INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
DE LA ECONOMÍA SOCIAL, POPULAR Y SOLIDARIA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

TÍTULO DEL TRABAJO

"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA SOLIDARIA PARA FORTALECER LA RECUPERACIÓN DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO AGENCIA TOTORACOCHA "

AUTORES:

ANDREA ESTEFANÍA CÁRDENAS BARROS

ELKIN ANDRES PESANTES GONZABAY

CUENCA, MARZO 2026

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

DE LA ECONOMÍA SOCIAL, POPULAR Y SOLIDARIA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS

TÍTULO DEL TRABAJO

"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA SOLIDARIA PARA FORTALECER LA RECUPERACIÓN DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO - AGENCIA TOTORACOCHA "

Trabajo de integración curricular como requisito previo para optar al Título de Tecnóloga en Gestión de las Finanzas Populares y Solidarias

AUTORES: Andrea Estefanía Cárdenas Barros y Elkin Andrés Pesantes Gonzabay

TUTORA: Mag. Tania Patricia Larriva Calle

Cuenca, marzo 2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Tania Patricia Larriva Calle, en calidad de tutora del trabajo de titulación, bajo la opción proyecto de integración curricular, “PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA SOLIDARIA PARA FORTALECER LA RECUPERACIÓN DE MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO - AGENCIA TOTORACOCHA, de conformidad con el Art.114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN”, elaborado por los estudiantes, Andrea Estefanía Cardenas Barros y Elkin Andrés Pesantes Gonzabay de la Tecnología Superior en Gestión de las Finanzas Populares y Solidarias de la EPS, del Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en los campos técnico y metodológico para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe, por lo que lo apruebo, a fin de que el trabajo de titulación sea habilitado para continuar con el debido proceso determinado por el Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria.

En la ciudad de Cuenca, a los 18 días del mes de abril del año 2026.

Firmado electrónicamente por:
TANIA PATRICIA LARRIVA CALLE
Validar únicamente con FirmaEC

Tania Larriva C

CI: 0104046842

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios y a la Virgen María, por guiar mis pasos en cada etapa de mi vida, darme fortaleza en los momentos difíciles y bendecirme con la oportunidad de culminar este logro académico.

A mis queridos padres, Adrián Cárdenas e Isabel Barros, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida y de mi formación. Gracias por su amor incondicional, por sus sacrificios y por brindarme siempre su apoyo para continuar con mis estudios. Este logro también es suyo, porque sin su confianza y motivación nada de esto habría sido posible.

A mi hermano, David Cárdenas, por su apoyo, compañía y por ayudarme en los momentos de estudio, motivándome a seguir adelante durante este proceso.

A mi enamorado, Sebastián Heras, por su amor, paciencia y apoyo constante. Gracias por acompañarme en cada etapa y por motivarme a no rendirme hasta alcanzar esta meta.

A mi mascota Mila, quien me acompañó durante muchas noches largas de estudio. Su compañía hizo más llevadero este proceso y estuvo presente en esos momentos de esfuerzo y dedicación.

Con profundo cariño, dedico este trabajo a todos ustedes, quienes han sido una fuente constante de apoyo, inspiración y motivación en mi vida.

Andrea Estefanía Cárdenas Barros

Quiero dedicar este logro principalmente a Dios, porque en los momentos en que sentía que no podía más, fue quien me dio fuerzas para seguir adelante. Gracias por no soltarme nunca y por acompañarme en cada paso de este proceso.

A mi mamá, gracias por todo. Por tus sacrificios, por tus consejos, por tus oraciones y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Este logro es tuyo también, porque todo lo que soy es gracias a ti.

A mi tía, por ser un apoyo constante en mi vida, por escucharme, aconsejarme y estar presente cuando más lo necesitaba. Gracias por confiar en mí y por impulsarme a seguir adelante sin rendirme.

Y a mi hermano, porque eres una de mis mayores motivaciones para superarme cada día. Quiero que este logro sea un ejemplo, de que con esfuerzo y fe todo se puede lograr.

Este logro representa todo el esfuerzo, el sacrificio y la fe que hubo detrás de cada paso que di. Es el reflejo del amor y el apoyo que ustedes me han brindado siempre.

Elkin Andrés Pesantes Gonzabay

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios y a la Virgen María, por ser mi guía y fortaleza durante todo este camino y por permitirme culminar esta importante etapa de mi formación académica.

A mis queridos padres, Adrián Cárdenas e Isabel Barros, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional. Gracias por creer siempre en mí, por motivarme a seguir adelante y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar este logro, que también es suyo.

A mi abuela, por su cariño, consejos y oraciones, que han sido un apoyo constante en mi vida.

A mi hermano, David Cárdenas, por su compañía, ayuda en los momentos de estudio y su constante motivación para seguir adelante.

A mi enamorado, Sebastián Heras, por su apoyo, paciencia y comprensión durante todo este proceso. Gracias por acompañarme, motivarme y brindarme tu ayuda en los momentos más exigentes.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, por su apertura y colaboración para el desarrollo de este trabajo, y al Instituto Tecnológico de la Economía Social Popular y Solidaria (ISTEPS) junto a sus docentes, por su formación, enseñanza y aporte a mi crecimiento profesional.

Finalmente, agradezco a todas las personas que contribuyeron con su apoyo y motivación para hacer posible este logro.

Andrea Estefanía Cárdenas Barros

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la vida, la salud y la fortaleza necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi formación académica. Su guía y bendición me permitieron seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi madre, a mi tía y a mi hermano, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida. Gracias por su apoyo incondicional, por sus consejos, por sus palabras de ánimo y por creer siempre en mí. Su compañía y confianza fueron una gran motivación para no rendirme y seguir adelante hasta alcanzar este objetivo.

De igual manera, agradezco a mis docentes por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñanzas a lo largo de mi formación académica. Su orientación y apoyo fueron importantes para el desarrollo de este trabajo.

También quiero expresar mi gratitud a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron durante este proceso, ya sea con su apoyo, motivación o colaboración, haciendo posible la culminación de esta meta.

Finalmente, agradezco al Instituto Superior Tecnológico de Economía Popular y Solidaria (ISTEPS) por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y permitirme desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para mi futuro profesional.

Elkin Andrés Pesantes Gonzabay

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR……..1

DEDICATORIA……....2

AGRADECIMIENTO……...4

ÍNDICE GENERAL…….....6

ÍNDICE DE TABLAS…….....9

INDICE DE FIGURAS……...10

RESUMEN……..11

ABSTRACT.....12

CAPITULO 1

1. INTRODUCCIÓN.....13
1.1. Objetivo General.....13
1.2. Objetivos Específicos.....14
1.3. Alcance y Limitaciones.....14
1.3.1. Alcance.....14
1.3.2. Limitaciones.....15
1.4. Metodología.....15
1.4.1. Fuentes y técnicas de recolección de información.....15
1.4.2. Criterio de selección de participantes.....16
1.4.3. Procesamiento y análisis de la información.....16
1.5. Estructura del Trabajo.....16

CAPITULO 2

2. MARCO TEORICO.....18
2.1. Economía Popular y Solidaria.....18
2.2. Educación Financiera Solidaria.....19
2.3. Educación financiera solidaria desde el enfoque andragógico.....19

2.4. Microcréditos en el Sector Cooperativo.....20
2.5. Recuperación Crediticia y Gestión Institucional.....21
2.6. Relación entre Educación Financiera Solidaria y Recuperación de Microcréditos.....21

CAPITULO 3

3. DIAGNOSTICO DEL CASO.....23
3.1. Contexto general del caso.....23
3.2. Trabajo de campo y técnicas de recolección de la información.....24
3.3. Población de estudio.....24
3.4. Tipo de muestra.....25
3.5. Justificación del tamaño de muestra.....25
3.6. Descripción del instrumento de encuesta.....26
3.7. Guía de entrevista aplicada al personal de la agencia.....27
3.8. Resultados del diagnóstico.....28
3.9. Resultados de las preguntas más relevantes.....29
3.9.1. Resultados generales de la encuesta aplicada a los socios.....32
3.10. Resultados cualitativos de las entrevistas.....33
3.11. Consecuencias del problema identificado.....33

CAPITULO 4

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DEL CASO.....35
4.1. Formulación del problema.....36
4.2. Causas del problema.....37
4.3. Población afectada.....37
4.4. Hipótesis del caso.....38

CAPITULO 5

5. PROPUESTA.....39
5.1. Fundamentación de la propuesta.....39
5.2. Hallazgos de la agencia Totoracocha.....40
5.3. Objetivos de la propuesta.....41
5.3.1. Objetivo general.....41
5.3.2. Objetivos específicos.....41
5.4. Diseño técnico-pedagógico de la propuesta.....42

5.4.1. Módulo de formación.....42
5.5. Estrategia metodológica (andragógica).....42
5.6. Vinculación con la realidad institucional.....44

CAPITULO 6

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN……46

6.1. Objetivo de la implementación.....46
6.2. Estructura de la implementación.....47
6.2.1. Fase de preparación.....47
6.2.2. Fase de ejecución.....48
6.2.3. Fase de seguimiento.....50
6.2.4. Fase de evaluación.....50
6.2.5. Validación preliminar y aplicación 51

CAPITULO 7

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….53

8. BIBLIOGRAFIA…….55

9. ANEXO……...56

9.1. ANEXO 1. ENCUESTA A SOCIOS CON MICROCRÉDITOS.....56
9.2. ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A FUNCIONARIOS.....59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales indicadores del diagnóstico sobre educación financiera y comportamiento de pago.....32
Tabla 2. Hallazgos del diagnóstico y estrategias de educación financiera solidaria en la agencia Totoracocha.....40
Tabla 3. Módulos de educación financiera solidaria: propósito y contenidos principales.....42
Tabla 4. Módulos de educación financiera solidaria: metodología y responsables.....43
Tabla 5. Cronograma de implementación de la propuesta de educación financiera solidaria.....51

INDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Retrasos en el pago de las cuotas en los últimos seis meses.....29

Figura 2. Prioridad del pago del crédito.....30

Figura 3. Principal causa de retraso en el pago.....30

Figura 4. Percepción del beneficio del pago puntual.....31

Figura 5. Impacto de la educación financiera.....31

Figura 6. Disposición a participar en talleres.....32

RESUMEN

El presente trabajo analiza la influencia de la educación financiera solidaria en la recuperación de microcréditos en la agencia Totoracocha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. La investigación se desarrolló mediante un enfoque metodológico mixto que integró información cuantitativa y cualitativa, con el propósito de comprender la relación entre el nivel de educación financiera de los socios y su comportamiento de pago.

Para la recolección de información se aplicaron 74 encuestas a socios con microcréditos activos que habían presentado atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, así como cinco entrevistas semiestructuradas a funcionarios del área de crédito de la agencia. Los resultados del diagnóstico evidencian que una parte significativa de los socios presenta limitaciones en la comprensión de conceptos financieros básicos, planificación económica familiar y conocimiento de las consecuencias de la mora, factores que influyen directamente en el incumplimiento oportuno de las cuotas.

