



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA,
EN LOS PERÍODOS 2021 – 2023, DESARROLLADAS POR LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATUNTAQUI LTDA.”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y
Auditoría**

**Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio
económico**

Autor: Verónica Elizabeth Estévez Lomas

Director: Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Ibarra, 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003120951		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Estévez Lomas Verónica Elizabeth		
DIRECCIÓN:	San Roque, Bolívar y 16 de agosto		
EMAIL:	veestevezl@utn.edu.ec veritoestvez@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062900081	TELÉFONO MÓVIL:	0969056608

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de las estrategias de inclusión financiera, en los períodos 2021 – 2023, desarrolladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda.
AUTOR (ES):	Estévez Lomas Verónica Elizabeth
FECHA:	2024/08/02
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CARRERA/PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría
DIRECTOR:	Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Verónica Elizabeth Estévez Lomas, con cédula de identidad Nro. 1003120951, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de integración curricular descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

Ibarra, a los 13 días del mes de septiembre de 2024

EL AUTOR:

(f) 

Verónica Elizabeth Estévez Lomas

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de septiembre de 2024

EL AUTOR:



(f)

Verónica Elizabeth Estévez Lomas

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 02 de agosto de 2024

Magíster

Cristina Jaqueline Villegas Estévez

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f) 

Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

C.C.: 100296515-8

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

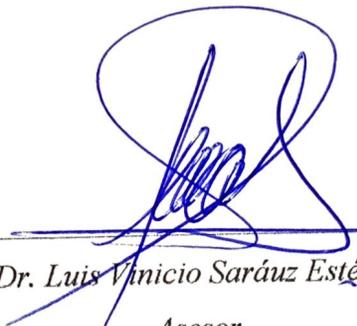
El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Análisis de las estrategias de inclusión financiera, en los periodos 2021 – 2023, desarrolladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda.” elaborado por Estévez Lomas Verónica Elizabeth, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f) 

Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Director

C.C.: 100296515-8

(f) 

Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez

Asesor

C.C.: 1002248225

DEDICATORIA

A mis abuelitas, Gloria y Mariana, por su legado de sabiduría y el amor con el que siempre me cuidaron, que se refleja en cada paso que doy. Todo lo que hago es un homenaje a lo que representan para mí y a las huellas de su amor, que trasciende y sigue vivo en mi corazón.

Con la certeza de que me cuidan desde algún lugar del cielo, siempre mirándome con orgullo, les dedico mis más grandes logros. Gracias por nunca soltarme y por acompañarme en el camino, incluso después de haberse ido.

Verónica Estévez

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi paz y guía, por responder a mis oraciones y darme la capacidad de construir lo que soy. Gracias por todo lo que tengo, lo que aprendo, lo que he recibido y lo que está por venir.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio constante y cuidados incansables. Son el pilar sobre el que he construido mi vida. Gracias por brindarme todo lo necesario para crecer y por ser mi soporte, observando en silencio lo que hago y confiando en el proceso. Sin su respaldo y su presencia, este camino no habría sido posible.

A mis hermanos y mi sobrino, quienes representan el lugar al que siempre deseo volver. Gracias por compartir esta vida conmigo; mi corazón siempre busca el suyo.

A toda mi familia, quienes han creído en mí sin reservas. Su confianza en mis capacidades me ha impulsado a seguir adelante y me da la seguridad de que siempre tengo un lugar seguro a su lado.

A mis amigos, quienes, sin saberlo, han renovado mi confianza en mí misma. Gracias por darme la libertad de ser yo misma, por recordarme mi valor cuando lo olvido y por ayudarme a ver la vida de una manera diferente, disfrutando cada detalle del camino. Coincidir con ustedes en esta vida es un regalo que siempre atesoraré.

A cada docente que, con dedicación y compromiso, abrió las puertas del conocimiento. Estoy agradecida por cada lección impartida, por su sabiduría y por haber sembrado en mí las semillas del aprendizaje.

Llevo un pedazo de cada uno de ustedes en mí. Gracias por estar presentes cada día y por derribar los muros que a menudo intento levantar. Les agradezco por ser parte de mi historia y por creer en mí, incluso cuando yo misma dudé. Espero que mis pasos y logros sean motivo de orgullo para todos ustedes.

Verónica Estévez

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio analiza las estrategias de inclusión financiera desarrolladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. durante los períodos 2021-2023, con el propósito de evaluar su impacto en la mejora del acceso equitativo a productos y servicios financieros en una comunidad diversa y en constante cambio. La investigación surge de la necesidad de comprender cómo estas estrategias contribuyen al fortalecimiento de un sistema financiero inclusivo y al desarrollo económico sostenible. Se utilizó una metodología mixta que integró datos cualitativos y cuantitativos, recopilados mediante revisión documental y entrevistas, para obtener una visión integral de las prácticas de inclusión financiera de la cooperativa. Los resultados revelan que la Cooperativa Atuntaqui ha adoptado un enfoque centrado en el usuario, logrando un crecimiento sostenido en la captación de depósitos y en la expansión de su cartera de créditos, mientras promueve la equidad y la responsabilidad social. Las estrategias de inclusión financiera han impactado positivamente a los grupos de interés, mejorando el acceso a productos y servicios financieros. Sin embargo, se identificaron oportunidades para, mediante un análisis de datos más detallado, personalizar más la oferta y medir el impacto real de los productos y servicios ofertados a diferentes perfiles de socios, especialmente aquellos pertenecientes a grupos vulnerables. Las conclusiones destacan el compromiso de la cooperativa con la inclusión financiera, subrayando la importancia de fortalecer la aplicación de la normativa y optimizar sus prácticas para asegurar una mayor relevancia y efectividad en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, contribuyendo así a una transformación socioeconómica significativa en las comunidades atendidas.

Palabras clave: inclusión financiera, cooperativas de ahorro y crédito, normativa interna, productos financieros, responsabilidad social.

ABSTRACT

This study analyses the financial inclusion strategies developed by Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. during the periods 2021-2023, with the aim of evaluating their impact on improving equitable access to financial products and services in a diverse and constantly changing community. The research arises from the need to understand how these strategies contribute to the strengthening of an inclusive financial system and sustainable economic development. A mixed-methods approach was used, integrating qualitative and quantitative data collected through documentary reviews and interviews, to obtain a comprehensive view of the cooperative's financial inclusion practices. The results reveal that Cooperativa Atuntaqui has adopted a user-centred approach, achieving sustained growth in deposit collection and the expansion of its credit portfolio while promoting equity and social responsibility. The financial inclusion strategies have positively impacted the stakeholders, improving access to financial products and services. However, opportunities were identified to further customise the offerings through a more detailed data analysis and to measure the real impact of the products and services offered to different member profiles, especially those belonging to vulnerable groups. The conclusions highlight the cooperative's commitment to financial inclusion, emphasising the importance of strengthening the application of regulations and optimising its practices to ensure greater relevance and effectiveness in meeting the needs of its users, thus contributing to a significant socioeconomic transformation in the communities served.

Keywords: financial inclusion, cooperative financial institution, internal regulations, financial products, social responsibility.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	16
Objetivos	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Capítulo 1: Marco Teórico.....	20
Inclusión Financiera: Una Pieza Clave para el Desarrollo.....	20
Definición de la Inclusión Financiera.....	20
Pilares de la Inclusión Financiera	21
Importancia de la Inclusión Financiera para el Desarrollo Socioeconómico	23
El Rol de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Inclusión Financiera	24
Objetivos, Valores y Principios del Cooperativismo.....	24
Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como Actores Clave en la Promoción de la Inclusión Financiera	25
Estrategias desarrolladas para la promoción de la inclusión financiera.....	27
Desarrollo de productos y servicios financieros inclusivos.....	27
Canales de Distribución y Acceso a los Productos y Servicios Financieros	29
Educación Financiera para la Promoción de la Inclusión Financiera.....	30
Implementación de un Marco Regulatorio para la Promoción de la Inclusión Financiera	31
Panorama de la Inclusión Financiera en Ecuador	33
Capítulo 2: Materiales y Métodos.....	36
Enfoque de Investigación	36
Tipo de Investigación	36
Método de Investigación	37

	12
Método Analítico.....	37
Método Inductivo	37
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	38
Investigación Documental	38
Entrevista.....	38
Preguntas de Investigación.....	38
Matriz de Operacionalización de Variables	39
Participantes	40
Procedimiento y Análisis de Datos	40
Capítulo 3: Resultados y Discusión	41
Antecedentes	41
Filosofía Institucional.....	42
Estructura Organizacional.....	43
Portafolio de Productos y Servicios Financieros de la Cooperativa Atuntaqui	45
Normativa Interna de la Cooperativa Atuntaqui para la Inclusión Financiera.....	46
Desarrollo de Fuentes de Información Primarias.....	49
Entrevista Dirigida al Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera de la Cooperativa Atuntaqui.....	49
Análisis de la Entrevista Dirigida al Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera	61
Entrevista Dirigida al Analista de Negocios de la Cooperativa Atuntaqui	63
Análisis de la Entrevista Dirigida al Analista de Negocios.....	67
Desarrollo de Fuentes de Información Secundarias	68
Análisis de los Productos Financieros de Captación de la Cooperativa Atuntaqui.....	72
Análisis de los Productos Financieros de Colocación de la Cooperativa Atuntaqui.....	75

Análisis de los Servicios no Financieros de la Cooperativa Atuntaqui	84
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
Bibliografía	95
Anexos	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La Inclusión Financiera y el Cumplimiento de los ODS	18
Tabla 2 Pilares de la Inclusión Financiera: Definiciones.....	22
Tabla 3 Principios Cooperativos	25
Tabla 4 Intermediación Financiera por Niveles de Ruralidad y Pobreza de los Cantones	34
Tabla 5 SFPS: Participación del Saldo de Depósitos y Cartera de Crédito por Rango Etario y Sexo.....	35
Tabla 6 Matriz de Operacionalización de Variables	39
Tabla 7 Actores Internos	40
Tabla 8 Propósito, Misión y Visión	42
Tabla 9 Principios y Valores Institucionales.....	43
Tabla 10 Normativa Interna de la Cooperativa Atuntaqui para la Inclusión Financiera	46
Tabla 11 Datos Técnicos de la Entrevista Aplicada al Técnico de Responsabilidad Social ..	49
Tabla 12 Datos Técnicos de la Entrevista Aplicada al Analista de Negocios	63
Tabla 13 Estrategias de la Cooperativa Atuntaqui y su Impacto en la Inclusión Financiera..	69
Tabla 14 Monto por crédito colocado en el año por la Cooperativa Atuntaqui.....	75
Tabla 15 Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Productivo (2021-2023)	77
Tabla 16 Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Consumo (2021-2023).....	79
Tabla 17 Variación Trimestral de Cartera de Microcrédito (2021-2023).....	81
Tabla 18 Beneficiarios del Programa de Educación Financiera por el periodo 2023.....	86
Tabla 19 Descripción de Beneficiarios de las Jornadas Solidarias (2022-2023).....	88
Tabla 20 Proyectos de Responsabilidad Social e Inclusión Financiera: Servicios No Financieros de la Cooperativa Atuntaqui.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Áreas de Intervención y Áreas Transversales a la ENIF 2023-2027 de Ecuador	32
Figura 2 Estructura Organizacional de la COAC Atuntaqui donde se Visualiza el Comité Responsable de la Inclusión Financiera	44
Figura 3 Productos y Servicios Financieros Ofertados por la Cooperativa Atuntaqui	45
Figura 4 Variación Trimestral de Depósitos de Ahorro a la Vista (2021-2023)	72
Figura 5 Variación Trimestral de Depósitos a la Plazo Fijo (2021-2023).....	73
Figura 6 Variación Trimestral de los Depósitos por Plazos (2021-2023)	74
Figura 7 Variación Trimestral de Cartera de Crédito Productivo por Vencer (2021-2023)...	76
Figura 8 Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Consumo por Vencer (2021-2023)	78
Figura 9 Variación Trimestral de Cartera de Microcrédito por Vencer (2021-2023)	80
Figura 10 Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Público por Vencer	82
Figura 11 Convenios de Capacitación Interinstitucional en Educación Financiera	84
Figura 12 Beneficiarios Anuales de las Jornadas Médicas según la Membresía.....	87
Figura 13 Número de Beneficiarios de las Jornadas Solidarias (2021-2023).....	87

Introducción

El presente estudio pretende aportar al conocimiento académico y a la práctica social, analizando y comprendiendo cómo las estrategias de inclusión financiera desarrolladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. durante los años 2021-2023, pueden contribuir al progreso socioeconómico sostenible y la reducción de la desigualdad, a través de prácticas y políticas orientadas a la inclusión financiera de las comunidades vulnerables y subatendidas.

De acuerdo con el Banco Mundial (2020), el fortalecimiento de la inclusión financiera involucra múltiples participantes del sector público y privado ecuatoriano. En este marco, las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), que según Zabala et al. (2021) basan su funcionamiento en la cooperación, autogestión y solidaridad, constituyen actores estratégicos en la provisión de productos y servicios financieros a segmentos poblacionales vulnerables no atendidos o subatendidos financieramente (Vaca-Enríquez et al., 2021 citado en Jácome-Estrella et al., 2022). En este sector, como parte de su responsabilidad social, las cooperativas de ahorro y crédito destacan como promotoras de la inclusión financiera, la cual se configura como un instrumento para el desarrollo socioeconómico (Banco Mundial, 2020).

Pese a los esfuerzos, la exclusión financiera persiste como un problema en Ecuador, acentuado por una serie de barreras. Del lado de la oferta, la infraestructura insuficiente y los elevados costos operativos, así como la escasa diversificación de productos financieros y los procesos de tramitación establecidos, contribuyen a que la presencia de puntos de atención cantonales de entidades del SFPS sea de solo 36% en áreas rurales y 55% para poblaciones económicamente vulnerables (Banco Mundial, 2020; SEPS, 2023a).

Desde la demanda, la escasa educación financiera, la desconfianza en las instituciones financieras, las barreras económicas y digitales y la carencia de requisitos de documentación, obstaculizan el acceso y uso de productos y servicios financieros (Arregui Solano et al., 2020;

Banco Mundial, 2020; Roa & Carvalho, 2018). Esto se refleja en indicadores como la titularidad de cuentas formales de personas mayores a 15 años que, si bien ha incrementado cerca de 13,3 p.p. con respecto al 2017, su uso efectivo aún se encuentra por debajo del promedio de países de la región y de las economías desarrolladas, evidenciando la persistencia y ampliación de disparidades en género, edad, ingresos, educación y participación laboral (Demirgüç-Kunt et al., 2022; Mejía & Saavedra, 2022).

Esto sugiere que, aunque el acceso a cuentas es un elemento necesario para lograr la inclusión financiera, por sí solo no es suficiente. Según Hinostroza & Ramírez (2023), las demás causas subyacentes de la exclusión financiera limitan la demanda y el uso efectivo los productos o servicios financieros por falta de comprensión, incrementando la propensión a tomar decisiones financieras inadecuadas y afectando la capacidad de planificación, ahorro, inversión, financiamiento y mitigación de impactos económicos.

Para superar las barreras, es necesario implementar estrategias de inclusión financiera que permitan tratar el problema de forma integral, iniciando por el fortalecimiento de las capacidades financieras a través de la educación financiera. Un enfoque específico en promover un uso saludable de los productos financieros para todas las personas sin distinción puede reducir las brechas generacionales, socioeconómicas, geográficas y de género en la captación y colocación de los recursos financieros (Mejía, 2021; SEPS, 2023a).

La educación financiera es fundamental para capacitar a la población en la gestión de sus finanzas personales y maximizar los beneficios derivados del uso oportuno de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero (Arregui Solano et al., 2020). El conocimiento, las habilidades y las aptitudes adquiridas a través de la educación se traducen en una comprensión más sólida de los términos y condiciones legales de los productos y servicios financieros. Esto, según Vásquez & Díaz (2021), es esencial para la toma de decisiones financieras informadas y el ejercicio de derechos a corto y largo plazo, aspectos

cruciales para modificar las condiciones socioeconómicas tanto de individuos como empresas, beneficiando a la movilidad social y el progreso económico.

En este contexto, el abordaje de las barreras a la inclusión financiera complementa las estrategias convencionales para el desarrollo socioeconómico inclusivo y la reducción de la desigualdad y la pobreza, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible presentados en la Tabla 1 (Dircio Palacios Macedo, 2021; Rosado et al., 2020).

Tabla 1

La Inclusión Financiera y el Cumplimiento de los ODS

Objetivo	Influencia de la Inclusión Financiera
ODS 1 Fin de la pobreza	Fortalecimiento de la resiliencia económica ante crisis.
ODS 4 Educación de calidad	Generación de oportunidades de inversión educativa.
ODS 5 Igualdad de género	Impulso del empoderamiento económico femenino.
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico	Eficiente asignación de recursos para maximizar rendimientos e ingresos.
ODS 10 Reducción de las desigualdades	Construcción de condiciones de vida dignas para comunidades marginadas.
ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos	Estímulo al crecimiento mediante la movilización de ahorros para consumo e inversión.

Por lo señalado, el SFPS promueve la participación de sus entidades para diseñar productos financieros adaptados a las necesidades particulares, protegiendo y empoderando al consumidor financiero mediante programas educativos dirigidos a grupos que enfrentan obstáculos en el camino hacia la inclusión financiera (SEPS, 2021a). Estos incluyen a mujeres, comunidades rurales, sector informal y personas en situación de pobreza, con discapacidad o baja escolaridad, así también a grupos étnicos como los indígenas o montubios, y finalmente, los migrantes (Arregui Solano et al., 2020; Banco Central del Ecuador, 2021).

En esta investigación, la obtención de datos internos y la identificación de normativas y estrategias específicas implementadas por la COAC Atuntaqui Ltda. han requerido un esfuerzo considerable debido a la necesidad de acceder a documentos internos confidenciales.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar las estrategias de inclusión financiera, en los períodos 2021 – 2023, desarrolladas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda.

Objetivos Específicos

- Identificar la normativa interna vigente de la COAC Atuntaqui Ltda., orientada a promover el fortalecimiento de la inclusión financiera de sus socios y clientes.
- Determinar los productos y servicios financieros que ofrece la COAC Atuntaqui Ltda.
- Establecer las estrategias de inclusión financiera desarrolladas por la COAC Atuntaqui Ltda. en los períodos 2021 – 2023.

Capítulo 1: Marco Teórico

Inclusión Financiera: Una Pieza Clave para el Desarrollo

La inclusión financiera emerge como una pieza central en el entramado económico y social contemporáneo, adquiriendo vital importancia en la última década por su capacidad para mitigar disparidades, catalizar el desarrollo financiero y promover la sostenibilidad.

Definición de la Inclusión Financiera

La inclusión financiera se define como el acceso equitativo a una gama diversa de productos y servicios financieros diseñados meticulosamente y provistos de manera responsable y sostenible para satisfacer las necesidades de las unidades económicas. Esta definición del Banco Mundial (2022), destaca a la accesibilidad, la responsabilidad y la adecuación como aspectos fundamentales en la oferta de servicios financieros.

Carvajal (2018) complementa este enfoque al resaltar que una relación confiable y transparente entre la población y las instituciones financieras facilita el acceso formal a productos y servicios financieros que respondan a las necesidades individuales y colectivas, promoviendo así la integración activa y equitativa en el sistema financiero, mientras se salvaguardan los derechos de la población.

Ozili (2020), por su parte, enfatiza la necesidad de garantizar el acceso a los productos y servicios financieros básicos para todos, especialmente para aquellos tradicionalmente excluidos por factores como la carencia de recursos. Asimismo, subraya la importancia de que estos servicios financieros sean asequibles para la población y suficientemente rentables para quienes los proveen, asegurando su sostenibilidad en el tiempo.

Bajo estas perspectivas, la inclusión financiera es un concepto complejo que no se limita al acceso, sino que engloba una serie de dimensiones interrelacionadas para optimizar la integración socioeconómica y la participación de los individuos en el sistema financiero formal a través de productos y servicios financieros responsables, adecuados y sostenibles.

Pilares de la Inclusión Financiera

Desde la perspectiva de la Superintendencia de Bancos, la inclusión financiera se fundamenta en cuatro pilares esenciales: el acceso a servicios financieros, el uso efectivo de dichos servicios, la educación financiera y la protección al consumidor financiero (Banco Mundial, 2020). Este enfoque resalta la importancia de garantizar que la población tenga la capacidad de integrarse al sistema financiero, hacer uso efectivo de los servicios disponibles, adquirir conocimientos financieros y contar con mecanismos que aseguren la protección del consumidor; enfatizando en la necesidad de promover la participación y segura de los individuos en el ámbito financiero.

Carvajal (2018) propone una visión más amplia, identificando la regulación propicia como un quinto pilar crucial para la inclusión financiera. Así, además de abogar por el acceso y uso de servicios financieros, subraya la necesidad de incorporar una regulación adecuada para generar un entorno normativo que garantice la participación y la protección del consumidor, y promueva la educación financiera.

Sin embargo, Araque et al. (2019) identifican que la inclusión financiera se conceptualiza a través de la integración de siete dimensiones o pilares clave. En adición al acceso, el uso, la educación financiera, la protección al usuario y la regulación del sistema financiero, esta perspectiva sugiere que la calidad de los productos y servicios financieros junto con el bienestar general de los ciudadanos, deben incluirse en la definición de la inclusión financiera.

Este contraste en las perspectivas sobre los pilares o dimensiones de la inclusión financiera refleja la complejidad y diversidad de factores que intervienen en este concepto. No obstante, es posible identificar una convergencia en la importancia asignada a la regulación, el acceso, el uso y la protección al consumidor como elementos fundamentales en todas las perspectivas.

Tabla 2*Pilares de la Inclusión Financiera: Definiciones*

Dimensión	Definición
Acceso	Es el proceso de integración de diversos segmentos excluidos del sistema financiero, mediante la facilitación del acceso y entrada a productos y servicios financieros previamente inaccesibles debido a diferentes barreras.
Uso	Consiste en incentivar y simplificar el uso habitual de productos y servicios financieros, promoviendo su aplicación efectiva para facilitar la realización de transacciones financieras.
Calidad	Se refiere a la disponibilidad de una amplia gama de productos financieros diversos, útiles y asequibles que cubran las necesidades de la población, garantizando un equilibrio entre costos accesibles y la prestación de servicios de alta calidad.
Regulación	Implica el establecimiento de un marco normativo que promueva el acceso oportuno, asequible y adecuado a los servicios y productos financieros ofertados, los cuales deben estar sujetos a la autorización del Estado y regulados por ley.
Protección al usuario financiero	Se refiere a la articulación de la ciudadanía al funcionamiento transparente y efectivo del sistema financiero formal, así como los productos y servicios que oferta. Además, implica garantizar la protección de los derechos de socios y clientes, incluyendo a aquellos que actualmente carecen de acceso a los servicios y productos financieros.
Educación financiera	Implica la promoción del uso de servicios financieros a través de enfoques innovadores y adaptados a las necesidades particulares, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera que orienten a todos los segmentos de la sociedad sobre el momento y la forma de utilizar los servicios de manera efectiva.
Bienestar	La inclusión financiera se presenta como una herramienta para generar oportunidades equitativas que permitan a todos los individuos, especialmente de los sectores en situación de vulnerabilidad, lograr su inclusión social y económica, y participar, contribuir y beneficiarse de ella.

