

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

“ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, DE LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA AMALUZA CANTÓN ESPÍNDOLA PERIODO 2022”

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en la
Tecnología Superior en Administración Financiera

AUTORES:

Ana del Rocío Macas Japón
Lisseth Adriana Verdugo Torres

DIRECTORA:

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

Loja, 02 de noviembre 2022

a). Certificación

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado “**Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros, de los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022**”, el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano; por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 02 de noviembre 2022



f. _____

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

C.I. 1103891055

b). Declaración Juramentada

Loja, 02 de noviembre 2022

Nombres: Ana del Rocío

Apellidos: Macas Japón

Cédula: 1104212129

Carrera: Administración Financiera

Semestre de ejecución del proceso de titulación: abril – agosto 2022

Tema del proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación

“Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros, de los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022”.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja:

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.

4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotográficas y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumimos frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento por lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo e investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraran causa en el contenido de trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndose a la normativa vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja



.....
Ana Del Rocío Macas Japón

1104212129



Loja, 02 de noviembre 2022

Nombres: Lisseth Adriana

Apellidos: Verdugo Torres

Cédula: 1721516597

Carrera: Administración Financiera

Semestre de ejecución del proceso de titulación: abril – agosto 2022

Tema del proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación

“Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros, de los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022”.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja:

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

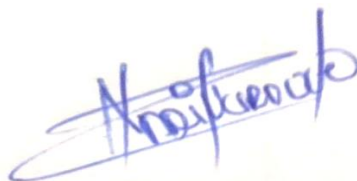
5. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotográficas y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumimos frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento por lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo e investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraran causa en el contenido de trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja



.....
Lisseth Adriana Verdugo Torres

1721516597

c). Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi Dios y a la Virgen María que me guiaron con sabiduría, fortaleza en todo el transcurso de mi carrera para poder obtener la meta tanto deseada. También con mucho amor para mis queridos hijos, Kevin Joel y Bryan Sneyder quienes fueron mi inspiración y el motor principal, por entender, que, durante el desarrollo de este proyecto, fue necesario sacrificar situaciones y momentos a su lado para así poder completar exitosamente mi carrera académica, agradezco cada una de sus sonrisas y sus muestras de cariño. Todos mis esfuerzos han valido la pena porque han estado a mi lado, motivándome, apoyándome e iluminando con su gran amor. Estoy muy orgullosa de ser su madre.

A mi amado esposo Darwin Castillo, por el esfuerzo y soporte que me ha brindado a continuar en mis estudios académicos para llevar a cabo y culminar mi meta, por el apoyo incondicional que me brinda; finalmente a mi padre que desde el cielo me acompaña, a mi madre Teresa y a mis hermanas/o que adoro y a todos que formaron parte del mismo, muchas gracias.

Con amor

Ana Del Rocío Macas Japón

Dedicatoria

Esta tesis la dedico primero a Diosito todo poderoso a la Virgencita del Cisne quien me han sabido guiar en cada momento y darme la sabiduría necesaria, a mis queridos padres quien me han impulsado a seguir creciendo como persona y aun mas como profesional a mi pequeña hija Amelita quién ha sido motivación para nunca rendirme en mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo de superación para ella.

A mi esposo quien su paciencia y ayuda me han impulsado a seguir adelante sin importar cualquier adversidad.

Con amor

Lisseth Adriana Verdugo Torres

d). Agradecimiento

Agradecemos a Dios por brindarnos la oportunidad y estar cuidándome en cada paso que doy, por permitirme tener la familia que tengo y haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

De igual manera mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y el personal que hacen el Instituto Tecnológico Sudamericano y al **Mgs. María Verónica Paredes Malla** quién es la coordinadora de la carrera Administración Financiera por ser parte y apoyarme en este proceso investigativo.

También mis agradecimientos a mis profesores de todo el ciclo académico que con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes, por su paciencia, dedicación, amistad y apoyo incondicional.

Finalmente, expreso mi más grande agradecimiento a la **Mgs. Marcia Genoveva López Sánchez**, principal colaboradora durante todo este proceso de investigación, quien con su orientación, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este proyecto de investigación para mi titulación de la carrera de tecnología en Administración Financiera.

Las autoras

e). Acta de cesión de derechos**ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - La Mgs. Marcia Genoveva López Sánchez, por sus propios derechos, en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera; Ana Del Rocío Macas Japón y Lisseth Adriana Verdugo Torres, mayores de edad, por sus propios derechos en calidad de autoras del proyecto de investigación de fin de carrera; emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Declaración de auditoría y política institucional.

UNO. - Ana Del Rocío Macas Japón y Lisseth Adriana Verdugo Torres, realizaron la investigación titulada: “Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros, de los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022”, para optar el título de Tecnólogas en Admiración Financiera, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Marcia Genoveva López Sánchez. Mgs.

DOS. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

TERCERA. - Los comparecientes Ing. Marcia Genoveva López Sánchez. Mgs, en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Ana Del Rocío Macas Japón y Lisseth Adriana Verdugo Torres como autoras, por medio del presente instrumento, tiene a ver ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado “Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros, de los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022”. A favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto para utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja en el mes de noviembre del año 2022.



.....
Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

DIRECTORA

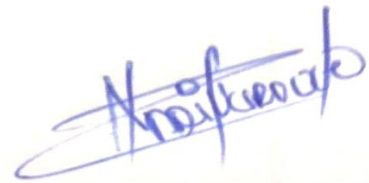
C.I. 1103891055



.....
Ana Del Rocío Macas Japón

AUTORA

C.I. 1104212129



.....
Lisseth Adriana Verdugo Torres

AUTORA

C.I. 1721516597

1. Índice de contenidos

1.1. Índice de temas

a). Certificación.....	I
b). Declaración Juramentada.....	II
c). Dedicatoria.....	VI
d). Agradecimiento.....	VIII
e). Acta de cesión de derechos.....	IX
1. Índice de contenidos.....	1
1.1. Índice de temas.....	1
1.1. Índice de figuras.....	4
1.2. Índice de tablas.....	5
2. Resumen.....	6
3. Abstract.....	7
4. Problemática.....	8
5. Tema.....	10
6. Justificación.....	11
7. Objetivos.....	12
7.1. Objetivo General.....	12
7.2. Objetivos Específicos.....	12
8. Marco teórico.....	13
8.1. Marco referencial.....	13
8.1.1. Historia.....	13
8.1.2. División política y administrativa.....	13
8.2. Marco conceptual.....	15
8.2.1. Educación financiera.....	15
8.2.2. Importancia de la educación financiera.....	16
8.2.2. Uso de productos financieros.....	16

8.2.3. Tipos de productos y servicios financieros	17
8.2.4. Términos de educación financiera	18
8.2.5. Programas de educación financiera.....	18
8.2.6. Beneficios de la educación financiera.....	19
8.2.7. Beneficios individuales de la Educación Financiera.....	19
8.2.8. Beneficios colectivos de la Educación Financiera	20
8.2.9. La educación financiera de acuerdo al ciclo de vida.....	20
8.2.10. ¿Cómo afecta la falta de educación en la economía?.....	20
8.2.11. Inclusión financiera.....	20
8.2.12. Importancia de la inclusión financiera para el desarrollo	21
9. Metodología	22
9.1. Métodos de investigación.....	22
9.1.1. Método fenomenológico	22
9.1.2. Método hermenéutico.....	22
9.1.3. Método práctico proyectual.....	22
9.2. Técnicas de investigación	23
9.2.1. Técnicas de Observación	23
9.2.2. Entrevistas	23
9.2.3. Encuestas.....	23
9.3. Técnicas bibliográficas.....	24
9.3.1. Población.....	24
9.3.2. Muestra.....	24
10. Resultados	26
10.1. Resultados de la encuesta.....	26
11. Propuesta de acción.....	42
11.1. Productos financieros más demandados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola	42
11.2. Servicios financieros más utilizados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola.....	48

11.3. Causas y efecto del no uso de productos, servicios y canales alternativos que ofrece la banca formal	55
11.4. Entidades financieras y programas de educación financiera.....	58
12. Conclusiones	62
13. Recomendaciones.....	63
14. Bibliografía	64
15. Anexo	73
15.1. Anexo 1: Certificación de aprobación del proyecto de investigación de carrera.....	73
15.2. Anexo 2: Certificación entrega de resultados	75
15.3. Anexo 3: Encuesta.....	76
15.4. Anexo 4: Entrevista a jefes de agencias parroquia Amaluza	78
15.4.1. Anexo: Análisis de la entrevista.....	79
15.5. Anexo 5: Cronograma	84
15.6. Anexo 6: Presupuesto.....	85
15.7. Anexo 7:Fotografías.....	86
15.7.1. Fotografías de encuesta.	86
15.7.2. Fotografías entrevistas.....	89
15.8. Anexo 8:Certificado Abstract	90

