INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL, POPULAR Y SOLIDARIA

Carrera de Gestión de las Finanzas de la Economía Popular y Solidaria

Relación entre educación financiera, comportamiento de consumo y sobreendeudamiento en la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

Tecnólogo en Gestión de las Finanzas de la Economía Popular y Solidaria

Autores:

Marlon Raúl Jimbo Medina

Daniela Lucia Cando Delgado

Tutor:

Mgst. Juan Pablo Sánchez Loor

Paute – Ecuador

2026

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de investigación, en primer lugar, a nuestra familia, quienes han sido el pilar fundamental en nuestra formación personal y profesional. A ellos les debemos el apoyo incondicional, la motivación constante y la confianza depositada en cada una de nuestras metas.

A nuestros padres, por inculcarnos valores de responsabilidad, esfuerzo y perseverancia, que han sido esenciales en el desarrollo de este proceso académico. A nuestros seres queridos, quienes con su comprensión y acompañamiento han sido fuente de inspiración para culminar esta etapa de nuestras vidas.

Este logro también les pertenece, porque cada sacrificio realizado ha estado impulsado por el deseo de retribuirles todo el apoyo brindado.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a nuestros docentes de la carrera de Gestión de las Finanzas de la Economía Popular y Solidaria, quienes a lo largo de nuestra formación académica compartieron sus conocimientos, experiencia y orientación profesional, contribuyendo significativamente a nuestro crecimiento intelectual.

De manera especial, agradecemos a nuestro tutor de tesis, por su acompañamiento constante, asesoramiento técnico y disposición para guiar el desarrollo de la presente investigación, brindando aportes valiosos que permitieron fortalecer la calidad académica del trabajo.

Asimismo, agradecemos a la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, por facilitar la información necesaria y permitir la aplicación del instrumento de investigación, haciendo posible la obtención de los resultados presentados en este estudio.

Finalmente, nuestro cariño de aprecio a todas las personas que, directa o indirectamente, contribuyeron al cumplimiento de este objetivo académico.

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. Juan Pablo Sánchez Loor, MsC, en calidad de tutor (a) del trabajo de titulación, bajo la opción proyecto de integración curricular, "Relación entre educación financiera, comportamiento de consumo y sobreendeudamiento en la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, elaborado por Marlon Raúl Jimbo Medina y Daniela Lucia Cando Delgado, estudiantes de la Tecnología en Gestión de las Finanzas de la Economía 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 30 días del mes de marzo del año 2026.



Firma del tutor

Econ. Juan Pablo Sánchez Loor, MsC., PhD(c)

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación crítica entre la educación financiera, el comportamiento de consumo y el riesgo de sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute. En el contexto de la Economía Popular y Solidaria, el acceso al crédito ha crecido exponencialmente; sin embargo, este avance no ha sido correspondido por un fortalecimiento proporcional de las capacidades financieras de los usuarios. El estudio parte de un diagnóstico situacional que identifica una alta vulnerabilidad en las familias de la localidad, quienes perciben el crédito como una extensión de su ingreso corriente y no como una herramienta de inversión, lo que compromete su estabilidad económica a largo plazo y la sostenibilidad institucional de la cooperativa.

La identificación del problema se centra en la brecha de alfabetización financiera, donde la falta de competencias técnicas para interpretar tasas de interés, plazos y tablas de amortización deriva en decisiones de consumo impulsivas y desordenadas. A través de una metodología cuantitativa, se aplicó un instrumento de investigación a una muestra probabilística de 207 socios, cuyos hallazgos son reveladores: el 78% de los encuestados manifiesta no haber recibido nunca capacitación financiera formal, y el 50% destina entre el 41% y el 60% de sus ingresos mensuales exclusivamente al pago de deudas. Estos datos confirman que la mitad de la población analizada se encuentra en una situación de riesgo financiero, utilizando el crédito incluso para cubrir necesidades básicas como alimentación y salud.

Ante esta realidad, la propuesta de este estudio se materializa en un Plan de Acción basado en tres ejes: la alfabetización financiera crítica previa al desembolso, la asesoría técnica de presupuestos familiares por parte de los asesores cooperativos y educador, y el monitoreo digital de la salud financiera del socio. La propuesta busca transitar de un modelo de colocación de capital a uno de "Crédito con Educación", donde se establezca un techo de endeudamiento saludable (40%) y se incentive el ahorro programado como mecanismo de resiliencia. El plan de implementación define pasos concretos para transformar al asesor cooperativo en un gestor de bienestar, asegurando que la información técnica llegue al socio de manera clara y oportuna.

Finalmente, el documento concluye que el sobreendeudamiento en Paute es un fenómeno de carácter estructural-educativo que requiere una intervención institucional urgente. Se recomienda la institucionalización de talleres obligatorios de finanzas prácticas y la

reingeniería de los procesos de evaluación crediticia para priorizar la salud económica del socio sobre las metas de colocación. En definitiva, la investigación sostiene que el fortalecimiento de la educación financiera es el único camino viable para garantizar que el modelo cooperativo cumpla su promesa de equidad, sostenibilidad y bienestar comunitario, transformando el crédito en un verdadero motor de desarrollo para los habitantes de la región.

Palabras clave: Educación financiera, Finanzas populares y solidarias, Sobreendeudamiento, Estabilidad económica

ABSTRACT

This research analyzes the critical relationship between financial education, consumer behavior, and the risk of over-indebtedness among the members of the Jardín Azuayo Credit Union, Paute Branch. Within the framework of the Popular and Solidarity Economy, access to credit has grown exponentially; however, this progress has not been matched by a proportional strengthening of the users' financial capacities. The study begins with a situational diagnosis that identifies high economic vulnerability in local families, who perceive credit as an extension of their current income rather than an investment tool, thereby compromising their long-term economic stability and the institutional sustainability of the credit union.

The identification of the problem focuses on the financial literacy gap, where the lack of technical skills to interpret interest rates, terms, and amortization schedules leads to impulsive and disorganized consumption decisions. Using a quantitative methodology, a research instrument was applied to a probabilistic sample of 207 members, yielding revealing findings: 78% of those surveyed stated they had never received formal financial training, and 50% allocate between 41% and 60% of their monthly income exclusively to debt repayment. These data confirm that half of the analyzed population is in a financial "danger zone," using credit even to cover basic needs such as food and healthcare.

In light of this reality, the proposal of this study is materialized in a Comprehensive Action and Intervention Plan based on three pillars: critical pre-disbursement financial literacy, technical advisory on family budgets provided by credit officers, and digital monitoring of the member's financial health. The proposal seeks to transition from a capital placement model to a "Credit with Education" model, establishing a healthy indebtedness ceiling (40%) and encouraging programmed savings as a resilience mechanism. The implementation plan defines concrete steps to transform the credit officer into a welfare manager, ensuring that technical information reaches the member in a clear and timely manner.

Finally, the document concludes that over-indebtedness in Paute is a structural-educational phenomenon requiring urgent institutional intervention. It is recommended to institutionalize mandatory practical finance workshops and re-engineer credit evaluation processes to prioritize the member's economic health over placement targets. Ultimately, the research maintains that strengthening financial education is the only

viable path to ensure the cooperative model fulfills its promise of equity, sustainability, and community well-being, transforming credit into a true engine of development for the inhabitants of the region.

Keywords: Financial education, Popular and solidarity finance, Over-indebtedness, Economic stability

Declaración de autoría

Nosotros, Marlon Raúl Jimbo Medina y Daniela Lucia Cando Delgado, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que no ha sido presentado previamente para la obtención de otro título académico. Las fuentes utilizadas han sido debidamente citadas conforme a las normas APA (7ª edición).

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 6

1.1 Objetivo General 7

1.2 Objetivos específicos 7

1.3 Alcance y limitaciones 7

1.4 Metodología 8

1.5 Estructura del trabajo 8

2. MARCO TEÓRICO 10

2.1 Educación financiera 10

2.2 Comportamiento de consumo 10

2.3 Sobreendeudamiento 11

2.4 Finanzas populares y solidarias y educación financiera 11

3. DIAGNÓSTICO DEL CASO 12

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DEL CASO 14

5. PROPUESTA 15

5.1 Análisis de alternativas de solución 16

5.3 Propuesta de Intervención 17

Dimensión 1: educación financiera 17

Dimensión 2: comportamiento de consumo 20

Dimensión 3: sobreendeudamiento 23

5.4 Viabilidad de la propuesta 28

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN 30

6.1 Fases y Actividades 30

6.2 Responsables y Recursos 31

6.3 Cronograma 31

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 32

7.2 Conclusiones 32

7.3 Recomendaciones 33

8. REFERENCIAS 34

9. ANEXOS 36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de conocimiento de tasas de interés 17
Tabla 2 Recepción de capacitación en educación financiera 18
Tabla 3: Comprensión de condiciones crediticias 18
Tabla 4: Capacidad para calcular si el ingreso permite asumir deuda. 19
Tabla 5: Porcentaje de ingresos destinados al pago de deudas 20
Tabla 6: Uso del crédito para cubrir necesidades básicas 21
Tabla 7: Frecuencia de uso del crédito para gastos no planificados 21
Tabla 8: Evaluación de capacidad de pago antes de compra importante 22
Tabla 9: Hábito de ahorro mensual 22
Tabla 10: Tenencia de más de un crédito activo 23
Tabla 11: Dificultades para el pago puntual 24
Tabla 12: Suficiencia de ingresos 24
Tabla 13: Solicitud de nuevos créditos para pagar deudas 25
Tabla 14: Percepción sobre educación financiera y sobreendeudamiento 25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Frecuencia de elaboración de presupuesto mensual para la organización de ingresos y gastos 40
Figura 2: Recepción de capacitación en educación financiera por parte de la cooperativa 40
Figura 3: Comprensión de las condiciones crediticias al adquirir un crédito 41
Figura 4: Capacidad para calcular si el ingreso mensual permite asumir una nueva deuda 41
Figura 5: Frecuencia de elaboración de presupuesto mensual 42
Figura 6: Porcentaje de ingresos mensuales destinado al pago de deudas 42
Figura 7: Uso del crédito para cubrir necesidades básicas 43
Figura 8: Frecuencia de uso del crédito para gastos no planificados o de consumo personal 43
Figura 9: Evaluación de la capacidad de pago antes de realizar una compra importante 44
Figura 10: Hábito de ahorro mensual 45
Figura 11: Tenencia de más de un crédito activo 45
Figura 12: Dificultades para el pago puntual de cuotas en los últimos 12 meses 46

Figura 13: Suficiencia de ingresos para cubrir deudas y gastos básicos 46
Figura 14: Solicitud de nuevos créditos para pagar deudas anteriores 47
Figura 15: Percepción sobre la influencia de la educación financiera en el sobreendeudamiento 47

1. INTRODUCCIÓN

La educación financiera se ha consolidado como un elemento clave para el fortalecimiento de la estabilidad económica de las personas y de las organizaciones, especialmente dentro del sector de las finanzas populares y solidarias. En este ámbito, el acceso al crédito y a otros servicios financieros debe ir acompañado de conocimientos que permitan a los usuarios tomar decisiones responsables, planificar sus gastos y administrar adecuadamente sus recursos. Sin una formación financiera adecuada, los individuos pueden incurrir en prácticas de consumo desordenadas que los conduzcan al sobreendeudamiento, afectando su bienestar económico y social (Lusardi & Mitchell, 2014).