Nota. Adaptado de *¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica*, por Araque, W. et al., 2019, UASB-Ecuador, Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD.

En cuanto a avances en la definición de inclusión financiera, se observa una evolución centrada en la seguridad del consumidor y en la participación consciente en el uso de recursos, hacia dimensiones más amplias que incorporan aspectos de calidad de vida y bienestar de la población. Lo mencionado responde a la necesidad de adaptarse a un entorno

financiero cambiante y refleja la creciente comprensión de que la inclusión financiera va más allá del acceso y uso.

Importancia de la Inclusión Financiera para el Desarrollo Socioeconómico

El desarrollo socioeconómico de una sociedad está intrínsecamente ligado a su capacidad para proporcionar acceso y participación en los productos y servicios financieros. La inclusión financiera se convierte en una herramienta esencial para la reducción de los índices de desigualdad y pobreza (Méndez, 2022), especialmente en áreas geográficamente marginadas, al brindar oportunidades económicas a los hogares rurales, permitiéndoles gestionar riesgos y superar adversidades financieras (Bukari et al., 2023).

La importancia de la inclusión financiera radica en su actuación como un catalizador para mejorar el bienestar de los ciudadanos, puesto que no solo suaviza la evolución de los ingresos, sino que genera oportunidades para el cumplimiento de objetivos en los ámbitos personal, familiar y empresarial al facilitar el financiamiento y promover el ahorro, dinamizando la economía local y nacional (W. E. Araque Jaramillo et al., 2019; Méndez, 2022).

Este desarrollo, de acuerdo con Araque et al. (2019) se observa en la transformación de la matriz productiva, el impulso del crecimiento económico, la generación de emprendimientos y empleos, la eficiencia de las organizaciones que atienden segmentos de mercado con demandas concretas, y el acceso a mayores posibilidades de ahorro e inversión a través de nuevos créditos manejados de forma responsable como resultado del fortalecimiento de la cultura financiera que permite el uso efectivo de productos y servicios financieros.

Barajas et al. (2020) reconocen cómo la inclusión financiera tiene repercusiones positivas a nivel micro y macroeconómico considerando que una prestación eficiente de

productos y servicios financieros potencia el crecimiento económico y la estabilidad financiera a través del fomento de la inversión y el consumo.

En un contexto más amplio, Dircio (2021) indica que, la alineación de las prácticas financieras con los principios de equidad, estabilidad y sostenibilidad delineados por los ODS contribuye a la consecución de estos objetivos por la relación directa entre la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico. A través del avance de la inclusión financiera se potencia la capacidad de invertir, tomar decisiones informadas y gestionar adecuadamente los recursos financieros, lo que incrementa la resiliencia individual y empresarial, y favorece al progreso sostenible a nivel global. De ahí la necesidad de promoverla.

El Rol de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Inclusión Financiera

Objetivos, Valores y Principios del Cooperativismo

En su origen, el cooperativismo representó un movimiento económico y social en el que las cooperativas se establecieron como organizaciones o asociaciones gremiales con objetivos primordiales orientados a mejorar el bienestar de sus miembros. Entre los propósitos iniciales de estas entidades destacaban la creación de una caja de ahorro para facilitar créditos tanto a los socios como a sus familias, así como la provisión de recursos para hacer frente a situaciones de emergencia doméstica (H. de J. Jácome Estrella, 2021).

Las COACs se establecieron con objetivos fundamentales de autoayuda, autogestión y autorresponsabilidad compartida de sus miembros, siendo la autoayuda el principal indicador de desarrollo de estas entidades. Además, se identifican otros valores éticos específicos como la cooperación, democracia, honestidad, respeto, actitud receptiva, equidad, igualdad, solidaridad, responsabilidad social, copropiedad y compromiso (Alianza Cooperativa Internacional, 2016; H. de J. Jácome Estrella, 2021).

La práctica de estos valores se direcciona a través de siete principios del movimiento cooperativo incluidos en la Declaración sobre la Identidad Cooperativa adoptada por la

Alianza Cooperativa Internacional (2016), cuya adaptación al siglo XXI se realiza mediante las notas de orientación publicadas por el Comité de Principios de la ACI.

Tabla 3

Principios Cooperativos

Principio	Descripción
Membresía Abierta y Voluntaria	Las cooperativas son organizaciones abiertas a todos sin discriminación, donde cualquier persona puede unirse, usar los servicios y asumir responsabilidades de la afiliación.
Control Democrático de los Miembros	Las cooperativas son democráticas y están sujetas al control de sus miembros, quienes tienen la potestad de tomar decisiones y establecer políticas. Todos los representantes son responsables ante los socios, y cada miembro tiene derecho a un voto.
Participación Económica de los Miembros	Los miembros aportan equitativamente al capital y lo gestionan democráticamente. Los beneficios se destinan al desarrollo de la cooperativa, al beneficio de los socios o a apoyar actividades aprobadas.
Autonomía e Independencia	Las cooperativas son autónomas y gestionadas por sus miembros, manteniendo su independencia incluso en acuerdos con organizaciones externas o en la obtención de capital externo.
Educación, Entrenamiento e Información	Orientándose a un desarrollo efectivo, las cooperativas ofrecen educación y formación a sus miembros, representantes, directores y empleados, además informan al público sobre la cooperación y sus beneficios.
Cooperación entre Cooperativas	Las cooperativas fortalecen el movimiento cooperativo al trabajar de forma conjunta a nivel local, nacional, regional e internacional para servir efectivamente a sus miembros.
Compromiso con la Comunidad	Las políticas aprobadas por los miembros de las cooperativas constituyen la base de los esfuerzos por el desarrollo sostenible de sus comunidades.

Nota. Adaptado de “Notas de orientación para los principios cooperativos”, por el Comité de Principios de la Alianza Cooperativa Internacional, 2016 (<https://ica.coop/en/media/library/research-and-reviews/guidance-notes-cooperative-principles>).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como Actores Clave en la Promoción de la Inclusión Financiera

La promoción de la inclusión financiera es un objetivo central en el desarrollo de las microfinanzas y las finanzas populares y solidarias. Este concepto está alineado con las

"finanzas para el desarrollo" que, según Amartya Sen, buscan lograr que todos los miembros de la sociedad accedan a productos financieros que impulsen su bienestar personal y familiar, fomentando la creación de oportunidades justas y equitativas (Araque & Rivera, 2020).

En este contexto, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, integradas dentro del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), emergen como actores clave en la promoción de la inclusión financiera en Ecuador, especialmente para las poblaciones vulnerables, según indican Zabala et al. (2021). Históricamente, las COAC han operado en áreas limitadas geográficamente, lo que les ha permitido conocer detalladamente a sus socios y sus necesidades, así como las condiciones locales de los diversos sectores productivos. Además, este acercamiento les ha facilitado captar recursos financieros y reinvertirlos en iniciativas productivas a nivel local (Superintendencia de Bancos y Seguros, 1980, citado en Jácome Estrella, 2021).

Desde la perspectiva de Vaca-Enríquez et al. (2021), referidos en Jácome-Estrella et al. (2022), las COAC facilitan el proceso de inclusión financiera al ofertar productos y servicios financieros a grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad por las condiciones de pobreza que enfrentan o a la ubicación de sus hogares en zonas marginadas, generalmente en las áreas rurales del país.

A diferencia del sistema financiero tradicional, la proximidad física de las COAC con sus socios y clientes constituye una ventaja significativa que les permite brindar productos con mayor flexibilidad y una atención más focalizada en comunidades rurales, demostrando su compromiso con la inclusión económica y financiera a nivel local (Barzallo Buenaño, 2023; H. de J. Jácome Estrella, 2021).

Esta estrategia basada en la cercanía y accesibilidad marca una diferencia tangible en la vida de los segmentos poblacionales tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal. Además, el desempeño superior de estas entidades en términos de intermediación

financiera evidencia la eficacia de la economía social y solidaria en estos procesos (Barzallo Buenaño, 2023)

De acuerdo con Barzallo (2023), las COAC han incorporado el concepto de inclusión financiera como parte esencial de su filosofía y operaciones diarias, reconociendo la importancia de la educación financiera y la tecnología para promover la inclusión, especialmente entre grupos marginados. Su papel se percibe como vital para la inclusión financiera en Ecuador, ofreciendo una alternativa real y accesible para aquellos que antes veían lejana la posibilidad de acceder a productos y servicios financieros. El compromiso de las COAC con la innovación, la formación y la mejora continua refuerza su posición como agentes de cambio en el panorama financiero del país.

En contraste con la banca privada, las COAC se caracterizan por estar mejor integradas socialmente, priorizando las relaciones económicas y sociales sobre la maximización del beneficio económico. Este enfoque ha generado procesos de inclusión económica y financiera genuinos, con un alcance más profundo que las instituciones financieras convencionales (H. de J. Jácome Estrella, 2021).

No obstante, pese a que las COAC a través de sus principios, su historia y sus prácticas han demostrado ser una alternativa para la mitigación efectiva de los problemas de exclusión financiera, se reconoce la necesidad de profundizar estos procesos en ciertas áreas geográficas del país para lograr una inclusión económica y financiera verdadera, completa y genuina, el mejoramiento del bienestar y el desarrollo financiero (H. de J. Jácome Estrella, 2021).

Estrategias desarrolladas para la promoción de la inclusión financiera

Desarrollo de productos y servicios financieros inclusivos

El desarrollo de productos y servicios financieros inclusivos es una estrategia fundamental en el ámbito de la inclusión financiera, con múltiples facetas y consideraciones

clave que abordan las necesidades particulares de diversos segmentos de la población. En Ecuador, se observa una variedad de acciones dirigidas hacia este fin. Araque et al. (2019) destacan la relevancia de la educación, capacitación y asistencia técnica en temas financieros, así como la innovación tecnológica y la implementación de metodologías grupales de crédito. Estos esfuerzos se complementan con la creación de determinados productos y servicios financieros a precios accesibles y con un enfoque territorial adecuado para grupos que históricamente han enfrentado discriminación, falta de oportunidades y exclusión social, fortaleciendo así la cobertura y los servicios mediante alianzas y redes.

Sin embargo, la disponibilidad de productos financieros inclusivos no es suficiente para garantizar la efectividad de la inclusión financiera, especialmente en contextos donde las necesidades y condiciones económicas de la población objetivo pueden ser extremadamente variables. Por esto, Villarreal (2017) menciona la necesidad de diseñar productos financieros que se ajusten principalmente a las características de quienes carecen de recursos y residen en zonas marginadas. A su vez subraya la importancia de la flexibilidad en los productos financieros para adaptarse a la naturaleza cambiante de los ingresos y activos de las personas. Esta flexibilidad beneficia tanto a las instituciones financieras, al fortalecer su viabilidad operativa, como los clientes potenciales, al incrementar la probabilidad de repago, disminuir los riesgos de acceder al sistema financiero informal y fomentar inversiones rentables.

En este sentido, de acuerdo con Calderón et al. (2014), en el diseño de productos es necesario simplificar los procesos de apertura de cuentas y generar condiciones oportunas para las transacciones, así como de promover un tratamiento responsable que evite el endeudamiento excesivo y el uso inadecuado de los productos financieros. Esto implica la integración de servicios de educación financiera y la transparencia en la información, respaldados por contratos claros y comprensibles.

Sin embargo, según Fabara (2022), algunas cooperativas, especialmente del segmento uno, a menudo se ven inmersas en una competencia directa sin mantener un enfoque coherente con los principios cooperativos. Esta situación las conduce a diversificar su oferta de productos y servicios financieros de manera análoga a las instituciones bancarias privadas.

Aunque esta práctica puede conferirles cierta ventaja competitiva en términos de variedad y accesibilidad, en ocasiones puede desviarlas de su misión original de promover la inclusión financiera. Por lo cual, es crucial que estas cooperativas centren su atención en diseñar y ofrecer productos financieros que aborden las necesidades específicas de sus miembros y propicien el desarrollo de la comunidad. De esta manera, el desarrollo de productos y servicios financieros inclusivos no solo se convierte en una estrategia, sino en un compromiso genuino con los principios cooperativos y la verdadera misión de las COAC.

Canales de Distribución y Acceso a los Productos y Servicios Financieros

Hoy en día, el avance de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) abre un abanico de oportunidades para la creación de canales de distribución alternativos que permiten lograr una mayor inclusión financiera. Calderón et al. (2014) señalan la importancia de aprovechar estas tecnologías para desarrollar medios de acceso más eficientes y personalizados hacia los socios y clientes.

Villarreal (2017), Tram et al. (2023) y Ordoñez et al. (2020) coinciden en que la implementación de nuevas tecnologías financieras, como los corresponsales bancarios y las sucursales móviles, constituye una vía efectiva para ampliar la accesibilidad a los productos financieros. Estos modelos de negocios innovadores, impulsados por la transformación digital, no solo reducen los costos operativos, sino que también fomentan la bancarización, fortalecen las relaciones económicas y sociales, y facilitan la participación financiera y las transacciones, especialmente en países en desarrollo y áreas rurales con menor densidad poblacional.

Adicionalmente, desde la perspectiva Arner et al. (2020), la tecnología financiera contribuye al desarrollo sostenible mediante la digitalización de los servicios financieros. Esta transformación simplifica el acceso, a la vez que afianza la eficiencia y la transparencia, sentando así las bases para un crecimiento económico más equitativo y sostenible.

Educación Financiera para la Promoción de la Inclusión Financiera

La promoción de la inclusión financiera demanda estrategias integrales que no solo aborden la entrada al sistema financiero formal, sino también capaciten y concienticen a la población sobre el uso responsable de los productos financieros. En este contexto, la educación financiera se posiciona como un recurso fundamental. Araque et al. (2019) sostienen que esta herramienta es clave para promover el desarrollo de un proceso de decisión informado al capacitar de forma continua a los individuos en aspectos como la gestión del ahorro, crédito, riesgo, recursos y oportunidades financieras.

La relevancia de la educación financiera se fortalece al vincularla con el desarrollo humano, como señalan Geraldine et al. (2022). Esta conexión revela la necesidad de empoderar a los individuos con conocimientos y habilidades para gestionar sus finanzas de manera efectiva.

La falta de conocimientos financieros básicos en una parte significativa de la población es una realidad que obstaculiza la inclusión financiera, como evidencia la RFD (2022). La educación financiera se convierte así en una prioridad de política pública, siendo clave para mejorar la toma de decisiones financieras y fomentar actitudes y comportamientos responsables como el ahorro y la planificación para el futuro.

Grohmann et al. (2018) y Ozili (2021) aportan perspectivas adicionales al destacar el impacto positivo de la educación financiera en el uso de servicios financieros formales y su complementariedad con la tecnología y la infraestructura financiera en la búsqueda de resultados inclusivos. Además, Kumar & Pathak (2022) subrayan cómo una mayor

conciencia financiera conduce a una mayor inclusión financiera, destacando así el rol crucial de la educación en este proceso.

La propuesta de Villarreal (2017) de dos subestrategias dentro de la educación financiera proporciona un enfoque más detallado. La primera, centrada en concientizar sobre las ventajas de los productos y servicios financieros formales, y la segunda, orientada a proporcionar herramientas para la toma de decisiones financieras pertinentes. Esta dualidad muestra cómo la educación financiera contribuye a una inclusión financiera más amplia y efectiva al equipar a los individuos con las habilidades necesarias para participar de manera activa y responsable en el sistema financiero formal. No obstante, según el autor, diversos estudios muestran que una estrategia que abarate el costo de acceso y participación incrementa la inclusión financiera de manera más efectiva que “simplemente” ofrecer educación financiera.

Implementación de un Marco Regulatorio para la Promoción de la Inclusión Financiera

Araque et al. (2019) subrayan la importancia de implementar un marco regulatorio sólido que facilite el acceso equitativo a los productos y servicios financieros, reduciendo las asimetrías de información entre los usuarios y proveedores. Villarreal (2017) respalda esta necesidad de regulación efectiva, reconociendo que abordar los problemas de información asimétrica contribuye a salvaguardar la estabilidad del sistema financiero, especialmente en contextos donde ciertos segmentos de la población, como aquellos de bajos ingresos o situados en zonas rurales, enfrentan mayores barreras de acceso.

En el contexto socioeconómico de Ecuador, el Banco Mundial (2020) destaca un momento propicio para avanzar en el fortalecimiento del sistema financiero formal, gracias al creciente compromiso entre actores públicos y privados para generar reformas legales, institucionales y comerciales. Esta convergencia de intereses se materializa en la elaboración y aprobación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), respaldada por el

Banco Mundial, la OCDE y la CAF. La ENIF busca empoderar a los consumidores financieros, promover su integración al sistema financiero y mejorar su bienestar y calidad de vida mediante la protección al consumidor y programas de educación financiera que mejoren la comprensión de conceptos financieros (RFD, 2023).

La ENIF 2023-2027 representa el primer instrumento de ejecución de la Política Nacional de Inclusión Financiera en Ecuador, el cual resalta la importancia de acciones coordinadas entre el sector público y privado para afianzar la igualdad y la equidad fomentando la inclusión financiera, particularmente de los grupos de atención prioritaria, a través de áreas estratégicas (3 transversales y 5 de intervención) identificadas en la Figura 1 (JPRF, 2023). Esta política pública es el resultado de un esfuerzo articulado para expandir la infraestructura de pagos, la oferta de servicios financieros digitales y la infraestructura de crédito, además de apoyar el financiamiento a pequeñas y medianas empresas (BCE, 2021).

Figura 1

Áreas de Intervención y Áreas Transversales a la ENIF 2023-2027 de Ecuador



Nota. Adaptado de Resolución No. JPRF-P-2023-080 de 2023 [JPRF], por Banco Mundial/JPRF. Por la cual se aprueba y expide la Política Nacional de Inclusión Financiera. 25 de septiembre de 2023.

Este enfoque continuo en la inclusión financiera, respaldado por medidas regulatorias y estratégicas fortalece el sistema financiero y contribuye al desarrollo integral del país.

Panorama de la Inclusión Financiera en Ecuador

El panorama de la inclusión financiera en Ecuador refleja una realidad donde una parte de la población adulta permanece al margen del sistema financiero formal. Los datos del informe Global Findex 2021 revelan que aproximadamente el 36% de los adultos ecuatorianos aún no tienen acceso a servicios financieros formales, lo que subraya la urgencia de abordar las barreras estructurales y sociales que obstaculizan dicho acceso, especialmente para grupos vulnerables como mujeres, jóvenes, personas de bajos ingresos, con menor nivel educativo y desempleadas (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

Desde la perspectiva de la demanda, el uso de servicios financieros formales en Ecuador es limitado, con solo el 13% de los adultos ahorrando en instituciones financieras formales y un 23% accediendo a créditos de manera formal. Estas cifras contrastan con el hecho de que más del 29% de la población recurre a canales informales para satisfacer sus necesidades financieras (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Esta situación destaca la necesidad de fortalecer la oferta de servicios financieros formales y de fomentar una mayor educación financiera entre la población.

La preocupación por el bienestar financiero de los ecuatorianos es evidente, ya que más del 70% de los adultos carecen de la preparación financiera necesaria para hacer frente a situaciones económicas imprevistas. Además, el hecho de que el 42% estaría dispuesto a recurrir a familiares y amigos en caso de necesidad indica una preferencia por soluciones no financieras, relegando al sistema financiero y al ahorro a un segundo plano (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Estas tendencias resaltan la importancia de promover una cultura de ahorro y de fortalecer la capacidad de los ciudadanos para afrontar crisis financieras con autonomía.

Por el lado de la oferta, los datos proporcionados por el BCE indican que aún persisten obstáculos en términos de comprensión o acceso efectivo de productos y servicios financieros por una importante proporción de la población ecuatoriana en 2021. Aunque un

porcentaje significativo de adultos posee al menos un producto financiero (83%), la tasa de utilización activa es considerablemente menor (66%). Esto sugiere una brecha significativa en la utilización efectiva de los servicios financieros, especialmente en lo que respecta al acceso al crédito, donde solo el 30% de la población adulta tiene acceso (Araque, 2023).

En contraste, con una amplia base de socios y una red de más de 16.000 organizaciones, incluidas 488 cooperativas de ahorro y crédito, el SFPS ha logrado expandir y dinamizar su presencia en comunidades rurales y urbanas, con un enfoque particular en áreas con mayores índices de pobreza donde brinda servicios financieros variados, como aperturas de cuentas y solicitudes de préstamos, a través de 843 puntos de atención de los 4.371 con los que cuenta (SEPS, 2021).

Así, con una proporción significativa de los depósitos y una colocación superior a 1 en áreas con ruralidad y pobreza pronunciada (Tabla 4), se destaca su papel en la canalización de recursos hacia sectores históricamente desatendidos, donde tradicionalmente la presencia financiera puede ser limitada debido a diversas barreras.

Tabla 4

Intermediación Financiera por Niveles de Ruralidad y Pobreza de los Cantones

	Rango	Nro. Cantones	Captaciones (USD Millones)	Colocaciones (USD Millones)	Colocaciones Captaciones
Nivel de ruralidad	< 25%	18	1.989	2.224	112%
	25 - 49,9%	45	11.094	7.927	71%
	50% - 74,9%	84	3.060	3.150	103%
	≥ 75%	72	1.142	1.764	154%
	> 50%	156	4.202	4.914	117%
Nivel de pobreza	25 - 49,9%	11	11.153	7.536	68%
	50% - 74,9%	86	4.565	5.062	111%
	≥ 75%	127	1.567	2.467	157%
	> 50%	213	6.132	7.529	123%

Nota. Adaptado de “Informe Final de Rendición de Cuentas 2021”, por SEPS, 2021 (<https://bit.ly/3zpj5Gk>).

Pese a estos avances, persisten disparidades regionales en la eficacia y accesibilidad de los servicios financieros adecuados, especialmente en áreas rurales y cantones con altos niveles de pobreza. Esto enfatiza la necesidad de políticas específicas dirigidas a cerrar esta brecha y garantizar una inclusión financiera más equitativa y universal (SEPS, 2021).

Por otro lado, la distribución desigual del crédito (Tabla 5), con una participación mayoritaria de hombres, evidencia la necesidad de implementar medidas más efectivas para promover la inclusión financiera con perspectiva de género (SEPS, 2021).

Tabla 5

SFPS: Participación del Saldo de Depósitos y Cartera de Crédito por Rango Etario y Sexo

	Rango Etario	Depositantes	Participación del Saldo de Depósitos		Sujetos de Crédito	Participación en el Saldo de Cartera de Crédito	
Hombres	18 a 29 años			47,8%			61,5%
	30 a 39 años			46,9%			59,8%
	40 a 49 años	50,6%	47,4%	48,0%	56,5%	59,1%	60,3%
	50 a 65 años			53,2%			58,5%
	Mayor a 65 años			47,7%			58,3%
Mujeres	18 a 29 años			52,2%			38,5%
	30 a 39 años			53,1%			40,2%
	40 a 49 años	49,4%	52,6%	52,0%	43,4%	39,8%	39,7%
	50 a 65 años			46,8%			41,5%
	Mayor a 65 años			52,3%			41,7%

Nota. Adaptado de “Informe Final de Rendición de Cuentas 2021”, por SEPS, 2021 (<https://bit.ly/3zpj5Gk>).