Asimismo, se identificaron debilidades en los procesos institucionales de acompañamiento educativo y seguimiento crediticio. A partir de estos hallazgos se diseñó una propuesta de estrategias de educación financiera solidaria con enfoque andragógico, orientadas a fortalecer la cultura de pago, mejorar la planificación financiera de los socios y reforzar los principios de corresponsabilidad propios del modelo cooperativo.

Se concluye que la implementación de procesos sistemáticos de educación financiera solidaria puede contribuir a mejorar la recuperación de microcréditos, fortalecer la sostenibilidad crediticia de la cooperativa y promover una participación más consciente de los socios dentro del sistema de economía popular y solidaria.

Palabras clave: educación financiera solidaria, microcrédito, recuperación crediticia, cooperativas, economía popular y solidaria.

ABSTRACT

This study analyzes the influence of solidarity-based financial education on microcredit recovery in the Totoracocha branch of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. The research was conducted using a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative data to understand the relationship between members' financial education level and their loan repayment behavior.

Data collection included 74 surveys administered to members with active microcredits who had experienced payment delays, as well as five semi-structured interviews with credit officers from the branch. The diagnostic results reveal that a significant proportion of members show limitations in basic financial knowledge, household financial planning, and awareness of the consequences of loan delinquency. These factors directly influence delays in loan repayment.

The study also identified weaknesses in institutional processes related to financial guidance and educational support for borrowers. Based on these findings, a proposal of solidarity-based financial education strategies with an andragogical approach was designed, aiming to strengthen payment culture, improve financial planning among members, and reinforce cooperative values such as shared responsibility.

The research concludes that implementing structured financial education processes can improve microcredit recovery, strengthen the cooperative's credit sustainability, and promote more responsible financial behavior among members within the framework of the popular and solidarity-based economy.

Keywords: financial education, microcredit recovery, cooperatives, solidarity economy, financial inclusion.

1. INTRODUCCIÓN

La economía popular y solidaria se ha consolidado en Ecuador como un modelo orientado a la inclusión financiera, el desarrollo comunitario y la participación de sectores históricamente excluidos. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol fundamental al otorgar servicios financieros accesibles adaptados a las necesidades de sus socios. Uno de los servicios más utilizados es el microcrédito, que constituye un instrumento clave para dinamizar las actividades productivas, fortalecer emprendimientos y mejorar la calidad de vida. Sin embargo, su correcta gestión depende no solo de los procesos internos de la cooperativa, sino también del nivel de conocimiento y responsabilidad financiera de quienes acceden a estos créditos.

El presente trabajo analiza el caso de la Cooperativa Jardín Azuayo – Agencia Totoracocha, con énfasis en la recuperación de microcréditos con el fin de comprender cómo la educación financiera solidaria, aplicada desde un enfoque andragógico, influye en el comportamiento de pago de los socios. Aunque la cooperativa ha evidenciado crecimiento en su cartera de créditos, persisten niveles de morosidad que afectan la sostenibilidad financiera y la capacidad institucional de continuar otorgando microcréditos. Esta situación hace necesario revisar no solo los procesos operativos, sino también los conocimientos, prácticas económicas y capacidades financieras de los socios.

El estudio se delimita espacialmente a la Agencia Totoracocha en un periodo de diciembre del 2025 Se consideran tanto a socios con microcréditos vigentes como al personal encargado de la evaluación, seguimiento y recuperación crediticia. El problema central consiste en el incumplimiento de pagos en microcréditos, relacionado con la falta de educación financiera y de estrategias solidarias de acompañamiento.

Esta introducción establece el contexto del caso, y fundamenta la relevancia de fortalecer la educación financiera solidaria como un mecanismo clave para mejorar la recuperación de microcréditos dentro del modelo cooperativo.

1.1 Objetivo General

Analizar la influencia de las estrategias de educación financiera solidaria en la recuperación de microcréditos en la Cooperativa Jardín Azuayo, considerando el nivel de educación financiera de los socios, sus prácticas de pago y los factores institucionales que inciden en la sostenibilidad crediticia

1.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel actual de educación financiera y el comportamiento de pago de los socios beneficiarios de microcréditos identificando conocimientos, prácticas económicas y factores que influyen en el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

Identificar las principales debilidades en los procesos institucionales de recuperación de microcréditos y su relación con la limitada educación financiera solidaria, considerando percepciones del personal de crédito y dinámicas operativas de acompañamiento.

Diseñar estrategias de educación financiera solidaria orientadas al aprendizaje adulto, que fortalezcan la cultura de pago promuevan la corresponsabilidad cooperativa y contribuyan a mejorar la recuperación de microcréditos.

1.3 Alcance y Limitaciones

El desarrollo del presente estudio requiere delimitar con claridad los aspectos que serán abordados y las condiciones que son bajo las investigaciones realizadas. el alcance permite establecer los límites del análisis y los elementos que forman parte del estudio, mientras que las limitaciones identifican aquellos factores que pueden restringir el acceso a información o el desarrollo completo del proceso investigativo. Esta delimitación facilita comprender el contexto en el que se analiza la recuperación de microcréditos y la educación financiera solidaria en la Cooperativa Jardín Azuayo, Agencia Totoracocha.

1.3.1 Alcance

El análisis de caso se centra en la recuperación de microcréditos en la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Totoracocha, examinando cómo la educación financiera solidaria influye en el comportamiento de pago de los socios. El estudio incorpora información de socios con microcréditos activos, y de funcionarios que intervienen directamente en el proceso crediticio, Esta combinación permite obtener una visión integral del caso desde las perspectivas del usuario y del equipo técnico. Se analiza información cuantitativa

relacionada con el nivel de conocimiento financiero, hábitos de ahorro y cumplimiento de pagos, así como datos cualitativos que reflejan experiencias, percepciones y prácticas solidarias.

El estudio abarca únicamente la realidad operativa de la cooperativa durante el periodo de diciembre del año 2025, abordando únicamente aspectos vinculados al microcrédito y a la educación financiera, sin extenderse a otras carteras o servicios institucionales.

1.3.2 Limitaciones

El desarrollo del presente caso de estudio presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas en la interpretación de los resultados. El acceso a información institucional es limitado, por lo que el análisis se basa únicamente en los datos autorizados por la cooperativa y en la participación voluntaria de socios y funcionarios. Asimismo, el tiempo disponible para la recolección y análisis de la información impide realizar un seguimiento prolongado, por lo que el estudio se desarrolla bajo un enfoque transversal.

Además, no se incluyen análisis financieros avanzados ni comparaciones con otras agencias, debido a que el trabajo corresponde a un estudio de titulación de nivel tecnológico y se centra exclusivamente en la realidad operativa de la Agencia Totoracocha. Estas limitaciones no afectan la validez del estudio, pero sí delimitan su alcance dentro del contexto institucional analizado.

1.4 Metodología

El análisis de caso se desarrollará mediante un enfoque mixto, que integrará técnicas de recolección y procesamiento de información cuantitativa y cualitativa. Este enfoque permitirá comprender la relación entre la educación financiera solidaria y la recuperación de microcréditos en la Cooperativa Jardín Azuayo.

1.4.1 Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes Primarias. -Las fuentes primarias incluyen encuestas aplicadas a socios con microcréditos vigentes y entrevistas semiestructuradas dirigidas a funcionarios del área de crédito, gestores comunitarios y personal involucrado en procesos de acompañamiento educativo.

Fuentes Secundarias. - Las fuentes secundarias abarcaran documentos institucionales, reportes internos de cartera, normativas del sector cooperativo y literatura académica relacionada con la educación financiera y la gestión crediticia solidaria.

1.4.2 Criterio de selección de participantes

La selección de participantes se realizará mediante un muestreo por conveniencia, considerando la accesibilidad y la pertinencia de su perfil. Incluyendo socios que mantienen microcréditos activos, seleccionados para representar distintos niveles de cumplimiento de pago, y funcionarios que participan directamente en las etapas de evaluación, seguimiento y recuperación crediticia. Este tipo de muestreo permite obtener información relevante para comprender la problemática desde diversas perspectivas.

1.4.3 Procesamiento y análisis de la información

Los datos cuantitativos de las encuestas se organizarán y procesarán mediante estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y promedios), con el fin de identificar patrones asociados al nivel de educación financiera y al comportamiento de pago. Los datos cualitativos obtenidos en las entrevistas serán analizados mediante el método de análisis de contenido, identificando categorías temáticas que permiten interpretar percepciones, prácticas solidarias y factores institucionales vinculados a la recuperación de microcréditos.

El análisis integrará ambos tipos de información, lo que permitirá comprender de forma más completa el fenómeno estudiado y sustentar la elaboración de estrategias educativas con enfoque andragógico.

1.5 Estructura del Trabajo

El presente trabajo se organiza en nueve capítulos, siguiendo una secuencia lógica que permite desarrollar el análisis de caso de manera clara y fundamentada.

El Capítulo 1, Introducción, presenta el propósito del estudio, los objetivos generales y específicos, el alcance y las limitaciones, la metodología utilizada y la estructura general del trabajo. Su función es contextualizar al lector sobre el enfoque del análisis y el caso seleccionado.

El Capítulo 2, Marco Teórico, expone los conceptos y fundamentos esenciales relacionados con la economía popular y solidaria, la educación financiera, el microcrédito y los procesos de recuperación crediticia. Este capítulo proporciona las bases conceptuales necesarias para interpretar el fenómeno estudiado.

El Capítulo 3, Diagnóstico del Caso, describe la realidad institucional de la Cooperativa Jardín Azuayo, su contexto operativo y la situación actual de la recuperación de microcréditos. Incluye evidencias del problema y sus principales consecuencias.

El Capítulo 4, Identificación del Problema del Caso, delimita el problema central a partir del diagnóstico realizado. Se formulan las causas principales, la población afectada y una hipótesis explicativa que orienta el análisis posterior.

El Capítulo 5, Propuesta, desarrolla el análisis profundo de la situación, plantea alternativas de solución, define la propuesta de intervención y evalúa su viabilidad técnica, económica y organizacional.

El Capítulo 6, Plan de Implementación, organiza las acciones necesarias para ejecutar la propuesta seleccionada, estableciendo actividades, tiempos, responsables y recursos. Incluye un cronograma que facilita la planificación y control del proceso.

El Capítulo 7, Conclusiones y Recomendaciones, presenta los principales hallazgos del análisis y formula recomendaciones prácticas orientadas a mejorar la recuperación de microcréditos y fortalecer la educación financiera solidaria dentro de la cooperativa.

El Capítulo 8, Bibliografía, recoge todas las fuentes utilizadas a lo largo del trabajo, siguiendo las normas APA.

El Capítulo 9, Anexos, contiene los instrumentos de investigación, materiales complementarios y evidencias que respaldan el análisis realizado.