1.1. Índice de figuras

Figura 1 : Ubicación geográfica de la parroquia Amaluza	15
Figura 2: Educación financiera	16
Figura 3: Términos de educación financiera.....	18
Figura 4: Dimensiones de la inclusión financiera.....	21
Figura 5: Género de los encuestados	26
Figura 6: Edad.....	28
Figura 7: Nivel de educación	29
Figura 8: Actividad económica.....	31
Figura 9: Productos financieros	32
Figura 10: Medios utilizados con mayor frecuencia.....	33
Figura 11: Razones de utilización de medios en menor frecuencia.....	35
Figura 12: Información sobre el manejo y beneficios de los productos y servicios .	36
Figura 13: Conocimiento en educación financiera	37
Figura 14: Que entiende por educación financiera	39
Figura 15: Participación de talleres en educación financiera proporcionados por las instituciones financieras de la localidad.....	40
Figura 16: Productos financieros más demandados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola.....	43
Figura 17: Destino de crédito.....	45
Figura 18: Servicios financieros más utilizados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola.....	48
Figura 19: Causas que provocan el acceso a los canales alternativo financieros por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola	56

1.2. Índice de tablas

Tabla 1: Productos y servicios del sistema financiero	17
Tabla 2: Género.....	26
Tabla 3: Edad	27
Tabla 4: Educación.....	29
Tabla 5: Actividad económica	30
Tabla 6: Productos financieros.....	32
Tabla 7: Medios utilizados con mayor frecuencia	33
Tabla 8: Razones de utilización de medios en menor frecuencia	34
Tabla 9: Información sobre el manejo y beneficios de los productos y servicios	36
Tabla 10: Conocimientos en educación financiera	37
Tabla 11: Qué entiende por educación financiera.....	38
Tabla 12: Participación en talleres de educación financiera proporcionados por las instituciones financieras de la localidad.....	40
Tabla 13: Destino de la Cartera Bruta.....	45
Tabla 14: Utilización de canales alternativos financieros.....	50
Tabla 15: Cronograma	84
Tabla 16: Presupuesto	85

2. Resumen

Las principales causas para no contar con un producto y servicio financiero están la lejanía de los puntos de atención, además, la falta de acceso a los servicios financieros alternativos, refleja inequidad social, y refuerza las condiciones de vulnerabilidad de las personas de menores ingresos, la educación financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la desigualdad, en base a este problema se ha planteado el proyecto de investigación titulado **“Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros en los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022”**.

El objetivo de este proyecto es analizar la incidencia de los conocimientos de la educación financiera en los habitantes de la parroquia Amaluza, para determinar el uso de los productos y servicios financieros que ofrece la banca formal. Utilizando diferentes métodos como el fenomenológico para realizar el marco teórico mediante la recopilación de información bibliográfica de fuentes primarias y secundarias, además por medio del método hermenéutico se recopiló y desarrolló la información para analizarla de forma cualitativa y cuantitativa y el método práctico proyectual se utilizó para el levantamiento de información obtenida mediante las encuestas desarrollando la propuesta de acción, la misma que fue clasificada, analizada y representada mediante gráficas y en base a estos resultados se elaboró conclusiones y recomendaciones.

Al realizar el estudio en la parroquia Amaluza se obtuvieron cómo resultados que el producto más utilizado por los socios en las entidades financieras es la cuenta de ahorros con un 78%, en comparación con los demás, y asimismo más del 36% de los socios utilizan las ventanillas para realizar diferentes transacciones dejando de lado los canales alternativos que ofrecen las instituciones financieras.

Finalmente se puede concluir que en la parroquia Amaluza cantón Espíndola las causas de no utilizar canales alternativos financieros es la desconfianza por parte de los socios o clientes hacia este tipo de canales junto con el desconocimiento del manejo de los mismos y la falta de acceso a internet, trayendo como consecuencia las largas filas en ventanilla, pérdida de tiempo y dinero.

3. Abstract

The main causes that prevent people from having a financial product and service are the remoteness of the points of attention, in addition, the lack of access to alternative financial services, reflects social inequality, and reinforces the conditions of vulnerability of people with lower incomes, financial education is an effective tool in the fight against poverty and inequality, based on this problem, it has been proposed the research project entitled "**Study of financial education and its impact on the use of financial products and services in the inhabitants of the Amaluza parish Espindola canton period 2022**".

The objective of this project is to analyze the incidence of financial education knowledge among the inhabitants of the Amaluza parish, in order to determine the use of financial products and services offered by the formal banking system. Using different methods such as the phenomenological method to develop the theoretical framework through the collection of bibliographic information from primary and secondary sources, also through the hermeneutical method the information was collected and developed to analyze it qualitatively and quantitatively and the practical project method was used for the collection of information obtained through the surveys developing the proposal for action, which was classified, analyzed and represented through graphs and based on these results conclusions and recommendations were drawn.

The results of the study in the Amaluza parish showed that the product most used by members in financial institutions is the savings account with 78%, compared to the others, and also more than 36% of the members use the teller windows to carry out different transactions, leaving aside the alternative channels offered by financial institutions.

Finally, it can be concluded that in the parish of Amaluza in the canton of Espindola, the reasons why alternative financial channels are not used are mistrust by members or clients of this type of channel, lack of knowledge of how to use them, and lack of access to the Internet, resulting in long lines at the counter, loss of time and money.

4. Problemática

A nivel mundial la educación financiera en adolescentes, jóvenes y adultos es un problema ya que existen más de 1.700 millones de personas que representan menos del 32% de todo el mundo sin acceso a servicios bancarios por falta de educación financiera. (Stander, 2021). Así mismo de acuerdo al Banco Mundial (2017) revela que el 71% de las personas poseen el hábito del ahorro, frente al 29% de la población de las economías en desarrollo que no ejercen esta práctica de manera adecuada. Por lo tanto, estas cifras son preocupantes ya que tener conocimientos financieros es fundamental para las personas y las comunidades en la economía global. (Arregui, Guerrero, & Ponce, 2020). Es así que se puede manifestar que un mayor conocimiento financiero mediante la educación financiera, permite realizar una buena gestión financiera. El 29% que nos indican que son personas que no tienen el hábito del ahorro, pues de acuerdo a los análisis respectivos, podemos determinar que realizan un ahorro en casa, sin tener acceso a las plataformas financieras. (CAF, 2021).

A nivel nacional nueve de cada diez personas no están capacitadas en temas respecto a educación financiera, según la encuesta realizada por Banco Central del Ecuador en agosto del 2018. (EL COMERCIO, 2019). Igualmente, según las cifras del Reporte del Global Findex del Banco Mundial (2017), revelaron que del 51% de las personas a nivel nacional, son poseedores de una cuenta en una institución financiera de Ecuador. (Arregui, Guerrero, & Ponce, Inclusión Financiera, 2020). Sin embargo, la falta de conocimiento sobre el manejo de las finanzas personales que se da en el país a pesar de que desde el 2013, la Superintendencia de Bancos establece que todas las instituciones controladas deben desarrollar programas de educación financiera para sus clientes, colaboradores y público en general. Por otro lado, los costos de la exclusión financiera en la sociedad ecuatoriana son elevados, las personas y las empresas deben recurrir a mecanismos informales de ahorro y crédito. Por lo tanto los riesgos inherentes al uso de estos mecanismos informales son varios: el ahorro informal, corre un mayor riesgo de robo o de pérdida; el crédito informal, a través de “chulqueros”, por su parte, expone a las personas a tasas de interés usureras y a prácticas de cobro abusivas o denigrantes. (ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA, 2020, p. 2).

En la parroquia Amaluza cantón Espíndola, de acuerdo con el INEC, en el año 2010, el cantón tiene una tasa de analfabetismo del 12.1% en la población ≥ 15 años, siendo el más alto entre sus cantones vecinos. (Ordoñez A. , 2020). Es así que, a nivel cantonal, el uso y el acceso a servicios financieros es de un 91,79%, contando con al menos un punto de atención y el porcentaje de la población que vive en los cantones corresponde al 97,74%. (SEPS, 2021). La parroquia Amaluza cuenta con dos Cooperativas que son: Crediamigo y Padre Julián Lorente, los habitantes comentan que les es beneficioso el servicio financiero que dan las cooperativas financieras en el sector pero existen diferentes causas que nos les permite beneficiarse de los productos y servicios alternativos financieros, entre las principales causas para no contar con un producto y servicio financiero están la lejanía de los puntos de atención y las barreras en el proceso de apertura de cuentas es importante resaltar que la educación financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. Es así que en la parroquia con mayor proporción de población étnica tienen menores niveles del acceso al sistema financiero y más de un 40% quisiera contar con un producto y servicios financiero, (Banco Central del Ecuador, 2024, p. 24). Sin embargo la falta de acceso a los servicios financieros alternativos, refleja inequidad social, y refuerza las condiciones de vulnerabilidad de las personas de menores ingresos, es importante resaltar que la educación financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la desigualdad, en base a esta problemática se ha planteado el proyecto de investigación titulado **“Estudio de la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros en los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola periodo 2022”**.