En América Latina, y particularmente en Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol fundamental en la inclusión financiera de amplios sectores de la población.

De acuerdo con Demirgüç-Kunt et al. (2018), la expansión de la inclusión financiera a nivel mundial ha permitido que millones de personas accedan a servicios formales de ahorro y crédito; sin embargo, este avance no siempre ha estado acompañado de una adecuada educación financiera.

Los autores advierten que el acceso sin formación puede incrementar el uso inadecuado del crédito y generar mayores riesgos de endeudamiento, especialmente en poblaciones vulnerables.

Sin embargo, diversos estudios advierten que el crecimiento del acceso al crédito no siempre ha sido acompañado por un fortalecimiento proporcional de la educación financiera, lo que incrementa la probabilidad de endeudamiento excesivo entre los socios (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2019). Esta situación representa un desafío tanto para los usuarios como para las propias cooperativas, ya que puede derivar en problemas de morosidad y riesgo financiero.

En este contexto, la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, constituye un escenario relevante para analizar la relación entre educación financiera, comportamiento de consumo y sobreendeudamiento. La dinámica económica local, sumada a la diversidad

de productos crediticios disponibles, hace necesario comprender cómo los conocimientos financieros influyen en las decisiones de consumo de los socios.

El presente estudio tiene como propósito analizar dicha relación, con el fin de aportar evidencia y posterior aquello levantar un plan de implementación que permita fortalecer las estrategias de capacitación financiera y promover una cultura de consumo responsable. De esta manera, la investigación contribuye al campo de la Gestión de las Finanzas de la Economía Popular y Solidaria, alineándose con sus principios de sostenibilidad, equidad y bienestar comunitario.

1.1 Objetivo General

Analizar la incidencia de la educación financiera en el comportamiento de consumo y el sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, con el fin de diseñar un plan de intervención que promueva la sostenibilidad económica y el bienestar de la economía popular y solidaria

1.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel de formación financiera y los hábitos de consumo de los socios mediante el análisis de datos cuantitativos, identificando las brechas de conocimiento en temas de tasas de interés, costos asociados y planificación presupuestaria.

Determinar los factores determinantes del sobreendeudamiento en la base social, evaluando la relación entre la carga financiera actual, el uso del crédito para necesidades básicas y la recurrencia al refinanciamiento de deudas.

Diseñar un plan de implementación educativa y de asesoría financiera preventiva que permita a la Cooperativa Jardín Azuayo fortalecer la toma de decisiones responsables de sus socios, transformando el crédito de un factor de riesgo en una herramienta de desarrollo productivo.

1.3 Alcance y limitaciones

El alcance de la presente investigación se apega al análisis de la relación entre la educación financiera, los hábitos de consumo y el nivel de endeudamiento de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, que mantienen créditos de consumo

activos. El alcance temporal es de corte transversal, basándose en datos recolectados durante el periodo actual de 2024-2025.

Desde una perspectiva teórica, el estudio abarca las dimensiones de alfabetización financiera, planificación presupuestaria y comportamiento ante el crédito.

Entre las limitaciones podemos indicar que los resultados no pueden generalizarse de manera absoluta a todos los socios de la cooperativa a nivel nacional ya que los socios de Paute sus propias particularidades. Al utilizar una encuesta como instrumento, existe el riesgo de que los socios encuestados podría sobreestimar su nivel de conocimiento o subestimar sus dificultades de pago por temor a afectar su historial crediticio. Finalmente dada las actividades que desempeñan los socios el tiempo disponible de ellos también constituye una limitante.

1.4 Metodología

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional. Este método permite recolectar datos numéricos en un momento único para analizar cómo la educación financiera influye en el comportamiento de consumo y el sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute.

Para la obtención de información primaria, se empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado en la plataforma Microsoft Forms, aplicado a una muestra probabilística de 207 socios con créditos de consumo activos. El instrumento, validado por dimensiones y escalas de Likert, se enfocó en medir el nivel de alfabetización financiera, la carga financiera mensual y las estrategias de pago. El procesamiento de los datos se realizó a través de herramientas de estadística descriptiva, permitiendo la tabulación y análisis de frecuencias que sustentan el diagnóstico y la posterior formulación del plan de intervención propuesto para la institución.

1.5 Estructura del trabajo

Introducción: En esta sección se presenta la contextualización del problema, destacando la importancia de la educación financiera en el sector de la economía popular y solidaria definiendo el problema central, así como los objetivos respectivos

Marco Teórico: Este capítulo constituye el sustento conceptual de la investigación. Se analizan las cuatro variables principales: Educación Financiera, Comportamiento de

Consumo, Sobreendeudamiento y el rol de las Finanzas Populares. Se fundamenta en literatura académica y estudios de organismos internacionales (como el BID y la OCDE) para explicar cómo la falta de competencias financieras incrementa el riesgo de insolvencia y afecta la estabilidad de los hogares, estableciendo así las bases para la hipótesis del estudio.

Metodología: Aquí se detalla la hoja de ruta técnica del estudio. Se describe el enfoque cuantitativo y el alcance aplicado. Se explica el proceso de muestreo probabilístico, así como el diseño del instrumento de recolección de datos (encuesta en Microsoft Forms). Además, se definen el alcance y las limitaciones, garantizando la transparencia sobre la validez y la aplicabilidad de los resultados obtenidos en el contexto de Paute.

Análisis de Resultados y Diagnóstico: En este apartado se presentan y discuten los hallazgos derivados de la aplicación de las encuestas. A través de tablas y análisis de frecuencias, se diagnostican las tres dimensiones clave: alfabetización financiera, hábitos de consumo y niveles de endeudamiento. Este capítulo es crucial, ya que permite identificar los puntos críticos, como el alto porcentaje de refinanciamiento y la falta de ahorro, los cuales sirven de evidencia para sostener la necesidad de una intervención inmediata.

Propuesta de Intervención: basándose en la evidencia del capítulo anterior, se desarrolla la Propuesta de Implementación. Esta sección detalla las estrategias de capacitación personalizada, asesoría financiera preventiva y mecanismos de alerta temprana. El objetivo de este capítulo es transformar los datos en acciones concretas que permitan a la Cooperativa fortalecer la cultura de pago responsable y mejorar la calidad de vida de sus socios, cumpliendo con el propósito último de la investigación.

Conclusiones y Recomendaciones: Este capítulo sintetiza los hallazgos más relevantes de la investigación en función de los objetivos planteados. En las recomendaciones, se proponen acciones estratégicas para que la cooperativa pase de un modelo de colocación masiva a una colocación con propósito.

Referencias Bibliográficas y Anexos: En la sección de referencias, se listan todas las fuentes documentales, libros, artículos científicos y reportes de organismos internacionales citados a lo largo del texto, así como las debidas evidencias del trabajo realizado.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Educación financiera

La educación financiera se refiere al proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten comprender conceptos financieros básicos y tomar decisiones informadas respecto al uso del dinero, el ahorro, la inversión y el endeudamiento (Atkinson & Messy, 2012). Desde esta perspectiva, no se limita únicamente al conocimiento teórico, sino que incluye la capacidad práctica de aplicar dichos conocimientos en la vida cotidiana.

Según Huston (2010), una adecuada educación financiera mejora la toma de decisiones económicas y reduce la probabilidad de cometer errores financieros que puedan afectar la estabilidad de los hogares. En el ámbito cooperativo, la educación financiera se convierte en una herramienta estratégica para promover el uso responsable del crédito y fortalecer la relación entre la institución y sus socios.

En el ámbito internacional, Xu y Zia (2012) señalan que los niveles de alfabetización financiera a nivel global presentan importantes brechas, especialmente en países en desarrollo, donde amplios sectores de la población carecen de conocimientos básicos sobre interés compuesto, inflación y diversificación del riesgo. Los autores sostienen que estas limitaciones influyen directamente en la toma de decisiones relacionadas con el crédito y el ahorro, incrementando la vulnerabilidad financiera de los hogares. Este enfoque refuerza la necesidad de fortalecer programas de educación financiera en contextos cooperativos y de inclusión financiera.

2.2 Comportamiento de consumo

El comportamiento de consumo hace referencia a las decisiones que toman los individuos respecto al uso de sus ingresos para satisfacer necesidades y deseos. Estas decisiones están influenciadas por factores económicos, sociales, culturales y psicológicos, así como por el nivel de información y educación financiera que posea la persona (Bernthal et al., 2005).

Diversos estudios sostienen que un bajo nivel de educación financiera suele estar asociado a patrones de consumo impulsivo, uso excesivo del crédito y escasa planificación del gasto, lo que incrementa el riesgo de endeudamiento (Xiao & Porto, 2017). En este

sentido, el comportamiento de consumo actúa como un factor intermedio entre la educación financiera y el sobreendeudamiento.

2.3 Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento se produce cuando una persona no puede cumplir de manera sostenible con sus obligaciones financieras sin comprometer su nivel de vida básico. Schicks (2013) señala que este fenómeno no depende únicamente del nivel de ingresos, sino también de la forma en que se toman las decisiones financieras y se gestionan los recursos disponibles.

En el sector de las finanzas populares y solidarias, el sobreendeudamiento representa un riesgo tanto social como institucional, ya que afecta la estabilidad económica de los socios y puede incrementar los índices de morosidad. Por ello, fortalecer la educación financiera se considera una estrategia preventiva clave para reducir este problema.

2.4 Finanzas populares y solidarias y educación financiera

Las finanzas populares y solidarias buscan promover el desarrollo económico con enfoque social, priorizando el bienestar colectivo sobre el lucro individual (Yunus, 2007). En este modelo, la educación financiera cumple un rol transversal, ya que permite a los socios comprender sus derechos y responsabilidades, utilizar adecuadamente los servicios financieros y contribuir a la sostenibilidad de la cooperativa.

En este marco teórico, se sustenta la hipótesis de que un mayor nivel de educación financiera influye positivamente en el comportamiento de consumo, reduciendo el riesgo de sobreendeudamiento y fortaleciendo la economía familiar y comunitaria.