2. MARCO TEORICO

El presente capítulo desarrolla los fundamentos teóricos y conceptuales que permiten comprender el problema objeto de estudio: la relación entre la educación financiera solidaria y la recuperación de microcréditos en una cooperativa de ahorro y crédito del sector de la economía popular y solidaria. El marco teórico constituye el soporte conceptual del análisis de caso, ya que proporciona las categorías necesarias para interpretar el comportamiento de los socios, los procesos institucionales de recuperación crediticia y la importancia de la educación financiera como herramienta estratégica para la sostenibilidad cooperativa.

La selección de los conceptos expuestos responde a su pertinencia directa con el caso analizado, evitando información extensa que no aporte a la comprensión del fenómeno. En este sentido, se abordan los ejes teóricos esenciales: economía popular y solidaria, educación financiera solidaria, microcréditos y recuperación crediticia, así como la relación entre estos elementos dentro del contexto cooperativo.

2.1 Economía Popular y Solidaria

La Economía Popular y Solidaria (EPS) se configura como un modelo socioeconómico alternativo al sistema financiero tradicional, orientado a la satisfacción de necesidades colectivas y al desarrollo humano integral. Este modelo se fundamenta en principios como la solidaridad, la cooperación, la equidad, la participación democrática y la responsabilidad social, priorizando el bienestar de las personas por encima de la maximización del lucro.

En el contexto ecuatoriano, la EPS ha sido reconocida como un pilar del sistema económico nacional, especialmente por su aporte a la inclusión financiera de sectores históricamente excluidos. Las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un rol estratégico dentro de este modelo, ya que facilitan el acceso al ahorro y al crédito a personas con limitadas garantías económicas, fortaleciendo el desarrollo local y comunitario.

A diferencia de las instituciones financieras tradicionales, las cooperativas se constituyen como sociedades de personas, donde los socios son simultáneamente usuarios y propietarios. Esta característica implica una relación basada en la corresponsabilidad, en la que el cumplimiento de las obligaciones financieras no solo afecta a la institución, sino

al conjunto de socios que la integran. Por ello, la sostenibilidad financiera de una cooperativa depende tanto de su gestión administrativa como del compromiso consciente de sus miembros.

Desde esta perspectiva, la educación y formación permanente de los socios se convierte en un componente esencial del modelo cooperativo. La falta de comprensión de los principios solidarios y del impacto colectivo del incumplimiento crediticio puede debilitar la estructura financiera de la institución y afectar la confianza entre sus miembros, evidenciando la necesidad de procesos educativos sistemáticos.

2.2 Educación Financiera Solidaria

La educación financiera se define como el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten tomar decisiones informadas y responsables sobre el manejo de sus recursos económicos. Incluye aspectos como la planificación financiera, el ahorro, el uso adecuado del crédito, la administración del presupuesto familiar y la evaluación de riesgos.

En el ámbito de la economía popular y solidaria, la educación financiera adquiere un enfoque diferenciado, al incorporar valores éticos y comunitarios que trascienden el beneficio individual. La educación financiera solidaria no se limita a enseñar conceptos técnicos, sino que busca fortalecer la conciencia cooperativa, el sentido de pertenencia institucional y la corresponsabilidad entre los socios.

Este enfoque reconoce que el comportamiento financiero de una persona está influenciado no solo por el conocimiento, sino también por factores culturales, sociales y educativos. En este sentido, la educación financiera solidaria se orienta al aprendizaje adulto, considerando las experiencias previas de los socios, su realidad económica y su entorno comunitario.

2.3 Educación financiera solidaria desde el enfoque andragógico

La andragogía, como disciplina orientada al aprendizaje de personas adultas, aporta fundamentos relevantes para el diseño de procesos de educación financiera solidaria. Los adultos aprenden de manera más efectiva cuando los contenidos se relacionan con problemas reales, experiencias previas y necesidades inmediatas. En el contexto cooperativo, esto implica que la educación financiera debe partir de las vivencias

económicas de los socios, tales como la gestión del negocio, el presupuesto familiar y el cumplimiento de obligaciones crediticias.

El enfoque andragógico privilegia el aprendizaje significativo, la participación y la aplicación práctica del conocimiento. En este sentido, la educación financiera solidaria no solo busca incrementar el nivel de información, sino generar cambios en el comportamiento financiero, promoviendo hábitos responsables de pago y una mejor organización económica. Esta orientación resulta clave para fortalecer la cultura de pago y prevenir situaciones de morosidad en los microcréditos.

2.4 Microcréditos en el Sector Cooperativo

Diversos estudios señalan que la falta de educación financiera constituye una de las principales causas del endeudamiento excesivo y del incumplimiento de pagos, especialmente en sectores populares. Cuando los socios no comprenden plenamente las condiciones del crédito, las tasas de interés, los plazos o las consecuencias de la mora, se incrementa el riesgo de retrasos en el pago y deterioro de la cartera crediticia. Por ello, la educación financiera solidaria se presenta como una herramienta preventiva, y estratégica dentro de la gestión cooperativa.

El microcrédito es un instrumento financiero diseñado para otorgar préstamos de bajo monto a personas con escaso acceso al sistema financiero formal, principalmente para el desarrollo de actividades productivas, comerciales o de subsistencia. Su finalidad es promover la generación de ingresos, la autonomía económica y la inclusión financiera.

En el sector cooperativo, el microcrédito se concibe no solo como una operación financiera, sino como un mecanismo de apoyo al desarrollo económico y social de los socios. La evaluación crediticia, considera no únicamente la capacidad de pago, sino también el compromiso del socio con la cooperativa y su entorno comunitario.

Sin embargo, el microcrédito presenta riesgos inherentes, especialmente cuando no se acompaña de procesos educativos adecuados. El uso inadecuado del crédito, la falta de planificación financiera, y la ausencia de seguimiento institucional pueden derivar en atrasos e incumplimiento de pago, afectando la liquidez y sostenibilidad de la cooperativa. En este contexto, la educación financiera solidaria cumple un rol clave para orientar el uso responsable del microcrédito y fortalecer su impacto positivo.

2.5 Recuperación Crediticia y Gestión Institucional

La recuperación crediticia se refiere al conjunto de estrategias y procedimientos orientados a garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras por parte de los socios. En el ámbito cooperativo, este proceso debe equilibrar la eficiencia financiera con el respeto a la dignidad del socio, evitando prácticas coercitivas propias del sistema bancario tradicional.

Una gestión adecuada de la recuperación crediticia implica no solo el control de indicadores financieros con puntualidad de pago, niveles de mora o cartera vencida, sino también la comprensión de las causas que originan el incumplimiento. Entre estas causas se encuentran factores económicos, sociales, educativos y culturales, que inciden directamente en el comportamiento de pago.

Desde esta perspectiva preventiva, la recuperación crediticia debe incorporar acciones educativas que permitan anticiparse a los problemas de morosidad. La ausencia de programas sistemáticos de educación financiera limita la capacidad institucional para prevenir el incumplimiento, ya que la gestión se orienta principalmente a acciones correctivas. En este sentido, la educación financiera solidaria se convierte en un componente estratégico de la gestión crediticia cooperativa.

2.6 Relación entre Educación Financiera Solidaria y Recuperación de Microcréditos

La relación entre educación financiera solidaria y recuperación de microcréditos es directa y significativa. Los socios que poseen mayores niveles de conocimiento financiero, hábitos económicos organizados y comprensión del modelo cooperativo tienden a presentar mejores prácticas de pago, y un compromiso con la institución.

La educación financiera solidaria permite que los socios comprendan que el pago oportuno de sus créditos no solo beneficia a la cooperativa, sino que garantiza la continuidad del acceso al crédito para otros miembros de la comunidad. De esta manera, se fortalece la corresponsabilidad y se consolida la sostenibilidad del sistema financiero solidario.

En el caso de la Cooperativa Jardín Azuayo, la implementación de estrategias educativas orientadas a la formación financiera puede contribuir a mejorar los indicadores de recuperación crediticia, reducir la morosidad y fortalecer la confianza institucional. Este

marco teórico sustenta el análisis del caso, al demostrar que la educación financiera solidaria no es un complemento opcional, sino un eje fundamental para la gestión eficiente y sostenible del microcrédito.

3. DIAGNÓSTICO DEL CASO

El presente capítulo expone el diagnóstico del caso desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, específicamente en la agencia Totoracocha, con el propósito de analizar la relación existente entre el nivel de educación financiera solidaria de los socios y la recuperación de microcréditos.

El diagnóstico se construye a partir de un enfoque participativo, propio de la andragogía, considerando las experiencias, prácticas económicas y percepciones tanto de los socios como del personal de la cooperativa. Desde esta perspectiva, el proceso de investigación reconoce que los adultos construyen conocimientos a partir de su experiencia y de su interacción con situaciones reales de su vida económica y financiera.

Asimismo, desde la perspectiva de la economía popular y solidaria, el diagnóstico no se limita a identificar indicadores financieros, sino que analiza también las dinámicas de corresponsabilidad, cultura de pago y sentido cooperativo que influyen en el comportamiento crediticio de los socios.

Para el desarrollo del diagnóstico se utilizaron técnicas de investigación aplicadas en campo y se revisó información institucional, lo que permitió obtener una visión integral del fenómeno estudiado.

3.1 Contexto general del caso

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo forma parte del sistema de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador y se caracteriza por su enfoque social, comunitario y territorial. Su accionar se orienta al fortalecimiento de iniciativas productivas, comerciales y familiares mediante el acceso al ahorro y al crédito de sectores que tradicionalmente han tenido un acceso limitado al sistema financiero convencional.

La agencia Totoracocha atiende principalmente a socios vinculados a actividades de comercio, servicios y pequeñas unidades productivas urbanas. Durante los años 2023 y 2024**,** la agencia mantuvo una cartera activa significativa de microcréditos, lo que evidencia su importancia dentro del desarrollo económico local.

No obstante, junto con la expansión del crédito, también se identificaron dificultades relacionadas con el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias por parte de algunos socios. Estas situaciones generaron un aumento en los casos de atraso en el pago

de microcréditos, lo que motivó la necesidad de analizar con mayor profundidad los factores que influyen en el comportamiento de pago de los socios.

En este contexto, durante el año 2025 se desarrolló el presente estudio diagnóstico, cuyo trabajo de campo se realizó en diciembre de ese mismo año en la agencia Totoracocha, con el objetivo de analizar la relación entre el nivel de educación financiera solidaria de los socios y la recuperación de microcréditos.

3.2 Trabajo de campo y técnicas de recolección de la información

El diagnóstico se sustentó en trabajo de campo realizado en la agencia Totoracocha durante diciembre de 2025. Durante este período se desarrolló el proceso de levantamiento de información primaria mediante la aplicación de encuestas a socios y entrevistas al personal de la agencia.

Para la recolección de información se aplicaron las siguientes técnicas:

- Encuestas estructuradas a socios con microcréditos activos.
- Entrevistas semiestructuradas a funcionarios del área de crédito y gestión comunitaria.
- Observación directa de los procesos de atención y seguimiento crediticio.
- Revisión de información institucional relacionada con la cartera de microcréditos.