5. Tema

**“ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA
EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN LOS
HABITANTES DE LA PARROQUIA AMALUZA CANTÓN ESPÍNDOLA
PERIODO 2022”**

6. Justificación

El presente trabajo de investigación se apega a la línea y sublínea de investigación institucional que son: Gestión administrativa, económica, comunicativa de las organizaciones y de Economía Popular y Solidaria, consecutivamente, mismas que aportan al cumplimiento del Objetivo Desarrollo Sostenible (ODS) 8 y 12. (Naciones Unidas, 2015) que pretenden fortalecer la capacidad financiera mediante talleres o programas a través de las instituciones financieras para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios caso similar a la Ley de Economía popular y solidaria menciona “el mejoramiento de la cultura financiera, al sistema social, con el fin que las personas tengan mayor acceso a productos y servicios financieros” (Economía Popular y Solidaria, 2016).

El desarrollo de presente trabajo es fundamental ya que en el proceso de ejecución se mejorará los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en las aulas mediante la práctica, de igual formar se dará cumplimiento con un requisito dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano que es la elaboración de un proyecto de tesis previo a la obtención del título de tecnólogos en Administración Superior, factores que contribuirán a un perfecto desenvolvimiento en al ámbito profesional de las autoras.

Esta investigación una vez concluida quedará como un referente bibliográfico para futuras promociones de la Tecnología de Administración Financiera, así también servirá como motivación para que los investigadores realicen el estudio de problemáticas socio económicas de un lugar específico y así las entidades financieras pongan mayor empeño en educar financieramente a los habitantes todo esto basado en los resultados de este trabajo de estudio investigativo.

7. Objetivos

7.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de los conocimientos de la educación financiera en los habitantes de la parroquia Amaluza, mediante la aplicación de encuestas, para determinar el uso de los productos y servicios financieros que ofrece la banca formal.

7.2. Objetivos Específicos

- Recopilar información bibliográfica mediante fuentes primarias y secundarias para fundamentar teóricamente el proyecto de investigación.
- Conocer cuáles son los productos formales más utilizados por los habitantes, que ofrece la banca mediante la aplicación de encuestas, que permita identificar los de mayor demanda.
- Determinar las causas y los efectos que provoca el desconocimiento de la educación financiera en los habitantes objeto de estudio, métodos estadísticos que permitan conocer el uso o no de los productos, servicios y canales alternativos que ofrece la banca formal.
- Investigar si las entidades financieras de la parroquia han desarrollado programas de educación financiera mediante la aplicación de entrevistas, para determinar el uso o no de productos, servicios y canales alternativos es por falta de información o por desinterés de la población.

8. Marco teórico

8.1. Marco referencial

8.1.1. Historia

La población de Espíndola es una de las más antiguas de la provincia de Loja. La gran extensión del territorio de la parroquia Amaluza, que en sus inicios pertenecía a Calvas, fue fundada por Fray Bartolomé Ruiz de las Casas. Posteriormente, se dividió políticamente mediante ordenanzas municipales, creándose las parroquias: Jimbura, Bellavista y Santa Teresita, para que finalmente en el año de 1970 se convierta en cantón.

El cantón Espíndola fue creado el día 27 de abril de 1970, durante el periodo presidencial del Dr. José María Velazco Ibarra.

El nombre de Espíndola se lo atribuye al Río Espíndola, ya que su caudaloso cauce cruza el territorio cantonal. El ministro del gobierno de aquel entonces emite los primeros nombramientos el 12 de noviembre de 1970, con el fin de designar las autoridades correspondientes para el nuevo cantón.

De esta manera, el comité designado como “Libertad y Progreso”, resuelve inaugurar de manera oficial el cantón Espíndola el 21 de noviembre de 1970. En representación del presidente de la República el Lic. Xavier Valdivieso, Gobernador de la Provincia de Loja, realiza la inauguración oficial. (Ordoñez R. , 2020, p. 238)

8.1.2. División política y administrativa

De acuerdo a la planificación territorial propuesta por la secretaría de Planificación “Planifica Ecuador”, la Zona 7 comprende El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

La provincia de Loja está conformada por 16 cantones y el Cantón Espíndola, de acuerdo a su extensión territorial se encuentra en el décimo lugar. Se encuentra ubicado en el sector Sur – Oriente de la provincia de Loja, frontera con la vecina república del Perú, a 166 Kilómetros de distancia de la ciudad de Loja.

Espíndola está situada entre los 1400 a 3400 m.s.n.m. La temperatura promedio es de 16.8°C. Las precipitaciones en el cantón alcanzan un valor promedio de 755 mm.

La superficie cantonal de Espíndola es de 516,11 Km², que representa el 4,66 % de la superficie de la provincia. La división política administrativa de Espíndola está conformada por siete parroquias; una urbana y seis rurales.

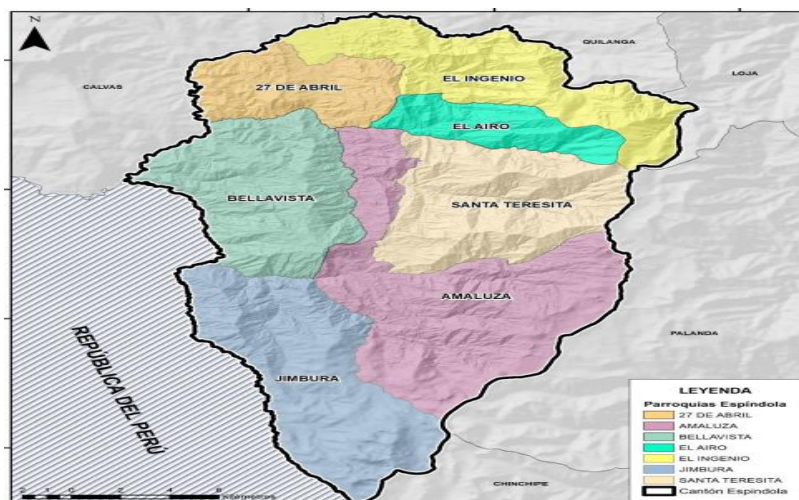
Amaluza posee un área de 12267.06 ha. y es la de mayor tamaño, la cual representa el 23.79% del total del cantón.

La Parroquia rural de Jimbura es la segunda parroquia con mayor territorio, con un área de 9641.31 ha., lo cual representa el 18.70% del total del cantón. El territorio parroquial con menor área es la de El Airo, con una extensión de 2819.10 ha lo cual representa el 5.47% del total del Cantón. (Ordoñez R. , 2020, p. 239)

Límites

- Al Norte: Cantón Quilanga (Prov. Loja).
- Al Sur: República del Perú.
- Al Este: Cantones: Palanda y Chinchipe (Prov. Zamora Chinchipe) y Loja (Prov. Loja).
- Al Oeste: República del Perú y Cantón Calvas (Prov. Loja).

Figura 1 : *Ubicación geográfica de la parroquia Amaluza*



Nota: *Imagen de la ubicación de la parroquia Amaluza* (Ordoñez R. , 2020, pág. 240)

8.2. Marco conceptual

8.2.1. Educación financiera

La educación financiera, es un proceso que se define como el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiriera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan comprender, administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero y de seguridad social, para la toma de decisiones informadas que posibiliten mejorar el bienestar financiero personal, familiar y de los negocios. (Arregui, Guerrero, & Ponce , 2020, p. 26). Es por eso que tener educación financiera ayuda a que las personas puedan emplear de una manera óptima los recursos de forma responsable, convirtiéndose en un tema muy importante debido a que por medio de esta educación se puede sensibilizar desde muy temprana edad a las niñas y a los niños en torno a temas financieros, es prepararlos mejor para la vida e instruirlos en actitudes responsables hacia el patrimonio de su familia y el suyo propio. Una temprana educación financiera, servirá también para inculcarles, a partir de elementos prácticos, una cultura de planeación, y un espíritu de rectitud, honestidad y transparencia, para que las herramientas del saber se utilicen en favor de un tejido social sano, ya que esta es la única forma en que la educación podrá contribuir en las decisiones financieras en el futuro.