3. DIAGNÓSTICO DEL CASO

El diagnóstico de la situación actual en la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, parte de una observación crítica sobre la gestión de las finanzas populares en el contexto local. Aunque se observa logros exitosos en términos de colocación de productos crediticios en la Agencia con 44.231.231 dólares en cartera con corte al 31 de enero del 2026 según sistema interno SIJA; no parece haber sido acompañada por un proceso de alfabetización financiera equivalente. Esta asimetría genera que el socio acceda a servicios financieros con una comprensión limitada de las implicaciones técnicas, como el costo real del dinero o el impacto del interés compuesto en su economía familiar. La falta de programas de capacitación sistemáticos dentro de la oficina operativa se presenta como el principal factor de riesgo, dejando a los usuarios en una posición de vulnerabilidad informativa frente a sus propias decisiones de endeudamiento. Adicional todo esto genera sobreendeudamiento y la incapacidad de pagar sus cuotas a tiempo, lo cual se ve reflejado en el indicador de mora de la Agencia el cual fue del 7,56% al 31 de enero del 2026 cuyo dato supera al promedio institucional. Esto se complementa con las gestiones de reestructuración de refinanciamiento por parte de los socios cuyo valor supera el medio millón de dólares (612.667 dólares con corte al 31 de enero del 2026)

En cuanto al comportamiento de consumo en la zona de Paute, es muy alto ya que del total de la cartera de la Agencia el 73,80% ha sido destinado al consumo (32.640.459 dólares al 31 de enero del 2026 según sistema interno SIJA). Por lo tanto, se percibe una tendencia al uso del crédito no solo para inversión productiva, sino como un mecanismo de liquidez para solventar gastos de consumo personal y, en ciertos casos, necesidades básicas. Esta dinámica sugiere que una parte de la base social mantiene una carga financiera que compromete un porcentaje significativo de sus ingresos mensuales, limitando su capacidad de ahorro y su resiliencia ante crisis económicas. La observación preliminar indica que los socios suelen evaluar su capacidad de pago basándose en la cuota inmediata y no en una planificación presupuestaria integral, lo que incrementa las probabilidades de caer en ciclos de refinanciamiento o morosidad que afectan tanto el bienestar del hogar como los indicadores de riesgo de la cooperativa.

Finalmente, el escenario diagnosticado se refiere a que el sobreendeudamiento en este contexto no es solo un fenómeno de insolvencia, sino una consecuencia de la falta de herramientas técnicas para la toma de decisiones económicas responsables. La ausencia

de una cultura de planificación financiera robusta en el entorno de la economía popular y solidaria de la localidad hace indispensable la evaluación de las variables que inciden en el consumo. Por lo tanto, el diagnóstico justifica la necesidad de investigar la relación existente entre la educación y el endeudamiento, con el fin de proponer estrategias que transformen el crédito de un posible factor de riesgo en un motor de desarrollo sostenible para la comunidad de Paute.

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DEL CASO

El problema central que motiva la presente investigación radica en la deficiente alfabetización financiera y económica de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, lo que provoca una gestión ineficiente de sus recursos y un consumo desmedido de productos crediticios. Esta problemática se manifiesta en una desconexión crítica entre la facilidad de acceso al financiamiento y la carencia de competencias analíticas para administrarlo, lo que ha transformado al crédito de una herramienta de movilidad social en un mecanismo de apoyo para el gasto corriente. Esta distorsión del objetivo cooperativo genera un ciclo de dependencia donde el socio recurre a nuevas obligaciones para cubrir las anteriores

La raíz de este fenómeno se halla en el bajo nivel de educación financiera de la base social, lo cual limita la capacidad de los individuos para interpretar variables técnicas fundamentales como el interés compuesto y el costo real del dinero. Al no contar con una cultura de previsión, el comportamiento de consumo de los socios tiende a ser reactivo, priorizando la satisfacción de necesidades inmediatas sobre la sostenibilidad financiera. Esta carencia de criterio técnico al momento de contratar un crédito convierte a la deuda en una carga que reduce la calidad de vida de los habitantes de Paute, evidenciando que el sobreendeudamiento no es solo un fenómeno de insolvencia, sino una consecuencia directa de la falta de herramientas para la toma de decisiones económicas responsables.

La gravedad de esta situación se sustenta en evidencias concretas extraídas del sistema interno SIJA, donde se observa que la Agencia de Paute han logrado un crecimiento y tamaño importante de su cartera, pero de forma paralela los indicadores de riesgo han comenzado a deteriorarse, lo que refleja la incapacidad de una parte considerable de la base social para cumplir con sus compromisos. Además, la presión financiera se hace visible en el monto destinado a reestructuraciones y refinanciamientos, confirmando la existencia de un segmento de socios atrapados en ciclos de pago insostenibles.

5. PROPUESTA

La propuesta de intervención para la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, se fundamenta en un modelo de gestión basado en evidencia, donde la recolección y el análisis de datos primarios constituyen la base para el diseño de soluciones financieras sostenibles. El punto de partida de esta estrategia es la aplicación de un instrumento de investigación cuantitativa dirigido a una muestra probabilística de 207 socios, calculada bajo un nivel de confianza del 95%. Este proceso de levantamiento de información no sirve como una herramienta de diagnóstico que permite identificar las brechas de conocimiento, el comportamiento de consumo y los factores críticos que impulsan el sobreendeudamiento en la localidad. De esta manera la presente propuesta se sustenta en datos reales extraídos directamente de los socios y se garantiza que el plan de acción posterior no sea una imposición teórica, sino una respuesta técnica fundamentada en las necesidades económicas reales de la comunidad de Paute.

El diseño del cuestionario digital, estructurado a través de la plataforma Microsoft Forms, orienta a los encuestados hacia tres dimensiones estratégicas que definen la salud financiera del socio. La primera dimensión evalúa el nivel de alfabetización financiera, la segunda dimensión se enfoca en el comportamiento de consumo, analizando la frecuencia de uso del crédito para gastos no planificados y la tercera dimensión indaga sobre la percepción del riesgo y la capacidad de planificación presupuestaria, identificando si el socio cuenta con mecanismos de previsión.

Con el procesamiento y la tabulación de estos resultados en herramientas de análisis avanzado, la propuesta busca establecer una línea base que permita segmentar a los socios según su nivel de vulnerabilidad. Los hallazgos derivados de la muestra de encuestas servirán para justificar la implementación de un Plan de Intervención, el cual se articulará mediante estrategias de capacitación personalizada, asesoría financiera preventiva y la creación de alertas tempranas de endeudamiento.

La finalidad última de este enfoque metodológico dentro de la propuesta es institucionalizar una cultura de Crédito con Educación Financiera. Este plan de intervención no solo busca mitigar el riesgo crediticio para la entidad, sino empoderar al socio para que recupere su autonomía financiera.

5.1 Análisis de alternativas de solución

Para determinar la estrategia más efectiva en la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, se realizó un análisis comparativo entre tres alternativas posibles. Este ejercicio permitió evaluar la viabilidad, el impacto social y la sostenibilidad financiera de cada una, antes de ratificar el plan de intervención propuesto.

Alternativa 1: Talleres de Finanzas comunitarias

Esta alternativa consiste en planificar y ejecutar talleres sobre finanzas en las diferentes comunidades y grupos organizados del cantón.

La ventaja principal de esta alternativa radica en la interacción humana y directa, facilita el aprendizaje y el intercambio de experiencias lo que podría generar una presión social hacia el ahorro y el cumplimiento de pagos puntuales, adicional genera un acercamiento y confianza entre la institución y la comunidad a través de sus líderes.

Entre las desventajas se encuentra toda la logística que involucra el traslado hacia las comunidades o grupos, lo cual incluyen recursos económicos, humanos, técnicos y tecnológicos. Finalmente, el reunir a las personas o grupos dependen del grado de afinidad que tengan sus lideres comunitarios o de los GADs que serían quienes sirvan de conexión.

Alternativa 2: Campaña de Comunicación Masiva

Esta alternativa plantea el uso de medios de comunicación locales, redes sociales y cartelería en la oficina para difundir mensajes preventivos sobre el ahorro y el manejo de deudas.

La ventaja principal un alcance amplio inclusive hacia socios que no visitan la Agencia con frecuencia, esto nos serviría de manera paralela para fortalecer la imagen de la institución preocupada por el bienestar social, otra ventaja es que representa un costo relativamente bajo.

A desventaja radica en que se comparte información financiera de forma pasiva lo cual tiene un impacto mínimo en el cambio de comportamiento. Al no ser personalizada ni interactiva, no garantiza que el socio con problemas de refinanciamiento modifique sus hábitos de consumo impulsivo.

Alternativa 3: Plan de Intervención "Crédito con Educación Financiera"

Esta es la propuesta se combina la capacitación personalizada con el uso de herramientas de diagnóstico previo al desembolso.

Esta alternativa ataca directamente la asimetría de información y tendría impacto a la totalidad de socios que se acercan a solicitar créditos, además permite vincular directamente al proceso de crédito en el momento que el socio requiere endeudarse, lo cual podría tener un impacto real en el momento justo. Por otro lado, se aprovechan los recursos existentes sin elevar costos, finalmente cambiamos la óptica de los asesores de ser únicamente colocadores ampliando a educadores.

Entre las desventajas, se encuentra que previamente se debe preparar a los asesores para educar a los socios, también podría llevar un tiempo mas demorado en la atención de estos, finalmente podría generar resistencia en algunos socios que estén acostumbrados a recibir los desembolsos de manera ágil.

5.3 Propuesta de Intervención

En primer lugar, se ha ejecutado las encuestas y en base aquello se presentan los resultados.

Dimensión 1: educación financiera

El análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a 207 socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, permitió evaluar tres dimensiones fundamentales: educación financiera, comportamiento de consumo y sobreendeudamiento.

Tabla 1 Nivel de conocimiento de tasas de interés

¿Qué nivel de conocimiento considera que tiene sobre tasas de interés y costos asociados a los créditos?		
MUY ALTO	25	12%
ALTO	39	19%
MEDIO	105	51%
BAJO	29	14%
NINGUNO	9	4%

	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de conocimiento que tienen los socios sobre las tasas de interés dando una sumatoria del 69% de medio, bajo y ninguno.

Tabla 2 Recepción de capacitación en educación financiera

¿Ha recibido capacitación o información sobre educación financiera por parte de la cooperativa?		
SI	45	22%
NO	162	78%
	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje si los socios han recibido alguna capacitación sobre educación financiera

En la dimensión de educación financiera, los resultados evidencian que, aunque una parte de los socios manifiesta poseer conocimientos medios sobre tasas de interés y costos asociados al crédito (51 %), todavía existe un porcentaje significativo que presenta niveles bajos o muy bajos de conocimiento. Asimismo, el 78 % de los encuestados indicó no haber recibido capacitación en educación financiera por parte de la cooperativa, lo que revela una brecha importante en los procesos formativos institucionales.