Estas cifras contrastan con los esfuerzos realizados en educación financiera, como la capacitación de más de 846.000 socios, la emisión de normativas, la implementación de campañas nacionales y otras medidas para proteger los derechos de los usuarios financieros, con enfoque en la inclusión financiera con perspectiva de género (SEPS, 2021).

Aunque se han logrado progresos en inclusión, persiste la necesidad de abordar y cerrar las brechas regionales y de género con iniciativas que contribuyan a lograr un acceso equitativo a los servicios financieros formales, al desarrollo económico y al bienestar social.

Capítulo 2: Materiales y Métodos

Este capítulo expone la metodología utilizada en el proceso investigativo de las estrategias de inclusión financiera desarrolladas por la COAC Atuntaqui en los períodos 2021-2023. Para lograr una comprensión integral de dichas estrategias, se aplicó un enfoque y tipo de investigación, junto con métodos, técnicas e instrumentos que se describen a continuación.

Enfoque de Investigación

En el estudio de caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda., donde convergen múltiples actores con diversos roles y perspectivas, se adoptó un enfoque mixto que combina modelos de investigación cualitativos y cuantitativos para enriquecer la comprensión del objeto de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Este enfoque permitió integrar y discutir los datos cuantitativos y cualitativos recolectados, explorando no solo los procesos y experiencias de inclusión financiera desde la perspectiva de los participantes, sino también analizando datos numéricos sobre las variaciones en las carteras de crédito y los volúmenes de captación. Así, el enfoque mixto permitió una comprensión más completa de las estrategias implementadas por la cooperativa.

Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo. Este tipo de investigación permitió identificar la normativa interna para la inclusión financiera, evaluar la oferta de productos y servicios financieros de la cooperativa durante los períodos de estudio y examinar las características y el impacto de las estrategias de inclusión financiera en términos de acceso a los productos de captación y colocación.

La investigación descriptiva, enfocada en la descripción, documentación, análisis e interpretación de la naturaleza actual, estructura y procesos del fenómeno investigado (Monroy & Nava, 2018), facilitó la identificación de características distintivas y componentes

particulares del objeto de estudio, proporcionando una visión clara de las estrategias de inclusión financiera de la entidad cooperativa.

Método de Investigación

En este estudio de caso, se optó por la utilización de dos métodos de investigación: el método analítico y el método inductivo. Estos se constituyeron como pilares para la dirección y conducción de todas las actividades y técnicas investigativas (Guerrero Dávila, 2015).

Método Analítico

El método analítico se empleó para descomponer y examinar diversos componentes de las estrategias de inclusión financiera de la Cooperativa Atuntaqui. Esto incluyó la evaluación de la normativa interna, su alineación con la normativa externa, y el análisis de la oferta financiera para determinar su adaptabilidad a las necesidades de los socios y clientes. Además, se establecieron y analizaron las estrategias de inclusión financiera, tanto de productos y servicios financieros como de servicios no financieros, evaluando el impacto y alcance de estos últimos en términos de beneficiarios. Este método facilitó un análisis detallado de cada elemento constitutivo del objeto de estudio, permitiendo la identificación de áreas de mejora y proporcionando una base sólida para derivar conclusiones, como señala Baena (2017).

Método Inductivo

En el contexto de esta investigación, el método inductivo permitió construir una visión general de las estrategias de inclusión financiera de la cooperativa a partir de la información obtenida de entrevistas y documentos. Como menciona Baena (2017), la aplicación este método implicó un razonamiento que, a partir de datos específicos, llevó a conclusiones generales sobre la efectividad y el alcance de las iniciativas de inclusión financiera.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para operativizar los métodos de investigación, se emplearon tanto la investigación documental como la entrevista como técnicas para la recolección y análisis de datos.

Investigación Documental

La investigación documental facilitó la recopilación de información a través de la revisión del Estatuto Social y el Código de Ética y Comportamiento para comprender cómo estos guían las prácticas de inclusión financiera, así como informes de actividades, anuarios institucionales de la Cooperativa Atuntaqui, boletines financieros de la SEPS, publicaciones oficiales y artículos de investigación para construir una visión general de las estrategias de inclusión financiera y su efectividad. Estos recursos, conforme señala Guerrero (2015), fueron esenciales para fundamentar las teorías que respaldaron el análisis del objeto de estudio y sus procesos relacionados.

Entrevista

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas como técnica de investigación cualitativa. Mediante una guía de preguntas, se generó un diálogo con los miembros de la cooperativa involucrados en el proceso de inclusión financiera. Esto permitió obtener información detallada sobre sus experiencias, opiniones y percepciones directas respecto al desarrollo de estrategias de inclusión financiera, como indican Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018).

Preguntas de Investigación

- ¿La normativa interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. contribuye al fortalecimiento de la inclusión financiera de sus socios y clientes?
- ¿Los productos y servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. facilitan un acceso adecuado y equitativo a los servicios financieros para sus socios y clientes?

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 6

Matriz de Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Dimensiones	Técnicas de Investigación	Fuentes de Información
Identificar la normativa interna vigente de la COAC Atuntaqui Ltda., orientada a promover el fortalecimiento de la inclusión financiera de sus socios y clientes.	Normativa Interna	Lineamientos para la promoción de la inclusión financiera	Amparo en la normativa dispuesta por la SEPS Aplicación de lineamientos	Revisión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y anuarios institucionales • Estatuto Social • Código de Ética y Comportamiento
Determinar los productos y servicios financieros que ofrece la COAC Atuntaqui Ltda.	Productos y servicios financieros	Tipos de productos y servicios financieros	Adecuación a las necesidades de los socios y clientes Acceso a los productos y servicios financieros	Revisión documental Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y anuarios institucionales • Boletines Financieros del Segmento 1 de la SEPS • Analista de Negocios • Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera
Establecer las estrategias de inclusión financiera desarrolladas por la COAC Atuntaqui Ltda. en los períodos 2021-2023.	Estrategias de inclusión financiera	Estrategias comerciales implementadas Programas y proyectos de inclusión financiera: Servicios no financieros	Impacto y alcance de las estrategias	Revisión documental Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y anuarios institucionales • Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera

Participantes

La selección de participantes para la aplicación de instrumentos se fundamentó en criterios específicos directamente vinculados con los objetivos del estudio y la temática central abordada. Los participantes seleccionados fueron actores clave en la implementación y supervisión de las estrategias de inclusión financiera, proporcionando perspectivas valiosas sobre su impacto, alcance y áreas de mejora.

Tabla 7

Actores Internos

Nombre	Cargo
Ing. Marco Dávila	Analista de Negocios
Ing. Darwin Vásquez Revelo	Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera

Procedimiento y Análisis de Datos

El procedimiento de investigación se desarrolló en varias etapas, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral de las estrategias de inclusión financiera desarrolladas por la Cooperativa Atuntaqui. Para el análisis de datos cuantitativos, se recopiló información de los anuarios institucionales y los boletines financieros de la SEPS. Con un enfoque particular en la cartera de créditos y los depósitos de ahorros y a plazo fijo, se utilizó Microsoft Excel para organizar y procesar estos datos financieros, permitiendo calcular variaciones y analizar tendencias significativas. Este análisis estadístico proporcionó evidencia empírica sobre la efectividad de las estrategias de inclusión financiera.

En cuanto a los datos cualitativos, se aplicó un análisis de contenido a las entrevistas y documentos revisados, identificando temas y patrones recurrentes que reflejan la percepción y efectividad de las estrategias de inclusión financiera. Esta combinación de análisis cualitativo y cuantitativo proporcionó una visión integral de las estrategias de la COAC Atuntaqui, ofreciendo una base sólida para las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo 3: Resultados y Discusión

Este capítulo presenta los resultados del estudio de caso realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda., para analizar las estrategias de inclusión financiera desarrolladas en los períodos 2021-2023. El análisis se centra en la evaluación de datos cualitativos y cuantitativos recopilados a través de entrevistas y revisiones documentales, proporcionando una visión integral de las prácticas y políticas adoptadas por la cooperativa para fortalecer la cultura financiera de sus socios y garantizar un acceso y uso adecuado y equitativo de los productos y servicios financieros ofrecidos.

Antecedentes

Desde su fundación en 1963, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda., destacada en el Sistema Nacional Cooperativo de Ecuador, ha mantenido su compromiso con los principios fundamentales del cooperativismo, adaptándose a su evolución para abordar las transformaciones económicas, sociales y tecnológicas. En 61 años de trayectoria, la cooperativa ha logrado un crecimiento sostenible, evidenciado por diversas distinciones, incluida la prestigiosa calificación de riesgo "AA+", que consolida su posición como una de las cooperativas con mayor alcance, solidez, solvencia y seguridad de Ecuador (COAC Atuntaqui Ltda., s.f.-a).

La institución está sujeta al control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), segmento 1, desde 2012. A raíz de la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero, y la Ley de la Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa Atuntaqui ha experimentado un crecimiento notable, expandiendo su oferta de productos y servicios financieros y consolidando su liderazgo al proporcionar beneficios adicionales a más de 130.000 socios y clientes hasta diciembre de 2023 (BIM Ltd., 2021; COAC Atuntaqui Ltda., 2022, s.f.-b). Este crecimiento es un testimonio de la capacidad de la cooperativa para adaptarse a los cambios regulatorios y del entorno económico.

La creación de productos y servicios financieros innovadores, accesibles y oportunos es una muestra de la coherencia de la entidad con sus valores y principios, así como la materialización de su compromiso con la promoción de la inclusión financiera. En el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), este enfoque también refleja la alineación de la cooperativa con la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que contempla los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (COAC Atuntaqui Ltda., 2022).

Con 11 sucursales y agencias estratégicamente ubicadas en las provincias de Imbabura, Pichincha y Tungurahua, la cooperativa atiende particularmente a las comunidades tradicionalmente desatendidas, impulsando la construcción de una economía más sostenible y mejorando la calidad de vida, el bienestar y el desarrollo social y comunitario de sus grupos de interés mediante iniciativas educativas, culturales y ambientales gestionadas por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial (COAC Atuntaqui Ltda., 2022, 2023).

Filosofía Institucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda. se distingue por misión enfocada en el bienestar de sus grupos de interés y su compromiso con la mejora integral de la comunidad. Sus operaciones se basan en principios sólidos y una visión clara de sostenibilidad y desarrollo, donde cada acción y decisión se alinea con su filosofía institucional.

Tabla 8

Propósito, Misión y Visión

Propósito	Mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés agregando valor de forma sostenible.
Misión	Promovemos el bienestar de nuestros grupos de interés con una gestión sustentable, generando experiencias únicas.
Visión	Satisfacemos las necesidades financieras de nuestros grupos de interés con presencia a nivel nacional y un activo superior a 500 millones de dólares.

Nota. Tomado de “Anuario Institucional 2023”, por Cooperativa Atuntaqui, 2023 (<https://bit.ly/3yRe34Y>).

La cooperativa se rige por una serie de valores fundamentales que guían su modelo de gestión, enfocado no solo en satisfacer las necesidades financieras de sus miembros, sino también en contribuir al crecimiento socioeconómico de las comunidades donde opera.

Tabla 9

Principios y Valores Institucionales

Valores	Descripción
Disfruta el viaje	Tener claro el camino sin pausa, pero sin prisa con el objetivo en mente.
Transparencia	Claridad en la información brindada a nuestros grupos de interés.
Liderazgo	Motivar a los demás a trabajar en equipo y dejar huella.
Trabajo en equipo	Se basa en la confianza, esfuerzo, pasión y apoyo.
Empoderamiento	Brindar autoridad a los colaboradores para tomar decisiones, impulsando cambios positivos.
Espíritu ganador	Generar estrategias sostenibles que generen experiencias únicas y demuestren voluntad por alcanzar objetivos.
Sostenibilidad	Operamos comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés que, en conjunto, agregan valor económico, social y ambiental.

Nota. Tomado de “Anuario Institucional 2023”, por Cooperativa Atuntaqui, 2023 (<https://bit.ly/3yRe34Y>).

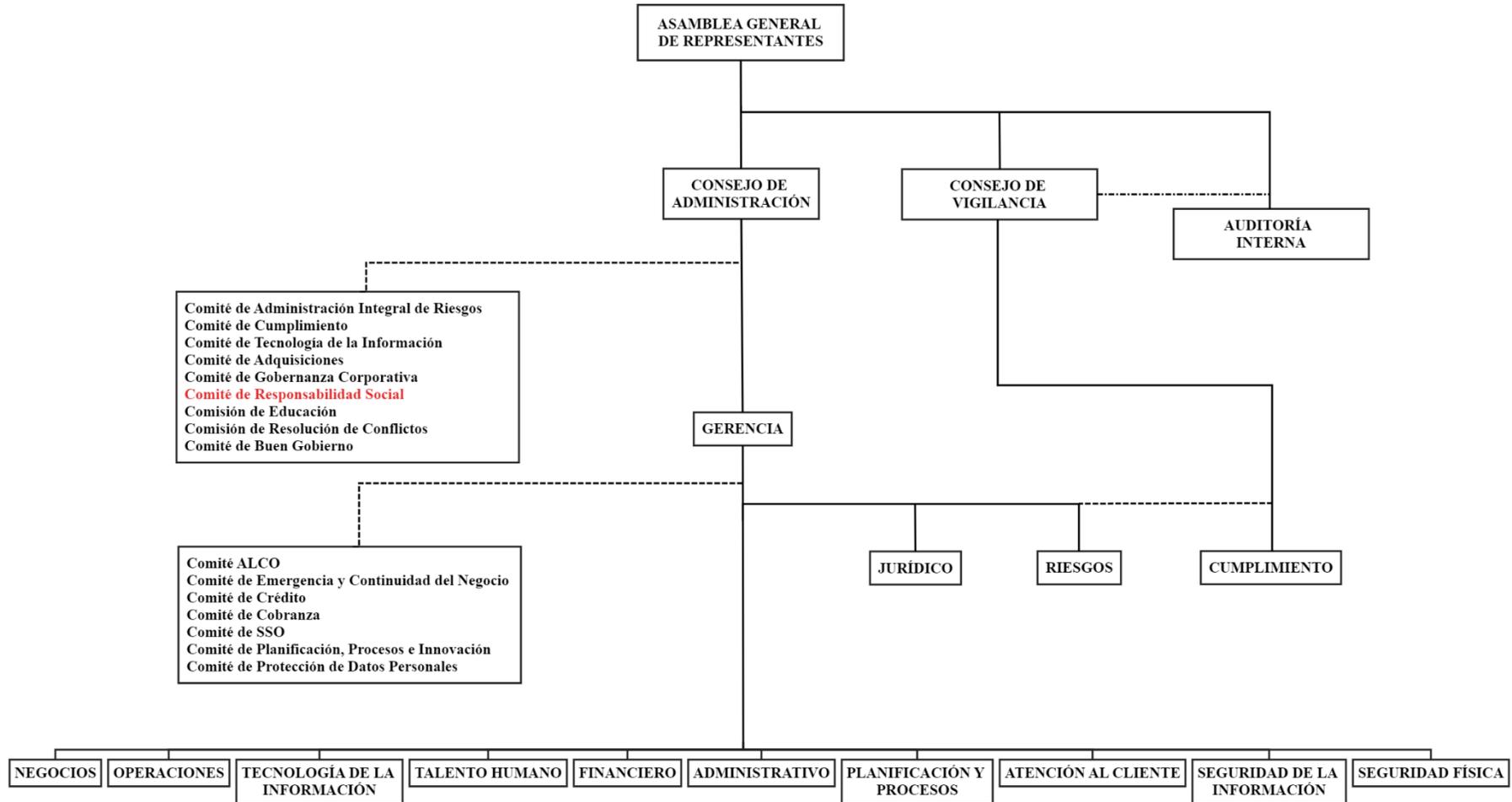
Estructura Organizacional

La Cooperativa Atuntaqui ha establecido un sólido sistema de gobierno corporativo que define la estructura y el funcionamiento de su administración. Este sistema proporciona una base firme para la toma de decisiones y la gestión de la cooperativa, garantizando la transparencia al fijar mecanismos que protejan los derechos de los socios. Asimismo, establece los derechos y responsabilidades de los administradores para que actúen según los intereses de la entidad en su conjunto (COAC Atuntaqui Ltda., s.f.-c).

La estructura organizacional de la cooperativa, diseñada en conformidad con la Ley de Economía Popular y Solidaria, incluye diferentes instancias para la dirección y supervisión de las operaciones y estrategias de la cooperativa (COAC Atuntaqui Ltda., s.f.-c). Estas instancias orientan el cumplimiento de sus objetivos sociales, incluyendo el fomento de la inclusión financiera entre sus socios y clientes, como parte de su responsabilidad social.

Figura 2

Estructura Organizacional de la COAC Atuntaqui donde se Visualiza el Comité Responsable de la Inclusión Financiera



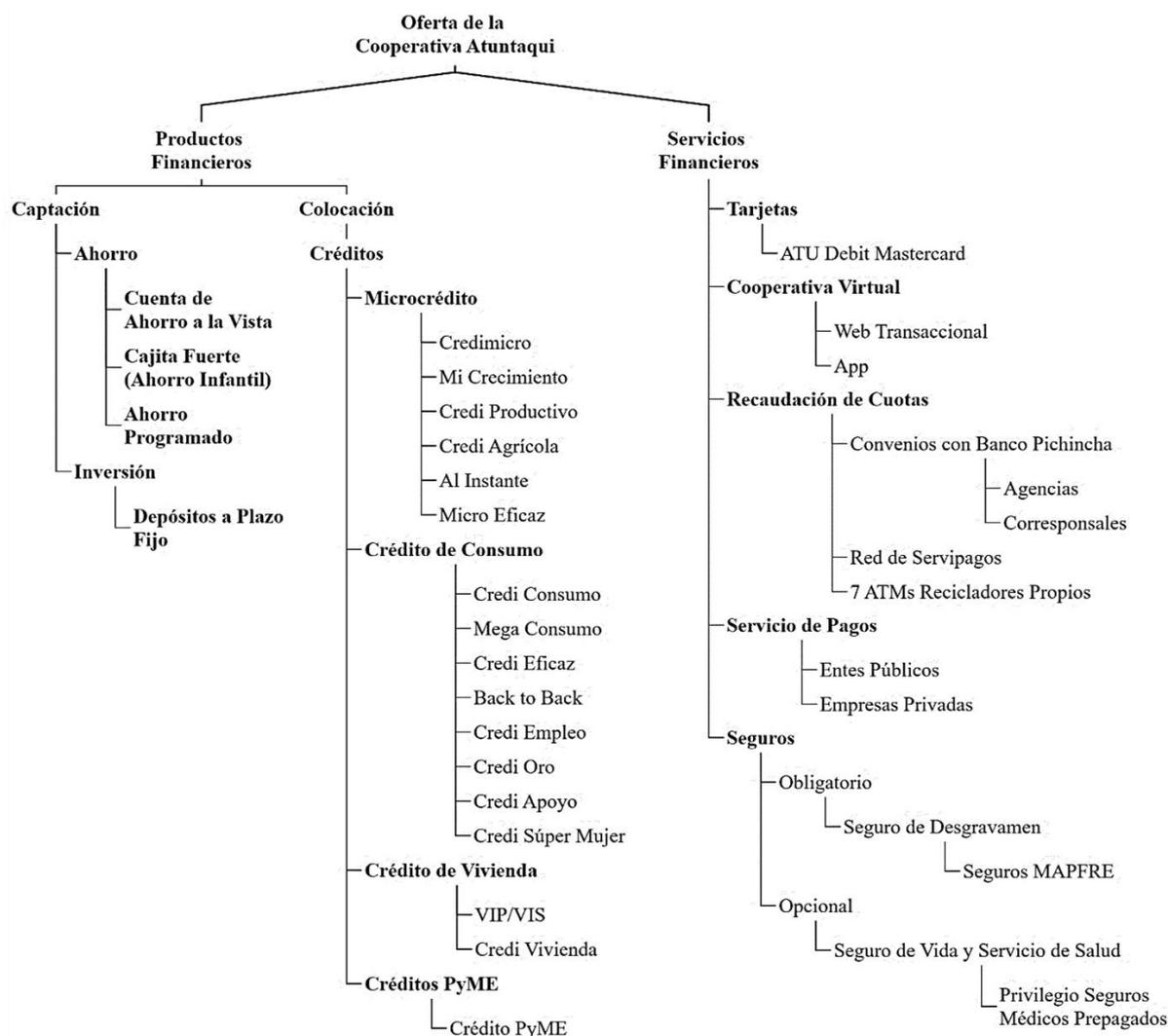
Nota. Adaptado de “Gobierno Corporativo”, por Cooperativa Atuntaqui, s.f.-c, (<https://bit.ly/3X98itB>).

Portafolio de Productos y Servicios Financieros de la Cooperativa Atuntaqui

El portafolio diversificado de la Cooperativa Atuntaqui refleja su compromiso con atender las diversas necesidades financieras de sus socios y clientes. Para lograr esto, la entidad desarrolla estudios de mercado de acuerdo con sus políticas, manuales y procedimientos institucionales. Estos procesos están diseñados para garantizar la adaptación, diversificación y comercialización justa, responsable y transparente de productos y servicios financieros, con un enfoque prioritario en la protección de los derechos de los usuarios financieros (Código de ética y comportamiento, 2022).

Figura 3

Productos y Servicios Financieros Ofertados por la Cooperativa Atuntaqui



Nota. Adaptado “Rating Social y Ambiental COAC Atuntaqui”, por MFR, 2023.

Normativa Interna de la Cooperativa Atuntaqui para la Inclusión Financiera

La normativa interna de la Cooperativa Atuntaqui se ajusta a las Resoluciones No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, No. SEPS-IGT-IGS-INSESF-2020-017 y No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEPS-2021-001, junto con sus reformas y demás regulaciones conexas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. A continuación, se presenta un resumen de la base normativa que apoya las iniciativas de inclusión financiera de la institución.

Tabla 10

Normativa Interna de la Cooperativa Atuntaqui para la Inclusión Financiera

Normativa Interna	Artículo	Descripción	Amparo en normativa dispuesta por la SEPS		Observaciones de la implementación práctica
			Sí	No	
Estatuto Social	Art. 3	La cooperativa debe actuar como intermediaria financiera, respetando los principios de ayuda mutua y la equidad, y mostrando compromiso social hacia sus socios al ofrecer servicios accesibles y justos.	X		
Estatuto Social	Art. 4	La cooperativa puede utilizar sucursales físicas y plataformas digitales para ofrecer sus servicios, asegurando el cumplimiento de regulaciones.	X		Oportunidad para medir la satisfacción de los socios con los distintos canales de atención.
Estatuto Social	Art. 5	La cooperativa debe promover una membresía abierta a cualquier persona con capacidad de ahorro, y fomentar la educación financiera y el compromiso con el desarrollo de la comunidad en general.	X		

Normativa Interna	Artículo	Descripción	Amparo en normativa dispuesta por la SEPS		Observaciones de la implementación práctica
			Sí	No	
Estatuto Social	Art. 6	En la cooperativa, cualquier persona que pueda y quiera ahorrar puede convertirse en socio, eliminando barreras para la inclusión financiera.	X		
Estatuto Social	Art. 7	Los socios deben participar en programas de educación financiera y tienen el derecho a recibir servicios y beneficios de manera igualitaria.	X		Las iniciativas educativas tienen un alcance limitado entre socios y clientes.
Estatuto Social	Disposición General Tercera	La cooperativa debe fomentar la inclusión activa de jóvenes, tanto en zonas urbanas como rurales, para promover su desarrollo financiero.	X		
Código de Ética y Comportamiento	Art. 11	En la Cooperativa, todos los socios y clientes deben ser tratados de manera justa y sin discriminación, con cordialidad y respeto.	X		Se pueden aplicar cuestionarios para conocer la opinión de los usuarios sobre el trato recibido.
Código de Ética y Comportamiento	Art. 13	La cooperativa debe ofrecer productos y servicios financieros de forma honesta y transparente, atendiendo adecuadamente las necesidades de los socios y clientes.	X		
Código de Ética y Comportamiento	Art. 54	La cooperativa se compromete a mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes mediante proyectos sostenibles que beneficien a la comunidad y al medio ambiente.	X		La entidad no ofrece productos y servicios verdes, pero fomenta prácticas ambientales entre colaboradores y socios.