Figura 2: Educación financiera

Nota: Imagen tomada de educación financiera (Lider de emprendimiento)

8.2.2. Importancia de la educación financiera

La importancia de la educación financiera como conductor del bienestar individual de la población, del desarrollo de la sociedad y de la economía; así como de la inclusión financiera, por lo que, es necesario que los programas e iniciativas de educación financiera utilicen las herramientas adecuadas para llegar a la población, que potencien no sólo sus conocimientos financieros, sino también habilidades y actitudes clave, que les permita tomar decisiones financieras adecuadas e inteligentes en su día a día y conseguir los objetivos financieros que se proponen. (RFD, 2022, p. 14). De ahí la importancia de la educación financiera ya que permite adquirir conocimientos, habilidades y capacidades en las personas al momento de elegir productos financieros.

8.2.2. Uso de productos financieros

Corresponde a la contratación y utilización por parte de la población de los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras formales. Es decir, el uso se vincula con la perspectiva de la demanda financiera porque refleja las necesidades y el comportamiento de las personas, negocios y empresas. Es por eso que se ha evidenciado que el acceso a los productos financieros tiene un impacto positivo en el progreso económico en las familias ayudando a planificar y mejorar la administración de sus recursos. (BID, 2020, p. 60). Sin embargo, existen muchas personas que no utilizan los servicios financieros formales, desaprovechando de esta manera las ventajas que brindan los productos financieros.

Además, los productos financieros y servicios bancarios están destinados a satisfacer las necesidades económicas que pueda presentar una empresa o persona natural. Son, sin duda, una forma de captar fondos para financiar o mantener su actividad y cubrir necesidades de inversión en el momento oportuno, convirtiéndolos en una de las ofertas de las instituciones bancarias. (Banco Internacional, 2021)

8.2.3. Tipos de productos y servicios financieros

Dentro del sistema financiero ecuatoriano se pueden encontrar los siguientes productos y servicios bancarios de acuerdo a las necesidades de las personas.

Tabla 1: *Productos y servicios del sistema financiero*

Productos	Servicios
Cuenta de ahorro	Cajeros automáticos
Cuenta corriente	Banca electrónica
Depósito a plazo	Banca telefónica
Tarjetas de crédito	Remesas
Crédito de consumo	Tarjeta de débito
Crédito comercial	Corresponsales no bancarios
Crédito de vivienda	
Microcréditos	

Nota: Información obtenida de (CFN, 2021)

8.2.4. Términos de educación financiera

Figura 3: Términos de educación financiera



Nota: Términos de educación financiera (Al Día, 2019)

8.2.5. Programas de educación financiera

“Los programas de educación financiera constituyen una importante estrategia en el contexto global económico, por lo tanto, permite mejorar los niveles de educación financiera de los habitantes y principalmente de los clientes del sistema financiero “(Palacio, 2017, p. 48). Es por ello que las instituciones financieras deben hacer énfasis al promover los programas y talleres de educación financiera.

Mediante resolución No SB-2015-665 del 17 de agosto del 2015 capítulo IV de los programas de educación financiera en el artículo 1 menciona que: Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos deberán desarrollar Programas de Educación Financiera (PEF) a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control procurando que esta formación está encaminada a tomar decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico, en su vida cotidiana. (SUPERINTENDENCIA DEL BANCO DEL ECUADOR, 2015, p. 2). Es necesario que las instituciones del sector financiero cuenten con programas de educación financiera hacia sus clientes ya que a través de ello, existe más ahorro, mejores decisiones de inversión, un uso más

racional del crédito, bajos niveles de endeudamiento, mejores pensiones y un superior nivel de vida.

8.2.6. Beneficios de la educación financiera.

Los beneficios de la educación financiera también pueden extenderse a la economía en general. Incluso, la educación financiera puede promover las competencias necesarias para tomar decisiones informadas y apropiadas, así como proporcionar herramientas para que las personas tengan la capacidad de defender sus derechos como consumidores financieros. (CAF, 2013, p. 18). Permitiendo adquirir conocimientos y mejorar la capacidad para la administración de las finanzas personales, todo ello dentro del entorno y de las condiciones económicas que se afronten en la realidad.

8.2.7. Beneficios individuales de la Educación Financiera

Utilizar de manera más eficiente los recursos financieros.

- Seleccionar los productos y servicios con criterio.
- Acceder a servicios financieros más sofisticados.
- Exigir servicios de mayor calidad.
- Desarrollar capacidad para enfrentar contingencias financieras.
- Asumir las distintas decisiones trascendentales de la vida valorando sus consecuencias financieras.
- Ponderar los riesgos y hacer uso de seguros.
- Aprovechar servicios y productos financieros.
- Cumplir con sus obligaciones de manera programada.
- Contar con ahorros para contingencias.
- Prever el futuro y construir un escenario de seguridad financiera de mediano y largo plazo.

8.2.8. Beneficios colectivos de la Educación Financiera

- Mayor estabilidad financiera en tanto se reduce la cantidad de morosos del sistema.
- Disminución de riesgos financieros para el conjunto de los actores del sistema.
- Mejora en los niveles de informalidad y reducción de la ilegalidad.
- Mayor inclusión financiera a toda la población con una consecuente mejora en la calidad de vida (Asobancaria, p. 32).

8.2.9. La educación financiera de acuerdo al ciclo de vida.

Cada generación tiene ideas diferentes sobre sus finanzas personales, porque estar solo, estar casado, iniciar un negocio o una PYME o retirarse no es lo mismo. Por lo tanto, la forma en que vea y administre sus finanzas personales dependerá de su edad y de la generación a la que pertenezca. Además, los aspectos clave de la vida de todos, como la compra de una casa, un automóvil, los hábitos de consumo, los ahorros para la jubilación, entre otros. (Enríquez, 2021, p. 41)

8.2.10. ¿Cómo afecta la falta de educación en la economía?

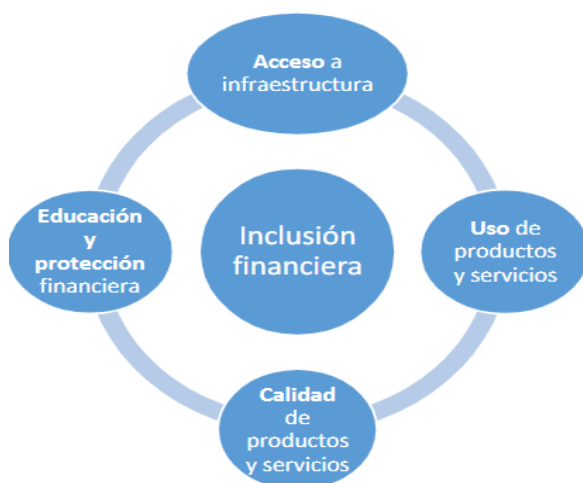
“La falta de educación financiera hace que los hogares tengan altos costos de financiamiento de sus necesidades y estrategias de inversión erradas con escaso retorno o excesivo riesgo” (Universidad de Chile). Las personas, a la hora de tomar decisiones, saben que lo están haciendo desde el desconocimiento, pero no lo identifican como el desencadenante de un futuro problema financiero. Es por esta razón que un proceso serio de educación financiera en los habitantes podría tener un efecto importante en la riqueza y bienestar de los hogares.

8.2.11. Inclusión financiera

“La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades de transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros prestados de manera responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2018). Cabe recalcar que la inclusión financiera es dar acceso a los servicios bancarios a las personas que participan de la economía informal,

a la población rural y a todos aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, es fundamental para el desarrollo de un país. Es por eso, que la inclusión financiera es una herramienta esencial para el combate a la pobreza y para reducir la vulnerabilidad de las personas.

Figura 4: Dimensiones de la inclusión financiera



Nota: Inclusión financiera y sus dimensiones (BID, 2020).

8.2.12. Importancia de la inclusión financiera para el desarrollo

Según (Pande et al., 2012) indica que “la inclusión financiera es un mecanismo con alto potencial para disminuir la pobreza, donde la economía informal y más aún la población de bajos recursos que carece de acceso a servicios financieros formales” (Alberro, Henderson, & Yúnez, 2016). Por otro lado, se puede constituir en un factor decisivo para reducir la desigualdad en los ingresos de los hogares, ya que aquellos que viven en condiciones de pobreza suelen administrar su dinero ahorrando y solicitando préstamos de forma ineficiente y riesgosa. Además, el mercado no está cubriendo un importante sector poblacional que necesita servicios financieros. Por lo tanto, es indispensable implementar políticas públicas que promuevan en los hogares el acceso y uso de éstos, sobre todo en aquellos hogares de bajos ingresos.