En total se aplicaron 74 encuestas a socios beneficiarios de microcréditos que habían presentado atrasos en el pago de sus cuotas, y se realizaron 5 entrevistas a funcionarios de la agencia.

La selección de los participantes respondió a criterios de pertinencia y accesibilidad, considerando que los socios con atrasos representan un grupo relevante para comprender las dificultades en la recuperación de microcréditos.

3.3 Población de estudio

La población de estudio está conformada por los socios de la agencia Totoracocha que mantienen microcréditos activos y que han presentado atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias durante el año 2025 del mes de diciembre.

Debido a que la información específica sobre el número exacto de socios en mora por agencia corresponde a registros institucionales internos, se realizó una estimación basada

en indicadores institucionales de morosidad y en el volumen aproximado de socios atendidos por agencias urbanas de la cooperativa.

A partir de esta referencia se determinó una población aproximada de 350 socios con microcréditos en situación de mora, quienes constituyen el universo de análisis para el presente estudio.

3.4 Tipo de muestra

La investigación utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional**,** mediante el cual se seleccionaron socios que cumplían con criterios específicos relacionados con el problema de estudio.

El criterio principal de selección fue que los socios mantuvieran microcréditos activos y que hubieran registrado al menos un atraso en el pago de sus cuotas durante el periodo 2025 en la agencia Totoracocha.

Este tipo de muestreo permite seleccionar casos relevantes para comprender la problemática estudiada, especialmente cuando el objetivo de la investigación es analizar comportamientos financieros dentro de un grupo específico de socios.

3.5 Justificación del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, la cual permite calcular el número de encuestas necesarias cuando se conoce el tamaño de la población.

Este procedimiento se basa en criterios metodológicos ampliamente utilizados en investigaciones sociales y económicas (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

La expresión matemática utilizada se presenta en la ecuación (1).

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (350 socios)

Z = nivel de confianza del 95 % (1,96)

p = probabilidad de ocurrencia del fenómeno estudiado (0,5)

q = probabilidad de no ocurrencia (0,5)

e = margen de error permitido (0,10)

El nivel de confianza del 95 % se utiliza comúnmente en investigaciones sociales porque proporciona un equilibrio adecuado entre precisión estadística y viabilidad del estudio.

En ausencia de información estadística previa exacta sobre la proporción del fenómeno estudiado, se adopta p = 0,5 y q = 0,5, valores recomendados metodológicamente para maximizar la variabilidad y garantizar un tamaño de muestra representativo.

El margen de error del 10 % es aceptable en estudios diagnósticos o exploratorios como el presente.

Sustituyendo los valores en la ecuación (1):

$$n = \frac{350(1{,}96)^2(0{,}5)(0{,}5)}{(0{,}10)^2(350-1) + (1{,}96)^2(0{,}5)(0{,}5)}$$

El resultado del cálculo es aproximadamente:

$$n \approx 73{,}8$$

Este valor se redondea a 74 socios, considerando que el tamaño de la muestra debe expresarse en números enteros.

En consecuencia, el estudio se desarrolló con 74 socios encuestados, seleccionados considerando su condición de socios con microcréditos activos en la agencia Totoracocha.

3.6 Descripción del instrumento de encuesta

Para la recolección de información cuantitativa se aplicó una encuesta estructurada dirigida a socios con microcréditos activos de la agencia Totoracocha**.**

El instrumento se diseñó con el propósito de identificar el nivel de educación financiera solidaria y el comportamiento de pago de los socios.

La encuesta está conformada por 12 preguntas cerradas de opción múltiple, organizadas en tres dimensiones principales**:**

Educación financiera básica

Orientada a identificar el nivel de comprensión de los socios sobre conceptos financieros fundamentales, tales como:

- la tasa de interés
- fechas de pago
- consecuencias de la mora
- uso adecuado del microcrédito.

Comportamiento de pago

Dirigida a analizar

- frecuencia de retrasos en el pago de las cuotas
- causas de incumplimiento
- priorización del pago del crédito frente a otros gastos.

Percepción del crédito solidario

Enfocada en evaluar:

- comprensión del modelo cooperativo
- nivel de corresponsabilidad solidaria en el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

El instrumento aplicado se presenta íntegramente en el **Anexo 1**

3.7 Guía de entrevista aplicada al personal de la agencia

Como complemento al análisis cuantitativo, se utilizó una **g**uía de entrevista semiestructurada, aplicada a cinco funcionarios del área de crédito y recuperación de cartera de la agencia Totoracocha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

La entrevista abordó los siguientes temas:

- Experiencia del personal en los procesos de recuperación de microcréditos.
- Principales dificultades observadas en el comportamiento de pago de los socios.
- Percepción del nivel de educación financiera de los prestatarios.
- Estrategias institucionales utilizadas para la recuperación de cartera.
- Importancia de la educación financiera solidaria en la prevención de la mora.

Las entrevistas permitieron complementar la información obtenida mediante encuestas, aportando una perspectiva institucional sobre las causas de los retrasos en los pagos y las estrategias de acompañamiento implementadas por la cooperativa**.**

La guía completa utilizada se presenta en el Anexo 2**.**

3.8 Resultados del diagnóstico

Los resultados del diagnóstico, obtenidos a partir de la aplicación de 74 encuestas a socios y entrevistas a funcionarios de la agencia, evidencian que, aunque se han registrado ciertos avances en el nivel de conocimiento financiero de los socios, aún persisten dificultades relevantes en la gestión adecuada del microcrédito y en el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias.

En relación con el nivel de educación financiera, los funcionarios entrevistados señalaron que, durante el año 2024, aproximadamente el 65 % de los socios con microcréditos activos presentaba un nivel bajo de comprensión de conceptos financieros básicos.

En el diagnóstico actual, los resultados de las encuestas reflejan que este porcentaje se reduce aproximadamente al 60 %**,** lo que evidencia una ligera mejora en el conocimiento financiero de los socios; sin embargo, este avance aún resulta insuficiente para garantizar un manejo adecuado del crédito y una planificación financiera responsable.

Respecto al comportamiento de pago, los registros institucionales revisados evidencian que, en el año 2024, cerca del 55 % de los socios incurrió en al menos un retraso trimestral en el pago de sus cuotas.

En la situación actual 44 de los 74 socios consultado**s** manifiestan haber presentado atrasos ocasionales en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, principalmente durante períodos de menor liquidez económica.

Las principales dificultades identificadas en relación con el uso y manejo del microcrédito fueron las siguientes:

- Deficiente planificación del ingreso y del gasto familiar.
- Uso parcial del crédito para atender necesidades emergentes no productivas.
- Limitado conocimiento sobre las consecuencias de la mora dentro del sistema cooperativo.

- Insuficiente comprensión del impacto colectivo que genera el incumplimiento de pagos en la sostenibilidad de la cooperativa.

Desde la perspectiva del personal de la agencia, se evidenció que, en años anteriores, las estrategias de recuperación de cartera se centraban en acciones de cobranza reactiva, es decir, una vez que el socio ya presentaba atrasos en sus pagos.

Aunque actualmente existen algunos espacios de orientación financiera, estos aún no se desarrollan de manera sistemática ni se encuentran plenamente articulados con el ciclo del crédito.

3.9 Resultados de las preguntas más relevantes

Los resultados de la encuesta evidencian diversos aspectos relacionados con el conocimiento financiero y el comportamiento de pago de los socios. Entre los principales indicadores se identifican los siguientes:

Figura 1. Retrasos en el pago de cuotas en los últimos seis meses

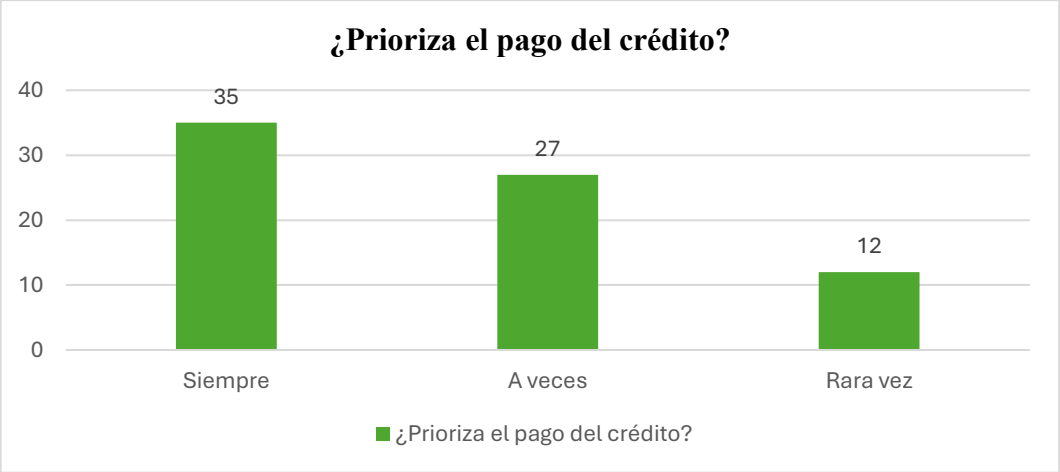


De la pregunta 5, 30 socios (40,5 %) nunca presentaron retrasos, 20 (27 %) lo hicieron una vez y 24 (32,5 %) más de una vez. En total, 59,5 % de los socios ha registrado al menos un retraso, reflejando dificultades en la puntualidad de pago.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Figura 2. Prioridad del pago del crédito

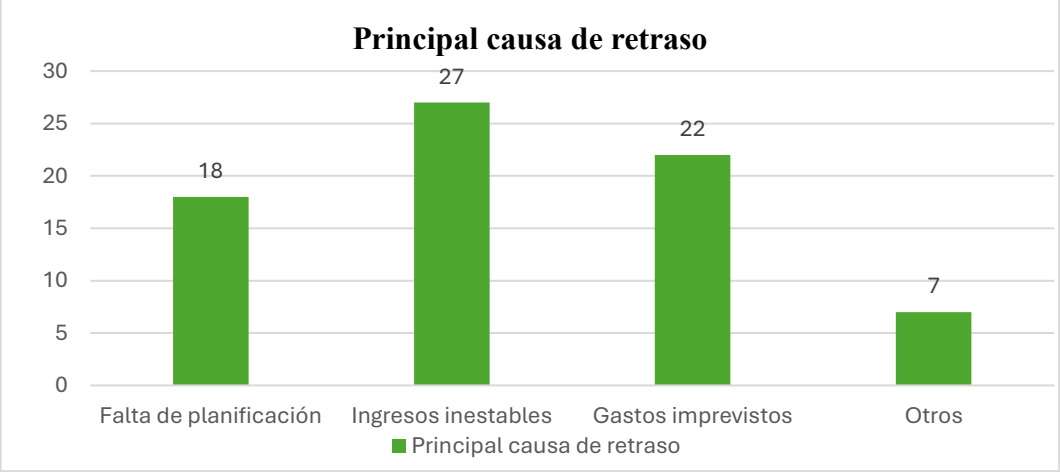


De la pregunta 6, 35 socios (47,3 %) siempre priorizan el pago de su crédito, 27 (36,5 %) a veces lo hacen y 12 (16,2 %) rara vez lo priorizan. Esto muestra que, aunque la mayoría reconoce la importancia del pago, existe un grupo que no lo considera prioritario.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Figura 3. Principal causa de retraso en el pago

