anexo 3: Evidencia de la aplicación de entrevista





roberto.arias@coacsmp.com



Para: Alisson Pamela Peña Quishpe

Jue 09/01/2025 8:36



Estimada Alisson buenos días, adjunto entrevista solicitada sobre características de nuestra cooperativa en el ámbito de la inclusión financiera, gracias.

Saludos Cordiales,

Ing. Roberto Arias
Responsable de Agencia Riobamba

roberto.arias@coacsmp.com
09 9507 0079
www.coacsmp.com
Colombia y Juan de Lavalie -- Riobamba - Chimborazo



dpenia@coacsanjorge.fin.ec

Para: Alisson Pamela Peña Quishpe



Jue 26/12/2024 11:46



ESTIMADA REMITO LO SOLICITADO

Saludos Cordiales,

Psi.Ind. David Peña.
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO



COAC "SAN JORGE" LTDA.



Esther Miranda <emiranda@coacsoldelosandes.fin.ec>

para mí, emaza

mar, 10 dic 2024, 9:08

Estimada
Srta. Alisson Peña
ESTUDIANTE UNACH

Reciba el saludo cordial de quienes hacemos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Chimborazo.

Por medio del presente me permito remitir la entrevista desarrollada y completada por el Lic. Edwin Maza Gerente General de la entidad respecto a la investigación denominada INCLUSIÓN FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 3 DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2023.

Esperamos que la información compartida sea de gran ayuda para la culminación de este estudio importante que está desarrollando.

Éxitos!

Atentamente,



Anexo 4.- Aplicación de encuestas

https://unachedu-my.sharepoint.com/:f:/g/person/alisson_pena_unach_edu_ec/EuNeW9cGsc5IobY1d1plEk8BcyoutrZzRyT5SMMBzfBM5Q?e=KQccMH