9. Metodología

9.1. Métodos de investigación

9.1.1. Método fenomenológico

Para (Martínez & Alvarez, 2021) menciona que el método fenomenológico desde el enfoque de la investigación cualitativa persigue la comprensión del mundo vital de las personas. La fenomenología describe el significado de las experiencias vividas de los seres humanos acerca de un fenómeno, como aquello que se muestra a partir de sí mismo, con el objeto de conocer la estructura esencial de una experiencia, su interés es volver a la esencia de las cosas mismas, volver a la experiencia vivida.

El siguiente método se lo utilizó para realizar el marco teórico mediante la recopilación de información bibliográfica de fuentes primarias y secundarias, además información relevante proporcionada por fuentes confiables como datos del: SEPS, BCE, ASOBANCA, BM, INEC, CAF, entre otras; la cual permitió analizar, establecer y comprender el tema, problemática, objetivos del presente proyecto.

9.1.2. Método hermenéutico

Según North (citado por Sánchez, 2001) el método hermenéutico es un instrumento de adquisición de conocimiento dentro de la tradición humanística: se basa en textos. El texto es el objeto y al mismo tiempo el punto de partida y acontecimiento de esta comunidad metodológica porque su preocupación es la relación entre dicho texto y su escritor, su lector, su lenguaje y alguna perspectiva del mundo. (Ruedas, Martha; , Ríos María; Nieves, Freddy, 2009)

Este método permitió desarrollar todas las consultas durante el proceso investigativo con el fin de desarrollar todos los objetivos plasmados, asimismo conocer la educación financiera de la población a investigar, desarrollando análisis cualitativos y cuantitativos para desarrollar la propuesta de acción.

9.1.3. Método práctico proyectual

Para Bruno Munari el método proyectual consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la práctica. Tiene

como objetivo realizarse un máximo resultado con el mínimo esfuerzo. El método proyectual para el diseñador no es algo absoluto y definitivo; es algo modificable si se encuentran los valores objetivos que mejoren el proceso. (Munari, 2016)

Este método se utilizó para el levantamiento de información obtenida mediante las encuestas, la misma que fue clasificada, analizada y representada mediante gráficas y en base a estos resultados obtenidos se elaboró conclusiones y recomendaciones.

9.2. Técnicas de investigación

9.2.1. Técnicas de Observación

Esta técnica consiste en ver, oír situaciones y hechos que se desean investigar, facilitando la adquisición de conocimientos en base a la observación real y además establecer una correlación con el investigador, los mismos que proporcionarán información importante para lograr los objetivos propuestos.

9.2.2. Entrevistas

La entrevista, es la comunicación interpersonal determinada entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de conseguir respuestas verbales a las interrogantes presentadas sobre el problema planteado. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. (Amador, 2009)

La entrevista se la aplicó a los jefes de agencias de las entidades financieras, para determinar de qué manera promueven la educación financiera en la parroquia Amaluza.

9.2.3. Encuestas

“La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos” (Westreicher, 2020).

Esta encuesta se empleó para recolectar información de la población de Amaluza encuestada para desarrollar la presente investigación.

9.3. Técnicas bibliográficas

Las Técnicas Bibliográficas es la investigación científica nos brindan gran ayuda porque a través de ellas se puede encontrar información que nos ayude a comprobar las hipótesis y que se elaboren en el proceso; llevándonos a un avance para obtener resultados. (Rivera, 2016)

Esta técnica se usará para desarrollar el marco teórico de la investigación.

9.3.1. Población

En el proyecto de investigación se consideró la población de la parroquia Amaluza del cantón Espíndola siendo de 3.438 habitantes de acuerdo a datos proporcionados por el Censo de Población en el año 2010. (dateas, 2010)

9.3.2. Muestra

Muestra es el subconjunto que se toma de una población, en base a la cual, se obtendrán datos para su análisis en representación de toda la población. La muestra que se definió para aplicar la encuesta a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola es la siguiente:

$$n: \frac{N*Z^2*P*Q}{[(N-1) *E^2]+(2^2*P*Q)}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: población (3438)

Z: nivel de confianza (1,96)

P: probabilidad de éxito 50%

Q: Probabilidad de fracaso 50%

E: margen de error 0,05%

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{[(N-1) \cdot E^2] + (Z^2 \cdot P \cdot Q)}$$

$$\frac{3438 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(3438-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50)}$$

$$\frac{3301,86}{9,55}$$

n: 346 personas.

10. Resultados

En la presente investigación se pretende analizar la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros en los habitantes de la parroquia Amaluza, donde se ha tomado como referencia los resultados obtenidos de las encuestas.

10.1. Resultados de la encuesta

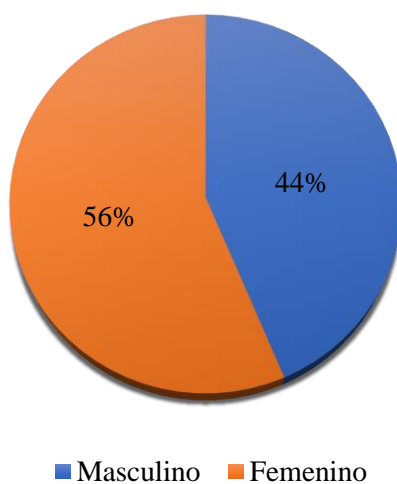
1. Género de los encuestados

Tabla 2: *Género*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	151	44%
Femenino	195	56%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 5: *Género de los encuestados*



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

De la figura número 5 que corresponde al género de los encuestados; el 100% de encuestados de la parroquia Amaluza el 56% pertenece al grupo Femenino mientras que el 44 % es para el sexo Masculino, siendo el mayor porcentaje de género femenino.

Análisis cualitativo

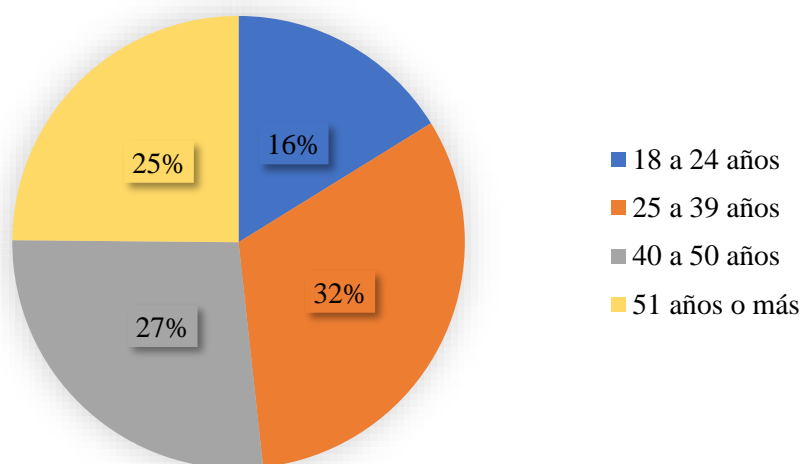
En la siguiente investigación se puede observar que el mayor rango se encuentra en el género femenino el cual demuestra que existe una diferencia mínima entre el género masculino, considerando que no son amas de casa, sino más bien se dedican a varias actividades laborales se podría decir que ambos géneros tienden a proporcionar el mismo interés en asuntos económicos-financieros, para obtener éxito en sus metas financieras personales o familiares.

2. Edad de los encuestados

Tabla 3: *Edad*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24 años	56	16%
25 a 39 años	111	32%
40 a 50 años	93	27%
51 años o más	86	25%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Figura 6: Edad

Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

Del total de encuestas aplicadas a 346 habitantes de la parroquia Amaluza, en la figura número 6 se indica que: el mayor número de encuestadas se encuentran en un rango etario entre los 25 a 39 años que representa al 32%, seguido el 27% que fluctúan entre los 40 a 50 años; el tercer grupo representativo con el 25% corresponde a 51 años o más, y con una minoría del 16% restante concierne a una edad de 18 y 24 años.

Análisis cualitativo

De los datos obtenidos de encuestas aplicadas a 346 habitantes de la parroquia Amaluza, la mayoría de los encuestados tiene una edad que comprenden entre los 25 a 39 años una etapa de juventud en el cual la personas generalmente genera la independencia de los padres; y se han dedicado a realizar diferentes actividades, el segundo puesto se observa las edades comprendidas de los 40 a 50 años donde ya genera una consolidación laboral como personal, en tercer puesto de 51 años o más, etapa en la que cuentan con estabilidad económica y laboral, ya que cuentan con menos gastos asociados con sus hijos y además emprendido en un negocio propio como también realizando trabajos agrícolas, en último lugar las edades de los 18 a 24 años jóvenes que aún están terminando la secundaria o están concluyendo sus estudios universitarios.