Tabla 3: Comprensión de condiciones crediticias

¿Comprende claramente las condiciones (plazos, cuotas, intereses) de los créditos que contrata en la cooperativa?		
SIEMPRE	46	22%
CASI SIEMPRE	90	43%
A VECES	55	27%

RARA VEZ	10	5%
NUNCA	6	3%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje de comprensión de los socios sobre las condiciones crediticias cuando adquieren un crédito.

En relación con la comprensión de las condiciones del crédito, el 43 % señaló que casi siempre comprende los términos contractuales, mientras que un 27 % indicó que solo a veces los entiende, lo que sugiere que no todos los socios poseen claridad total sobre sus obligaciones financieras. Por otro lado, el 69 % manifestó que sí sabe calcular si su ingreso mensual le permite asumir una nueva deuda; sin embargo, la presencia de un 32 % que respondió entre "no" o "a veces" evidencia riesgos potenciales en la toma de decisiones crediticias.

Tabla 4: Capacidad para calcular si el ingreso permite asumir deuda.

¿Sabe calcular si su ingreso mensual le permite asumir una nueva deuda sin afectar sus gastos básicos?		
SI	142	69%
NO	37	18%
A VECES	28	14%
	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje del manejo de poder calcular sus ingresos al adquirir una nueva deuda sin que afecte sus gastos.

En esta tabla los socios indican que si con un porcentaje del 69% que saben calcular sus ingresos para poder adquirir una nueva deuda sin que esta afecte sus gastos y tengan inconvenientes de pago.

La dimensión de comportamiento de consumo y sobreendeudamiento, los resultados reflejan que una parte de los socios podría estar expuesta a riesgos financieros debido a la falta de planificación y al uso recurrente del crédito, lo cual guarda coherencia con los niveles de educación financiera identificados.

En conjunto, los hallazgos muestran una relación consistente entre el nivel de conocimiento financiero y la forma en que los socios gestionan sus decisiones económicas.

Dimensión 2: comportamiento de consumo

El análisis de la dimensión comportamiento de consumo permitió identificar patrones relevantes en el uso del ingreso y del crédito por parte de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute.

Tabla 5: Porcentaje de ingresos destinados al pago de deudas

¿Qué porcentaje aproximado de sus ingresos mensuales destina al pago de deudas?		
Menos del 20 %	20	10%
Entre 20–40 %	74	36%
Entre 41–60 %	103	50%
Más del 60 %	10	5%
	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje aproximado de cuanto los socios destinan de sus ingresos mensuales para el pago de deudas.

En relación con el porcentaje de ingresos destinado al pago de deudas, se observa que el 50 % de los encuestados destina entre el 41 % y 60 % de sus ingresos mensuales al cumplimiento de obligaciones financieras, mientras que un 36 % destina entre el 20 % y 40 %. Estos resultados indican que una parte considerable de los socios mantiene un nivel de carga financiera elevado, lo que podría comprometer su estabilidad económica ante imprevistos.

Tabla 6: Uso del crédito para cubrir necesidades básicas

¿Utiliza créditos principalmente para cubrir necesidades básicas (alimentación, salud, educación)?		
SIEMPRE	18	9%
CASI SIEMPRE	10	5%
A VECES	53	26%
RARA VEZ	85	41%
NUNCA	41	20%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de cuantos socios utilizan créditos para cubrir necesidades básicas como alimentación, salud o educación.

Respecto al uso del crédito para cubrir necesidades básicas, el 41 % manifestó que rara vez lo utiliza con ese propósito, mientras que el 26 % indicó que lo hace a veces y el 20 % nunca. Esto sugiere que el crédito no se destina exclusivamente a necesidades esenciales, lo cual puede influir en el nivel de endeudamiento.

Tabla 7: Frecuencia de uso del crédito para gastos no planificados

¿Con qué frecuencia utiliza el crédito para gastos no planificados o de consumo personal?		
MUY FRECUENTE	11	5%
FRECUENTE	18	9%
OCASIONAL	29	14%
RARA VEZ	71	34%
NUNCA	78	38%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de la frecuencia que los socios realizan crédito para gastos no planificados o de consumo personal.

En cuanto a la frecuencia de uso del crédito para gastos no planificados o consumo personal, el 38 % respondió que nunca lo utiliza para este tipo de gastos y el 34 % señaló que rara vez, lo que refleja un comportamiento relativamente prudente en este aspecto. Sin embargo, existe un porcentaje menor que lo emplea ocasionalmente o con mayor frecuencia, lo que evidencia cierta exposición al riesgo.

Tabla 8: Evaluación de capacidad de pago antes de compra importante

Antes de realizar una compra importante, ¿evalúa si puede pagarla sin recurrir a un crédito adicional?		
SIEMPRE	110	53%
CASI SIEMPRE	40	19%
A VECES	39	19%
RARA VEZ	14	7%
NUNCA	4	2%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje de cuantos socios evalúan si al hacer una compra importante pueden cancelar sin recurrir a un crédito.

Por otra parte, el 53 % de los socios afirmó que siempre evalúa su capacidad de pago antes de realizar una compra importante, mientras que el 19 % lo hace casi siempre y otro 19 % a veces. Este resultado muestra que, aunque predomina una actitud responsable, aún existe un grupo que no aplica consistentemente esta práctica.

Tabla 9: Hábito de ahorro mensual

¿Mantiene algún hábito de ahorro mensual, aunque sea en montos pequeños?		
SI	58	28%
NO	120	58%

A VECES	29	14%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje de cuantos socios tienen un hábito de ahorro aunque sea en montos pequeños.

Finalmente, en relación con el hábito de ahorro, el 58 % manifestó no mantener ahorro mensual, mientras que solo el 28 % indicó que sí lo hace. Este hallazgo evidencia una debilidad significativa en la planificación financiera y en la cultura de previsión económica.

Dimensión 3: sobreendeudamiento

El análisis de la dimensión sobreendeudamiento permitió identificar indicadores relevantes relacionados con la carga financiera y la capacidad de pago de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute.

Tabla 10: Tenencia de más de un crédito activo

¿Tiene actualmente más de un crédito activo en la cooperativa u otras instituciones financieras?		
SI	116	56%
NO	91	44%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje de cuantos socios tienen más de un crédito activo en la cooperativa u otras financieras.

En relación con la tenencia de múltiples créditos, el 56 % de los encuestados manifestó tener más de un crédito activo, mientras que el 44 % indicó no mantener obligaciones simultáneas. Este resultado evidencia que más de la mitad de los socios asume compromisos financieros múltiples, lo que puede incrementar su nivel de exposición al riesgo.

Tabla 11: Dificultades para el pago puntual

¿Ha tenido dificultades para pagar puntualmente sus cuotas de crédito en los últimos 12 meses?		
FRECUENTE	18	9%
A VECES	46	22%
RARA VEZ	84	41%
NUNCA	59	29%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje de cuantos socios han tenido dificultades de pago en los créditos en el último año.

Respecto a las dificultades para pagar puntualmente las cuotas en los últimos 12 meses, el 41 % señaló que rara vez ha tenido inconvenientes y el 29 % indicó que nunca ha presentado retrasos. No obstante, sumando frecuentemente y a veces dan un 31 % lo que representa un porcentaje considerable que enfrenta limitaciones en el cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla 12: Suficiencia de ingresos

¿Considera que su nivel de ingresos es suficiente para cubrir sus deudas y gastos básicos?		
SI	70	34%
NO	113	55%
AVECES	24	12%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje sobre si los ingresos son suficientes para cubrir sus deudas y gastos básicos.

En cuanto a la percepción sobre la suficiencia de ingresos, el 55 % considera que sus ingresos no son suficientes para cubrir de manera adecuada sus deudas y gastos básicos,

mientras que solo el 34 % manifestó que sí lo son. Este resultado refleja una situación de vulnerabilidad económica que podría derivar en problemas financieros a mediano plazo.

Tabla 13: Solicitud de nuevos créditos para pagar deudas

¿Ha solicitado nuevos créditos para pagar deudas anteriores?		
SI	120	58%
NO	87	42%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de nuevos créditos solicitados para pagar deudas anteriores

El 58 % indicó haber solicitado nuevos créditos para pagar deudas anteriores, lo cual constituye un indicador claro de refinanciamiento o sobreendeudamiento progresivo. Este comportamiento puede generar un ciclo financiero difícil de sostener en el tiempo.

Tabla 14: Percepción sobre educación financiera y sobreendeudamiento

¿Cree que la falta de educación financiera influye en el sobreendeudamiento de los socios?		
TOTALMENTE DE ACUERDO	168	81%
DE ACUERDO	25	12%
EN DESACUERDO	11	5%
TOTALMENTE DESACUERDO	3	1%
TOTAL	207	100%

Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Esta tabla indica el porcentaje si los socios están de acuerdo en que si la educación financiera influye en el sobreendeudamiento de los socios.

Finalmente, el 81 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo en que la falta de educación financiera influye en el sobreendeudamiento, lo que evidencia una

percepción generalizada sobre la importancia del conocimiento financiero en la prevención de este problema.

Análisis

El problema central identificado, la alta vulnerabilidad económica de los socios de la Agencia Paute por sobreendeudamiento y la falta de competencias financieras encuentra un respaldo estadístico contundente al contrastarse con los hallazgos de la encuesta aplicada a la base social. Esta asimetría informativa se manifiesta como una brecha estructural ya que mientras la eficiencia institucional ha logrado una colocación histórica de 44.2 millones de dólares, el 81% de los socios encuestados reconoce que su toma de decisiones carece de un sustento técnico mínimo. Esta contradicción entre el acceso masivo al capital y el desconocimiento de su costo real valida la hipótesis de que la inclusión financiera, sin educación adecuada, se convierte en un factor de riesgo sistémico.

Al profundizar en las causas internas que complican la situación, destaca la distorsión del uso del crédito. Los datos revelan que el 73,80% de la cartera se concentra en consumo, lo cual guarda una correlación directa con el hecho de que el 58% de los encuestados admite no poseer hábitos de ahorro. Internamente, la Cooperativa enfrenta el desafío de un modelo de gestión que ha priorizado la agilidad en la colocación sobre la asesoría preventiva. Esta dinámica operativa facilita que el socio evalúe su capacidad de pago basándose únicamente en la cuota a pagarse, ignorando su presupuesto integral, lo que explica técnicamente el incremento de la morosidad al 7,56% y la recurrencia en procesos de refinanciamiento que ya superan los 612 mil dólares.