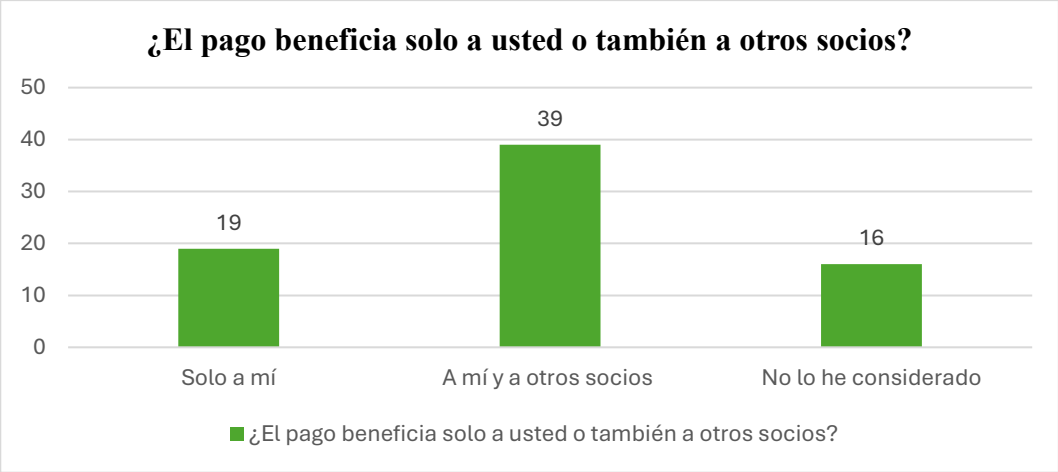


De la pregunta 7, las causas más frecuentes de retraso fueron: ingresos inestables (27 socios, 36,5 %), gastos imprevistos (22 socios, 29,7 %), falta de planificación financiera (18 socios, 24,3 %) y otros motivos (7 socios, 9,5 %). Esto evidencia que la mayoría de los retrasos se relaciona con vulnerabilidad económica y falta de planificación.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Figura 4. Percepción del beneficio del pago puntual

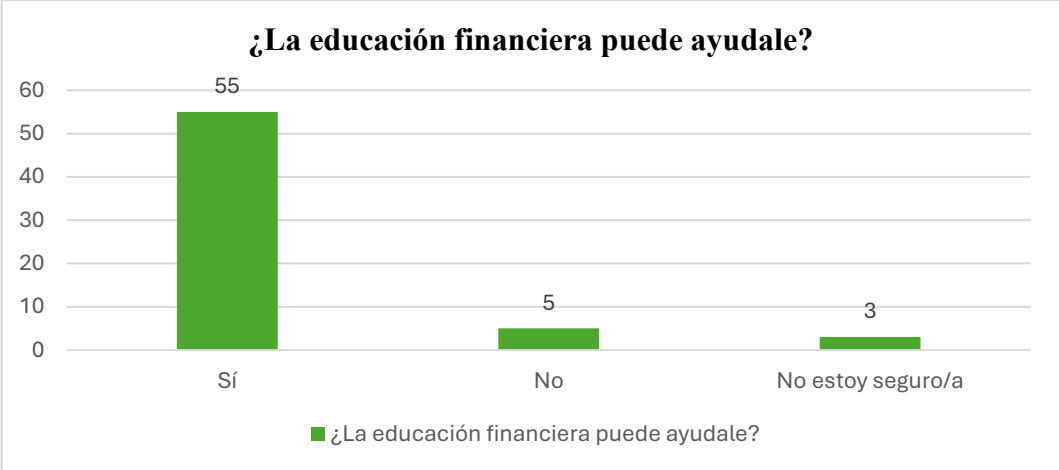


De la pregunta 9, 28 socios (37,8 %) llevan un control de sus finanzas, 26 (35,1 %) no lo hacen y 20 (27 %) lo hacen de manera ocasional. Más del 60 % de los socios no mantiene un control constante, lo que puede afectar su capacidad de pago.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Figura 5. Impacto de la educación financiera



De la pregunta 11, 55 socios (74,3 %) consideran que la educación financiera es importante, 5 (6,8 %) no lo consideran y 14 (18,9 %) no están seguros. La mayoría reconoce la relevancia de la educación financiera.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Figura 6. Disposición a participar en talleres



-

De la pregunta 12, 48 socios (64,9 %) se mostraron dispuestos a participar en talleres de educación financiera, 9 (12,2 %) no lo están y 17 (23 %) dudan. Existe un interés importante por fortalecer conocimientos financieros.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

3.9.1 Resultados generales de la encuesta aplicada a los socios

Tabla 1. Principales indicadores del diagnóstico sobre educación financiera y comportamiento de pago

Indicador evaluado	**Resultado**
Conocimiento de la tasa de interés	Solo 40,5 % conoce la tasa de interés de su crédito; 37,8 % no la conoce y 21,6 % no está seguro.
Claridad sobre la fecha de pago	60,8 % conoce la fecha de pago, 16,2 % no y 23 % parcialmente.
Conocimiento de consecuencias de la mora	51,4 % conocen plenamente las consecuencias, 18,9 % no y 29,7 % parcialmente.
Información recibida al obtener el crédito	55,4 % recibió información completa, 24,3 % parcial y 20,3 % no recibió información.
Retrasos en los últimos seis meses	59,5 % de los socios presentó al menos un retraso; 40,5 % nunca tuvo atrasos.
Prioridad al pago del crédito	47,3 % siempre prioriza, 36,5 % a veces y 16,2 % rara vez.

Causas de retraso	Ingresos inestables (36,5 %), gastos imprevistos (29,7 %), falta de planificación (24,3 %), otros (9,5 %).
Control de ingresos y gastos	37,8 % mantiene control, 35,1 % no y 27 % a veces.
Beneficio del pago puntual	52,7 % reconoce beneficio colectivo, 25,7 % solo personal y 21,6 % no lo ha considerado.
Identificación con principios cooperativos	54,1 % se identifica plenamente, 31,1 % parcialmente y 14,9 % no.
Importancia de la educación financiera	74,3 % reconoce su relevancia, 18,9 % dudan y 6,8 % no lo consideran.
Disposición a participar en talleres	64,9 % dispuestos, 23 % tal vez y 12,2 % no.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)
Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

3.10 Resultados cualitativos de las entrevistas

Las entrevistas realizadas al personal de la agencia permitieron identificar percepciones relevantes sobre el comportamiento financiero de los socios.

Entre las principales ideas expresadas por los funcionarios se destacan las siguientes:

- "Muchos socios no planifican el uso del crédito y priorizan otros gastos antes del pago de la cuota."
- "La recuperación se vuelve más difícil cuando el socio no comprende el impacto de la mora en la cooperativa."
- "La orientación financiera existe, pero no se aplica de manera continua ni estructurada."

Estas apreciaciones coinciden con los resultados obtenidos en las encuestas y refuerzan la necesidad de fortalecer la educación financiera solidaria.

3.11 Consecuencias del problema identificado

Las dificultades históricas y actuales en la recuperación de microcréditos generan impactos tanto a nivel institucional como social.

A nivel institucional, los retrasos en los pagos han incrementado la carga operativa del personal de crédito, afectando la rotación de la cartera y representando un desafío permanente para la sostenibilidad financiera de la agencia.

Estas situaciones evidencian que la gestión de la recuperación crediticia no puede limitarse únicamente a acciones de cobranza, sino que requiere estrategias integrales que fortalezcan el comportamiento de pago de los socios.

Desde la perspectiva de los socios, el incumplimiento recurrente de las obligaciones crediticias ha afectado su historial financiero y ha limitado su acceso a nuevos créditos, lo que incide negativamente en sus posibilidades de desarrollo económico. Asimismo, se observa un debilitamiento del principio de corresponsabilidad solidaria, elemento fundamental del modelo cooperativo promovido por la Cooperativa Jardín Azuayo.

En este contexto, los hallazgos del diagnóstico confirman que la recuperación de microcréditos depende de la articulación entre formación financiera, acompañamiento institucional y fortalecimiento de la corresponsabilidad cooperativa, evidenciando la necesidad de implementar estrategias de educación financiera solidaria que contribuyan a mejorar la cultura de pago y la sostenibilidad del sistema cooperativo.

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DEL CASO

El diagnóstico realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, agencia Totoracocha, evidenció que la recuperación de microcréditos presenta dificultades persistentes que no pueden explicarse únicamente por factores económicos externos. Estas dificultades se relacionan de manera directa con el nivel de educación financiera solidaria de los socios y con las prácticas institucionales de acompañamiento crediticio con la limitada planificación financiera que mantienen algunos prestatarios.

A partir de las encuestas aplicadas a 74 socios con microcréditos activos, se identificó que 44 socios, equivalente al 59,5 %, presentaron al menos un retraso en el pago de sus cuotas durante los últimos seis meses. Estos atrasos se concentran principalmente en socios que manifestaron un bajo nivel de comprensión sobre planificación financiera, manejo del crédito y consecuencias de la mora dentro del sistema cooperativo.

La selección de los socios encuestados respondió a un criterio intencional, considerando principalmente a aquellos con microcréditos activos y antecedentes de retrasos en el pago, debido a su relevancia para comprender la problemática de la recuperación crediticia en la agencia.

Para sintetizar los principales hallazgos del diagnóstico, se presentan los siguientes indicadores relevantes:

- 44 de los 74 socios encuestados (59,5 %) registraron retrasos ocasionales en el cumplimiento de sus cuotas crediticias.
- Una proporción importante de los socios presenta limitaciones en conocimientos de planificación financiera y manejo del microcrédito, evidenciadas en el bajo conocimiento de conceptos como tasa de interés, control de ingresos y gastos, y consecuencias de la mora.
- 45 % de los socios reconocieron haber destinado parte del microcrédito a gastos no productivos o emergencias, lo que afecta su capacidad de pago oportuno.
- 55 % de los socios desconocen total o parcialmente las consecuencias financieras y cooperativas de la mora, lo que limita la comprensión del impacto que el incumplimiento puede generar en el funcionamiento del sistema cooperativo.

Desde la perspectiva del personal de crédito entrevistado, se señaló que, en períodos anteriores, la recuperación de microcréditos se enfocó mayoritariamente en acciones de

cobranza correctiva, aplicadas cuando el socio ya presentaba atrasos en el pago de sus cuotas. Aunque actualmente se brinda orientación puntual a los socios, esta no se desarrolla como un proceso educativo continuo ni sistemático, lo que limita la internalización de prácticas responsables de pago y debilita el principio de corresponsabilidad solidaria, elemento fundamental dentro del modelo de la economía popular y solidaria.