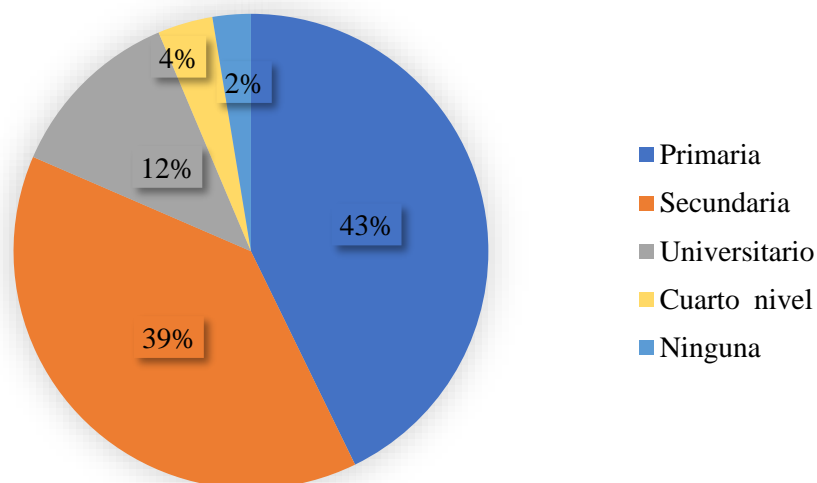
3. Nivel de educación

Tabla 4: Educación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	148	43%
Secundaria	134	39%
Universitario	42	12%
Cuarto nivel	13	4%
Ninguna	9	3%
Total	346	100%

Nota Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 7: Nivel de educación



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

De los resultados obtenidos se muestra en la figura número 7 que: el 43% de los encuestados tienen una educación primaria, seguidamente el 39% han recibido educación secundaria, a continuación, el 12% cuenta con una formación de tercer nivel, posteriormente el 4% ha cursado educación de cuarto nivel y por último el 2%

no cuentan con ningún estudio, quedando así evidenciado que en su mayoría los encuestados han recibido educación primaria.

Análisis cualitativo

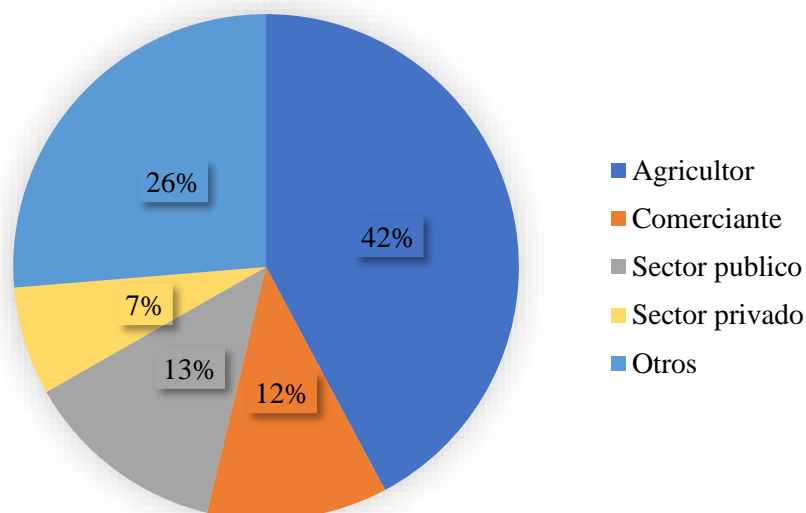
Como se puede evidenciar la mayoría de encuestados que habitan en la parroquia Amaluza, cuentan con una educación primaria que por lo general son los adultos mayores, debido a que antes si contaban con los recursos económicos podían darles el estudio caso contrario quedaban sin estudiar y se dedicaban a trabajar , seguida de una instrucción secundaria que por sus diferentes causas han podido obtener un título de bachiller y han tenido que asumir responsabilidades laborales como personales y no pueden seguir sus estudios superiores debido a los escasos recursos económicos (pobreza), se cuenta también con una instrucción universitaria y un cuarto nivel el cual se refleja en el personal de las diferentes instituciones como es en el Municipio de Espíndola, Distrito de Salud, Distrito de Educación.

4. Actividad económica que realiza

Tabla 5: *Actividad económica*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Agricultor	146	42%
Comerciante	40	12%
Sector público	45	13%
Sector privado	24	7%
Otros	91	26%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 8: *Actividad económica*

Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

De acuerdo a los datos establecidos en la figura 8: se concluye que estos datos corresponden a la actividad económica siendo que de un 100%, el 42% de los encuestados desarrollan su actividad económica en la agricultura, seguidamente con el 26% desempeñan otras actividades económicas, el 13% laboran como servidores públicos, el 12% se dedican al comercio y finalmente el 7% se han establecido el sector privado.

Análisis cualitativo

Se observa con un gran índice que la actividad económica predominante es la agricultura, al no existir fuentes de trabajo y al no laborar en las pocas instituciones que existen en la parroquia, no cuentan con ingresos económicos, también les ha tocado emprender en otras actividades y al ser de la parte rural se les dificulta aun más el sustento diario, en segundo lugar, contamos con un porcentaje de encuestados que demuestra que realizan otras actividades como amas de casa, albañiles, empleadas domésticas entre otros, teniendo un valor mínimo que laboran en las diferentes Instituciones Públicas y Privadas que cuenta la parroquia Amaluza

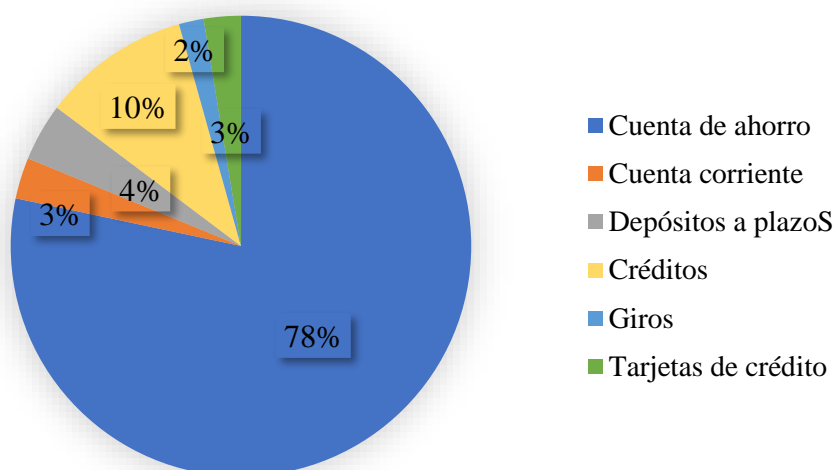
5. ¿Qué producto financiero utiliza actualmente?

Tabla 6: *Productos financieros*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Cuenta de ahorro	271	78%
Cuenta corriente	10	3%
Depósitos a plazo	14	4%
Créditos	36	10%
Giros	6	2%
Tarjetas de crédito	9	3%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 9: *Productos financieros*



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

En la figura 9 que hace referencia a utilización de productos financieros se observa que: El 78% de los encuestados mencionan que en la actualidad tienen una cuenta de ahorro; seguidamente el 10% han realizado préstamo; a continuación, el 4% tienen depósitos a plazos; de la misma manera el 3% manifiestan que mantienen una tarjeta de crédito y poseen cuenta corriente, y, por último, el 2% recibe giros del exterior.

Análisis cualitativo

Con respecto a la gráfica anterior demuestra que la mayoría de habitantes cuentan con una cuenta de ahorros donde guardan los ingresos percibidos de actividades que realizan como son de los empleados públicos, privados y agricultura, en lo que respecta al crédito del cual pueden ser beneficiarios la ciudadanía, no han podido acceder por razones como: aportes bajos, depósitos muy poco frecuentes, nivel bajo de manejo en banca electrónica, tarjetas de crédito y débito, etc.

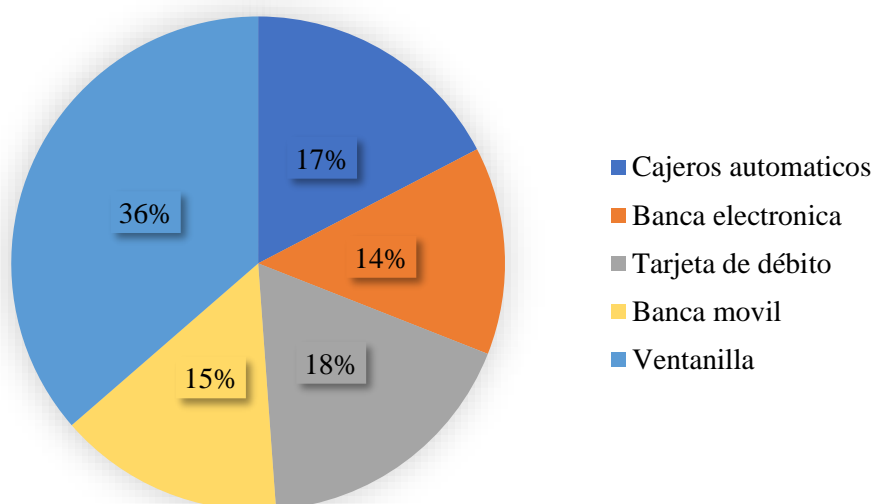
6. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para realizar sus transacciones?