Normativa Interna	Artículo	Descripción	Amparo en normativa dispuesta por la SEPS		Observaciones de la implementación práctica
			Sí	No	
Código de Ética y Comportamiento	Art. 55	La cooperativa debe promover la inclusión financiera con ética y transparencia, asegurando acceso equitativo a sus productos y servicios, y considerando factores socioeconómicos y ambientales.	X		Los servicios no financieros, como educación financiera y jornadas médicas y solidarias, tienen un alcance limitado.
			10	0	

Nota. Adaptado de “Código de Ética y Comportamiento”, Acta Nro. CAD-2022-12 GGC-REG-CO-ECO 18, por Cooperativa Atuntaqui, 2022 (<https://bit.ly/4bZ3ieK>), y “Estatuto Social, Resolución Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2021-00004 23, por Cooperativa Atuntaqui, 2021 (<https://bit.ly/46gAHAA>).

Aunque se han identificado áreas de mejora en la implementación práctica de determinados lineamientos, la normativa interna de la Cooperativa Atuntaqui, en general, apoya y regula iniciativas para eliminar barreras y ampliar el acceso a productos y servicios financieros y no financieros a través de canales físicos y digitales. Esto permite que socios y clientes se beneficien de una oferta adaptada a sus necesidades. En consonancia con el artículo 13 de su Código de Ética, la cooperativa garantiza que la comercialización de sus productos y servicios se realice de manera justa, honesta, respetuosa y transparente en cada fase, siempre observando los derechos de los usuarios financieros, especialmente aquellos provenientes de sectores marginados, para que puedan alcanzar el empoderamiento económico, promoviendo así un desarrollo económico inclusivo y sostenible. De este modo, la estructura regulatoria de la entidad muestra un enfoque integral que busca fomentar la equidad, la transparencia y la responsabilidad social.

Desarrollo de Fuentes de Información Primarias

Entrevista Dirigida al Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera de la Cooperativa Atuntaqui

Tabla 11

Datos Técnicos de la Entrevista Aplicada al Técnico de Responsabilidad Social

Objetivo	Recopilar información sobre las estrategias desarrolladas por la Cooperativa Atuntaqui para la promoción de la inclusión financiera y el fortalecimiento de la cultura financiera de sus socios y clientes.
Entrevistado	Ing. Darwin Vásquez Revelo
Cargo	Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera
Fecha	05 de junio de 2024
Canal	Presencial
Lugar	Cooperativa Atuntaqui, Sucursal Ibarra, calles Olmedo 1194 y Pérez Guerrero
Duración	30 minutos (10:30 a.m. - 11:00 a.m.)

1. A fin de validar, comprender y comprometerse con la satisfacción justa de los intereses de los socios y clientes, ¿cuáles son los mecanismos que han contribuido significativamente para obtener una retroalimentación directa de los usuarios de la cooperativa?

Gracias a la Universidad Técnica del Norte por tomar en cuenta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui. Respondiendo a la pregunta, me interesa mucho la parte que se menciona sobre comprometerse. La Cooperativa Atuntaqui, dentro de su propósito institucional, que es mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés de forma sustentable, está comprometida con la sociedad a fin de brindar apoyo, asesoría y direccionamiento para justamente mejorar la calidad de vida.

En ese sentido, nosotros como institución hemos identificado, a través de grupos focales y grupos sociales con estos grupos de interés, justamente las necesidades y expectativas que nuestros socios/clientes podrían tener a fin de la cooperativa. Aparte de los productos y servicios financieros que la institución pueda brindar a la sociedad, nosotros

incorporamos, y gracias al Focus Group, escuelas de capacitación a nivel de socios que se ata a fin de una escuela de capacitación de educación financiera que promueve el fortalecimiento de los negocios comerciales de nuestros socios/clientes.

¿Qué quiero decir con esto? Que, por ejemplo, un socio que tenga un restaurante, un socio que tenga una tienda de abastos, una zapatería, una papelería, por tomar ejemplos, con nuestra escuela de capacitación, nuestros socios van mejorando progresivamente sus ventas. ¿Y de qué forma? Nosotros capacitamos de manera gratuita y de manera virtual a estos grupos de personas, a estos grupos socios, mejores socios en el ámbito del microcrédito, y mejoramos en las características del curso que son en marketing, en uso de redes sociales, en contabilidad básica, en neuromarketing, y negocios con propuestas de valor. Estos temas se van enfocando en un lenguaje atractivo y de fácil comprender por los usuarios para que, dentro de un periodo de tres a cinco meses, nuestro socio vaya mejorando la capacidad de venta y su negocio.

Estos cursos son programados. Como primera escuela, lo tuvimos a finales del 2023 y ha brindado éxito en la población. De esa manera, nosotros vamos alimentando el comprender primero y comprometer a nuestros grupos de interés en la Cooperativa Atuntaqui (00:00:19).

2. Con lo identificado a través de dichos mecanismos, ¿qué medidas se han tomado para adaptarse a los cambios en los intereses y expectativas de los socios y clientes?

Las medidas que hemos adoptado precisamente son, como lo comenté, escuchar al socio, escuchar al cliente, saber identificar de qué manera podemos nosotros como institución de intermediación financiera aportar a la sociedad y aquí viene el tema también de inclusión financiera. Necesitamos nosotros ser incluyentes con la sociedad, necesitamos ser como Cooperativa Atuntaqui y participar en todo campo progresivo de la sociedad justamente (00:03:38).

3. ¿Los requerimientos de los usuarios se han integrado en el diseño productos y servicios financieros, y en el desarrollo de programas y proyectos de la cooperativa?

Sí, definitivamente. Al escuchar al cliente, nosotros hemos emprendido campañas médicas gratuitas, que nos ha ido muy bien trabajando en zonas vulnerables. Hemos también emprendido la escuela de capacitación que le mencioné, la escuela de educación financiera. Vamos brindando también apoyo financiero económico a nuestros socios, la entrega obviamente de nuestros productos y servicios como crédito a nuestros socios, crédito de consumo, microcrédito de vivienda, y los productos de captación.

Buscamos siempre que nuestros clientes/socios ahorren en la Cooperativa Atuntaqui. Nuestro producto "Ahorro Programado" sirve para cumplir los sueños de nuestros socios. ¿Y de qué forma? Primero educando a este socio a que vaya ahorrando mes a mes para que, en un tiempo determinado, en concordancia entre el socio y la cooperativa, pueda tener un saldo de capital que le permita cubrir alguna necesidad primordial que el socio se haya planificado o planteado (00:04:21).

4. Con el propósito de garantizar un acceso equitativo a los productos y servicios financieros que ofertan, ¿cuáles estrategias han contribuido de manera significativa a acelerar el proceso de inclusión financiera?

Más allá de que la inclusión financiera es un enfoque que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en general, la Cooperativa Atuntaqui siempre ha buscado primero fortalecerse como institución y fortalecer en la medida en que el socio o el cliente pueda ingresar a la cooperativa sin ningún problema, sin ninguna especie de barrera que pueda obstruir o bloquear a que el socio o cliente pueda participar en la institución.

Indudablemente, después nosotros realizamos el análisis respectivo, porque es el dinero, son los recursos económicos de todos los socios que se unen en la cooperativa a fin de favorecer un requerimiento de un socio particular a través del crédito. Entonces, nosotros con

nuestra Fábrica de Crédito realizamos una evaluación como segunda parte para identificar beneficios y posibles desventajas que pueda tener el usuario financiero al momento de obtener su crédito.

De esa manera, nosotros vamos controlando indudablemente el factor de la morosidad, el factor de que esa morosidad o ese indicador no suba y salga de nuestros niveles de control (00:05:51).

5. Con el desarrollo de estas estrategias, ¿qué resultados se han obtenido especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad?

En situación de vulnerabilidad, hablamos de jóvenes, mujeres, mujeres cabeza de hogar, ¿no es cierto? Nosotros, como Cooperativa Atuntaqui, hemos emprendido, hemos participado adecuadamente con estrategias comerciales y de negocios a fin de entregar o poder entregar estos productos y servicios a todo este canal de personas en situación de vulnerabilidad.

¿Y de qué manera? Por ejemplo, a mujeres cabeza de hogar, hemos permitido a través de nuestra normativa poder entregar créditos directos a este segmento. Incluso hemos encontrado dentro de nuestro Core Financiero, nuestra base de datos, mujeres con capacidad económica adecuada en las que hemos permitido, sin la firma de su cónyuge, puedan solicitar créditos al instante con la institución. Eso quiere decir que de esa manera nosotros trabajamos siempre con el enfoque de buscar un acercamiento, una atención más que acercamiento al sector de la vulnerabilidad (00:07:34).

6. En el marco del compromiso de la cooperativa para mejorar la calidad de vida de la comunidad, ¿cuáles son los programas y proyectos que la entidad ha llevado a cabo?

Hemos llevado a cabo, como bien señala nuestro propósito institucional, que justamente se ata a la pregunta. El propósito menciona mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés de manera sostenible. ¿Y cómo mejoramos la calidad de vida? Entregando

perfecta la información respecto al crédito que esta persona puede obtener para que no caiga en una línea de sobreendeudamiento o morosidad.

La otra parte es que, con nuestra escuela de educación financiera, promovemos que el socio pueda participar dentro del programa de ahorro programado para adquirir un bien o servicio en un futuro en el que este socio se plantee.

Y, por tercera parte, nosotros incursionamos de manera gratuita en las brigadas médicas, jornadas que participamos en zonas urbanas y, más que todo, en zonas vulnerables que son el sector rural. De forma gratuita participamos con medicina general, odontología, ginecología y pediatría. Son atenciones ambulatorias, atenciones de emergencia ambulatoria, que nosotros únicamente queremos es que, con la sociedad, ellos tengan conciencia de que deben tener una muy buena o buen estado de salud, de preocuparse en su estado de salud justamente para poder desempeñar actividades económicas que ayuden al país a seguir creciendo como comunidad y como economía también (00:08:59).

7. En cuanto a la promoción de la educación financiera, considerando que la SEPS enfatiza la necesidad de transmitir la información de manera efectiva, teniendo en cuenta el público objetivo, el lenguaje y la calidad para abordar el contenido, ¿la cooperativa identifica las necesidades particulares de los distintos segmentos de socios y clientes para, con base a estos requerimientos, adaptar las temáticas y estrategias de los programas de educación financiera para diferentes grupos objetivos?

Efectivamente, la SEPS, que es el organismo de control, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro de la normativa de control sobre los principios y lineamientos de educación financiera, en su artículo 7 habla sobre la planificación, seguimiento y evaluación de iniciativas o programas de educación financiera. Dentro de ese marco, nosotros hemos establecido o diseñado nuestra planificación que fue conocida a nivel

de la Comisión Especial de Educación y después hasta el Consejo de Administración para nosotros promover a nivel de nuestros socios/clientes el programa de educación financiera.

Este programa tiene como objetivo el proporcionar a los socios las herramientas y conocimientos necesarios para gestionar de manera efectiva las finanzas personales, promoviendo así la estabilidad financiera y el desarrollo económico de los miembros.

Buscamos siempre, dentro de este desarrollo de educación financiera, el cambio de actitud, el cambio de comportamiento en este grupo objetivo y buscamos siempre realizar impactos dentro de esta sociedad. ¿De qué manera impactamos? Obviamente, realizando inicialmente un diagnóstico, ¿no es cierto? Cada año nosotros vamos estableciendo un diagnóstico en educación financiera que me permite entender cómo nuestra población objetivo va aprendiendo en la educación financiera, si vamos tomando atención en ellos o no.

Y, dentro de ese marco de educación financiera, vamos nosotros priorizando temas, vamos priorizando conocimientos sobre educación financiera netamente. Por ejemplo, en este 2024 hemos trazado los objetivos para también dar charlas sobre cómo funciona un seguro de asistencia médica, cómo funciona un seguro de vida, cómo se calculan los intereses del ahorro y del crédito, y cómo se calcula la cuota de un crédito. ¿Por qué? Porque esto está siendo no observado; hemos identificado a través del diagnóstico que esto no está siendo plenamente conocido por la sociedad en general.

Entonces, de nuestra parte, estamos totalmente enfocándonos siempre en que el socio pueda identificar y conocer estos parámetros para, a su vez, tener una sana cultura financiera, una sana cultura financiera (00:10:55).

8. ¿Cuáles son los avances y logros más significativos que se han alcanzado a través de las iniciativas, programas y proyectos de educación financiera desarrollados por la cooperativa?

Bueno, a nivel de la gerencia general de la Cooperativa Atuntaqui, ingeniero Alejandro Pazmiño, y de la Comisión Especial de Educación de quienes conforman, nosotros hemos diseñado un ciclo de aprendizaje interesante a nivel de la Cooperativa Atuntaqui que ha ayudado a la sociedad a comprender y entender el proceso de educación financiera.

Este ciclo de aprendizaje consiste en reunirnos de manera presencial con el grupo de interés de cualquier edad y de cualquier línea de actividad económica. Nosotros trabajamos en educación financiera y, obviamente, vamos separando estos niveles por edad. Por ejemplo, de 16 hasta los 20 años o 18 años el primer grupo, desde los 20 años hasta los 35 el segundo grupo, y el tercer grupo desde los 35 hasta los 55 años de edad, considerando un cuarto grupo a adultos mayores que vienen a ser desde los 55 años en adelante.

Dentro de esos grupos, nosotros vamos emprendiendo capacitaciones en educación financiera. Hablaba del ciclo de aprendizaje, entonces nos reunimos de manera presencial por un periodo de una hora o 45 minutos, indicamos todos los tips generales sobre la educación financiera, sobre tips para no sobreendeudarse y después les invitamos a que sean parte, este mismo grupo, de conocer nuestra plataforma de educación financiera virtual.

Una vez generado todo ese ciclo de aprendizaje, que consiste en 24 horas de capacitación, el socio o el cliente podrá obtener su certificado de aprendizaje con el cual justamente certifica que la persona ha recibido educación financiera con la cooperativa (00:14:08).

9. ¿Cómo se ha llevado a cabo el seguimiento de las iniciativas, programas y proyectos de educación financiera desarrollados para asegurar que contribuyan efectivamente al fortalecimiento de la cultura financiera?

Sí, a lo largo de estos años nosotros hemos activado perfectamente nuestro accionar en educación financiera. Hemos participado, por ejemplo, dentro de los programas de Global Money Week, se les conoce como la semana del dinero.

En este Global Money Week, nosotros participamos como Cooperativa Atuntaqui en apoyo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en distintas unidades educativas de la provincia de Imbabura. Este 2023 hemos generado atención o espacio en tres unidades educativas, dando una capacitación a cerca de 2.000 estudiantes, 2.000 personas que han sido capacitadas durante este Global Money Week a nivel de 2023. Nos ha ido muy bien porque los estudiantes de estas unidades educativas han aprendido el esquema de educación financiera y hemos impulsado a que pongan en práctica día a día los tips que nosotros hemos entregado.

¿Y cómo hacemos el seguimiento? Realizamos una prueba inicial para identificar los conocimientos que puedan tener y, después de dar o realizar el ciclo de aprendizaje, hemos realizado una evaluación final para, asimismo, identificar los conocimientos adquiridos. De eso, hemos nosotros revisado nuestra base de datos y, por ejemplo, hemos participado con una misma unidad educativa que es aquí en la ciudad de Ibarra, la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Con ellos hemos participado en tres años consecutivos en educación financiera y eso quiere decir que aquellos estudiantes que inicialmente estuvieron en un primer año de bachillerato y, después de tres periodos, que están en tercero de bachillerato, hemos visto la evolución en ellos.

Se han dedicado a ahorrar no sólo dinero, sino a ahorrar, por ejemplo, en el consumo del agua, el consumo de la luz eléctrica, el uso del papel, y esas prácticas nos han entregados a nosotros, nos han demostrado y nos sentimos satisfechos porque vemos que, como proyecto de educación financiera que nació en la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, ha surtido efecto durante un periodo de tres años por tomar el ejemplo. De esa manera nosotros vamos también evaluando.

Hemos participado en el Mercado Mayorista con los comerciantes del Mercado Mayorista de la ciudad de Ibarra con capacitación, asimismo con la Asociación de Mujeres

Warmikuna de la ciudad de Ibarra, el Sindicato de Choferes Profesionales de Imbabura, la Federación de Organizaciones Comunitarias de Imbabura (FOCI), Unidades Educativas Los Álamos, Los Arrayanes y otras unidades educativas que se han sumado a este proyecto de la Cooperativa Atuntaqui con enfoque de educación financiera.

Como mencioné, durante el 2023 exactamente se han dado de capacitación 2.129 participantes en modalidad presencial y en modalidad virtual 1.704. Nuestro rango comprometido en educación financiera fue de 16 a 50 años de edad en todos los cantones de la provincia de Imbabura (00:16:23).

10. Al realizar el seguimiento, ¿podría decir que se han observado cambios en los comportamientos financieros de los socios y clientes y de las personas a las que se han dirigido estos programas?

Por supuesto, y si queremos eso hablando en términos de estudiantes de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre de la ciudad de Ibarra, y si hablamos en términos de los socios o de los clientes, también podemos dar fe en ese sentido. ¿Por qué? Porque tenemos una tasa de morosidad controlada y baja a nivel del Sistema Financiero Nacional.

Incluso, contamos también con que nuestros socios que han permanecido con la institución durante 5, 7 o 10 años han incursionado en sus negocios, ¿no es cierto? Obteniendo con la Cooperativa Atuntaqui inicialmente un crédito de 7 mil, por ejemplo, después de un periodo de 3 años han solicitado un nuevo crédito ya no de 7 mil, sino de 10 mil o de 12 mil. ¿Y eso qué quiere decir? Que su negocio va creciendo, va prosperando, va mejorando.

Si bien es cierto, ellos pudieron sí o no haber tenido una capacitación en educación financiera con la Cooperativa Atuntaqui, pero definitivamente dentro de nuestro proceso de la medición, de la inspección y revisión de la información, vamos incursionando tips de educación financiera. Obviamente no llegamos con el cartel al socio y decimos vamos a darle

educación financiera, sino que, dentro del conversatorio, dentro del diálogo, dentro del asesoramiento que damos a nuestros socios, vamos implementando tips de educación financiera a fin de que el socio tome conciencia primero y segundo, pueda ahorrar y gastar de manera inteligente (00:20:16).

11. En el desarrollo de los programas, ¿se ha implementado algún mecanismo de retroalimentación por parte de los participantes para, con base a la retroalimentación recibida, hacer mejoras en los programas de educación financiera?

La gestión de la calidad en la mejora continua siempre es fundamental en estos procesos. Nosotros aplaudimos siempre que el socio nos indique recomendaciones y nos señale recomendaciones a mejoras. También existen individualmente mejoras que realizar a nuestro proceso, de eso hemos participado en los Focus Group.

Inicialmente no teníamos la escuela de capacitación a nivel de socios; hoy ya la tenemos y les ha encantado a los socios ser parte de aquello que, por ejemplo, ya tenemos una lista de espera de socios que quieren que se abra la segunda edición de la escuela de capacitación para ellos también formar parte.

¿Y por qué nosotros lo hacemos? Porque el nivel de seguimiento que después participamos con los socios incluye contactarles a los socios que participaron, identificar si sus ventas han crecido o si sus ventas se mantienen y realizar de esa manera mejoras, tal vez en la metodología de enseñanza de la escuela de capacitación o a su vez entrar ya a más detalle, revisando sus estados económicos y financieros del negocio para identificar dónde existe ese gasto no inteligente que podría ocasionar posiblemente el no crecimiento de las ganancias a nivel del negocio del socio (00:22:19).

12. Para disminuir la brecha de género en el país, la SEPS enfatiza en la importancia de orientar los programas de educación financiera a todos los grupos etarios, desde un

enfoque de inclusión financiera a los grupos vulnerables, especialmente en las mujeres. Al respecto, ¿la cooperativa ha impulsado estrategias sobre educación financiera focalizadas en la participación de este segmento?

La normativa de la SEPS señala que tenemos que ser inclusivos. Hay una política general que habla de la inclusión financiera, resuelta en el 2023, a finales de 2023. En ese sentido, la Cooperativa Atuntaqui siempre promueve la participación de todo género, tanto de mujeres como del género masculino.

Indudablemente, esto es como reflexión. Dentro de las jornadas de capacitación de educación financiera, la participación del género femenino es más alta: entre el 63% de los capacitados son mujeres, frente a los hombres. Nosotros siempre vamos trabajando en función de la inclusión financiera y de proveer más herramientas funcionales, entre productos y servicios financieros, para nuestros socios y clientes (00:24:05).

13. En la experiencia de la Cooperativa Atuntaqui, ¿qué desafíos se han identificado en la implementación de las estrategias, programas y proyectos de inclusión financiera?

Cada año nosotros tenemos desafíos interesantes. Siempre, insisto, el escuchar a nuestros clientes es lo fundamental para, de esa manera, establecer y orientar estrategias que aporten a las comunidades.

Dentro de la experiencia de la Cooperativa Atuntaqui, con 61 años de vida institucional, nosotros somos prioritarios. Primero pensamos en el socio y el cliente, después en el recurso humano que trabaja dentro de la institución y, después, en el trabajo para las comunidades.

Nos ha ido excelentemente bien. Hemos sido referentes a nivel provincial y, desde luego, ya en este 2024, con la apertura de las oficinas en Manta, en la ciudad de Ambato el año anterior y en Cayambe también, vamos diversificando nuestros servicios a lo largo del Ecuador y eso es importante porque desde allí también se forma la especie de la inclusión

financiera, no solo en incluir a la sociedad hacia nosotros, sino nosotros incluirnos dentro de ese territorio llamado sociedad (00:25:30).

14. En el marco del desarrollo de procesos y mecanismos de fortalecimiento de la inclusión financiera, ¿la cooperativa ha obtenido certificaciones o reconocimientos en materia de inclusión financiera?

En el marco de la Cooperativa Atuntaqui y de la inclusión financiera, hemos recibido reconocimientos, sí, a nivel nacional. Esos reconocimientos están publicados dentro de nuestra página web para que la sociedad en general los conozca. También hemos participado a través de un reconocimiento llamado Empresa Inclusiva.