En el ámbito de los factores externos, la realidad socioeconómica del cantón Paute actúa como un catalizador del problema. La variabilidad de los ingresos en sectores agrícolas y la presión del consumo local impulsan al socio a utilizar el crédito como un mecanismo de liquidez para cubrir necesidades básicas. Este problema se ve agravado por la falta de programas de educación financiera externa por parte de entes reguladores, dejando toda la responsabilidad de formación en la Cooperativa. No obstante, un factor externo beneficioso es la alta penetración de dispositivos móviles entre los socios y la confianza histórica en la institución, lo que representa una oportunidad técnica para implementar

soluciones digitales de aprendizaje masivo y programas de acompañamiento que sean aceptados por la comunidad.

Finalmente, la contrastación de estos factores permite concluir que el sobreendeudamiento en la Agencia Paute no es un fenómeno de insolvencia fortuita, sino el resultado de una cultura de consumo reactivo frente a una oferta crediticia eficiente pero desprotegida de filtros educativos. La justificación del plan de acción es, por tanto, técnica y urgente: existe una base social que reconoce su vulnerabilidad (81%), una institución con capacidad instalada, pero una gestión de riesgos que requiere migrar hacia un modelo de colocación de crédito con educación. Sin esta intervención, la carga financiera seguirá erosionando el patrimonio familiar, transformando el éxito en colocación en un deterioro progresivo de la salud financiera del socio y de los indicadores de sostenibilidad de la oficina.

Plan de Acción

El plan de acción propuesto para la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, se estructura como una estrategia de intervención inmediata denominada "Programa de Sostenibilidad y Salud Financiera del Socio", cuyo objetivo es reducir el riesgo de sobreendeudamiento mediante la concientización en la toma de decisiones de consumo. La implementación se divide en tres fases operativas que transforman el proceso de otorgamiento de crédito en un ciclo de formación continua. La primera fase, de carácter preventivo que consiste en un Taller de Inducción Financiera previo al desembolso para todo socio que solicite créditos de consumo por primera vez o que presente una carga financiera superior al 40% de sus ingresos. Este taller, diseñado en módulos cortos y prácticos, se enfoca en la interpretación de la tabla de amortización y el cálculo del impacto de la cuota en el presupuesto familiar, asegurando que el socio comprenda plenamente el compromiso que adquiere y reduciendo así ese 35% de desconocimiento detectado en los hallazgos. Este proceso debe ser directamente apalancado en el departamento de educación de la Cooperativa Jardín Azuayo.

La segunda fase del plan de acción consiste en la ejecución de un Sistema de Asesoría de Gastos y Presupuesto familiar liderado por los asesores cooperativos de la Agencia y el educador cooperativo en el momento de ingresar la solicitud de crédito, quienes asumirán un rol de educadores financieros. En esta instancia, el asesor, educador y el socio

construirán una matriz de ingresos y egresos reales, identificando gastos no esenciales que pueden ser eliminados para mejorar la capacidad de pago. Esta fase busca reorientar el comportamiento de consumo, evitando el uso del crédito para necesidades básicas o gastos no planificados, y promoviendo en su lugar la creación de un fondo de emergencia interno dentro de la misma cooperativa (ahorro programado), fortaleciendo el hábito del ahorro que actualmente se encuentra debilitado.

La tercera fase se enfoca en el monitoreo y seguimiento posterior desembolso o liquidación del crédito a través de canales digitales y comunitarios. Aprovechando que la mayoría de los socios posee dispositivos móviles, se propone el envío de alertas mensuales de salud financiera y consejos de ahorro mediante mensajes segmentados según el perfil de riesgo del socio. Asimismo, se realizarán Encuentros de Educación Popular y Solidaria (Rutas de Aprendizaje) en las zonas de mayor influencia de la Oficina Paute, donde socios con buen historial crediticio compartan sus experiencias de éxito en la gestión de sus finanzas. Este componente social permite que la educación financiera no se perciba como una imposición institucional, sino como un valor comunitario que protege el patrimonio de las familias frente a la volatilidad económica.

Finalmente, el plan de acción contempla una etapa de evaluación y ajuste de resultados cada seis meses. Para medir la efectividad de la implementación, se utilizarán indicadores clave de desempeño, tales como la variación en el índice de morosidad de la oficina, el incremento en los saldos de ahorro programado y, fundamentalmente, la reducción del porcentaje de ingresos que los socios destinan al pago de deudas. El éxito de este plan depende de la integración de todas las áreas de la oficina Paute, así como el apoyo desde otros departamentos como educación, calidad, etc., garantizando que el crecimiento de la cartera de crédito no se dé a costa del bienestar del socio, sino como resultado de una gestión financiera responsable, informada y alineada con los principios de equidad de la Economía Popular y Solidaria.

5.4 Viabilidad de la propuesta

La Cooperativa Jardín Azuayo posee una estructura sólida basada en la cercanía con el socio. La propuesta es viable porque no requiere la creación de nuevos departamentos, sino la optimización de las funciones de los asesores cooperativos. Al integrar micro capacitaciones en el proceso de otorgamiento del crédito, la educación se convierte en un

valor agregado del servicio, fortaleciendo la identidad cooperativa y diferenciándola del sistema bancario tradicional.

La oficina cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria (conectividad y equipos) para implementar el uso de simuladores de capacidad de pago, así como un departamento de tecnología que apoye con el desarrollo y soporte de estos simuladores.

Según los resultados de las encuestas, existe una necesidad por tanto una demanda latente y una disposición positiva del socio para ser capacitado. La propuesta es viable porque responde a un deseo expreso de la comunidad de Paute por mejorar su bienestar y autonomía económica, reduciendo la resistencia al cambio.

Aunque la implementación requiere una inversión inicial en materiales didácticos y tiempo del personal, el costo de oportunidad es altamente favorable. Es mucho más económico para la cooperativa invertir en educación preventiva que asumir los costos operativos de la gestión de mora, cobranza judicial y pérdida de capital por refinanciamientos fallidos

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

El plan se ejecutará en un periodo de 6 meses, dividido en tres fases críticas: Preparación Técnica, Ejecución de Campo y Monitoreo de Resultados.

6.1 Fases y Actividades

Fase de Preparación: Diseño de materiales didácticos específicos para la realidad de Paute y capacitación al personal de plataforma y crédito de la oficina.

Fase de Ejecución "Crédito con Educación": Implementación obligatoria de la asesoría financiera previa al desembolso para socios con carga financiera >40% y con mal historial financiero y talleres grupales mensuales de ahorro.

Fase de Evaluación: Comparativa de indicadores de mora, cartera y niveles de ahorro de los socios participantes frente a la línea base del diagnóstico inicial.

Fase	Actividades Técnicas y operativas	Recursos necesarios	Responsables	Resultados esperados
Preparación: desarrollo de capacidades internas	Socialización de realidad socioeconómica del cantón para asesores Taller de andragogía para asesores de crédito	Materiales didácticos fisicos y digitales, guía de facilitador y casos de estudio.	Departamendo de educación (EDUCOOPE), Educador Cooperativo Responsable de Agencia	Estandarización de conocimientos, se mide a través de evaluaciones y regitros de participación
Ejecución	Implementación de asesoría obligatoria para socios que piden pro primera vez o con carga mayor al 40%	Sistemas JASIT, portal, buró de crédito, matriz de gastos, material informativo impreso	Asesores cooperativos	Cambio de comportamiento en los socios, ajuste en las condiciones de crédito (monto, plazos, modalidad, etc). Bajar el nivel mora a mediano y largo plazo
Evaluación	Comparativa de evolución del nivel de mora en diferentes momentos. Evaluación a socios capacitados mediante encuestas	Reportes de colocación. Reportes de nivel de mora. Encuestas de satisfacción a socios capacitados.	Asesores cooperativos Responsable de Agencia Departamento de educación Educador Cooperativo	Evaluar nivel de efectividad del plan.

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

6.2 Responsables y Recursos

Responsables: Coordinador de Oficina Paute (Supervisión), Asesores Cooperativos (Ejecución de asesorías) y Educador Cooperativo (Talleres). Responsables de áreas de tecnología y educación cooperativa.

Recursos: Guías digitales de presupuesto, materiales didácticos, matrices, sistemas internos y externos, reporterías, computadoras de la oficina, proyectores, y el uso de la plataforma institucional de seguimiento crediticio.

6.3 Cronograma

Fase	Actividades Técnicas y operativas	Acciones	MES1				MES2				MES3				MES4				MES5				MES6			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preparación: desarrollo de capacidades internas	Socialización de realidad socioeconómica del cantón para asesores	Reconocimiento socio económico del cantón																								
		Evaluación sobre el proceso																								
	Taller de andragogía para asesores de crédito	Ejecución de taller de andragogía																								
		Evaluación sobre proceso																								
Ejecución	Implementación de asesoría obligatoria para socios que piden pro primera vez o con carga mayor al 40%	Aplicación de capacitación y asesoría																								
		Registro de alertas importantes o casos no comunes																								
Evaluación	Comparativa de evolución del nivel de mora en diferentes momentos. Evaluación a socios capacitados mediante encuestas	Aplicación y recolección de encuestas																								
		Análsis comparativo de indicadores (mora, cartera, ahorro) con refercencia a linea base																								
		Informe final de sostenibilidad planteamiento de mejoras.																								
		Presentación de informe y discusión de resultados.																								

Fuente: propia

Elaboración: Propia

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.2 Conclusiones

La primera conclusión fundamental de este estudio determina que existe una correlación directa y negativa entre el nivel de educación financiera y el riesgo de sobreendeudamiento en la Oficina Paute. La evidencia empírica demuestra que el 78% de los socios carece de formación institucional, lo cual se traduce en una incapacidad técnica para interpretar los costos reales del crédito. Esta carencia de conocimientos no solo vulnera la economía del socio, sino que distorsiona la función social del cooperativismo, convirtiendo al apoyo financiero en una carga que consume. Existe una brecha entre inclusión y alfabetización como riesgo estructural. El éxito en la colocación crediticia de la Agencia Paute ha operado bajo una lógica de expansión cuantitativa que no fue proporcional al desarrollo de capacidades financieras en la base social

En segundo lugar, se concluye que el comportamiento de consumo de los socios analizados ha migrado de una inversión productiva hacia un modelo de subsistencia y gasto no planificado. El hallazgo de que una cuarta parte de la muestra utiliza el crédito para cubrir necesidades básicas revela un fallo estructural en la planificación del presupuesto doméstico. Esta dinámica genera un ciclo de dependencia crediticia donde el socio no adquiere bienes de capital, sino que financia su consumo corriente con deuda externa, debilitando su patrimonio y limitando su resiliencia ante crisis económicas. El sobreendeudamiento identificado no es, por tanto, un problema de falta de ingresos exclusivamente, sino una consecuencia de hábitos de consumo reactivos y una escasa cultura de previsión y ahorro programado.