Tabla 7: Medios utilizados con mayor frecuencia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Cajeros automáticos	135	17%
Banca electrónica	106	14%
Tarjeta de débito	139	18%
Banca móvil	115	15%
Ventanilla	283	36%
Total	778	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 10: Medios utilizados con mayor frecuencia



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

Los resultados reflejados en la figura 10, nos indica que del 100%: el 36% de los encuestados utilizan el sistema de servicio en la ventanilla de atención al cliente para depósitos y retiros, seguidamente el 18% utilizan tarjeta de débito, a continuación, el 17% utilizan el cajero automático, así mismo el 15% utiliza la banca móvil y por último el 14% la banca electrónica.

Análisis cualitativo

Con los resultados obtenidos se puede demostrar que de acuerdo con el criterio de los encuestados los habitantes prefieren el servicio directo al cliente que se presta en la ventanilla para realizar sus diferentes transacciones financieras. Siendo que esto les provoque hacer largas filas y pérdida de tiempo. Por otro lado, no se priorizan por utilizar los servicios alternativos que les ofrece la banca, debido a que tienen desconfianza. Mientras tanto existe un bajo porcentaje de encuestados que prefieren usar los canales digitales, ya que les ofrece una mayor rapidez y comodidad evitando tiempos de espera, desplazamientos y horarios concretos, así mismo cuentan con una disponibilidad de 24 horas al día permitiendo hacer uso y un acceso más sencillo y adaptado a las necesidades.

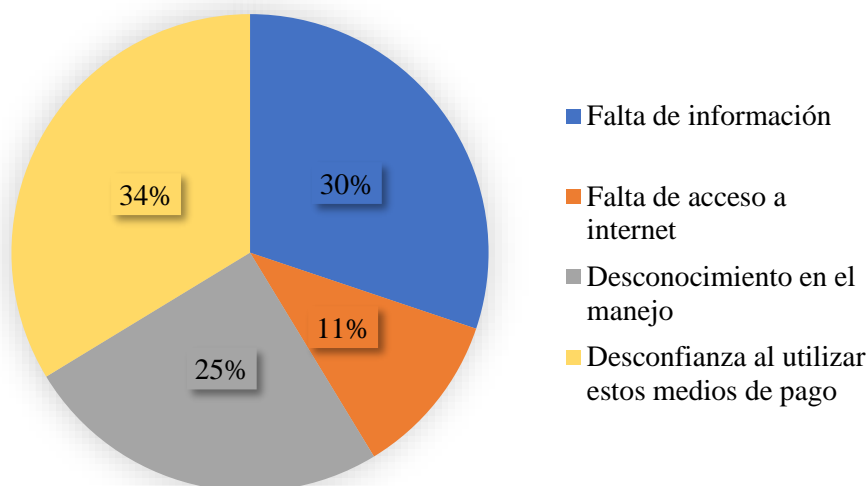
7. ¿Por qué razón usa con menor frecuencia el sistema de cajero automático, banca electrónica, tarjeta de débito, banca móvil o atención al cliente en ventanilla?

Tabla 8: Razones de utilización de medios en menor frecuencia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información	111	30%
Falta de acceso a internet	41	11%
Desconocimiento en el manejo	92	25%
Desconfianza al utilizar estos medios de pago	124	34%
Total	368	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 11: Razones de utilización de medios en menor frecuencia



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

De acuerdo a los datos obtenidos de la pregunta 6, se puede observar el resultado en la figura 11, con el 34% se determina que no utilizan medios alternativos financieros por desconfianza, de la misma forma el 30% no utiliza medios alternativos por falta de información, de manera siguiente el 25% no accede por desconocimiento en el manejo, y finalmente el 11% por falta de acceso a internet.

Análisis cualitativo

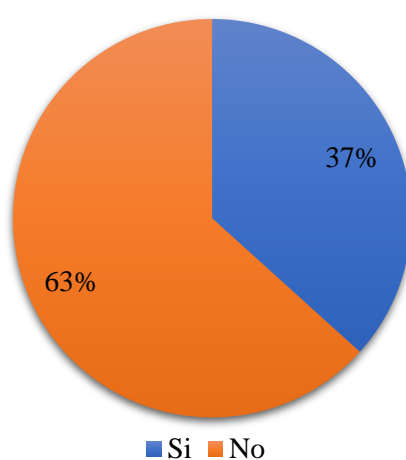
De los resultados obtenidos de la encuestas realizadas se determina que en su mayoría no utilizan con frecuencia los medios alternativos debido a la desconfianza de utilizar estos medios de pagos, además es una consecuencia del desconocimiento de las nuevas tecnologías, falta de canales de comunicación y de manera conjunta se debe también a la falta del servicio de internet en este sector, por lo cual no tienen interés en acceder a la mayoría de los servicios ofertados por las instituciones financieras. Es por estas razones los socios utilizan con mayor frecuencia la ventanilla para realizar sus transacciones y desaprovechando los beneficios de utilizar los medios alternativos.

8. ¿Su cooperativa le ha informado sobre el manejo y beneficios de los productos y servicios?

Tabla 9: Información sobre el manejo y beneficios de los productos y servicios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	127	37%
No	219	63%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 12: Información sobre el manejo y beneficios de los productos y servicios

Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

De acuerdo a los resultados la mayoría con el que representa el 63% de los encuestados manifiestan que no han sido informados sobre el uso y manejo a servicios financieros que le brinda su cooperativa a través de sus cuentas bancaria, mientras que el 37% sí conoce como acceder y manejar los servicios y productos financieros que le brinda su institución a través de sus cuentas bancaria.

Análisis cualitativo

De los resultados cuantitativos presentados anteriormente se puede demostrar que la mayor parte de los investigados afirman desconocer los beneficios de los productos y servicios financieros que les brinda su cooperativa, además se considera que no han sido informados ni guiados en el manejo de los mismo. Sin embargo, con un bajo porcentaje se considera que su cooperativa si los han orientado sobre los

benéficos de los servicios y productos financieros acceder, además les motivan a fomentar el ahorro en su cuenta ayudando de esta manera a los socios a formar provisiones necesarias para hacer frente a situaciones imprevistas como también a invertir juiciosamente y ahorrar para su jubilación, además les facilitan con la tarjeta de débito para hacer aglomeraciones en la ventanilla,

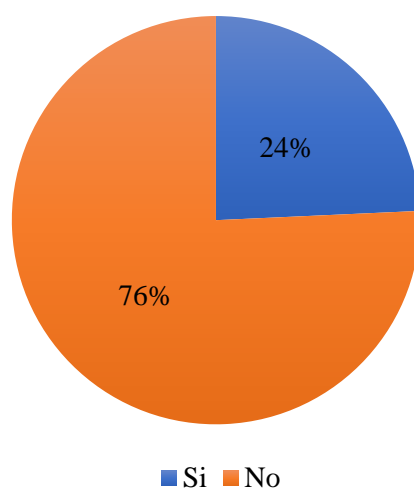
9. ¿Sabe usted lo que es educación financiera?

Tabla 10: *Conocimientos en educación financiera*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	24%
No	262	76%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 13: *Conocimiento en educación financiera*



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

De acuerdo con la figura 13 el 76% de los encuestados no entienden lo que es educación financiera, mientras que el 24% de habitantes contestaron que sí tienen conocimiento en el ámbito de educación financiera.