¿De qué se trata? Existió un riguroso proceso de revisión realizado por el Comité Evaluador. Este comité estuvo compuesto por el Banco Interamericano de Desarrollo, la Embajada de Canadá, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, la Agencia de Cooperación Internacional de Corea, y todos ellos evaluaron a más de 120 empresas nacionales. Dentro de esas empresas, fuimos nosotros los ganadores del sello Empresa Inclusiva, que tuvo lugar en la ciudad de Quito en un evento donde a la cooperativa le fue entregado por la participación en los indicadores de inclusión financiera.

Aparte, bueno, en el marco de la Responsabilidad Social Ambiental, hemos nosotros incursionado dentro de programas como la medición de la huella de carbono. Esta medición me permite identificar el gasto que genera la población de la Cooperativa Atuntaqui, me refiero a la población interna dentro de sus procesos de productividad, en los gases de efecto invernadero.

En ese sentido, nosotros hemos sido reconocidos porque, a nivel de las cooperativas de ahorro y crédito, no ha existido una medición de huella de carbono en general. La institución, o más bien dicho, los Premios Sacha, quinta edición, otorgaron un reconocimiento a la Cooperativa Atuntaqui en la categoría Héroes Sacha Unidos, por Fondos

de Inversión Verdes. Esto nos apasiona bastante porque vemos que empresas externas o fundaciones externas han marcado estas iniciativas para ir reconociendo a otras compañías, a otras empresas, en la revisión de sus procesos para no afectar al medio ambiente, y eso es importante destacar (00:27:00).

Análisis de la Entrevista Dirigida al Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera

A través de una expansión geográfica planificada y un enfoque integral en la oferta de productos financieros y servicios no financieros, la Cooperativa Atuntaqui ha buscado atender las necesidades de diversos segmentos de la población, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad, como se revela en la entrevista realizada al Ing. Vásquez.

La retroalimentación de los socios y clientes, obtenida mediante grupos focales, ha sido clave en la creación y adaptación de productos y servicios que responden a las dinámicas cambiantes del mercado. Esta estrategia comercial, que fomenta una relación de confianza y responsabilidad compartida, se alinea con la afirmación de Jácome Estrella et al. (2016), de que la participación activa de los socios en la toma de decisiones fortalece la autonomía e independencia de las COAC y permite ajustar modelos y metodologías a la diversidad social, los procesos internos específicos y las realidades institucionales.

A través de este proceso de escucha activa, la cooperativa ha diseñado productos financieros de captación y colocación con requisitos simplificados, como dispone la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2023), destacando la oferta de productos crediticios, como créditos de consumo, microcréditos, créditos para vivienda digna y créditos para pymes, en la promoción de la inclusión financiera. De acuerdo con la medición de Rating Social de la Cooperativa Atuntaqui (MFR, 2023), con estos productos, la institución no solo apoya el financiamiento de capital de trabajo y el crecimiento económico de microempresarios y productores, sino que también facilita la toma de decisiones informadas

al responder de manera prioritaria a las necesidades específicas de determinados grupos vulnerables (mujeres, jóvenes y adultos mayores) como indican las directrices de la Política Nacional de Inclusión Financiera (2023). La evaluación previa de estos productos asegura que se adapten adecuadamente a los requisitos y expectativas de los usuarios.

Paralelamente, los programas de responsabilidad social, tales como la educación financiera, las jornadas médicas y las jornadas solidarias, demuestran el compromiso de la Cooperativa Atuntaqui con el bienestar comunitario. Estos programas no solo fortalecen la relación con la comunidad, sino que también promueven la conciencia y las oportunidades de inclusión socioeconómica. El Ing. Alejandro Pazmiño (2024), Gerente General, destaca que la cooperación con organismos nacionales e internacionales y los reconocimientos obtenidos son testimonio de la efectividad de las gestiones y proyectos de la cooperativa para mejorar la calidad de vida de sus miembros, mostrando un impacto positivo tangible.

La inclusión igualitaria, sin distinciones de género, raza, edad, clase socioeconómica, religión u orientación sexual, junto con prácticas empresariales socialmente responsables, refuerza la capacidad de la cooperativa para atraer nuevos socios y fomentar un ambiente inclusivo que mejora la imagen institucional. Federico Luis Agusti (2024), representante de ACNUR en Ecuador, señala que estas iniciativas colocan a la Cooperativa Atuntaqui como un modelo de gestión para otras entidades financieras, promoviendo la transformación de las condiciones sociales y económicas de las comunidades que atiende.

Así, a primera vista, la experiencia de la Cooperativa Atuntaqui ofrece aprendizajes para otras organizaciones que, practicando los principios y valores del cooperativismo, buscan integrar la inclusión financiera en sus operaciones, resaltando la importancia de un enfoque holístico que combina productos financieros, programas de responsabilidad social y una cultura de adaptación continua a las necesidades del mercado.

Entrevista Dirigida al Analista de Negocios de la Cooperativa Atuntaqui

Tabla 12

Datos Técnicos de la Entrevista Aplicada al Analista de Negocios

Objetivo	Obtener información sobre los productos y servicios financieros que oferta la Cooperativa Atuntaqui, con énfasis en aquellos que se adecúan a las necesidades de los socios y clientes, aportando significativamente la inclusión financiera.
Entrevistado	Ing. Marco Dávila
Cargo	Analista de Información de Negocios de la Cooperativa Atuntaqui
Fecha	19 de junio de 2024
Canal	En línea – Zoom
Duración	10 minutos (11:20 a.m. - 11:30 a.m.)

1. Con el propósito de que la cooperativa pueda lograr una mayor penetración en el mercado financiero, ¿cómo se ha ajustado la oferta de sus productos y servicios financieros?

Sí, en efecto, la institución ha buscado, a través de sus productos y servicios, como usted lo dice, pues hacer una inclusión a todas las personas, en este caso socios y clientes que nosotros tenemos, otorgando productos tanto de pasivos, que en este caso serían ahorros a la vista, cajitas fuertes, ahorros programados, y como también productos del activo, que en este caso sería nuestro producto principal, el crédito.

En ese sentido, pues nosotros hemos tenido varios productos, como le digo, de crédito para inclusión financiera, para créditos de consumo, de microcrédito y de vivienda. Entonces, eso es técnicamente lo que el área de negocios ha buscado con los productos y servicios que nosotros tenemos actualmente (00:00:53).

2. Previa a la realización de estos ajustes de la oferta, ¿han llevado a cabo un proceso de investigación de mercado o han recibido retroalimentación de los socios y clientes para identificar sus requerimientos y necesidades específicas e incorporarlas en el diseño o mejoramiento de productos y servicios financieros?

Sí, en efecto, dentro de nuestras políticas, manuales y procesos, pues nosotros tenemos justamente lo que usted nos indica. Tenemos que hacer un estudio de mercado para poder lanzar al mercado los productos y servicios que obviamente los socios y clientes requieran.

En este caso, tenemos productos agrícolas, tenemos productos de microcrédito, de consumo y, como le digo, para cualquier producto que se va a lanzar, pues se hace un estudio de mercado significativo que nos va a permitir o nos ha permitido tener una colocación de ese producto en el mercado y en las zonas específicas que nosotros tenemos actualmente, que son las zonas de influencia tanto en Pichincha, Tungurahua, actualmente en la provincia de Manabí, y la cobertura que nosotros tenemos acá en el norte del país con Imbabura y Carchi (00:01:56).

3. Una vez que identifican las necesidades o los factores a considerar para ajustar la oferta de la cooperativa, ¿cuál es el procedimiento que se sigue para diseñar o perfeccionar los productos y servicios financieros?

Sí, en efecto, como les indico, nosotros tenemos un manual de procesos de creación y mejoramiento de productos en el que nosotros, como área de negocios, nos proponemos y pasamos a revisión de todas las áreas para que cada área emita su criterio, su recomendación, su viabilidad. En caso de que haya alguna recomendación, pues la incluimos en el producto y la analizamos conjuntamente con gerencia.

Y en este caso, pues si es un nuevo producto, de acuerdo a nuestro manual de productos y servicios, pues lo aprueba el Consejo de Administración. Entonces, como ustedes ven, pues tenemos un proceso que nos permite que el producto sea adecuado. En el caso de que no lo sea, las áreas no lo ven viable. Ese sería más o menos el proceso que nosotros tenemos (00:03:15).

4. De los productos y servicios financieros que la cooperativa ha ofertado en los últimos 3 años, ¿cuáles considera que han aportado de mejor manera para lograr niveles de inclusión financiera más sostenibles?

En efecto, nosotros tuvimos una colocación de créditos de vivienda de interés social y público con recursos del Estado que nos ha permitido, justamente, lo que usted nos indica, Verónica: incluir en el sistema financiero a personas que no tuvieran, en un análisis de crédito normal, no tuvieran la capacidad de pago para poder acceder a un crédito de vivienda.

En este caso, obtuvimos un financiamiento aproximado de 10 millones a través del MIDUVI, en el que se han colocado esos 10 millones de dólares en productos de vivienda, justamente para vivienda de interés social y público. Nos hemos ajustado a lo que usted nos indica para crear ese producto de inclusión financiera (00:04:25).

5. ¿Qué estrategias se han implementado para garantizar el acceso y uso de productos y servicios, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad? ¿Cómo han adaptado sus productos y servicios financieros a las necesidades que tienen estos segmentos?

Bueno, justamente tenemos a disposición como servicio nuestra oficina móvil que nos ha permitido llegar a estos lugares técnicamente inaccesibles, a zonas rurales que se les ha complicado a los socios, pues, asistir a una oficina física dentro de nuestra cobertura.

Obviamente, tenemos esa oficina móvil que, de acuerdo a un cronograma mensual, pues, visita varias zonas rurales, específicamente en las provincias de Imbabura y Pichincha y con ello pues, nosotros podemos ofertar todos nuestros productos y servicios a los socios y clientes que no pueden acercarse a las oficinas físicamente (00:05:25).

6. Actualmente es importante aprovechar la tecnología para desarrollar medios de acceso más eficientes y personalizados hacia los socios y clientes, ¿considera que la

transformación digital que ha tenido la cooperativa ha sido una vía efectiva para ampliar la accesibilidad a los productos y servicios financieros que oferta?

Totalmente, claro. En efecto, nosotros tenemos a través de nuestra cooperativa virtual acceso a todos los productos y servicios, justamente para poder estar a la par de la innovación tecnológica que actualmente las instituciones financieras requieren.

Como le digo, nosotros tenemos acceso o podemos acceder a todos los productos y servicios a través de nuestra plataforma virtual, como apertura de cuentas, solicitud de tarjetas de débito, créditos virtuales, acceder a ahorros programados virtuales, acceder a depósitos a plazo fijo virtuales, y todo esto a través de la comodidad del hogar, porque esto nos ha permitido la tecnología actualmente. Entonces, la Cooperativa Atuntaqui siempre está en la vanguardia de la tecnología actualmente (00:06:24).

7. A fin de medir el desempeño e identificar áreas de mejora, ¿cómo se ha llevado a cabo el seguimiento de los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa?

En efecto, nosotros, como área de negocios, pues emitimos un informe mensual de todos los productos y servicios, tanto de crédito como de captaciones, en el que obviamente se evalúa pues la productividad, se evalúa técnicamente la rentabilidad que tiene cada producto y, pues, con eso se toman decisiones en el caso ya de seguir con el producto o de darle de baja.

Entonces, tenemos una matriz tanto de colocaciones como de captaciones, en la cual nosotros vamos, como le digo, mensualmente identificando tasas, plazos, nuevos productos, nuevos servicios. Entonces, en ese caso sí tenemos una evaluación mensual para poder hacer un seguimiento (00:07:30).

8. ¿Con los resultados que han reflejado los indicadores de estos productos y servicios financieros, se ha podido identificar cuáles han mejorado los niveles de inclusión financiera?

En efecto, sí. Como le digo, con los productos que nosotros ofertamos, tenemos un porcentaje alto de inclusión financiera con los productos que antes indicaba. Tenemos también actualmente el Credi Oro, que damos la oportunidad a personas que no se encuentran en la central de riesgos y que pueden acceder a una operación de crédito pues con su prenda de oro. Entonces, en ese sentido, pues creemos que hemos mejorado esos niveles de satisfacción y niveles de inclusión de socios y clientes de la zona de cobertura que nosotros tenemos actualmente (00:08:30).

Análisis de la Entrevista Dirigida al Analista de Negocios

La Cooperativa Atuntaqui ha ajustado su oferta de productos y servicios financieros en respuesta a la retroalimentación de los usuarios y a través de estudios de mercado, lo que refleja su enfoque centrado en los socios y clientes.

Según el Ing. Dávila, la cooperativa ha implementado productos de captación y colocación, destacando los créditos de consumo, microcréditos, agrícolas y de vivienda como herramientas clave para la inclusión financiera. Esto es coherente con la teoría de Ledgerwood et al. (2013), quienes subrayan la importancia de adaptar los productos financieros a las necesidades de los clientes para fomentar la inclusión efectiva.

La colaboración entre el sector público y privado se manifiesta de manera ejemplar a través del otorgamiento de créditos para vivienda de interés social y público, parcialmente financiados por el Estado. Tal alianza maximiza el impacto de la inclusión financiera en comunidades marginadas, permitiendo que personas con limitaciones económicas accedan a distintas oportunidades que generen cambios en su calidad de vida (Cámara & Tuesta, 2014).

La implementación de canales presenciales y alternativos también es fundamental en la estrategia de la cooperativa. Iniciativas como la oficina móvil, que lleva servicios financieros a comunidades marginadas, abordan la falta de infraestructura física en estas áreas, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y ampliando la cobertura.

Además, la introducción de una plataforma virtual que permite realizar transacciones y acceder a productos financieros desde el hogar ha demostrado ser un avance significativo. La transformación digital es un factor clave para impulsar la inclusión financiera al eliminar barreras geográficas y reducir costos. No obstante, es esencial que dicha transformación se apoye en un acceso adecuado a infraestructuras digitales, educación financiera de calidad, instituciones confiables y un marco regulatorio que proteja a los usuarios (Acosta Castro, 2022; Kurlandski, 2023; Lovato Arteaga, 2023; Mejía & Azar, 2021).

Así, la Cooperativa Atuntaqui muestra un enfoque integral en el que se han desarrollado diversas estrategias que no solo han permitido expandir la cobertura geográfica de la institución, sino que también han asegurado la adaptabilidad a las necesidades específicas de sus usuarios financieros gracias al seguimiento y monitoreo periódico que permite a la cooperativa identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas sobre la continuidad o modificación de los productos y servicios. Esta práctica asegura que la oferta de la cooperativa continúe siendo relevante y efectiva para promover la inclusión financiera respondiendo ágilmente a las necesidades cambiantes de sus socios y clientes y del mercado.

Desarrollo de Fuentes de Información Secundarias

En el análisis de las estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui, la revisión de los anuarios institucionales ha permitido identificar la siguiente serie de estrategias clave implementadas entre 2021 y 2023, orientadas a reforzar las prácticas de inclusión financiera.

Tabla 13*Estrategias de la Cooperativa Atuntaqui y su Impacto en la Inclusión Financiera*

Desarrollo de Productos y Servicios Financieros			
Estrategia	Descripción	Impacto en la Inclusión Financiera	
Crédito de Consumo	Creación y Fortalecimiento del Producto CrediFácil	Crédito en 20 minutos con requisitos simplificados para socios asalariados con buen historial.	Proporciona acceso rápido al crédito para necesidades personales.
	Creación y Fortalecimiento del Producto Credi Eficaz	Tasas desde 9,99% hasta 11,99%, sin garante ni firma de cónyuge, hasta 11.000 USD a 60 meses plazo.	Mejora el acceso a crédito de consumo con condiciones favorables (tasas competitivas) permitiendo a más personas financiar sus necesidades personales.
	Creación del Producto Credi Super Mujer	Crédito para mujeres hasta USD 5.000 USD a 36 meses plazo con tasa del 9,99%, sin garante ni firma de cónyuge.	Fomenta la independencia económica de las mujeres.
	Creación y Fortalecimiento del Producto Credi Ingreso	Crédito para socios asalariados que cobran sueldo con la cooperativa, con tasa del 12,99% en 2022 y 13,99% en 2023.	Facilita el acceso al crédito para empleados con ingresos fijos.
	Creación del Producto Credi Apoyo	Reestructuración de deuda hasta 36 meses sin garante, con tasa del 14,49%.	Apoya la recuperación financiera de socios con dificultades de pago.
	Creación y Fortalecimiento del Producto Credi5	Crédito en línea con requisitos mínimos a través de la Cooperativa Virtual.	Facilita el acceso digital al crédito, reduciendo barreras físicas.
	Creación del Producto Credi Oro (ATU Oro)	Crédito inmediato por las joyas de oro, hasta 5.000 USD a 24 meses plazo con tasa del 14,99%.	Ofrece soluciones rápidas de financiamiento para satisfacer necesidades personales.
Crédito Productivo	Creación y Fortalecimiento de Crédito Pymes	Financiamiento hasta 350.000 USD para el desarrollo de pequeñas y medianas empresas.	Fomenta el emprendimiento, apoya el crecimiento de Pymes y refuerza su competitividad y sostenibilidad.

Microcrédito	Creación y Fortalecimiento del Microcrédito Agrícola	Condiciones accesibles con tasas del 15,99% para actividades agropecuarias.	Impulsa la producción agrícola y apoya a pequeños productores de este sector prioritario.
	Crédito Microfácil	Crédito en 20 minutos para socios microempresarios y pequeños emprendedores con buen historial.	Promueve la inclusión de emprendedores y microempresas con menor acceso al financiamiento con procesos rápidos y simplificados.
Crédito de Vivienda	Creación e Implementación del Proyecto de Crédito VIS & VIP	Crédito hipotecario con tasa preferencial de 4,88% a 25 años plazo para vivienda de interés público y social, con certificación del MIDUVI: VIS hasta 79.940 USD y VIP hasta 102.789 USD.	Reduce la brecha de acceso a la vivienda digna para personas de ingresos medios y bajos.
Depósitos de Ahorro a la Vista	Fortalecimiento de Ahorros	Estrategias para incrementar los depósitos de ahorro	Aumenta la liquidez y fomenta la cultura del ahorro
	Fortalecimiento de Servicios Digitales	Implementación de servicios en línea para cuentas de ahorro a la vista y programadas.	Facilita el acceso a productos de ahorro a través de plataformas digitales.
	Seguro de Vida	Captar recursos tanto en ahorros como en depósito a plazo fijo.	Mejorar la estabilidad, el desarrollo y bienestar de los socios.
Depósito a Plazo Fijo	Fortalecimiento de Captaciones	Impulso de productos con tasas competitivas para aumentar el ahorro a largo plazo.	Fomenta el ahorro estructurado y el incremento del capital personal.
Canales de Distribución y Acceso a los Productos y Servicios Financieros			
Apertura de Nuevas Agencias (Ambato, Cayambe, Villaflora, Pimampiro)		Expansión geográfica a través de la apertura de nuevas agencias para atender a más socios.	Amplía el acceso a servicios financieros en áreas subatendidas, facilitando la inclusión financiera en regiones rurales y urbanas.
Implementación y Fortalecimiento de la Oficina Móvil “A TU Móvil”		Implementación de la oficina móvil para llevar productos y servicios financieros a zonas rurales de las provincias donde la institución tiene o planea tener presencia.	Mejora el acceso a productos y servicios financieros para satisfacer necesidades de poblaciones marginadas, impulsando la captación de nuevos socios y clientes y reduciendo barreras geográficas.

Fortalecimiento del Call Center y Contact Center	Desarrollo de un centro de negociación digital para promoción y colocación de productos financieros.	Permite una comunicación más efectiva con los socios, mejorando la difusión de productos y servicios financieros accesibles.
Fortalecimiento de Servicios Digitales	Mejoras en la plataforma digital para ofrecer productos y servicios como apertura de cuentas y solicitudes de crédito en línea.	Facilita el acceso a productos y servicios financieros desde cualquier lugar, incrementando la inclusión de personas con limitaciones de movilidad.
Educación Financiera para la Promoción de la Inclusión Financiera		
Programa de Educación Financiera	Iniciativas educativas dirigidas a socios y la comunidad, enfocadas en la gestión eficiente de finanzas personales y empresariales.	Mejora la alfabetización financiera y empodera a socios y no socios para tomar decisiones financieras informadas, no sobreendeudarse, planificar y ahorrar.
Escuela de Capacitación para socios	Talleres dirigidos a microempresarios para mejorar ventas y servicios, utilizando un ciclo de aprendizaje dinámico para el crecimiento continuo.	Mejora las habilidades empresariales de los socios, incrementando la competitividad y sostenibilidad de sus negocios.
Marco Regulatorio para la Promoción de la Inclusión Financiera		
Establecimiento de una Normativa Interna que Incluye Lineamientos para la Inclusión Financiera	Base normativa que guía las operaciones de la institución, asegurando la transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes.	Garantiza la protección de los intereses de los socios, promueve prácticas éticas y fortalece la confianza en la cooperativa.

Nota. Adaptado de “Anuarios Institucionales”, por Cooperativa Atuntaqui, 2021, 2022, 2023 (<https://bit.ly/3SmWgtm>).

Los resultados de estas estrategias, que combinan investigación de mercado, adaptación y diversificación de sus productos y servicios, innovación tecnológica, transparencia en la fijación de precios y monitoreo constante, se reflejan en el acceso a productos y servicios financieros, así como a los no financieros. Por esto, para evaluar su efectividad en la eliminación de barreras que podrían limitar la participación de los socios en el sistema financiero formal, se presenta un análisis de la variación en el acceso a la oferta de la Cooperativa Atuntaqui.