Asimismo, el diagnóstico reveló patrones recurrentes en el uso del microcrédito. Aproximadamente 45 % de los socios encuestados destinan parte del crédito a gastos no productivos o emergencias, especialmente en contextos de ingresos inestables. Esta situación afecta la capacidad de cumplir oportunamente con las cuotas y evidencia la necesidad de fortalecer procesos de educación financiera orientados a la toma de decisiones económicas responsables y a la adecuada planificación del uso del crédito.

En este contexto, el problema identificado no se limita a una dimensión financiera, sino que involucra factores educativos, culturales e institucionales, propios del modelo de la economía popular y solidaria, en el cual el comportamiento individual de pago incide directamente en la sostenibilidad colectiva del sistema cooperativo.

Los resultados del diagnóstico evidencian, por tanto, la necesidad de diseñar e implementar estrategias de educación financiera solidaria adaptadas a la realidad socioeconómica de los socios, como mecanismo para fortalecer la recuperación de microcréditos y consolidar el principio de corresponsabilidad cooperativa.

4.1 Formulación del problema

A partir de los hallazgos del diagnóstico, el problema central se puede formular de la siguiente manera:

“La recuperación de microcréditos en la agencia Totoracocha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se ve afectada por un nivel insuficiente de educación financiera solidaria de los socios, y por la ausencia de estrategias formativas sistemáticas que promuevan la planificación financiera, la cultura de pago responsable y el compromiso con los principios de corresponsabilidad cooperativa”.

Esta situación evidencia que los procesos de recuperación crediticia no dependen únicamente de la capacidad económica de los socios, sino también del fortalecimiento de

conocimientos financieros y de la incorporación de estrategias educativas dentro de la gestión institucional del crédito.

4.2 Causas del problema

El problema identificado se origina en diversos factores interrelacionados que influyen en el comportamiento de pago de los socios y en la gestión de recuperación de microcréditos.

Entre las principales causas se identifican las siguientes:

Causas educativas

- Bajo nivel de conocimientos financieros básicos en una proporción significativa de los socios.
- Limitaciones en la planificación del uso del crédito y en la gestión de ingresos y gastos familiares.

Causas institucionales

- Enfoque predominantemente reactivo en los procesos institucionales de recuperación de cartera, centrado en la cobranza correctiva más que en la formación financiera.
- Ausencia de estrategias educativas solidarias estructuradas y permanentes, articuladas al ciclo del crédito.

Causas socioeconómicas

- • Uso parcial del microcrédito para cubrir necesidades emergentes o gastos no productivos.
  • Ingresos variables que dificultan la planificación financiera y el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias.

Estas causas evidencian que la problemática no se explica únicamente por dificultades económicas, sino también por limitaciones en los procesos educativos y en la integración de la educación financiera dentro de la gestión crediticia institucional.

4.3 Población afectada

El problema impacta de manera directa a los socios con microcréditos activos de la agencia Totoracocha, especialmente aquellos con ingresos variables y menor nivel de formación financiera, afectando su capacidad de cumplir oportunamente con las

obligaciones crediticias y su historial financiero, lo que afecta su capacidad de cumplir oportunamente con las obligaciones crediticias y puede deteriorar su historial financiero.

De manera indirecta, el problema afecta al personal de crédito de la agencia, al incrementar la carga operativa vinculada a la recuperación de cartera, y a las gestiones de seguimiento de pagos.

Asimismo, la problemática incide en la sostenibilidad financiera de la agencia y en su capacidad para promover procesos de inclusión financiera dentro del modelo de la economía popular y solidaria.

De forma más amplia, el conjunto de socios de la cooperativa también se ve afectado, ya que la recuperación insuficiente de microcréditos limita la disponibilidad de recursos para la concesión de nuevos préstamos, debilitando el principio de corresponsabilidad solidaria que sustenta el funcionamiento del sistema cooperativo.

4.4 Hipótesis del caso

Con base en la información recopilada durante el diagnóstico, se plantea la siguiente hipótesis:

“El bajo nivel de educación financiera solidaria de los socios, junto con la limitada aplicación de estrategias educativas institucionales, incide directamente en los retrasos de pago y en las dificultades en la recuperación de microcréditos en la agencia Totoracocha de la Cooperativa Jardín Azuayo”.

Esta hipótesis se sustenta en los resultados del diagnóstico, los cuales evidencian que las debilidades en la formación financiera y en el acompañamiento educativo influyen directamente en el comportamiento de pago de los socios.

En consecuencia, se considera necesario diseñar e implementar estrategias de educación financiera solidaria que fortalezcan la cultura de pago, la planificación financiera promover una cultura de pago responsable y consolidar el principio de corresponsabilidad cooperativa como mecanismo para mejorar la recuperación de microcréditos en la institución.

5. PROPUESTA

El diagnóstico realizado en la agencia Totoracocha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo evidenció que una proporción significativa de los socios presenta debilidades en educación financiera solidaria, situación que se refleja en retrasos en el pago de microcréditos y en el uso inadecuado de los recursos otorgados.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta estructurada aplicada a 74 socios con microcréditos activos**,** descrita en el Capítulo 3, permitieron identificar que 44 socios, equivalentes al 59,5 %, registraron al menos un retraso en el pago de sus cuotas durante los últimos seis meses**.** Este resultado confirma la existencia de dificultades en la planificación financiera y en la gestión adecuada del crédito.

Adicionalmente, aproximadamente 45 % de los socios encuestados reconoció haber destinado parte del microcrédito a gastos no productivos o emergencias, lo cual evidencia una planificación financiera insuficiente y una limitada comprensión del uso estratégico del crédito dentro de sus actividades económicas.

Estos resultados guardan coherencia con los hallazgos presentados en el diagnóstico y permiten sustentar la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de la educación financiera solidaria.

Frente a esta situación, la propuesta planteada se orienta al diseño e implementación de estrategias formativas dirigidas a fortalecer las capacidades financieras de los socios, promoviendo la planificación económica, el uso responsable del crédito y el compromiso con los principios de corresponsabilidad cooperativa.

A diferencia de las medidas centradas únicamente en procesos de cobranza correctiva, esta propuesta busca fortalecer acciones preventivas, mediante el desarrollo de conocimientos y habilidades financieras que permitan a los socios mejorar su comportamiento de pago y contribuir a la sostenibilidad del sistema cooperativo.

5.1 Fundamentación de la propuesta

La propuesta se sustenta en el principio de coherencia metodológica entre el diagnóstico y la intervención, según el cual las acciones de mejora deben responder directamente a

los problemas identificados en el proceso de investigación.

En el caso analizado, los resultados del diagnóstico evidencian que la falta de planificación financiera, el uso inadecuado del microcrédito, el desconocimiento de la tasa de interés y de las consecuencias de la mora, así como la limitada identificación con los principios cooperativos, inciden de manera directa en el incumplimiento de las obligaciones crediticias.

Desde la perspectiva de la educación financiera, diversos estudios señalan que el desarrollo de conocimientos y habilidades financieras influye en la toma de decisiones económicas de las personas, lo cual repercute directamente en su comportamiento de pago y en la administración de sus recursos.

En el contexto de la economía popular y solidaria, la educación financiera adquiere además un carácter colectivo, ya que el cumplimiento de las obligaciones crediticias no solo beneficia al socio individual, sino que también contribuye a la sostenibilidad financiera de la cooperativa y a la disponibilidad de recursos para nuevos créditos.

En este sentido, fortalecer la educación financiera solidaria permite mejorar la gestión económica de los socios, promover una cultura de pago responsable y consolidar los principios de corresponsabilidad que sustentan el funcionamiento del sistema cooperativo.

5.2 Hallazgos de la agencia Totoracocha

Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico, se identificaron varios aspectos que requieren fortalecimiento mediante estrategias de educación financiera solidaria.

La Tabla 2 presenta una síntesis de los principales hallazgos identificados en la agencia Totoracocha, así como las estrategias formativas propuestas para abordar cada uno de ellos.

Tabla 2. Hallazgos del diagnóstico y estrategias de educación financiera solidaria en la agencia Totoracocha

Hallazgos del diagnóstico en la agencia Totoracocha	Evidencia empírica identificada	Justificación	Estrategia de educación financiera solidaria propuesta

Limitado conocimiento sobre planificación financiera	45 % de los socios encuestados no realiza planificación previa del uso del microcrédito	La falta de planificación incide directamente en el uso inadecuado del crédito y en la generación de dificultades para cumplir oportunamente con las cuotas, por lo que resulta necesario fortalecer capacidades básicas de organización financiera.	Taller formativo sobre planificación financiera y uso responsable del crédito
Retrasos en el cumplimiento de pagos	44 de los 74 socios (59,5 %) registraron al menos un retraso en el pago de sus cuotas durante los últimos seis meses	Los atrasos evidencian debilidades en la cultura de pago y en la comprensión del impacto colectivo de la mora, lo que justifica la implementación de estrategias educativas preventivas.	Módulo educativo enfocado en cultura de pago y corresponsabilidad solidaria
Desconocimiento del enfoque cooperativo-solidario	40 de 74 socios (54,1 %) se identifican plenamente con los principios cooperativos; el resto muestra comprensión parcial o nula	La limitada comprensión del modelo cooperativo debilita el sentido de corresponsabilidad, afectando el compromiso con el pago oportuno.	Sesión participativa sobre principios de la economía popular y solidaria
Uso inadecuado del microcrédito	45 % de los socios destina parte del crédito a gastos no productivos	El uso no productivo reduce la capacidad de generar ingresos para cumplir con las obligaciones crediticias, lo que hace necesario reforzar la toma de decisiones financieras responsables.	Taller práctico sobre priorización de gastos e inversión productiva

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

5.3 Objetivos de la propuesta

Los objetivos de la propuesta establecen las metas que se pretenden alcanzar mediante la implementación de estrategias de educación financiera solidaria en la Cooperativa Jardín Azuayo, Agencia Totoracocha.

Estos objetivos orientan las acciones planteadas en la propuesta y buscan contribuir al fortalecimiento de la cultura financiera de los socios, así como al mejoramiento de los procesos de recuperación de microcréditos dentro de la institución.

5.3.1 Objetivo general

Fortalecer la recuperación de microcréditos en la agencia Totoracocha mediante la implementación de estrategias prácticas de educación financiera solidaria dirigidas a socios con microcréditos activos.

5.3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar capacidades de planificación financiera en los socios.

- Fortalecer la comprensión del uso responsable del microcrédito.
- Promover la cultura de pago y la corresponsabilidad cooperativa.
- Apoyar los procesos institucionales de recuperación crediticia mediante estrategias preventivas.

5.4 Diseño técnico-pedagógico de la propuesta

La propuesta se estructura en módulos formativos que integran contenidos técnicos de educación financiera con valores propios de la economía popular y solidaria.

Desde la perspectiva andragógica, el diseño de los módulos considera que los adultos aprenden mejor cuando pueden relacionar los contenidos con su experiencia cotidiana y con situaciones reales de su entorno económico.

Por esta razón, los módulos propuestos combinan contenidos conceptuales con actividades prácticas que permiten a los socios reflexionar sobre su propia gestión financiera y aplicar los conocimientos adquiridos en su vida cotidiana.