El diagnóstico permite concluir que el sobreendeudamiento no es un fenómeno inevitable de la economía local, sino una consecuencia de la falta de herramientas técnicas para la toma de decisiones. Por lo tanto, la educación financiera no debe ser vista solo como un valor agregado social, sino como un componente técnico indispensable de la gestión de riesgos de la Cooperativa. Un socio educado no solo reduce la probabilidad de mora, sino que se convierte en un actor económico resiliente capaz de generar ahorro programado.

Finalmente, se determina que la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute, presenta una oportunidad de intervenir y profundizar aún más en la salud financiera de sus socios. La sostenibilidad de la institución a largo plazo depende de su capacidad para reducir los

índices de carga financiera de sus socios, integrando la educación financiera no como un taller opcional, sino como un pilar estratégico de la gestión del riesgo de crédito y de la responsabilidad social cooperativa.

7.3 Recomendaciones

Se recomienda, en primer lugar, la institucionalización de un "Programa de Certificación en Salud Financiera" como requisito mandatorio para el acceso a segmentos de crédito de consumo de alto monto. Esta política debe asegurar que el 100% de los solicitantes nuevos o con historial negativo pasen por un proceso de capacitación práctica donde se utilice el simulador de presupuesto familiar desarrollado en la propuesta. El objetivo es revertir la estadística de desinformación actual, garantizando que cada socio sea capaz de calcular de forma autónoma su índice de endeudamiento antes de ingresar su solicitud de crédito y de la firma del pagaré y contrato. Esta medida actuará como un filtro de calidad que mejorará la solvencia de la cartera y empoderará al socio en la toma de decisiones responsables.

Como segunda recomendación, se sugiere la evolución de rol del asesor cooperativo en la Oficina Paute, transformándolo en un gestor de educación financiera. Este cambio implica que la evaluación del crédito no se limite al análisis de garantías o historial en el buró, sino que se transformen una especie de auditoría obligatoria del flujo de caja del socio para identificar, eliminar gastos superfluos y convertirse realmente en asesores.

Por último, se recomienda la implementación de una plataforma digital de monitoreo preventivo y educación continua que mantenga un vínculo constante con el socio tras el desembolso. Esta herramienta debe emitir alertas mensuales sobre el estado de la salud financiera del usuario y ofrecer consejos prácticos de ahorro y reorientación del gasto basados en su comportamiento real. Asimismo, es vital que la cooperativa motive a sus socios a contratar los ahorros programados vinculados a las cuotas del crédito, incentivando al socio a construir un ahorro propio mientras paga su deuda. Estas acciones, en conjunto, permitirán que la Cooperativa Jardín Azuayo fortalezca la economía popular de Paute, garantizando que el bienestar del socio sea el eje central de su modelo de negocio.

8. REFERENCIAS

Atkinson, A., & Messy, F. (2012). Measuring financial literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) pilot study. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en

Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). Educación financiera y estabilidad económica: Buenas prácticas en América Latina. *BID.*

Bernthal, M. J., Crockett, D., & Rose, R. (2005). Credit cards as lifestyle facilitators. Journal of Consumer Research, 32*(1), 130–145.* https://doi.org/10.1086/429602

Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. World Bank.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. Journal of Consumer Affairs, 44*(2),* 296–316. https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x

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

Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Zia, B. (2015). Can you help someone become financially capable? A meta-analysis of the literature. World Bank Research Observer, 30(2), 220–246. https://doi.org/10.1093/wbro/lkv009

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). OECD/INFE international survey of adult financial literacy competencies. OECD Publishing.

Schicks, J. (2013). The over-indebtedness of microborrowers in Ghana: An empirical study from a customer protection perspective. Journal of Development Studies, 49(9*), 1238–1255.* https://doi.org/10.1080/00220388.2013.780041

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Boletín estadístico del sector financiero popular y solidario. SEPS.

Xiao, J. J., & Porto, N. (2017). Financial education and consumer financial behavior: An international literature review. International Journal of Consumer Studies, 41(6), 681–695. https://doi.org/10.1111/ijcs.12371

Xu, L., & Zia, B. (2012). Financial literacy around the world: An overview of the evidence with practical suggestions for the way forward. World Bank.

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

Zia, B., & Valdivia, M. (2015). Financial literacy and debt behavior. World Bank Economic Review, *29*(suppl_1), S95–S102.

9. ANEXOS

Instrumento de Recolección de Datos – Encuesta

Anexo 1

Estimado socio:

Su colaboración es muy importante para nosotros, ya que nos permitirá conocer su experiencia, evaluar la calidad del servicio recibido y continuar fortaleciendo nuestros procesos en beneficio de todos nuestros socios.

Título del estudio:

Relación entre educación financiera y el comportamiento de consumo en el sobreendeudamiento en la Cooperativa Jardín Azuayo, Oficina Paute.

Objetivo:

Recopilar información sobre el nivel de educación financiera, hábitos de consumo y factores de sobreendeudamiento de los socios.

1.- ¿Con qué frecuencia elabora un presupuesto mensual para organizar sus ingresos y gastos?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Rara vez

☐ Nunca

2.- ¿Qué nivel de conocimiento considera que tiene sobre tasas de interés y costos asociados a los créditos?

☐ Muy alto

☐ Alto

☐ Medio

☐ Bajo

☐ Ninguno

3.- ¿Comprende claramente las condiciones (plazos, cuotas, intereses) de los créditos que contrata en la cooperativa?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Rara vez

☐ Nunca

4.- ¿Sabe calcular si su ingreso mensual le permite asumir una nueva deuda sin afectar sus gastos básicos?

☐ Sí

☐ No

☐ A veces

5.- ¿Ha recibido capacitación o información sobre educación financiera por parte de la cooperativa?

☐ Sí

☐ No

6.- ¿Qué porcentaje aproximado de sus ingresos mensuales destina al pago de deudas?

☐ Menos del 20 %

☐ 20–40 %

☐ 41–60 %

☐ Más del 60 %

7.- ¿Utiliza créditos principalmente para cubrir necesidades básicas (alimentación, salud, educación)?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Rara vez

☐ Nunca

8.- ¿Con qué frecuencia utiliza el crédito para gastos no planificados o de consumo personal?

☐ Muy frecuente

☐ Frecuente

☐ Ocasional

☐ Rara vez

☐ Nunca

9.- Antes de realizar una compra importante, ¿evalúa si puede pagarla sin recurrir a un crédito adicional?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Rara vez

☐ Nunca

10.- ¿Mantiene algún hábito de ahorro mensual, aunque sea en montos pequeños?

☐ Sí

☐ No

☐ A veces

11.- ¿Tiene actualmente más de un crédito activo en la cooperativa u otras instituciones financieras?

☐ Sí

☐ No

12.- ¿Ha tenido dificultades para pagar puntualmente sus cuotas de crédito en los últimos 12 meses?

☐ Frecuentemente

☐ A veces

☐ Rara vez

☐ Nunca

13.- ¿Considera que su nivel de ingresos es suficiente para cubrir sus deudas y gastos básicos?

☐ Sí

☐ No

☐ A veces

14.- ¿Ha solicitado nuevos créditos para pagar deudas anteriores?

☐ Sí

☐ No

☐ En alguna ocasión

15.- ¿Cree que la falta de educación financiera influye en el sobreendeudamiento de los socios?

☐ Totalmente de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

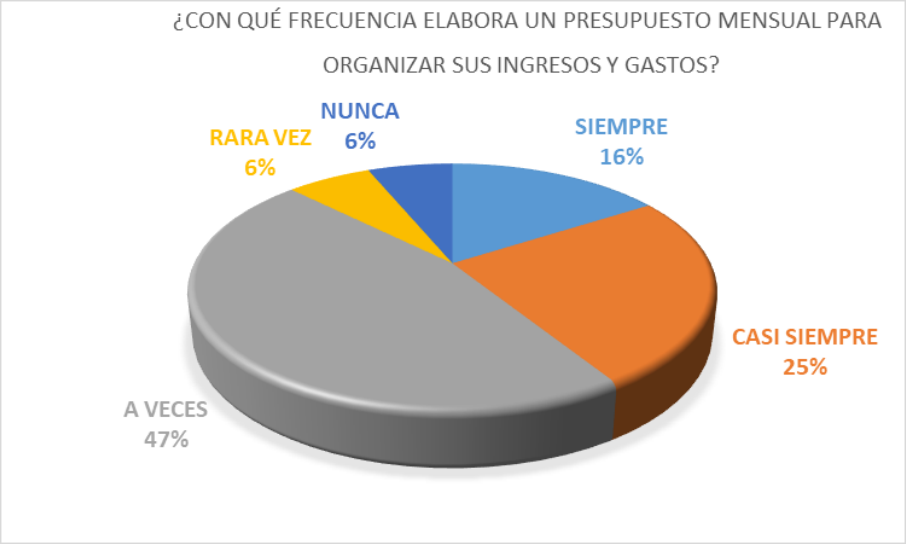
☐ En desacuerdo

☐ Totalmente en desacuerdo

ANEXO 2

RESULTADOS ESPERADOS.

Figura 1: Frecuencia de elaboración de presupuesto mensual para la organización de ingresos y gastos

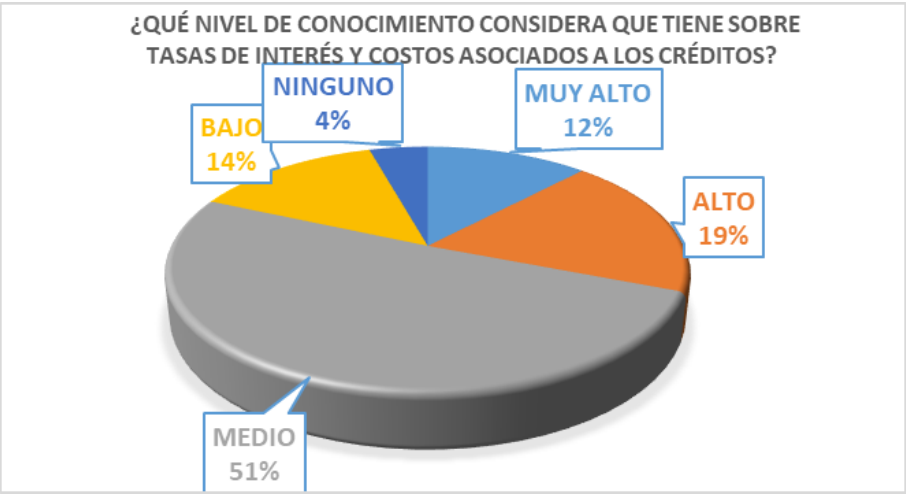


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Este gráfico muestra el nivel de conocimiento que poseen los socios sobre tasas de interés y costos asociados a los créditos.