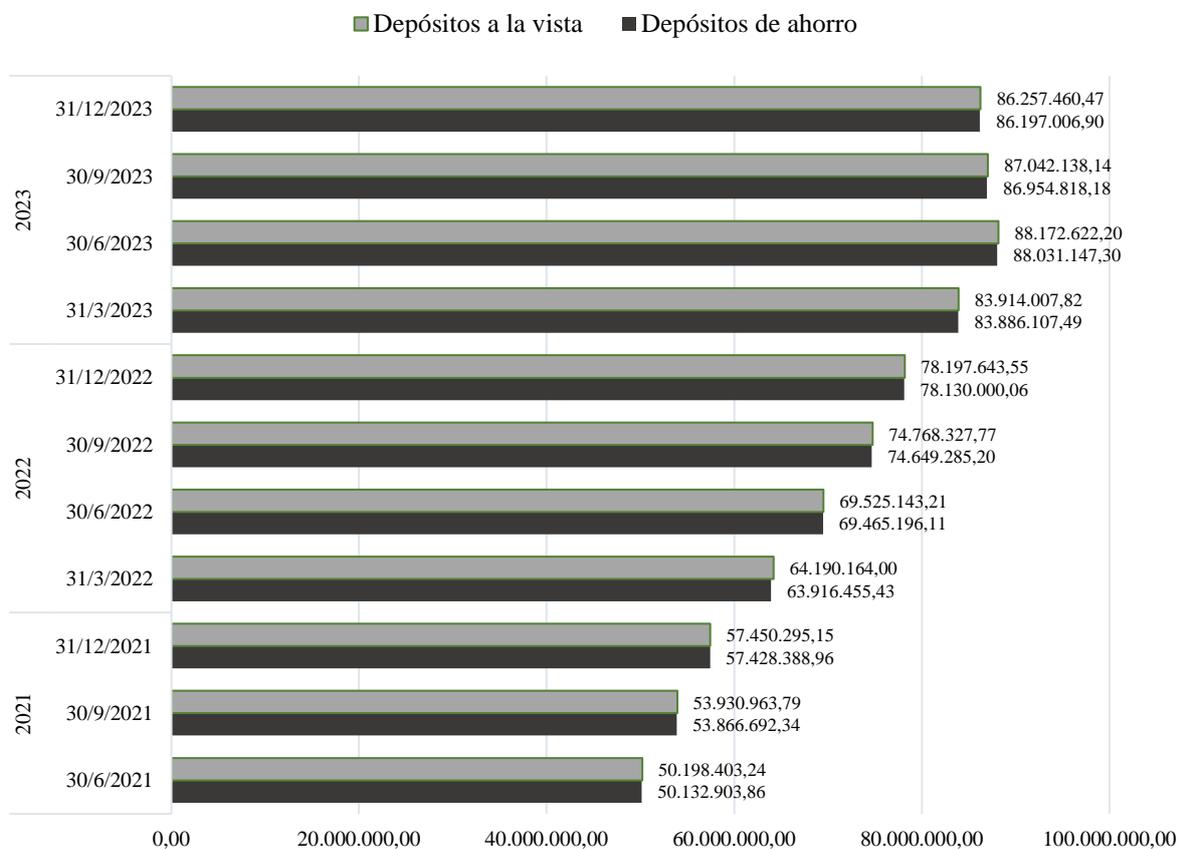
Este análisis se ha realizado con base en la información extraída de los anuarios institucionales de la Cooperativa Atuntaqui y los boletines financieros de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para los años 2021, 2022 y 2023.

Análisis de los Productos Financieros de Captación de la Cooperativa Atuntaqui

Depósitos de Ahorro a la Vista. Los depósitos de ahorro constituyen una parte integral de los depósitos a la vista de la Cooperativa Atuntaqui. Durante el período analizado, el volumen de depósitos de ahorro experimentó un crecimiento sostenido, con un aumento del 35,99% entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022, y del 71,94% desde junio de 2021 hasta diciembre de 2023, observándose fluctuaciones únicamente durante el tercer trimestre del último año. Este crecimiento significativo se refleja en una alta proporción constante de los depósitos a la vista, que oscila entre el 99,57% y el 99,97%.

Figura 4

Variación Trimestral de Depósitos de Ahorro a la Vista (2021-2023)



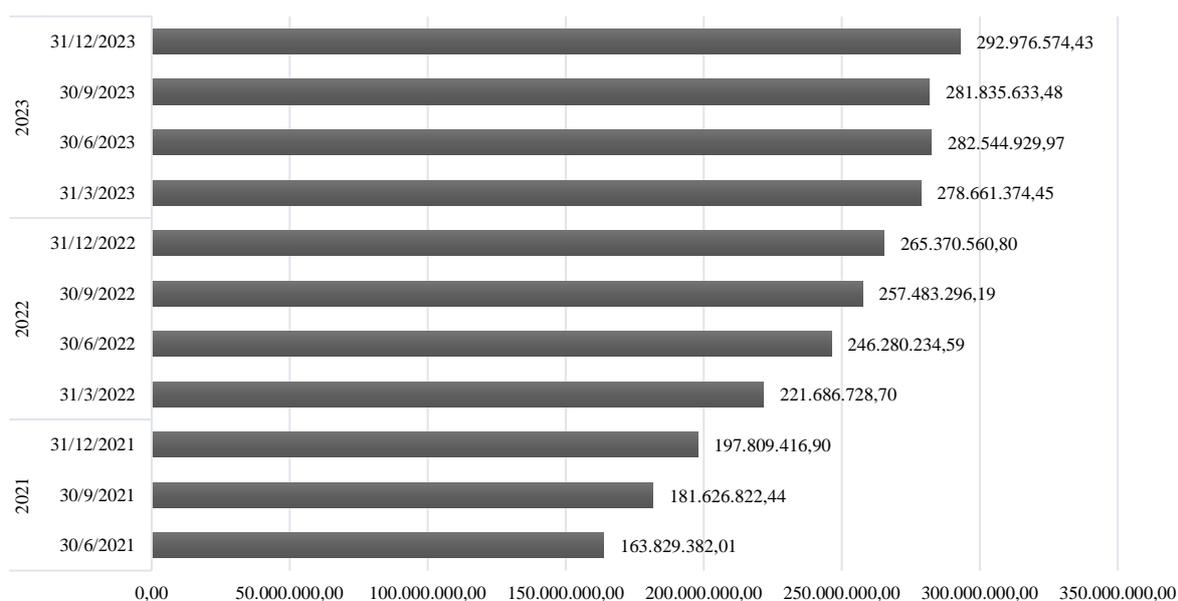
Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

La alta proporción de depósitos de ahorro dentro de los depósitos a la vista indica tendencias positivas en cuanto al acceso y aceptación de este producto financiero, lo que sugiere que las estrategias enfocadas en aumentar la captación han sido efectivas, no solo en atraer a nuevos depositantes, sino también en fortalecer la relación con los socios existentes.

Depósitos a Plazo Fijo. Durante el período 2021-2023, los depósitos a plazo fijo mostraron un crecimiento significativo del 78,81%. La cooperativa experimentó incrementos notables en la captación de depósitos a plazo, especialmente a finales de 2021 y principios de 2022, con tasas de crecimiento trimestrales que superaron el 10% en algunos casos.

Figura 5

Variación Trimestral de Depósitos a la Plazo Fijo (2021-2023)



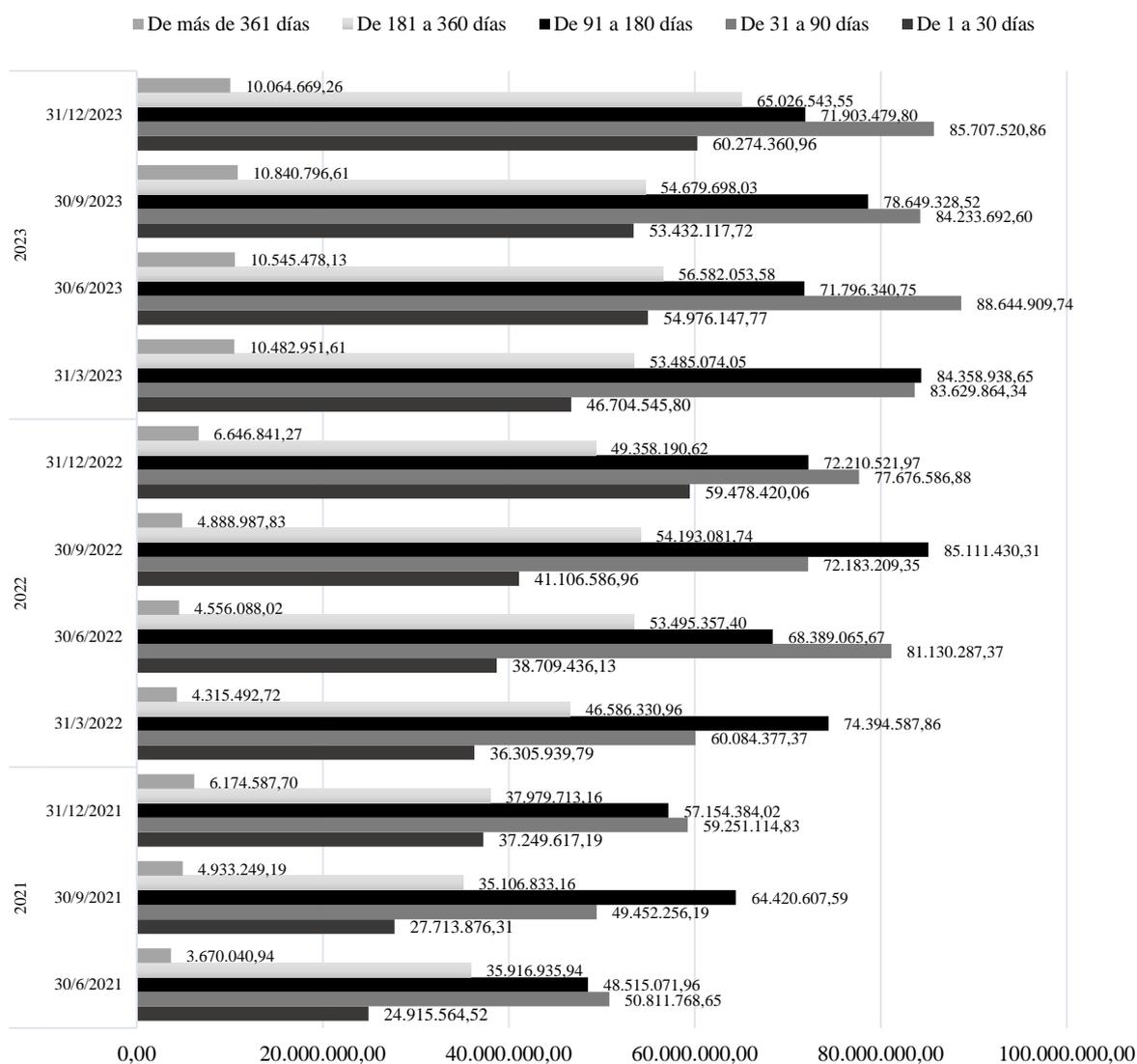
Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

La evolución por plazos entre 2021 y 2023 revela que los depósitos a plazo fijo de 1 a 30 días presentaron un crecimiento notable del 141,97%, lo que indica una mayor preferencia por los términos cortos posiblemente debido a la flexibilidad que ofrecen. Los depósitos de 31 a 90 días también mostraron un crecimiento sólido, especialmente en 2022, cuando aumentaron un 35% en un solo trimestre. Por otro lado, aunque los depósitos de 91 a 180 días experimentaron fluctuaciones, el crecimiento general fue significativo, con una recuperación

notable después de caídas temporales. Finalmente, los depósitos de 181 a 360 días mostraron un crecimiento constante, mientras que los depósitos a plazo de más de 361 días, aunque fueron menos comunes, reflejaron un crecimiento considerable hacia finales de 2023.

Figura 6

Variación Trimestral de los Depósitos por Plazos (2021-2023)



Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

Las tendencias de crecimiento en la captación de depósitos a plazo fijo no solo evidencian el incremento de la base de depositantes, sino también reflejan un entorno de confianza y atractivo para los socios. Esto sugiere que la cooperativa ha sabido aprovechar negociaciones estratégicas y ofrecer flexibilidad en la aprobación de tasas de interés, resultando en un crecimiento sostenido de este producto financiero.

La introducción de un seguro de vida vinculado a estos depósitos ha servido como un incentivo adicional, reforzando la percepción de seguridad y rentabilidad entre los socios. Además, la adopción de plataformas digitales para la apertura de estos depósitos, junto con la expansión del departamento de canales electrónicos y el uso de un centro de negociación digital, ha facilitado la captación de nuevos clientes y la promoción eficaz de sus productos financieros, destacando la innovación tecnológica de la cooperativa. Estas acciones no solo han mejorado la captación de depósitos mediante el asesoramiento personalizado, sino que también han permitido a los socios gestionar sus inversiones de manera eficiente y segura subrayando el compromiso de la cooperativa con la innovación y la prestación de un buen servicio al cliente.

Análisis de los Productos Financieros de Colocación de la Cooperativa Atuntaqui

El Informe de Medición del Rating Social de la Cooperativa Atuntaqui (MFR, 2023) destaca que la institución responde eficazmente a las necesidades específicas de microempresarios, asalariados y productores. El enfoque de la cooperativa se ha centrado principalmente en otorgar créditos de consumo y microcréditos, así como créditos para promover el acceso a la vivienda digna y créditos para pequeñas y medianas empresas.

Tabla 14

Monto por crédito colocado en el año por la Cooperativa Atuntaqui

	2021	%	2022	%	2023	%
Consumo	64.650.980,15	43,61%	91.397.973,38	49,55%	102.860.309,77	57,68%
Micro	56.570.940,52	38,16%	62.941.495,62	34,12%	50.868.801,86	28,53%
Vivienda	27.021.148,63	18,23%	29.038.582,56	15,74%	22.961.500,14	12,88%
Productivo PYMES	-	0,00%	1.075.500,00	0,58%	1.633.200,00	0,92%
Monto Total	148.243.069,30		184.453.551,56		178.323.811,77	

Nota. Adaptado de “Anuarios Institucionales”, por COAC Atuntaqui Ltda., 2021, 2022, 2023

(<https://bit.ly/3SmWgtm>).

En general, el monto total de créditos colocados mostró un crecimiento inicial significativo, pero experimentó una ligera disminución en el último año. Esto sugiere ajustes

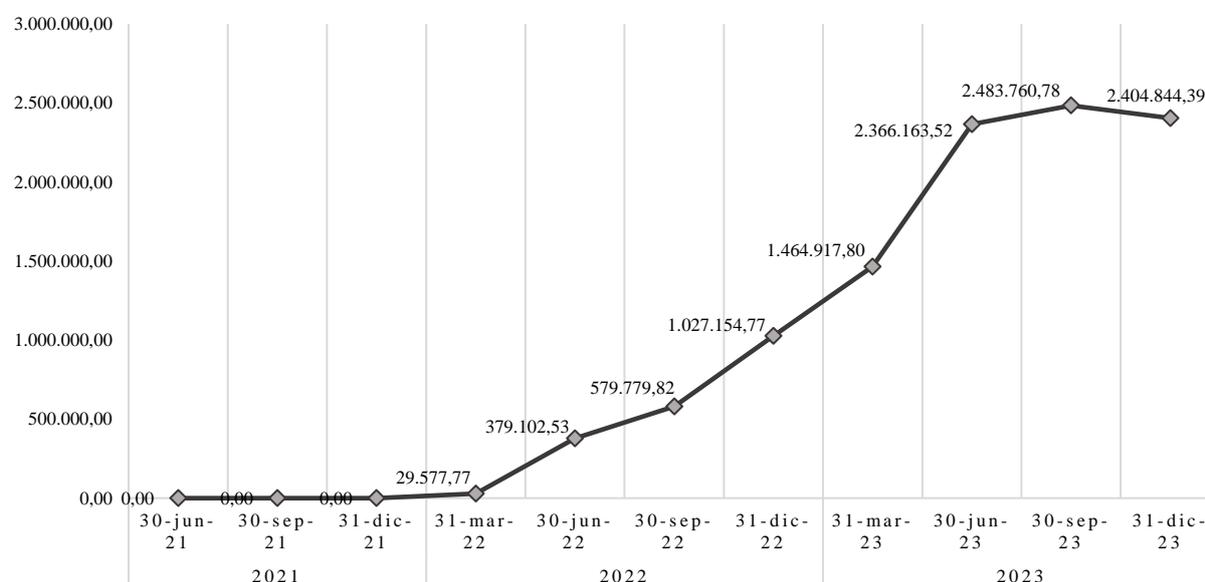
en la política crediticia, posiblemente en respuesta a factores económicos externos y un enfoque más cauteloso en la evaluación de riesgos.

Para evaluar si las estrategias desarrolladas por la COAC Atuntaqui han resultado en un acceso más amplio a los productos financieros de colocación, se realiza un análisis detallado de la variación de las diferentes carteras de crédito.

Crédito Productivo. La cartera de crédito productivo ha mostrado un crecimiento constante desde su introducción en 2022. Esta tendencia positiva se puede atribuir a la implementación de diversas estrategias comerciales, como la adaptación de productos de crédito a las necesidades del mercado y las condiciones económicas cambiantes. Además, se observa un esfuerzo consciente para mejorar el acceso al crédito productivo, especialmente para emprendedores, microempresarios y Pymes, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico local.

Figura 7

Variación Trimestral de Cartera de Crédito Productivo por Vencer (2021-2023)



Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

Pese a una ligera disminución en el último trimestre de 2023, el incremento en los saldos por vencer indica una expansión continua del crédito productivo. Este crecimiento refleja la efectividad de las estrategias de inclusión financiera, sugiriendo una aceptación

favorable de los productos crediticios entre los socios y una mejora en el acceso a recursos para financiar actividades productivas, cubrir necesidades de capital de trabajo y fomentar la expansión económica de los socios, como se indica en el Informe de Rating Social.

La ausencia de créditos vencidos o improductivos hasta finales de 2023 es un indicador de la prudente gestión de la cartera y del enfoque exitoso en la prevención de la morosidad. Este comportamiento puede ser resultado de la implementación de criterios de evaluación de crédito rigurosos y del seguimiento efectivo de la recuperación a través de la Fábrica de Crédito, lo que permite proporcionar un acceso adecuado al financiamiento productivo para los socios.

Tabla 15

Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Productivo (2021-2023)

Año	Clasificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2021	Cartera por Vencer		0,00	0,00	0,00
	Cartera que no Devenga Intereses		0,00	0,00	0,00
	Cartera Vencida		0,00	0,00	0,00
	Cartera Improductiva		0,00	0,00	0,00
	Cartera Bruta		0,00	0,00	0,00
2022	Cartera por Vencer	29.577,77	379.102,53	579.779,82	1.027.154,77
	Cartera que no Devenga Intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cartera Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cartera Improductiva	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cartera Bruta	29.577,77	379.102,53	579.779,82	1.027.154,77
2023	Cartera por Vencer	1.464.917,80	2.366.163,52	2.483.760,78	2.404.844,39
	Cartera que no Devenga Intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cartera Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cartera Improductiva	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cartera Bruta	1.464.917,80	2.366.163,52	2.483.760,78	2.404.844,39

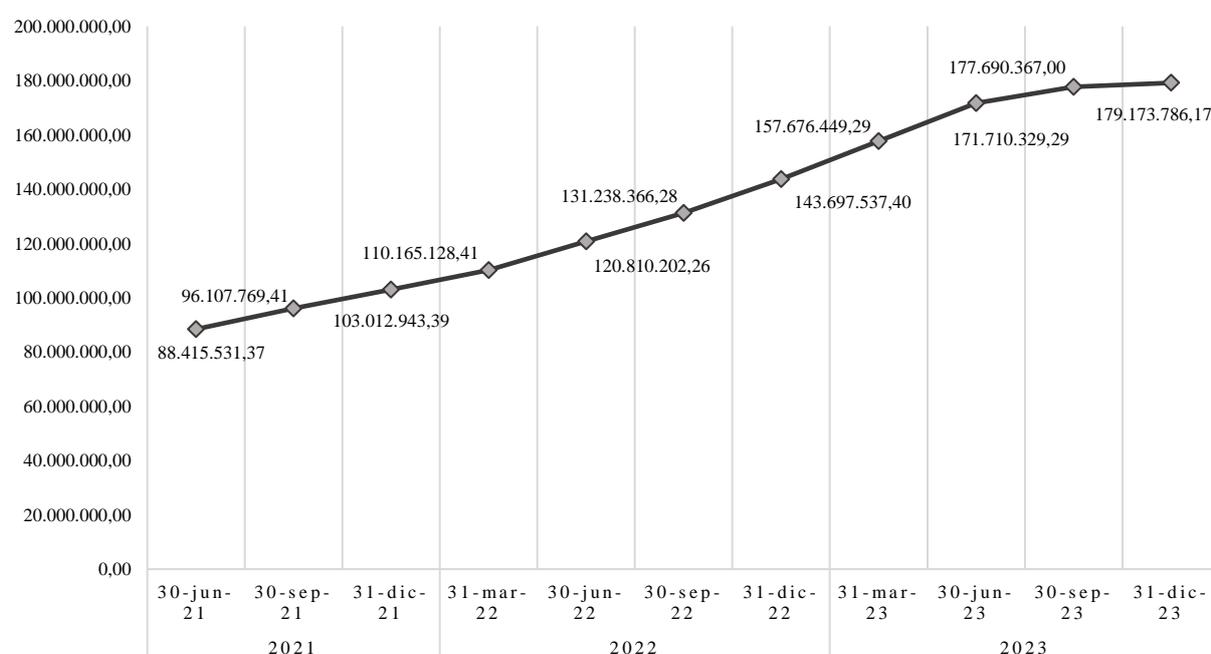
Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

Sin embargo, a pesar de estos avances, es importante considerar que la proporción del monto de crédito productivo en comparación con otros productos sigue siendo relativamente baja, representando apenas el 0,58% en 2022 y el 0,92% en 2023 del total de créditos otorgados. Esto sugiere que aún existe un margen significativo para expandir este producto y, por ende, fortalecer la inclusión financiera mediante un mayor apoyo a los emprendimientos, microempresas y Pymes.

Crédito de Consumo. La cartera de crédito de consumo por vencer ha experimentado un crecimiento sostenido de aproximadamente 20% anual desde 2021 hasta 2023. Este crecimiento refleja una respuesta positiva del mercado a las estrategias comerciales de la cooperativa, que buscan aumentar la accesibilidad, diversificación y conveniencia de sus productos de crédito de consumo. La implementación de plataformas en línea y móviles para la solicitud de crédito ha facilitado a los socios un acceso cómodo y eficiente, marcando un camino hacia la simplificación de los procesos de crédito y la eliminación de barreras.

Figura 8

Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Consumo por Vencer (2021-2023)



Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

En cuanto a la cartera vencida, aunque esta es relativamente baja en comparación con la cartera total, se observa un aumento preocupante en el tercer y cuarto trimestre de 2023. Este comportamiento también se refleja en las cifras de la cartera de crédito que no devengan intereses y la cartera improductiva. Esto podría indicar que ciertos segmentos de la base de socios están enfrentando dificultades financieras, lo que podría requerir una revisión de las políticas de crédito y un seguimiento más riguroso del comportamiento de pago de los usuarios.