5.4.1 Módulos de formación

Los contenidos formativos se organizan en tres módulos principales, que abordan aspectos clave de la educación financiera solidaria.

Tabla 3. Módulos de educación financiera solidaria: propósito y contenidos principales

Módulo	Propósito	Contenidos principales
1	Fortalecer la identidad cooperativa	EPS, rol del socio, corresponsabilidad
2	Mejorar el uso del microcrédito	planificación, crédito productivo
3	Organizar las finanzas personales	presupuesto, ahorro, imprevistos

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)
Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

5.5 Estrategia metodológica (andragógica)

La metodología propuesta se fundamenta en los principios de la andragogía, que consideran al adulto como sujeto activo del aprendizaje.

En este enfoque se priorizan metodologías participativas que permitan a los socios reflexionar sobre sus experiencias financieras y desarrollar habilidades prácticas para mejorar la gestión de sus recursos.

Entre las principales estrategias metodológicas se incluyen:

- talleres participativos
- análisis de casos reales
- ejercicios de planificación financiera
- dinámicas de reflexión grupal

Las sesiones se desarrollarán bajo las siguientes características:

Número de sesiones: 4 talleres formativos.

Duración: 2 horas por sesión.

Modalidad: Presencial, en grupos reducidos de hasta 15 socios.

Frecuencia: Una sesión semanal.

Este enfoque permite que los socios relacionen los contenidos con su realidad económica, favoreciendo la internalización de hábitos financieros responsables mediante las siguientes metodologías

Tabla 4. Módulos de educación financiera solidaria: metodología y responsables

Módulo	Metodología	Responsable
1	Taller participativo	Promotor solidario
2	Estudio de casos	Asesor de crédito
3	Ejercicios prácticos	Gestor comunitario
4	Dinámicas reflexivas	Equipo de crédito

La aplicación de metodologías activas se justifica en la necesidad de generar aprendizajes significativos que incidan en el comportamiento financiero de los socios.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

5.6 Vinculación con la realidad institucional

La propuesta se articula con la realidad operativa de la agencia Totoracocha, considerando que el universo de estudio estuvo conformado por los 74 socios con microcréditos activos que participaron en la encuesta del 2025. De estos, 44 socios (59,5 %) registraron al menos un retraso en el pago de sus cuotas durante los últimos seis meses, lo que evidencia la necesidad de una intervención preventiva orientada a fortalecer la cultura de pago y la planificación financiera.

En relación con el nivel de educación financiera, una proporción significativa de socios presenta dificultades en la comprensión de conceptos básicos como tasa de interés, consecuencias de la mora y planificación de pagos.

Asimismo, los resultados de la encuesta evidenciaron que 45 % de socios identifica la falta de planificación financiera como principal causa de retraso, mientras que 36,5 % señala la inestabilidad de ingresos como un factor que dificulta el cumplimiento de las cuotas.

Estos resultados justifican que la propuesta se enfoque en módulos prácticos de planificación financiera, priorización del gasto y uso responsable del microcrédito, dirigidos específicamente a los socios con mayor riesgo de reincidencia en mora.

Desde el punto de vista institucional, la agencia cuenta con personal del área de crédito y recuperación que puede destinar al menos 2 horas mensuales para el desarrollo de talleres grupales, sin afectar significativamente sus funciones operativas. La infraestructura existente permite realizar sesiones con grupos de hasta 15 socios por jornada, lo que facilita cubrir a los 74 socios en un periodo planificado de aproximadamente cinco meses.

Financieramente, la propuesta no requiere inversión adicional significativa, ya que el material puede elaborarse digitalmente y reproducirse a bajo costo. Se estima que el gasto en material impreso no superaría los 50–70 USD por ciclo de capacitación.

En términos de impacto esperado, se proyecta que la aplicación sistemática del programa podría contribuir a una reducción progresiva de al menos 10 % en los casos de mora ocasional en el corto plazo, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la agencia.

Con la implementación de la propuesta se espera:

- Incremento en la comprensión del uso del microcrédito por parte de los socios.

- Reducción progresiva de atrasos en el pago de cuotas.
- Fortalecimiento de la cultura de pago y del compromiso solidario.
- Mejora en los procesos de recuperación de microcréditos de la agencia.

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

El presente capítulo describe la planificación operativa para la ejecución de la propuesta de educación financiera solidaria dirigida a los socios con microcréditos activos de la agencia Totoracocha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. La implementación se fundamenta en los resultados del diagnóstico realizado en el capítulo anterior, en el cual se identificó que una proporción significativa de socios presenta atrasos en el pago de sus cuotas, asociados principalmente a limitaciones en conocimientos de planificación financiera, uso del crédito y comprensión de las implicaciones de la mora dentro del sistema cooperativo.

Los resultados del diagnóstico aplicado a 74 socios evidenciaron que el 59,5 % ha registrado retrasos en el pago de sus cuotas, mientras que más del 60 % presenta limitaciones en conocimientos básicos de educación financiera, particularmente en la planificación del presupuesto, control de ingresos y gastos, y comprensión de la estructura del crédito. Estos hallazgos permitieron identificar que la recuperación de microcréditos no depende exclusivamente de factores económicos externos, sino también de procesos educativos vinculados al manejo responsable de los recursos financieros.

En este contexto, la implementación de la propuesta busca intervenir directamente sobre estas causas mediante un proceso formativo estructurado que fortalezca las capacidades financieras de los socios, promueva una cultura de pago responsable y refuerce el principio de corresponsabilidad solidaria propio del modelo cooperativo.

Para garantizar una aplicación ordenada y coherente, la implementación se organiza en cuatro fases complementarias: preparación, ejecución, seguimiento y evaluación, las cuales permiten articular la planificación institucional, el desarrollo de los talleres formativos y la medición de los resultados obtenidos.

6.1 Objetivo de la implementación

La implementación de la propuesta tiene como objetivo mejorar la recuperación de microcréditos en la agencia Totoracocha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mediante el fortalecimiento de la educación financiera solidaria de los socios, promoviendo prácticas de planificación financiera, uso responsable del crédito y cultura de pago oportuna.

Esta intervención busca reducir los atrasos en el cumplimiento de las cuotas crediticias mediante procesos educativos que permitan a los socios comprender de manera práctica la gestión de sus ingresos, la organización de sus gastos y las implicaciones individuales y colectivas de la mora dentro del sistema cooperativo.

6.2 Estructura de la Implementación

La implementación se concibe como un proceso educativo planificado que integra acciones formativas, acompañamiento institucional y evaluación de resultados. Este proceso se desarrolla en cuatro fases interrelacionadas:

1. Fase de preparación: identificación de los grupos de socios prioritarios según riesgo de mora, definición de contenidos, materiales y metodologías didácticas adaptadas a la realidad de los participantes.
2. Fase de ejecución: desarrollo de los talleres y sesiones educativas, aplicando metodologías participativas y prácticas basadas en los módulos de planificación financiera, cultura de pago y principios cooperativos.
3. Fase de seguimiento: monitoreo de la asistencia, participación y comprensión de los conceptos impartidos, asegurando la correcta internalización de las prácticas financieras responsables.
4. Fase de evaluación: análisis de resultados mediante indicadores de reducción de mora, mejora en la planificación del uso del crédito y percepción de los socios sobre la educación financiera recibida.

De esta manera, la implementación se articula con la realidad operativa de la agencia, responde a los problemas identificados en el diagnóstico y permite proyectar impactos concretos tanto en el comportamiento individual de los socios como en la sostenibilidad colectiva de la cooperativa.

6.2.1 Fase de preparación

La fase de preparación constituye la etapa inicial del proceso de implementación y tiene como finalidad garantizar las condiciones organizativas, metodológicas y logísticas necesarias para el desarrollo adecuado de la propuesta.

En proyectos de capacitación orientados al fortalecimiento de capacidades, esta fase resulta fundamental porque permite adaptar los contenidos educativos al contexto institucional, coordinar la participación de los responsables del proceso y asegurar la disponibilidad de recursos didácticos adecuados para los participantes.

En el caso de la presente propuesta, esta etapa busca alinear la intervención educativa con la dinámica operativa del área de crédito de la agencia, de modo que los talleres formativos se integren al proceso de acompañamiento que la cooperativa brinda a sus socios

Actividades principales

- Socialización de la propuesta con el personal del área de crédito, asegurando su comprensión y compromiso en la ejecución.
- Ajuste final de los contenidos y materiales didácticos, incorporando ejemplos prácticos y adaptaciones al perfil de los socios.
- Elaboración del cronograma detallado de sesiones, estableciendo tiempos, responsables y recursos necesarios.
- Convocatoria formal a los 74 socios identificados como prioritarios en el diagnóstico por presentar mayor riesgo de mora.

Duración estimada

Dos semanas.

Responsables

- jefe de crédito
- asesores de microcrédito.

Recursos requeridos

- base de datos institucional
- material digital
- espacio físico para la realización de los talleres

6.2.2 Fase de ejecución

La fase de ejecución corresponde al desarrollo de los talleres de educación financiera solidaria dirigidos a los socios participantes. Esta fase constituye el núcleo de la

intervención, ya que en ella se transfieren conocimientos y herramientas prácticas que permiten fortalecer la gestión financiera de los socios.

Los talleres se estructuran en tres módulos formativos**,** los cuales responden directamente a las debilidades identificadas en el diagnóstico institucional.

Módulos de capacitación

Modulo 1. Planificación financiera y organización del presupuesto

En este módulo se abordarán herramientas básicas para la planificación de ingresos y gastos, priorización de necesidades y elaboración de presupuestos familiares o productivos.

Modulo 2. Control de ingresos y gastos

Se trabajará en el registro de movimientos financieros, control del flujo de efectivo y estrategias para enfrentar imprevistos económicos.

Modulo 3. Enfoque solidario del crédito y corresponsabilidad cooperativa: Este módulo abordará el funcionamiento del crédito dentro del sistema cooperativo, las consecuencias de la mora y la importancia del compromiso solidario entre socios para la sostenibilidad de la institución.

Metodología

Los talleres utilizarán metodologías participativas orientadas a la educación de adultos, tales como:

- análisis de casos prácticos,
- ejercicios de simulación financiera,
- trabajo grupal,
- resolución de problemas cotidianos relacionados con el uso del crédito.

Duración

Cada módulo tendrá una duración aproximada **de 2 horas.**

Los talleres se desarrollarán con grupos de hasta 15 socios por sesión, lo que permitirá cubrir a los participantes en un período aproximado de dos meses.

6.2.3 Fase de seguimiento

La fase de seguimiento tiene como propósito monitorear los efectos de la intervención educativa en el comportamiento de pago de los socios que participaron en los talleres.

Para ello se realizará un control sistemático utilizando los registros institucionales de la cooperativa, particularmente los reportes de cartera y cumplimiento de pagos generados por el sistema de gestión crediticia de la agencia.