Figura 2: Recepción de capacitación en educación financiera por parte de la cooperativa

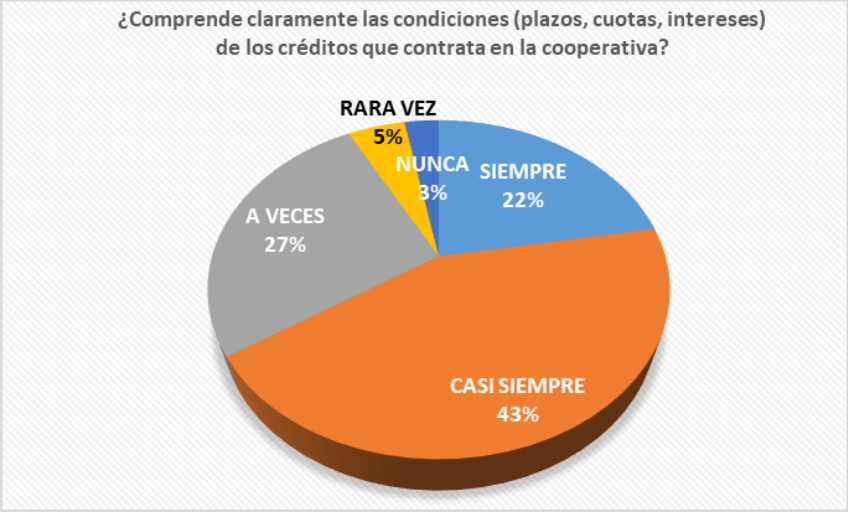


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico presenta el porcentaje de socios que han recibido capacitación o información sobre educación financiera por parte de la cooperativa.

Figura 3: Comprensión de las condiciones crediticias al adquirir un crédito

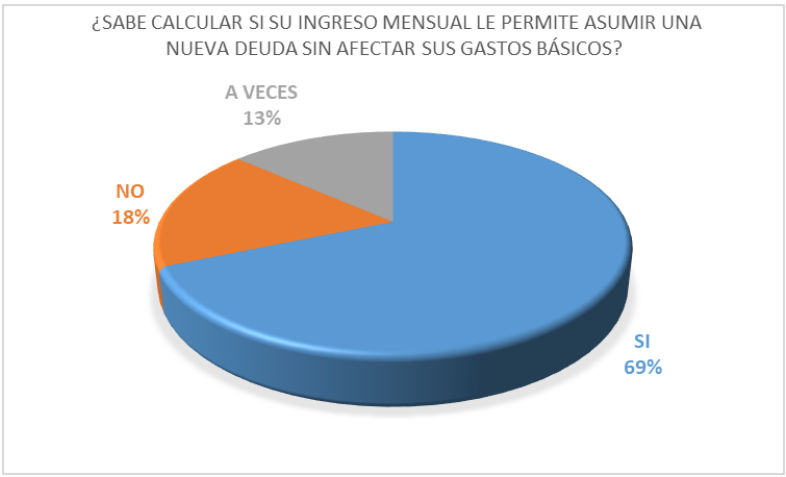


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota: Este gráfico presenta el porcentaje de socios que han recibido capacitación o información sobre educación financiera por parte de la cooperativa.

Figura 4: Capacidad para calcular si el ingreso mensual permite asumir una nueva deuda

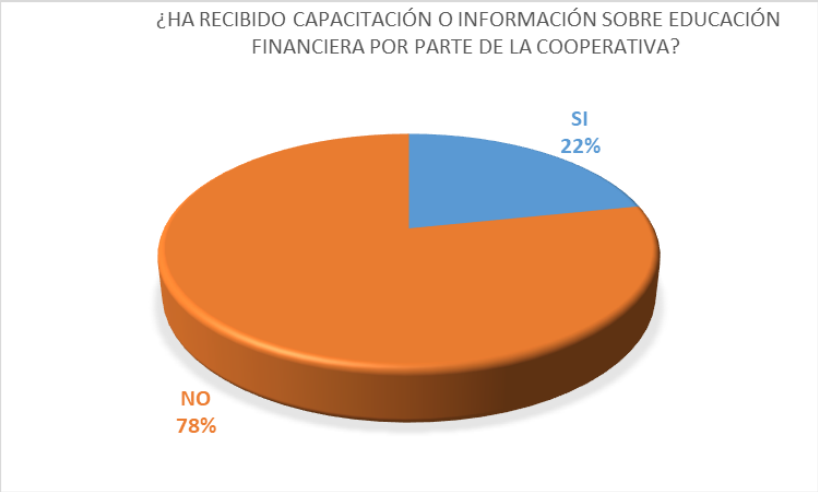


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico muestra el porcentaje de socios que saben calcular si su ingreso mensual les permite asumir una nueva deuda sin afectar sus gastos básicos.

Figura 5: Frecuencia de elaboración de presupuesto mensual

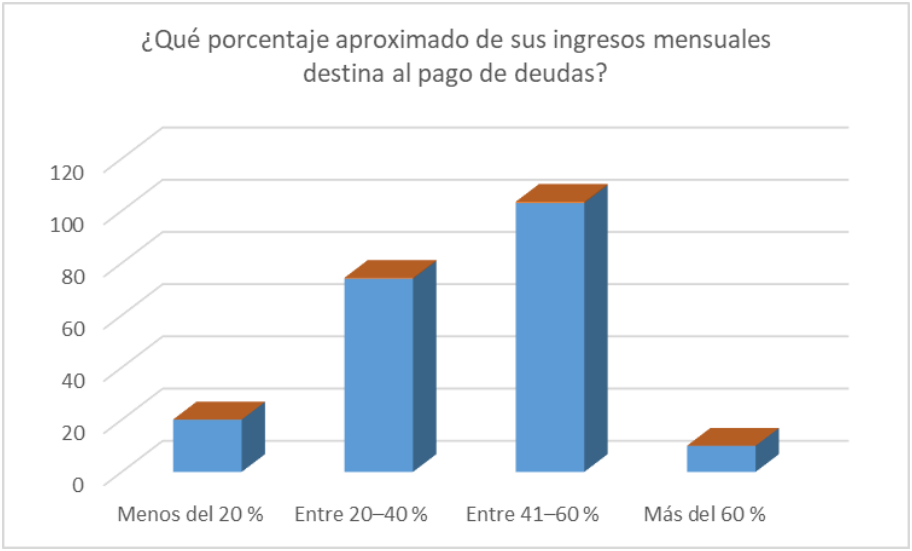


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico presenta la frecuencia con la que los socios elaboran un presupuesto mensual para organizar sus ingresos y gastos.

Figura 6: Porcentaje de ingresos mensuales destinado al pago de deudas

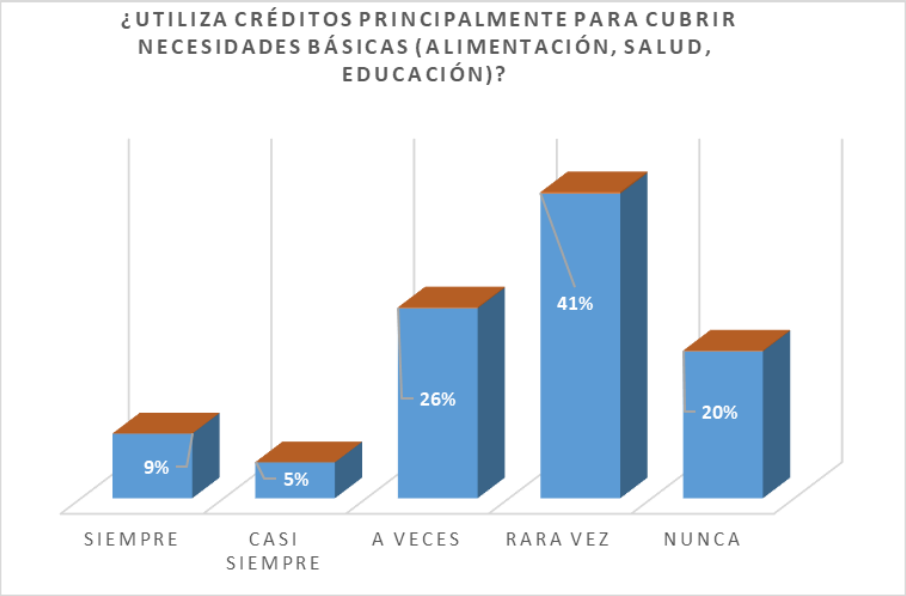


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico muestra el porcentaje aproximado de ingresos mensuales que los socios destinan al pago de deudas.

Figura 7: Uso del crédito para cubrir necesidades básicas

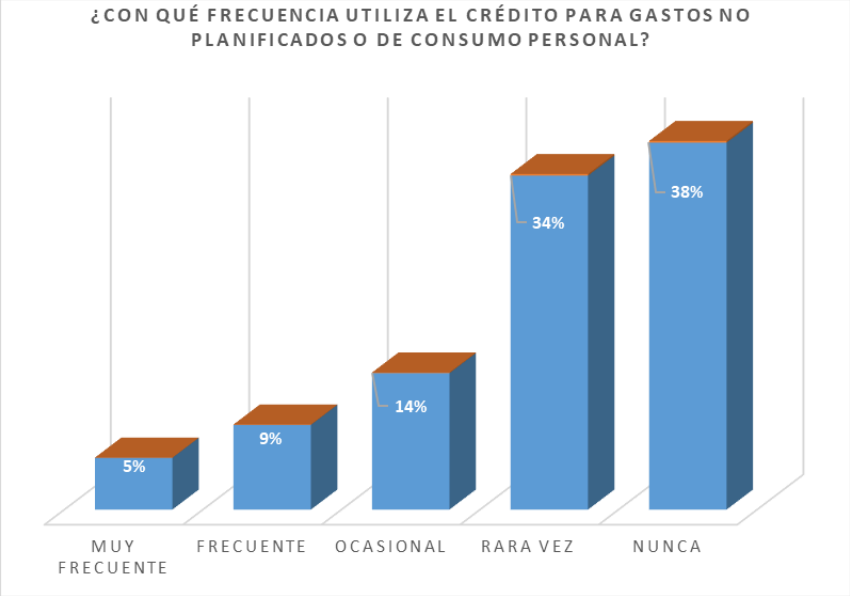


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico indica el porcentaje de socios que utilizan créditos para cubrir necesidades básicas como alimentación, salud o educación.