Tabla 16

Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Consumo (2021-2023)

Año	Clasificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2021	Cartera de por Vencer		88.415.531,37	96.107.769,41	103.012.943,39
	Cartera que no Devenga Intereses		1.093.015,82	796.359,13	872.363,75
	Cartera Vencida		1.227.666,16	1.527.741,70	1.510.385,65
	Cartera Improductiva		2.320.681,98	2.324.100,83	2.382.749,40
	Cartera Bruta		90.736.213,35	98.431.870,24	105.395.692,79
2022	Cartera por Vencer	110.165.128,41	120.810.202,26	131.238.366,28	143.697.537,40
	Cartera que no Devenga Intereses	669.490,09	966.034,32	1.106.480,18	1.406.682,75
	Cartera Vencida	1.699.609,25	1.677.637,93	1.611.162,13	1.124.993,61
	Cartera Improductiva	2.369.099,34	2.643.672,25	2.717.642,31	2.531.676,36
	Cartera Bruta	112.534.227,75	123.453.874,51	133.956.008,59	146.229.213,76
2023	Cartera por Vencer	157.676.449,29	171.710.329,29	177.690.367,00	179.173.786,17
	Cartera que no Devenga Intereses	2.619.243,68	2.791.702,35	3.341.120,59	3.548.196,74
	Cartera Vencida	1.370.596,29	1.554.798,13	2.009.384,88	2.456.476,36
	Cartera Improductiva	3.989.839,97	4.346.500,48	5.350.505,47	6.004.673,10
	Cartera Bruta	161.666.289,26	176.056.829,77	183.040.872,47	185.178.459,27

Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

Microcrédito. La tendencia general en la cartera de microcrédito por vencer ha sido de crecimiento. En 2021, el incremento del 17,57% de junio a diciembre indica una

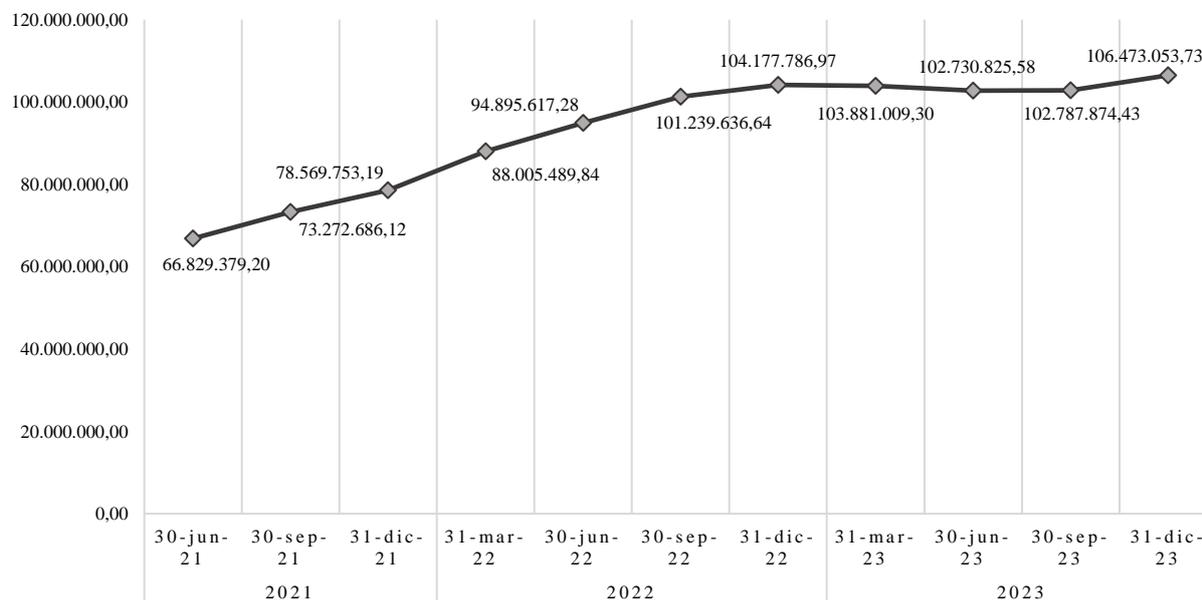
expansión exitosa del crédito y una aceptación positiva de los productos introducidos, como el Crédito Microfácil y el Microcrédito Agrícola.

De diciembre de 2021 a diciembre de 2022, el aumento de 25.608.033,45 USD (32,59%) sugiere que las estrategias para fortalecer los productos existentes han sido efectivas, especialmente al ofrecer condiciones más accesibles y tasas preferenciales para sectores prioritarios. La cartera alcanzó un pico de 101.239.636,64 USD al 30 de septiembre de 2022, antes de estabilizarse al cierre del año.

No obstante, en 2023, se observó una leve disminución en el primer semestre, seguido de un aumento a 106.473.053,73 USD, marcando un crecimiento del 2,20% en el año. Esta desaceleración podría señalar la necesidad de implementar nuevas estrategias, como el fortalecimiento de productos con tasas bajas y condiciones accesibles.

Figura 9

Variación Trimestral de Cartera de Microcrédito por Vencer (2021-2023)



Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

Por su parte, la cartera de microcrédito vencida refleja un aumento del 17,39% en la morosidad a medida que la cooperativa expandía su base de socios de junio a diciembre de 2021. Al final de 2022, con respecto al cierre del año anterior, el crecimiento en la cartera vencida sugiere un deterioro persistente respecto a la calidad de la cartera.

La cartera de microcrédito vencida mostró un aumento del 17,39% en la morosidad a medida que la cooperativa expandía su base de socios de junio a diciembre de 2021. Al cierre de 2022, el crecimiento en la cartera vencida sugiere un deterioro en la calidad de la cartera. Finalmente, los saldos muestran un incremento significativo del 139,81% desde 1.701.758,48 USD al final de 2022 a 4.081.018,81 USD al final de 2023. Aunque esta tendencia es alarmante, el Anuario Institucional 2023 señala que la principal causa fue el cambio del par 60 al par 30, más que un enfoque más agresivo en la inclusión sin un control de riesgos adecuado, exponiendo a la cooperativa a mayores niveles de impago.

Tabla 17*Variación Trimestral de Cartera de Microcrédito (2021-2023)*

Año	Clasificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2021	Cartera por Vencer		66.829.379,20	73.272.686,12	78.569.753,19
	Cartera que no Devenga Intereses		1.281.093,69	804.369,56	1.244.127,45
	Cartera Vencida		1.784.817,51	2.222.077,95	2.095.663,48
	Cartera Improductiva		3.065.911,20	3.026.447,51	3.339.790,93
	Cartera Bruta		69.895.290,40	76.299.133,63	81.909.544,12
2022	Cartera por Vencer	88.005.489,84	94.895.617,28	101.239.636,64	104.177.786,97
	Cartera que no Devenga Intereses	1.204.119,41	2.004.775,02	1.959.074,78	2.057.103,28
	Cartera Vencida	2.436.210,34	2.430.072,67	2.398.119,29	1.701.758,48
	Cartera Improductiva	3.640.329,75	4.434.847,69	4.357.194,07	3.758.861,76
	Cartera Bruta	91.645.819,59	99.330.464,97	105.596.830,71	107.936.648,73
2023	Cartera por Vencer	103.881.009,30	102.730.825,58	102.787.874,43	106.473.053,73
	Cartera que no Devenga Intereses	4.410.946,51	4.878.075,31	5.308.897,41	4.996.410,06
	Cartera Vencida	1.963.391,93	2.587.953,59	3.285.477,28	4.081.018,81
	Cartera Improductiva	6.374.338,44	7.466.028,90	8.594.374,69	9.077.428,87
	Cartera Bruta	110.255.347,74	110.196.854,48	111.382.249,12	115.550.482,60

Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

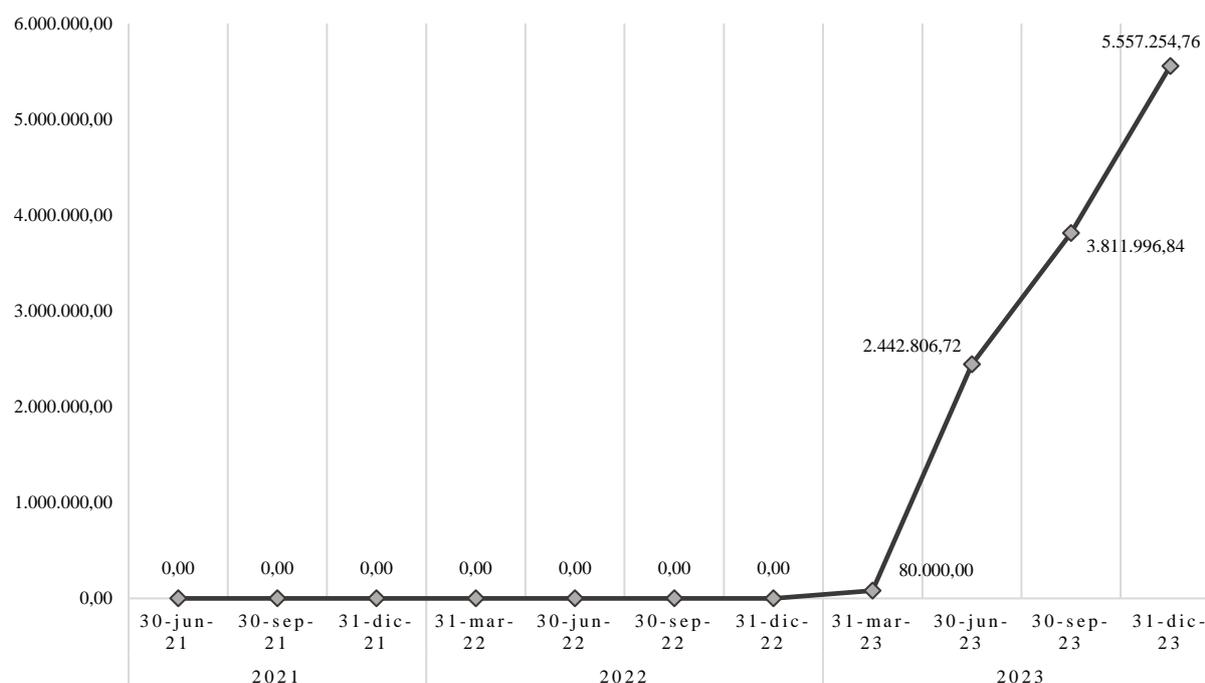
Crédito de Vivienda de Interés Público. En 2021, la Cooperativa Atuntaqui obtuvo la certificación del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) para otorgar

créditos de Vivienda de Interés Público (VIP) y Vivienda de Interés Social (VIS). Durante 2022, la cooperativa estableció convenios con entidades gubernamentales para respaldar la colocación del producto de crédito VIS/VIP. Además, tras aprobar su participación en el Programa del Crédito Hipotecario “5-25-5”, subsidiado por el Gobierno Nacional, se posicionó como la primera cooperativa en Ecuador en otorgar créditos de esta segmentación.

La cartera de crédito VIP experimentó un crecimiento exponencial en 2023, comenzando con 80.000,00 USD colocados en el primer trimestre y alcanzando más de 5.5 millones de USD en el último trimestre.

Figura 10

Variación Trimestral de Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Público por Vencer



Nota. Adaptado de “Boletín Financiero Segmento 1”, por SEPS, 2021b, 2022, 2023b (<https://bit.ly/4dej8Dj>).

Al finalizar el año, la cooperativa gestionó con éxito la colocación de casi la totalidad de los 9 millones de dólares recibidos del MIDUVI. Este crecimiento refleja la materialización de las estrategias preparadas en años anteriores y la fuerte demanda de este crédito, que, gracias a sus condiciones altamente atractivas para los socios, facilita el acceso a la vivienda para un amplio segmento de la población. Estos resultados apoyan la perspectiva

del Ing. Dávila, quien destacó que la colocación de créditos de vivienda de interés social y público con recursos del Estado permitió incluir en el sistema financiero a personas que, bajo un análisis crediticio normal, no tendrían la capacidad de pago para acceder a este tipo de crédito.

La estrategia de la cooperativa ha sido integral y efectiva en cuanto a este producto financiero, facilitando el acceso a la vivienda por primera vez para muchas familias en la provincia de Imbabura (Diario El Norte, 2023; MIDUVI, 2023). Este acceso ha sido especialmente importante para sectores menos favorecidos, demostrando así un fuerte compromiso con la inclusión financiera y social.

La evolución positiva de los depósitos de ahorros a la vista y a plazo fijo, así como el crecimiento en las carteras de crédito productivo, de consumo, microcrédito y para vivienda, reflejan una respuesta favorable de los socios a las iniciativas estratégicas de la cooperativa. Así, las estrategias de captación y colocación implementadas por la COAC Atuntaqui han demostrado ser efectivas en la ampliación del acceso a productos financieros, mejorando la experiencia del socio y facilitando la inclusión financiera. La innovación tecnológica y la diversificación y adaptabilidad de productos financieros son puntos destacados que han contribuido a estos avances.

No obstante, la cooperativa aún tiene margen para mejorar la sistematización y el análisis de los datos demográficos y socioeconómicos de sus socios y clientes. Esto es fundamental para medir el impacto que el acceso a sus productos y servicios ha tenido en la vida de los usuarios y en la comunidad. Una mejor comprensión de estos datos permitiría tomar decisiones estratégicas informadas, ya sea para lanzar nuevos productos o ajustar los existentes, asegurando que los clientes encuentren soluciones adecuadas a sus características y necesidades en diversas situaciones económicas, desde inversiones hasta emergencias comunes.

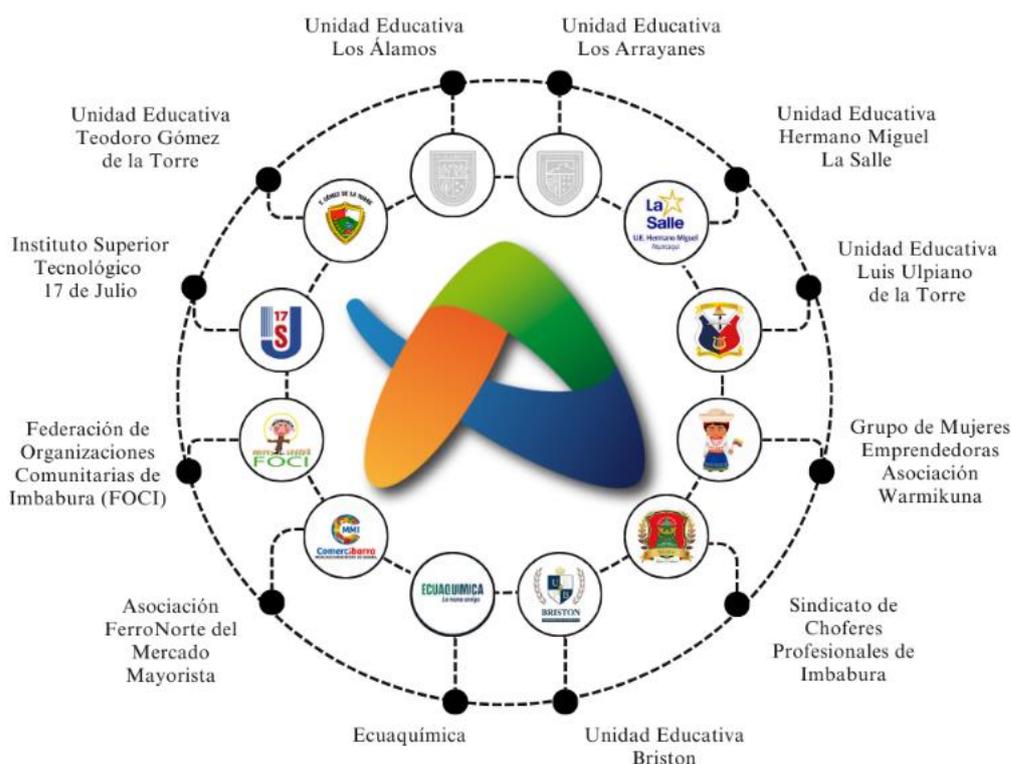
Análisis de los Servicios no Financieros de la Cooperativa Atuntaqui

En su proceso de implementación de estrategias, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui no solo se enfoca en la oferta de productos y servicios financieros, sino que también desarrolla iniciativas no financieras que evidencian un enfoque integral hacia la mejora del bienestar financiero de sus socios y la comunidad en general.

Educación Financiera. El programa de educación financiera constituye un pilar esencial en la estrategia de inclusión de la Cooperativa Atuntaqui. Este programa requiere que la Comisión de Educación explore y formalice convenios con asociaciones, unidades educativas, sindicatos, organizaciones sociales, artesanos, emprendedores, microempresarios, agricultores y otros grupos productivos. De este modo, se busca asegurar que los beneficios del cooperativismo y los derechos y obligaciones de los clientes y socios sean ampliamente difundidos, mejorando las habilidades empresariales a través de conocimientos técnicos y actitudes y comportamientos financieros saludables.

Figura 11

Convenios de Capacitación Interinstitucional en Educación Financiera



Este proyecto fomenta un entorno de aprendizaje continuo donde se evidencia la relación directa entre la educación financiera y la capacidad de los individuos para tomar decisiones financieras informadas que, como señalan las teorías de Lusardi y Mitchell (2014), conduce al empoderamiento económico y la reducción de la pobreza.

La participación en eventos como la Global Money Week y la certificación de los socios son prácticas vinculadas a este enfoque inclusivo y educativo que se ajusta a la visión de la OECD (2020), que sostiene que para alcanzar el bienestar financieros se requiere tomar decisiones sólidas y mejorar los hábitos financieros, la alfabetización financiera debe combinar conciencia, conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos financieros.

El seguimiento y evaluación de los programas educativos mediante diagnósticos y pruebas de conocimientos son esenciales para garantizar la eficacia y actualización de las iniciativas (OECD, 2020). Esta evaluación continua ayuda a mantener la relevancia y efectividad de los programas, asegurando que se adapten a las necesidades de los participantes. Sin embargo, se observa una falta de registros sobre la participación en el programa de educación financiera para los años 2021 y 2022.

Para 2023, el alcance del servicio se ve limitado, con solo 1.027 socios y clientes participando en los programas de educación financiera durante el primer semestre, lo que representa menos del 3% de los prestatarios activos. Esta cifra refleja una disminución en la participación en comparación con el 5% del año anterior.

Al final del periodo 2023, los datos muestran la necesidad de consolidar el rol de la cooperativa como una entidad comprometida con la inclusión, ampliando la cobertura y el alcance de los programas educativos para incrementar el número de beneficiarios que es poco representativo en comparación con la cantidad de socios.

Tabla 18*Beneficiarios del Programa de Educación Financiera por el periodo 2023*

Participantes	2023	%
Modalidad Presencial	2.129	55,54%
Mujeres	1.088	
Hombres	1.041	
Modalidad Virtual	1.704	44,46%
Total	3.833	

Nota. Adaptado de “Anuario Institucional 2023”, por Cooperativa Atuntaqui, 2023 (<https://bit.ly/3SmWgtm>).

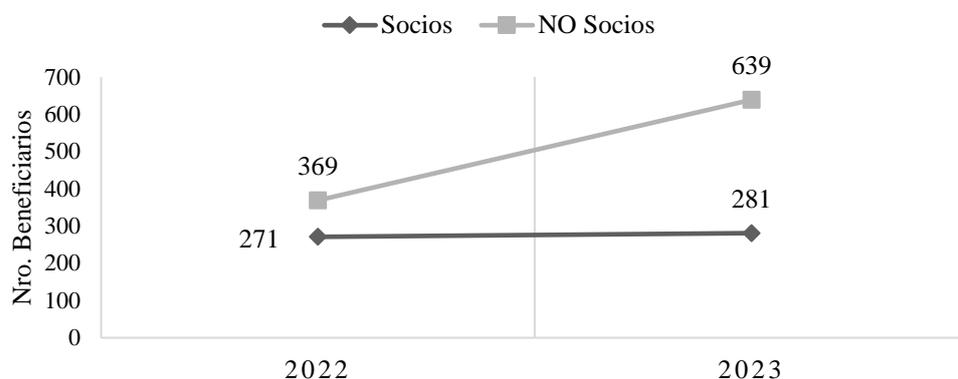
Jornadas Médicas. Las jornadas médicas gratuitas organizadas por la Cooperativa Atuntaqui representan el segundo componente de su estrategia de responsabilidad social e inclusión financiera. Estas jornadas proporcionan atención médica especializada y gratuita tanto a socios como a no socios, mejorando así el bienestar y la calidad de vida y fortaleciendo la relación de confianza y apoyo mutuo de la cooperativa con la sociedad. Así, estas iniciativas reflejan la capacidad de la institución para sensibilizar y abrir puertas a nuevos socios, demostrando el valor añadido de ser parte de la cooperativa.

En 2022, las jornadas se realizaron en Yuquín, Lloa, El Punge, San José de Chaltura y San Pablo del Lago, mientras que, en 2023, en Ambato, Villaflora, Cayambe y Rumipamba. El aumento en el número de beneficiarios, de 614 en 2021 a 920 en 2023, evidencia la efectividad y aceptación de estas jornadas, así como la capacidad de la cooperativa para escalar sus iniciativas.

En términos de membresía, el porcentaje de beneficiarios no socios ascendió a 57,66% en 2022 y a 69,46% en 2023, indicando una mayor apertura hacia la comunidad, más allá de sus miembros directos. No obstante, este dato también señala la necesidad de una mayor integración y conversión de estos beneficiarios en socios activos para fortalecer la base de miembros y ampliar el impacto social de la cooperativa en diferentes áreas geográficas, cubriendo un mayor espectro de necesidades médicas y llegando a más personas.

Figura 12

Beneficiarios Anuales de las Jornadas Médicas según la Membresía

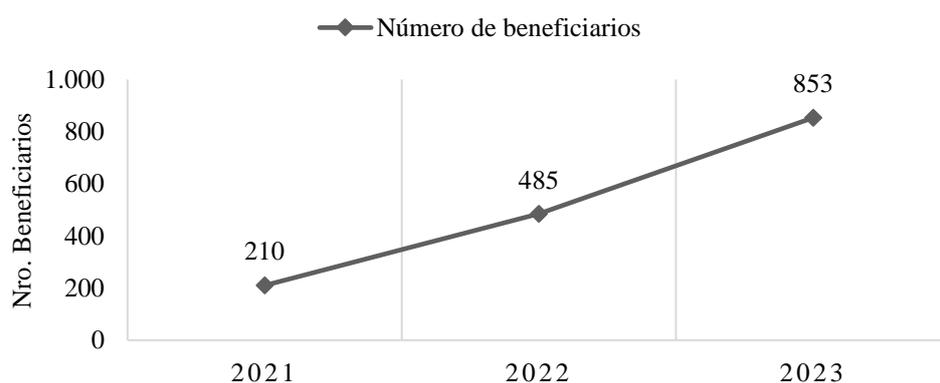


Nota. Adaptado de “Anuarios Institucionales”, por Cooperativa Atuntaqui, 2021, 2022 y 2023 (<https://bit.ly/3SmWgtm>).

Jornadas de Atención Solidaria. Las jornadas "ATU Solidaridad" son la tercera expresión de la responsabilidad social de la Cooperativa Atuntaqui, involucrando a sus colaboradores en la entrega de donativos a sectores vulnerables e instituciones, principalmente en Imbabura. Estas iniciativas, cuya cantidad de beneficiarios ha incrementado en los periodos de análisis, no solo brindan apoyo material, sino que también fomentan un sentido de comunidad y solidaridad entre los beneficiarios y empleados.

Figura 13

Número de Beneficiarios de las Jornadas Solidarias (2021-2023)



Nota. Adaptado de Anuarios Institucionales, por Cooperativa Atuntaqui, 2021, 2022 y 2023 (<https://bit.ly/3SmWgtm>).

La expansión de estas jornadas en 2022 y 2023, beneficiando a diferentes grupos vulnerables, refleja la importancia de aprovechar la capacidad de la cooperativa para ampliar

y diversificar este servicio no financiero en búsqueda de aumentar su alcance e impacto en la comunidad e impulsar la captación de nuevos socios y clientes entre los beneficiarios.