Indicadores de seguimiento

Los principales indicadores que se utilizarán son:

- Número de socios que mantienen pagos puntuales después de la capacitación.
- Número de socios que presentan atrasos en las cuotas posteriores a la intervención.
- Nivel de participación y asistencia a los talleres.
- Nivel de satisfacción de los socios respecto al proceso formativo.

Línea base de comparación

Como punto de referencia inicial se utilizarán los resultados del diagnóstico aplicado a los 74 socios encuestados, donde se identificó que 59,5 % registró atrasos ocasionales en el pago de sus cuotas.

Meta de mejora

Se proyecta lograr una reducción mínima del 10 % en los casos de mora ocasional dentro del grupo intervenido durante los tres meses posteriores a la capacitación.

6.2.4 Fase de evaluación

La fase de evaluación permitirá analizar el impacto de la propuesta y determinar su aporte a la mejora de los procesos de recuperación de microcréditos en la agencia.

La evaluación se realizará mediante la comparación de los indicadores de mora antes y después de la intervención educativa, así como mediante el análisis de la información cualitativa obtenida durante los talleres.

Informe de evaluación

Al finalizar el proceso se elaborará un informe técnico dirigido a la jefatura de la agencia y al área de crédito, el cual incluirá:

- análisis de los resultados de la capacitación,

- comparación de los niveles de mora antes y después de la intervención,
- valoración de la participación de los socios,
- recomendaciones para la incorporación permanente de procesos de educación financiera dentro de la gestión crediticia.

Este informe permitirá a la institución contar con información útil para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los programas de acompañamiento financiero a los socios.

6.2.5 Validación preliminar y aplicación piloto

Antes de su implementación completa, la propuesta fue presentada al personal del área de crédito de la agencia Totoracocha, quienes evaluaron la pertinencia de los contenidos y su viabilidad dentro de las actividades institucionales.

Como parte del proceso de validación, se desarrolló un taller piloto con un grupo de 8 socios**,** con el objetivo de evaluar la claridad de los contenidos y la

aceptación de la metodología utilizada.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- El 87 % de los participantes manifestó que los contenidos fueron claros y comprensibles.
- El 75 % indicó que la información recibida le permitirá mejorar la organización de sus pagos y la planificación financiera.

Estos resultados preliminares evidencian la aceptación de la propuesta por parte de los socios y respaldan su viabilidad para una implementación a mayor escala.

Cronograma de actividades

Tabla 5. Cronograma de implementación de la propuesta de educación financiera solidaria

Actividad	**Mes 1**	**Mes 2**	**Mes 3**
Socialización interna	**X**		

Ajuste de materiales	**X**		
Taller módulo 1		**X**	
Taller módulo 2		**X**	
Taller módulo 3			**X**
Seguimiento de pagos			**X**
Evaluación final			**X**

Este cronograma asegura una aplicación ordenada y progresiva de la propuesta, permitiendo su articulación con la dinámica operativa de la agencia, así como la medición continua de los resultados y la retroalimentación para ajustes oportunos.

Fuente: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

Elaborado por: Andrea C. y Andrés P. ISTEPS (2026)

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El análisis del caso permitió identificar que uno de los principales factores asociados a los retrasos en el pago de microcréditos en la agencia Totoracocha es el nivel insuficiente de educación financiera solidaria de los socios**,** evidenciado en la limitada comprensión de la tasa de interés, planificación del uso del crédito y consecuencias de la mora. Este hallazgo confirma que los atrasos no responden únicamente a factores económicos, sino también a debilidades en los procesos formativos y en la apropiación del enfoque solidario del crédito.

A partir del diagnóstico aplicado a 74 socios con microcréditos activos (seleccionados de manera intencional, priorizando aquellos con antecedentes de retrasos en el pago)**,** se determinó que 44 socios (59,5 %) registraron al menos un atraso en los últimos seis meses**,** mientras que el 40,5 % cumplió puntualmente. Estos resultados evidencian una incidencia significativa de mora ocasional y recurrente, lo que justifica la necesidad de estrategias preventivas basadas en educación financiera.

Asimismo, se identificó que el 45 % de los socios destina parte del microcrédito a gastos no productivos, mientras que el 55 % desconoce total o parcialmente las consecuencias de la mora, lo cual refleja una débil planificación financiera y una limitada comprensión del impacto del incumplimiento en la sostenibilidad del sistema cooperativo. Estos elementos evidencian que las prácticas financieras inadecuadas están directamente vinculadas con el comportamiento de pago.

En relación con los objetivos del estudio, se concluye que estos han sido cumplidos de la siguiente manera:

- Se logró diagnosticar las principales causas de los retrasos en el pago de microcréditos, identificando factores educativos, conductuales e institucionales.
- Se diseñó una propuesta de educación financiera solidaria estructurada en módulos formativos, orientada a fortalecer capacidades prácticas en los socios.
- Se estableció un plan de implementación viable, articulado con la dinámica operativa de la agencia, incluyendo fases, responsables, indicadores y mecanismos de evaluación.

La propuesta planteada constituye un aporte relevante, ya que no solo aborda los efectos visibles de la mora, sino que interviene sobre sus causas estructurales mediante un enfoque educativo. Su aplicación permitirá fortalecer la cultura de pago, mejorar la planificación financiera de los socios y consolidar el principio de corresponsabilidad solidaria, contribuyendo a la sostenibilidad de la cartera de microcréditos.

Finalmente, se concluye que la educación financiera, cuando es aplicada desde un enfoque continuo, participativo y contextualizado, se convierte en un elemento estratégico dentro de la gestión crediticia, superando el enfoque tradicional de cobranza correctiva.

Recomendaciones

- **Implementación inmediata de la propuesta**: Aplicar los módulos de educación financiera solidaria a los 74 socios con microcréditos activos, priorizando aquellos con historial de atrasos, para consolidar hábitos de pago responsable y planificación financiera.
- **Fortalecimiento de la formación continua**: Incorporar periódicamente talleres de actualización en finanzas personales, planificación de pagos y principios cooperativos, asegurando la internalización de los aprendizajes y la corresponsabilidad entre los socios.
- **Monitoreo y evaluación sistemática**: Establecer un sistema de seguimiento de los pagos y de asistencia a los talleres, con indicadores claros de reducción de mora y comprensión de los contenidos, para medir la efectividad de la intervención y ajustar los módulos según los resultados.
- **Integración de la educación financiera en la gestión crediticia**: Asegurar que la orientación financiera se realice de manera permanente desde la solicitud del microcrédito hasta la finalización del ciclo, fortaleciendo la prevención de mora y no solo la cobranza correctiva.
- **Difusión de los resultados y buenas prácticas**: Compartir los resultados de la implementación piloto y los indicadores de mejora con toda la agencia, promoviendo la replicabilidad de la estrategia en otras agencias y fortaleciendo la cultura cooperativa a nivel institucional.

- **Promoción de la corresponsabilidad solidaria**: Incentivar que los socios comprendan que el cumplimiento individual impacta en la sostenibilidad colectiva, vinculando la educación financiera con los principios de la economía popular y solidaria.

8. BIBLIOGRAFIA

Armendáriz, B., & Morduch, J. (2010). The economics of microfinance (2nd ed.). MIT Press.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Registro Oficial.

Banco Central del Ecuador. (2023). Reporte de inclusión financiera en el Ecuador. BCE.

Coraggio, J. L. (2011). Economía social y solidaria: El trabajo antes que el capital. Ediciones Abya-Yala.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2023). Memoria institucional. Cuenca, Ecuador.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (2024). Informe anual de gestión. Cuenca, Ecuador.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.

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

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Boletín estadístico del sector financiero popular y solidario. SEPS.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Informe de gestión del sector financiero popular y solidario. SEPS.

Yunus, M. (2007). Creating a world without poverty: Social business and the future of capitalism. PublicAffairs.

9. ANEXOS

9.1 ANEXO 1. ENCUESTA A SOCIOS CON MICROCRÉDITOS

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo – Agencia Totoracocha

Objetivo: Recopilar información sobre el nivel de educación financiera solidaria y el comportamiento de pago de los socios con microcréditos activos.

Instrucciones: Marque con una (X) la opción que mejor represente su situación actual.

DIMENSIÓN 1: EDUCACIÓN FINANCIERA BÁSICA

1. ¿Conoce la tasa de interés aplicada a su microcrédito?

☐ Sí

☐ No

☐ No está seguro/a

2. ¿Tiene claridad sobre la fecha exacta de pago de su cuota mensual?

☐ Sí

☐ No

☐ A veces

3. ¿Conoce las consecuencias que genera el atraso en el pago de su crédito?

☐ Sí

☐ No

☐ Parcialmente

4. ¿Recibió información clara sobre el uso adecuado del microcrédito al momento de recibirlo?

☐ Sí

☐ No

☐ Recibí información parcial

DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO DE PAGO

5. En los últimos seis meses, ¿ha tenido retrasos en el pago de su cuota?

☐ Nunca

☐ Una vez

☐ Más de una vez

6. Cuando recibe sus ingresos, ¿prioriza el pago del crédito?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Rara vez

7. ¿Cuál es la principal causa de retraso en el pago de su cuota?

☐ Falta de planificación financiera

☐ Ingresos inestables

☐ Gastos imprevistos

☐ Otro: _____

8. ¿Cuenta con un registro o control de sus ingresos y gastos mensuales?

☐ Sí

☐ No

☐ Solo en algunas ocasiones

DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN DEL CRÉDITO SOLIDARIO

9. ¿Considera que el pago puntual de su crédito beneficia solo a usted o también a otros socios?

☐ Solo a mí

☐ A mí y a otros socios

☐ No lo he considerado

10. ¿Se identifica con los principios de solidaridad y corresponsabilidad de la cooperativa?

☐ Sí

☐ No

☐ Poco

11. ¿Cree que la educación financiera puede ayudarle a cumplir mejor con sus pagos?

☐ Sí

☐ No

☐ No está seguro/a

12. ¿Estaría dispuesto/a a participar en talleres de educación financiera solidaria organizados por la cooperativa?

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

9.2 ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A FUNCIONARIOS

Objetivo: Obtener información cualitativa sobre la recuperación de microcréditos y el rol de la educación financiera solidaria en la agencia Totoracocha.

Dirigido a: funcionarios del área de crédito y gestión comunitaria.

Preguntas orientadoras

¿Cuál ha sido su experiencia en los procesos de recuperación de microcréditos dentro de la agencia Totoracocha?

Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales dificultades que presentan los socios para cumplir oportunamente con el pago de sus obligaciones crediticias?

¿Cómo evalúa el nivel de educación financiera de los socios prestatarios que presentan atrasos en el pago de sus créditos?

¿Qué estrategias institucionales se han utilizado para la recuperación de cartera en los últimos años?

¿Considera que las estrategias actuales son suficientes para prevenir la mora? ¿Por qué?

¿Qué importancia tiene la educación financiera solidaria en la prevención de atrasos y en el fortalecimiento de la cultura de pago?

Desde su perspectiva, ¿qué mejoras podrían implementarse en los procesos de acompañamiento y formación financiera a los socios?