Figura 8: Frecuencia de uso del crédito para gastos no planificados o de consumo personal

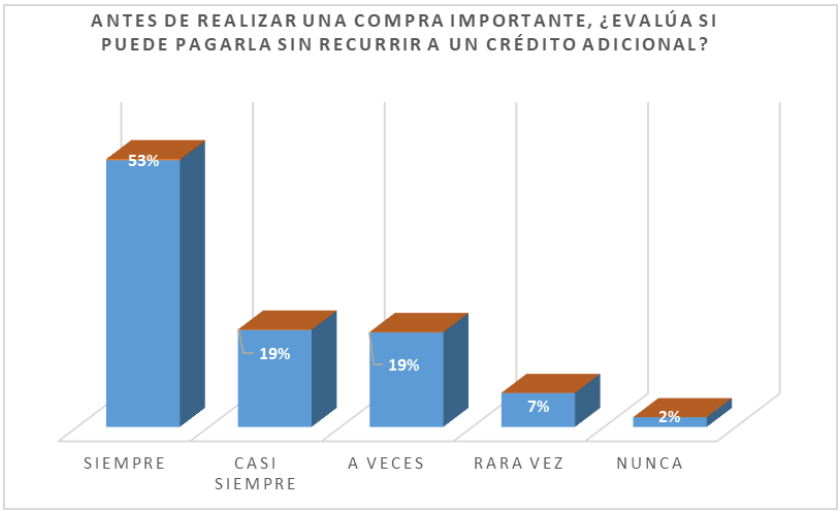


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico presenta la frecuencia con la que los socios utilizan el crédito para gastos no planificados o de consumo personal.

Figura 9: Evaluación de la capacidad de pago antes de realizar una compra importante

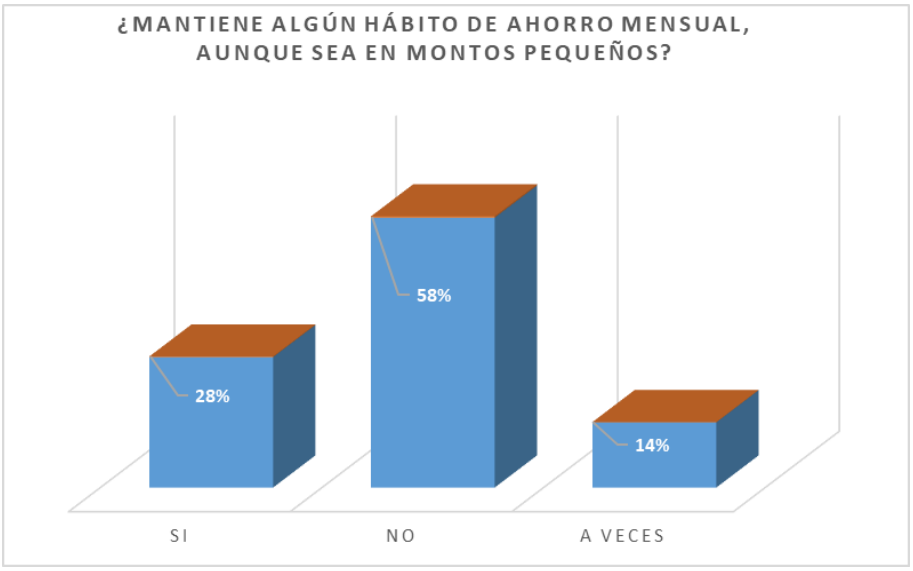


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico muestra el porcentaje de socios que evalúan su capacidad de pago antes de realizar una compra importante sin recurrir a un crédito adicional.

Figura 10: Hábito de ahorro mensual

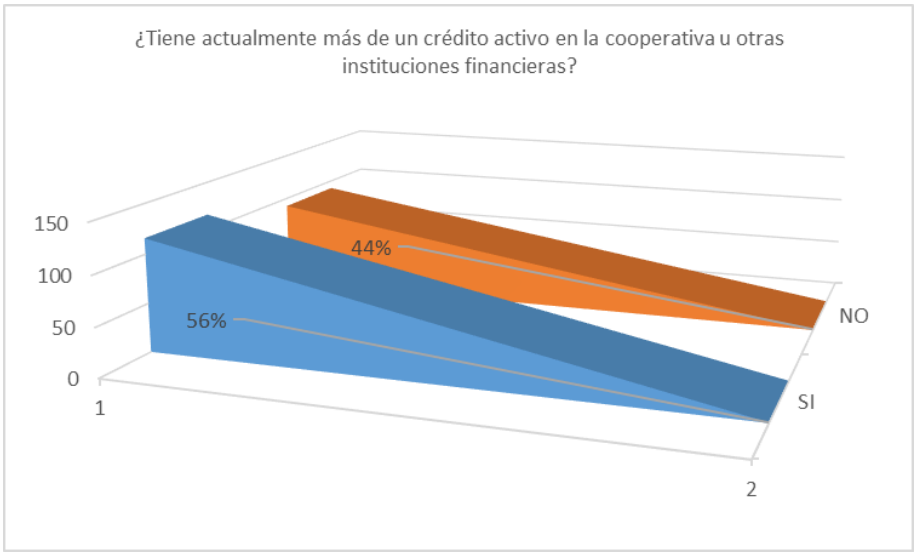


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico indica el porcentaje de socios que mantienen un hábito de ahorro mensual, aunque sea en montos pequeños.

Figura 11: Tenencia de más de un crédito activo

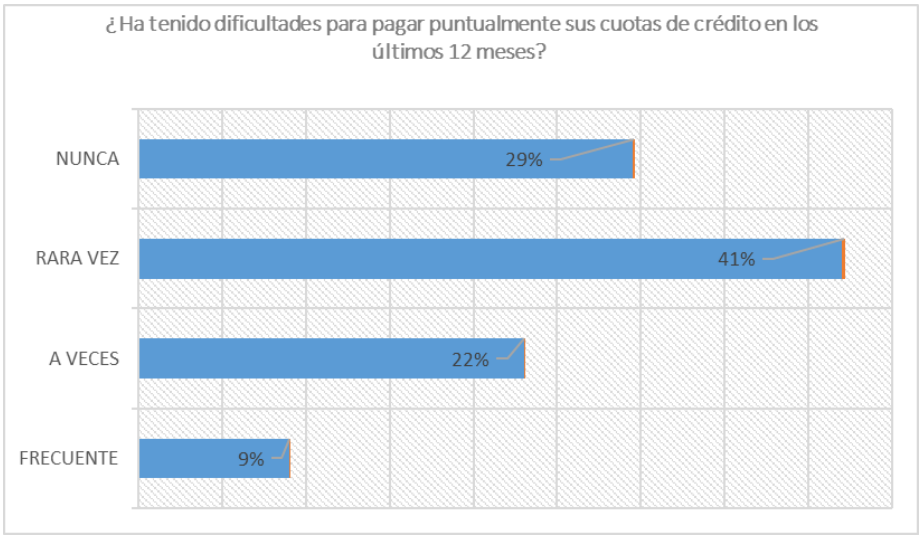


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico muestra el porcentaje de socios que mantienen más de un crédito activo en la cooperativa u otras instituciones financieras.

Figura 12: Dificultades para el pago puntual de cuotas en los últimos 12 meses

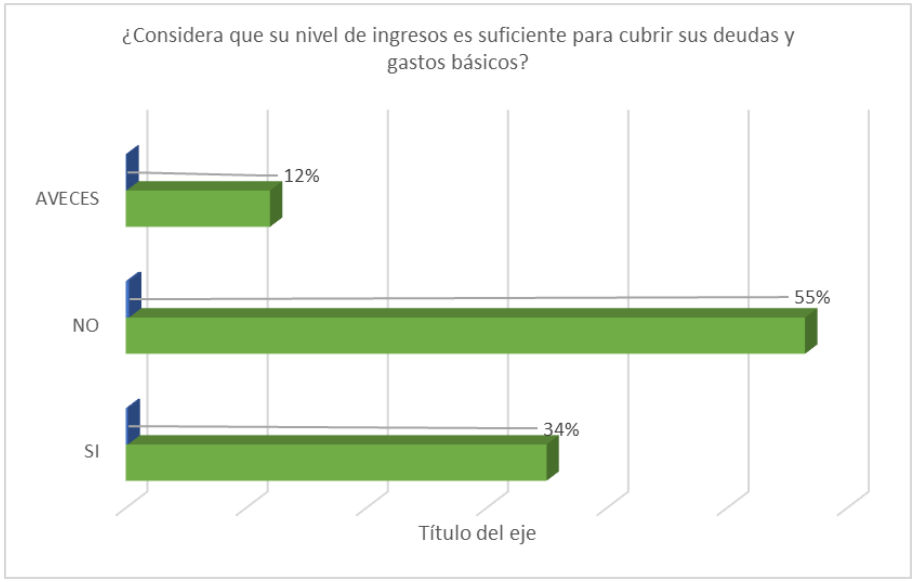


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico presenta el porcentaje de socios que han tenido dificultades para pagar puntualmente sus cuotas de crédito en los últimos 12 meses.

Figura 13: Suficiencia de ingresos para cubrir deudas y gastos básicos

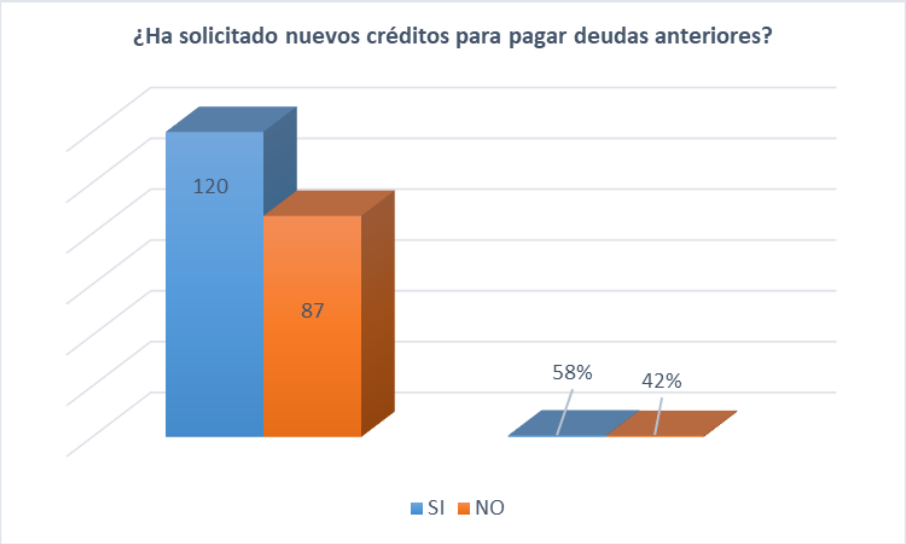


Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico indica la percepción de los socios sobre si sus ingresos son suficientes para cubrir sus deudas y gastos básicos.

Figura 14: Solicitud de nuevos créditos para pagar deudas anteriores



Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico muestra el porcentaje de socios que han solicitado nuevos créditos para pagar deudas anteriores.

Figura 15: Percepción sobre la influencia de la educación financiera en el sobreendeudamiento



Fuente: propia

Elaboración: Propia

Nota. Este gráfico presenta la percepción de los socios respecto a la influencia de la educación financiera en el sobreendeudamiento.