Tabla 19

Descripción de Beneficiarios de las Jornadas Solidarias (2022-2023)

Año	Localidad	Cantón	Beneficiarios	
2022	Monasterio de Santa Clara de Santa María de los Ángeles	Ibarra	Adultos mayores con discapacidad.	70
	Gualsaquí, Huayrapungo, Muenala, Urcusiki, Cutambi, Achupallas, Moraspungo, Guachinguero, Río Blanco	Otavalo	Niños y adultos mayores con discapacidad en situación de vulnerabilidad y extrema pobreza.	65
	San Pablo del Lago	Otavalo	Niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad.	150
	Casa Hogar Emanuel	Cayambe	Niños, niñas y adultos mayores con discapacidad.	200
2023	Fundación por Una Mirada Feliz	Ibarra	Adultos mayores, de los cuales un 80% tiene discapacidad.	68
	Casa Parroquial de Rumipamba	Ibarra	Niños y niñas menores de 18 años. Incluyen un 65% de mujeres cabeza de hogar y un 5% de personas con discapacidad.	165
	Alausí	Alausí	Personas menores de 18 años. Incluyen un 80% de menores de 18 años y un 15% de personas con discapacidad.	60
	GAD Municipal de Pimampiro	Pimampiro	Personas con discapacidad menores de 18 años.	100
	Fundación Cristo de la Calle (NNA)	Cotacachi	Incluyen un 85% de menores de edad y un 3% de personas con discapacidad.	210
	Federación Deportiva de Personas con Discapacidad	Ibarra	Incluyen un 25% de menores de edad y un 75% de mujeres cabeza de hogar. El 30% son personas con discapacidad.	50
	Comunidad Rural Guaranguicito (NNA)	Ibarra		
Comunidad Rural Guaranguicito (adultos mayores y personas con discapacidad)	Ibarra			

Nota. Adaptado de “Anuarios Institucionales”, por Cooperativa Atuntaqui, 2022, 2023

(<https://bit.ly/3SmWgtm>).

Tabla 20*Proyectos de Responsabilidad Social e Inclusión Financiera: Servicios No Financieros de la Cooperativa Atuntaqui*

Servicio No Financiero	Descripción	Beneficiarios	Alcance	Impacto Positivo	Aspectos a Mejorar
Educación Financiera	Programas de capacitación en planificación y presupuesto familiar, ahorro, inversión, endeudamiento responsable, entre otros.	<p>Socios y clientes de la cooperativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes de distintas instituciones educativas. • Artesanos, emprendedores, microempresarios, agricultores y otros grupos productivos. • Miembros de diversos gremios, asociaciones, sindicatos y organizaciones sociales. 	<p>Beneficia a socios y a la comunidad.</p> <p>Beneficiarios en el primer semestre de 2023: 1.027 (disminución respecto al año anterior: 1.594).</p> <p>Al final de 2023 se contabilizan 3.833 personas capacitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: 2.129 (1.088 mujeres y 1.041 hombres) • Virtual: 1.704 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la conciencia financiera entre los participantes. • Fomenta el espíritu emprendedor y la innovación. • Crecimiento y desarrollo profesional de socios. • Fortalecimiento de capacidades empresariales y comportamientos financieros saludables de microempresarios y emprendedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura, alcance y frecuencia de las capacitaciones. • Masificar la educación financiera para abarcar a más segmentos de la población. • Concretar convenios con más instituciones educativas y organizaciones para expandir el alcance. • Evaluar la efectividad de los talleres y ajustar el contenido. • Inclusión de talleres especializados para diferentes sectores económicos. • Oferta educativa que aborde temas emergentes en el ámbito financiero y empresarial.
	Escuela de capacitación que ofrece talleres accesibles para socios.	Socios de la cooperativa, especialmente microempresarios.	Capacitación mensual con 50 socios beneficiarios en promedio por sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento económico de las comunidades locales. • Desarrollo económico local. 	

Servicio No Financiero	Descripción	Beneficiarios	Alcance	Impacto Positivo	Aspectos a Mejorar
Jornadas Médicas “ATU Salud”	Jornadas para brindar atención médica gratuita y especializada, además de otros beneficios adicionales a socios y no socios, mejorando el bienestar y la calidad de vida de diversas comunidades.	Socios y no socios, en especial personas de interés social y en situación de vulnerabilidad.	<p>614 beneficiarios durante 2021. 5 jornadas en 2022, alcanzando a 640 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 57,66% no socios • 68,91% mujeres <p>4 jornadas en 2023, registrando a 920 beneficiarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 69,46% no socios • 60,87% mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a servicios médicos básicos a comunidades desfavorecidas. • Conciencia sobre la salud y el bienestar entre los participantes. • Refuerza la imagen de la cooperativa como una entidad comprometida con la responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de jornadas para cubrir más regiones. • Alianzas con instituciones de salud para incorporar más especialidades. • Sistema de seguimiento y evaluación continua para medir el impacto a largo plazo en la salud de los beneficiarios.
Jornadas de Atención Solidaria “ATU Solidaridad”	Jornadas que involucran a los colaboradores de la entidad en la entrega de donativos a sectores vulnerables, fomentando un sentido de comunidad y solidaridad.	Niños, niñas, adultos mayores con discapacidad y mujeres cabeza de hogar en condición de vulnerabilidad y extrema pobreza.	<p>Aumento de los beneficiarios de sectores vulnerables principalmente en la provincia de Imbabura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 210 beneficiarios. • 2022: 485 beneficiarios de Ibarra, Otavalo y Cayambe. • 2023: 853 beneficiarios de Ibarra, Pimampiro, Cotacachi y Alausí. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de comunidad y solidaridad entre los participantes. • Ayuda esencial a sectores vulnerables en momentos críticos. • Impacto positivo y tangible en la vida de los beneficiarios, promoviendo la inclusión social y económica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de jornadas solidarias para satisfacer la creciente demanda. • Cantidad y variedad de donativos. • Colaboración con más instituciones para maximizar los recursos y la cobertura de beneficiarios. • Sistema de seguimiento y evaluación continua para maximizar el impacto.

Nota. Adaptado de “Anuarios Institucionales”, por Cooperativa Atuntaqui, 2021, 2022, 2023 (<https://bit.ly/3SmWgtm>); y “Rating Social y Ambiental COAC Atuntaqui”, por MFR, 2023.

Conclusiones

La normativa interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ltda., ajustada a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), establece un marco regulatorio que respalda y regula las iniciativas para eliminar barreras y ampliar el acceso equitativo a productos y servicios financieros y no financieros. Aunque se han identificado áreas de mejora en la implementación práctica, la cooperativa demuestra un claro compromiso hacia la inclusión financiera. Este enfoque garantiza condiciones justas y transparentes para los usuarios financieros, especialmente aquellos de sectores marginados, promoviendo activamente la equidad y la responsabilidad social. De este modo, la cooperativa no solo cumple con las normativas externas, sino que también impulsa un desarrollo económico inclusivo y sostenible en la comunidad, consolidándose como un modelo de operación en el sector.

La institución financiera ha adoptado un enfoque centrado en el usuario, ofreciendo oportunidades para que socios y clientes con diversos perfiles accedan a una oferta adaptada a sus necesidades específicas. Durante el período 2021-2023, esta estrategia resultó en una tendencia positiva en el volumen de captaciones y un crecimiento sostenido de la cartera de créditos, evidenciando su capacidad para responder a las demandas cambiantes del mercado local mediante un proceso de retroalimentación activa de sus usuarios. Esto resalta su papel como modelo de gestión para otras entidades financieras. Además, los resultados muestran una mejora significativa en la inclusión financiera, utilizando canales físicos y digitales para superar barreras geográficas y garantizar acceso equitativo a productos financieros, especialmente entre los grupos vulnerables. Sin embargo, se reconoce la necesidad de mejorar el análisis de datos para personalizar aún más los productos y servicios ofrecidos, asegurando una mayor relevancia y efectividad en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Las estrategias de inclusión financiera, caracterizadas por un enfoque integral que combina productos financieros con programas de responsabilidad social, han sido efectivas para incrementar la participación de los grupos de interés de la Cooperativa Atuntaqui en el sistema financiero formal, destacándose las centradas en la oferta de productos financieros. Las iniciativas no financieras, como la educación financiera y las jornadas médicas y solidarias, constituyen el núcleo de la estrategia de inclusión, beneficiando a alrededor de 7.500 personas entre 2021 y 2023. Sin embargo, no se dispone de detalles específicos sobre los datos demográficos y socioeconómicos de estos beneficiarios, y esta cifra es poco representativa en comparación con el número total de socios, que supera los 130.000. Este enfoque aporta al fortalecimiento del compromiso social de la cooperativa con la comunidad y mejora la calidad de vida de sus miembros, aunque no se ha determinado en qué medida estas iniciativas impulsan la captación de nuevos socios y clientes. Al fomentar prácticas empresariales socialmente responsables y asegurar la inclusión igualitaria, la Cooperativa Atuntaqui no solo mejora su imagen institucional, sino que también contribuye significativamente a la transformación social y económica de las comunidades que atiende.

Recomendaciones

- Desarrollar un programa de capacitación continua, dirigido a empleados y socios, que incluya talleres y seminarios, para asegurar que todos los miembros comprendan y apliquen correctamente las directrices y lineamientos establecidos para la inclusión financiera. Esto fomentará un entorno financiero más justo y transparente. Además, es importante incluir en el sistema de auditoría interna métodos para el seguimiento del cumplimiento de estas normativas, lo cual permitirá proponer mejoras constantes.
- Implementar procedimientos o protocolos para recolectar y sistematizar datos demográficos y socioeconómicos, que permitan comprender mejor el perfil de los socios y clientes. La inversión en herramientas de gestión de datos avanzadas facilitará la identificación de tendencias y cambios relevantes en el comportamiento del mercado, permitiendo a la cooperativa adaptar su oferta de manera más precisa a las necesidades específicas de sus usuarios.
- Fortalecer los mecanismos de retroalimentación continua con los usuarios, a fin de ajustar la personalización y relevancia de los productos y servicios, reforzando así la capacidad de la cooperativa para tomar decisiones estratégicas informadas. Esto asegurará que sus productos y servicios sean más inclusivos y efectivos en la satisfacción de las necesidades de sus clientes, independientemente de su situación socioeconómica.
- Desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación que, mediante indicadores específicos, evalúe periódicamente el impacto de los programas y proyectos de responsabilidad social en la vida de los socios y clientes. Esto garantizará la sostenibilidad y efectividad a largo plazo de las estrategias implementadas. Los indicadores deben centrarse en medir mejoras en términos de acceso a vivienda, educación, negocios, ingresos familiares y salud, derivadas del acceso a los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa.

- Explorar alianzas estratégicas con otras organizaciones y actores comunitarios para ampliar el alcance de las iniciativas no financieras. Este compromiso con la mejora continua no solo fortalecerá la reputación y la confianza en la cooperativa, sino que también asegurará que sus esfuerzos de inclusión sean verdaderamente transformadores para las comunidades a las que sirve.

Bibliografía

Acosta Castro, D. (2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*

(Apunte de Economía Nro. 69; Apuntes de Economía, p. 35). BCE.

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/indapun.htm>

Alianza Cooperativa Internacional. (2016). *The Guidance Notes on the Cooperative*

Principles. International Co-operative Alliance.

<https://ica.coop/en/media/library/research-and-reviews/guidance-notes-cooperative-principles>

Araque Jaramillo, W. (2023). *Un nuevo entorno para la inclusión financiera y las finanzas sostenibles* (1.^a ed.). Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.

<https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-343.pdf>

Araque Jaramillo, W. E., Rivera Vásquez, J. I., Guerra, P., Universidad Andina Simón

Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio de la PyME, & Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RDF). (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?: Un análisis desde la teoría y la práctica*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>

Araque, W., & Rivera, J. (2020). La inclusión financiera en el Ecuador y el desafío de la economía a nivel global durante y pospandemia (Covid19). *Revista externa COSEDE*, 19, 10-11-12-13.

Arner, D. W., Buckley, R. P., Zetsche, D. A., & Veidt, R. (2020). Sustainability, FinTech and Financial Inclusion. *European Business Organization Law Review*, 21(1), 7-35.

<https://doi.org/10.1007/s40804-020-00183-y>

- Arregui Solano, R., Guerrero Murgueytio, R. M., & Ponce Silva, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. (Universidad Espíritu Santo). Superintendencia de Bancos del Ecuador.
<http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/3208>
- Baena Paz, G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Grupo Editorial Patria.
https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/40513?col_q=Metodolog%C3%ADa__de__Investigaci%C3%B3n&col_code=ELC004&prev=col
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024*. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD).
<https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf>
- Banco Mundial. (2020). *Ecuador—Diagnóstico de Inclusión Financiera (Spanish)*. Washington, D.C. : World Bank Group.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera>
- Banco Mundial. (2022). *Inclusión financiera* [Text/HTML]. World Bank.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Barajas, A., Beck, T., Belhaj, M., & Naceur, S. B. (2020). *Financial Inclusion: What Have We Learned So Far? What Do We Have to Learn?* 51.
<https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/08/07/Financial-Inclusion-What-Have-We-Learned-So-Far-What-Do-We-Have-to-Learn-49660>
- Barzallo Buenaño, J. V. (2023). *Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Inclusión Financiera del Ecuador* [Master Thesis, Universidad de Jaén].
<https://hdl.handle.net/10953.1/20524>
- BIM Ltd. (2021). *Construyendo un Buen Gobierno con Enfoque Cooperativo—Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui Ecuador* [Página Web Institucional]. Programa

Internacional de Gobernanza e Inclusión Financiera para las Américas.

https://programagif.org/wp-content/uploads/2021/09/GIF_INFOG_ATUNTAQUI.pdf

Bukari, C., Koomson, I., & Annim, S. K. (2023). Financial inclusion, vulnerability coping strategies and multidimensional poverty: Does conceptualisation of financial inclusion matter? *Review of Development Economics*, n/a(n/a).

<https://doi.org/10.1111/rode.13062>

Calderón, R., Carbajal, J., & Leiva, K. (2014). *La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).

<https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2014/02/la-banca-de-desarrollo-y-la-creacion-de-productos-para-la-inclusion-financiera>

Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). *Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional Index* (Working Paper 14/26). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2634616>

Carvajal, E. (2018). *La inclusión financiera en el Ecuador: Según el Global Findex y más allá del Global Findex*. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-203.pdf>

COAC Atuntaqui Ltda. (2021). *Anuario institucional 2021* [Página Web Corporativa]. Cooperativa Atuntaqui.

<https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/transparencia/anuarios-institucionales>

COAC Atuntaqui Ltda. (2022). *Anuario institucional 2022* [Página Web Corporativa]. Cooperativa Atuntaqui.

<https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/transparencia/anuarios-institucionales>

COAC Atuntaqui Ltda. (2023). *Anuario institucional 2023* [Página Web Corporativa]. Cooperativa Atuntaqui.

<https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/transparencia/anuarios-institucionales>

COAC Atuntaqui Ltda. (s.f.-b). *Cooperativa Atuntaqui—Historia* [Página Web Corporativa].

Cooperativa Atuntaqui. <https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/nosotros/historia>

COAC Atuntaqui Ltda. (s.f.-a). *Cooperativa Atuntaqui—Quiénes somos* [Página Web

Corporativa]. Cooperativa Atuntaqui.

<https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/nosotros/quienes-somos>

COAC Atuntaqui Ltda. (s.f.-c). *Gobierno Corporativo* [Página Web Corporativa].

Cooperativa Atuntaqui. <https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/nosotros/gobierno-corporativo>

Código de ética y comportamiento, Acta Nro. CAD-2022-12 GGC-REG-CO-ECO 18 (2022).

<https://www.atuntaqui.fin.ec/images/Documentos/etica.pdf>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui (Director). (2024). *Reconocimiento a la Cooperativa Atuntaqui como Empresa Inclusiva* [Video recording].

<https://www.youtube.com/watch?v=yrxYvoFJ2bY>

Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex*

Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19 (p. 205) [Text]. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>

Diario El Norte. (2023, julio 6). *Cooperativa Atuntaqui es parte de un plan de vivienda*.

<https://elnorte.ec/cooperativa-atuntaqui-es-parte-de-un-plan-de-vivienda/>

Dircio Palacios Macedo, M. del C. (2021). La importancia de la inclusión financiera en

México para alcanzar los ODS. *Revista Diecisiete: Investigación Interdisciplinar para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*, 5, 75-92. https://doi.org/10.36852/2695-4427_2021_05.03

Estatuto Social, Resolución Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2021-00004 23 (2021).

https://www.atuntaqui.fin.ec/images/Documentos/Estatuto_COAC_Atuntaqui.pdf

- 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* [Master Thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.]. <http://hdl.handle.net/10644/8800>
- Geraldes, H. S. A., Gama, A. P. M., & Augusto, M. (2022). Reaching Financial Inclusion: Necessary and Sufficient Conditions. *Social Indicators Research*, 162(2), 599-617. <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02850-0>
- Grohmann, A., Klühs, T., & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. *World Development*, 111, 84-96. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.06.020>
- Guerrero Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/40363?col_q=Metodolog%C3%ADa__de__Investigaci%C3%B3n&col_code=ELC004&prev=col
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hinostroza, Á., & Ramírez, D. (2023). Políticas y marcos normativos de inclusión financiera en los países de la Alianza del Pacífico. *Revista Moneda*, 193, 30-36.
- Jácome Estrella, H. de J. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador: El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. Universidade de Santiago de Compostela : Grupo de Análise Territorial (ANTE). <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- Jácome Estrella, H., Sánchez, J., Oleas, J., Martínez, D., Torresano, D., Romero, D., Mejía, R., Viñan, D., Naranjo, C., Herrán, J., Montes, V., Guerra, J. P., Morales, R., Moncayo, J., & Valencia, F. (2016). *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*. SEPS. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LP-035.pdf>

- Jácome-Estrella, H., Lois-González, R., López-Sandoval, M. F., & López-Iglesias, E. (2022). Desigualdades territoriales en la inclusión financiera y económica. *FLACSO Ecuador : Universidad de Santiago de Compostela*, 248.
- Kumar, R., & Pathak, D. C. (2022). Financial awareness: A bridge to financial inclusion. *Development in Practice*, 32(7), 968-980.
<https://doi.org/10.1080/09614524.2022.2028731>
- Kurlandski, G. (2023). *Fintech 3.0: Una nueva era de inclusión financiera* [Página Web Corporativa]. Forbes Ecuador. <https://www.forbes.com.ec/money/fintech-30-una-nueva-era-inclusion-financiera-n44949>
- Ledgerwood, J., Earne, J., & Nelson, C. (2013). *The new microfinance handbook: A financial market system perspective* (Vol. 1). World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-8927-0>
- Lovato Arteaga, G. F. (2023). *La tecnología digital como determinante de la Inclusión Financiera en el Ecuador* [Master Thesis, Flacso Ecuador].
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/19035>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
<https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Mejía, D. (2021). *Inclusión financiera: ¿qué hemos aprendido hasta ahora?* [Página Web Institucional]. Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF).
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/inclusion-financiera-que-hemos-aprendido-hasta-ahora/>
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina* (Working Paper Documentos de políticas para el desarrollo No. 6;

Iniciativas para la recuperación en la pospandemia, p. 30). CAF.

<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>

Mejía, D., & Saavedra, M. (2022). *Inclusión financiera en América Latina: ¿qué tanto hemos avanzado?* [Página Web Institucional]. Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF). <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/12/inclusion-financiera-en-america-latina-que-tanto-hemos-avanzado/>

Méndez, G. (2022). *Inclusión financiera: Panorama, perspectivas y tendencias*. Deloitte Ecuador. <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/financial-services/articles/inclusion-financiera-panorama-perspectivas-y-tendencias.html>

MicroFinanza Rating Srl. (2023). *Rating Social y Ambiental COAC Atuntaqui* [Informe de Gestión]. MFR Latinoamerica.

MIDUVI. (2023). *La Cooperativa Atuntaqui se suma al programa del crédito hipotecario 5-25-5 que impulsa el Gobierno Nacional* [Página Web Institucional]. Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/boletin-112/>

Monroy Mejía, M. de los Á., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación* (1.^a ed.). Grupo Editorial Éxodo. https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/172512?col_q=Metodolog%C3%ADa__de__Investigaci%C3%B3n&col_code=ELC004&prev=col

OECD. (2020). *Recommendation of the Council on Financial Literacy* (OECD/LEGAL/0461; OECD Legal Instruments).

<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>

Ordóñez-Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.

- Ozili, P. K. (2020). Optimal Financial Inclusion. En B. N. Jeon & J. Wu (Eds.), *International Finance Review* (pp. 251-260). Emerald Publishing Limited.
<https://doi.org/10.1108/S1569-376720200000021014>
- Ozili, P. K. (2021). Financial inclusion research around the world: A review. *Forum for Social Economics*, 50(4), 457-479. <https://doi.org/10.1080/07360932.2020.1715238>
- Política Nacional de Inclusión Financiera, Resolución No. JPRF-P-2023-080 37 (2023).
https://jprf.gob.ec/resoluciones_jprf/resolucion-no-jprf-p-2023-080/
- RFD. (2022). *Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región*. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- RFD. (2023). *Avances de la Inclusión Financiera en el Ecuador* (Estadísticas y Estudios RFD, Rossana Bonilla, Angela Monteros y Angie Lozano). Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-364.pdf>
- Roa, M. J., & Carvalho, O. A. (2018). Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: Las experiencias de América Latina y el Caribe. *IDB Publications*, 111. <https://doi.org/10.18235/0001216>
- Rosado, J., Villarreal, F. G., & Stezano, F. (2020). *Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural: Pautas para un plan de acción* (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)). Naciones Unidas.
<https://hdl.handle.net/11362/45115>
- SEPS. (2021a). *Construcción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: El aporte de la SEPS* (8; Panorama SEPS, p. 3). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-ago-2021.pdf>

- SEPS. (2021b). *Reporte financiero comparativo del Segmento 1 del Sector Financiero Popular y Solidario*. <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- SEPS. (2022). *Reporte financiero comparativo del Segmento 1 del Sector Financiero Popular y Solidario*. <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- SEPS. (2023a). *Reducción de brechas en inclusión financiera en el SFPS* [Página Web Institucional]. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. https://www.seps.gob.ec/portfolio_page/reduccion-de-brechas-en-inclusion-financiera-en-el-sfps/
- SEPS. (2023b). *Reporte financiero comparativo del Segmento 1 del Sector Financiero Popular y Solidario*. <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Informe Final de Rendición de Cuentas 2021*. SEPS. <https://www.seps.gob.ec/rendicion-de-cuentas/informe-2021/>
- Tram, T. X. H., Lai, T. D., & Nguyen, T. T. H. (2023). Constructing a composite financial inclusion index for developing economies. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 87, 257-265. <https://doi.org/10.1016/j.qref.2021.01.003>
- Vázquez Carrillo, N., & Díaz Mondragón, M. (2021). Perspectivas sobre la educación financiera, su importancia e impactos de su incorporación en los niveles educativos. *Panorama Económico*, 29(2), Article 2. <https://doi.org/10.32997/pe-2021-3646>
- Villarreal, F. G. (2017). *Inclusión financiera de pequeños productores rurales*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42121-inclusion-financiera-pequenos-productores-rurales>
- Zabala, J. C., Guamán, J., Ekos Research, & Equipo Ekos. (2021). *Economía popular y solidaria camino a la inclusión financiera* [Revista Ekos - Marca editorial]. Ekos

Negocios. <https://ekosnegocios.com/articulo/economia-popular-y-solidaria-camino-a-la-inclusion-financiera>

Anexos

Anexo 1. Entrevista a Técnico de Responsabilidad Social y Educación Financiera



Anexo 2. Entrevista al Analista de Negocios