Análisis cualitativo

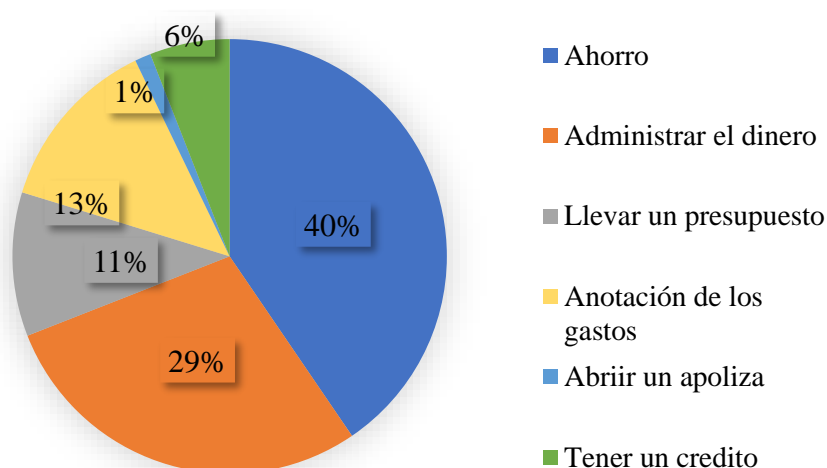
En el trabajo de investigación realizado se puede evidenciar que, la mayor parte de encuestados no entienden que es educación financiera, entonces se puede determinar, que son personas con un bajo nivel educativo, no les gusta ahorrar, asimismo se observa que son personas inseguras, de la misma manera se nota un desinterés y desconfianza por adquirir nuevos conocimientos, igualmente se puede observar que son familias de bajos recursos económicos, que para ellos la prioridad es trabajar y no les interesa educarse financieramente. Por lo tanto, se puede concluir que existe una baja cultura financiera, descuido y falta de iniciativa en promover programas de educación financiera dentro del sector por parte de las instituciones que prestan sus servicios. Mientras tanto quienes tienen nociones de educación financiera, son personas que tienen un mejor nivel de estudios, además manifiestan que aprendieron de sus padres, de sus trabajos, de amigos, asimismo, que el uso de la tecnología les ha permitido tener mejores conocimientos en estos temas, como también que su cooperativa les ha incentivado ahorrar, y además les ha guiado en cuanto a sus dudas e inconvenientes, es por eso que los habitantes consideran que educación financiera es contar con presupuesto, invertir de forma inteligente el dinero, asimismo manifiestan que no deben endeudarse más de los que ganan, tener un ahorro para su jubilación y por supuesto tener una libertad financiera.

¿Si su respuesta fue afirmativa ¿qué entiende usted por educación financiera?

Tabla 11: Qué entiende por educación financiera

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ahorro	34	40%
Administrar el dinero	24	29%
Llevar un presupuesto	9	11%
Anotación de los gastos	11	13%
Abrir una póliza	1	1%
Tener un crédito	5	6%
Total	84	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 14: *Que entiende por educación financiera*

Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluzza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

En la tabla 11, de los encuestados a los habitantes de la parroquia Amaluzza con respecto a si tienen conocimiento de educación financiera, manifiestan que: el 40% consideran que es tener un ahorro, por otra parte, el 29% manifiestan que es administrar el dinero, así mismo, con 13% expresan que educación financiera es llevar un reporte de gastos, seguidamente el 11% opinan que otro método de educación financiera, es llevar un presupuesto, con un 6% declaran que otra forma es tener un crédito, por último el 1% expresan que es abrir una póliza.

Análisis cualitativo

De los resultados obtenidos en cuanto a las respuestas positivas en la tabla 11, se determina que los habitantes relacionan la educación financiera con: administrar el dinero, tener un ahorro, llevar un presupuesto, anotación de gastos, abrir una póliza y tener un crédito. En consecuencia, a ello se considera que los encuestados tienen una idea de educación financiera, misma que les ha permitido llevar a cabo cada uno de sus emprendimientos funcionales y asimismo mejorar sus niveles de vida tanto personal y familiar.

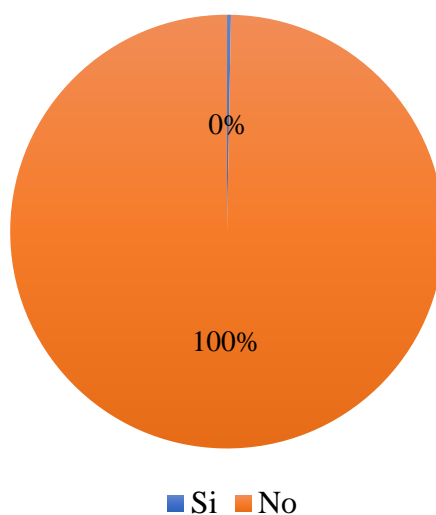
10. Las instituciones financieras de la localidad han dictado talleres de educación financiera.

Tabla 12: Participación en talleres de educación financiera proporcionados por las instituciones financieras de la localidad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	0%
No	345	100%
Total	346	100%

Nota: Encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, (Macas&Verdugo,2022)

Figura 15: Participación de talleres en educación financiera proporcionados por las instituciones financieras de la localidad.



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

Análisis cuantitativo

En la tabla 12, el 99.99% de los encuestados expresan no haber participado en talleres de educación financiera.

Análisis cualitativo

De los resultados obtenidos, se puede mencionar que, de acuerdo a las encuestas aplicadas a los habitantes del sector, las instituciones financieras de la localidad no han realizado talleres enfocados en educación financiera por lo tanto la ciudadanía no ha podido favorecerse de esta ventaja básica para cada uno de ellos. Mientras que los jefes de la agencia de la Cooperativas de la parroquia, en su entrevista

confirman que no se han proporcionado talleres sobre estos temas, por situaciones de descuido y falta de empoderamiento en el sistema financiero en el sector. Cabe recalcar que desde el 2013 la “Superintendencia de Bancos establece que todas las instituciones deben desarrollar programas de educación financiera”. Considerando que los talleres de educación financiera contribuirán a mejorar la calidad de vida de las familias

11. Propuesta de acción

El presente trabajo se centró en analizar la educación financiera y su incidencia en el uso de productos y servicios financieros y la educación financiera, de los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola.

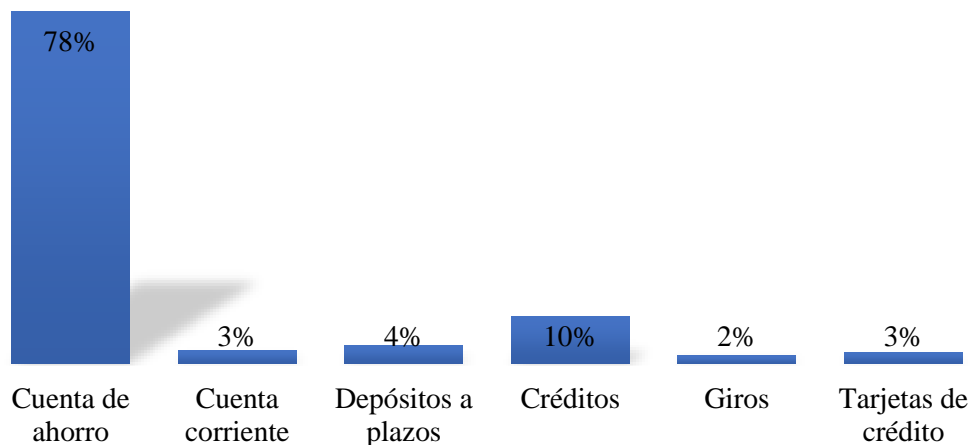
Según (Asmundson, 2011), los servicios financieros son esenciales para el funcionamiento de una economía, ayudan a que el dinero se utilice de una manera productiva. Además, los servicios financieros digitales ayudan a que muchos socios manejan el riesgo financiero, haciendo que sea más fácil recibir y enviar dinero de amistades y familias que viven lejos, en especial aquellas que se encuentran en una condición de movilidad humana. (Arregui, Guerrero , & Ponce , Inclusión Financiera y Desarrollo, 2020)

En Ecuador los productos financieros se han convertido en un factor importante para el crecimiento y desarrollo de la economía del país. La cuenta de ahorro a nivel nacional se ha convertido en la opción preferida de los clientes bancarizados, ya que es aquella en la que se puede depositar, guardar y retirar el dinero de forma segura, además la apertura de la cuenta de ahorro es bastante sencilla, se puede tramitar rápidamente en cualquier institución financiera. (Banco Internacional, 2021)

En el estudio realizado en la parroquia Amaluza cantón Espíndola, en lo que tiene ver que, con los productos más demandados, se determina que la cuenta de ahorro es la que tiene mejor acogida.

11.1.Productos financieros más demandados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola

Figura 16: *Productos financieros más demandados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola*



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

En lo que pertenece a la Figura 16: se determina que el 78% de los socios de las cooperativas financieras en la parroquia Amaluza mantiene activa una cuenta de ahorro. Es preciso resaltar que la información recopilada se fundamenta, de acuerdo a las cifras publicadas por el Banco Central del Ecuador, según datos a septiembre de 2020. (Banco Central del Ecuador , 2021). El setenta y cinco (75) de cada cien ecuatorianos tienen acceso a productos y servicios financieros, esto equivale a decir que 8,5 millones de adultos se encuentran incluidos en el sistema financiero nacional, es así que, con el 72% de ciudadanos cuenta con cuentas de ahorros. Cabe mencionar que las cuentas de ahorro a nivel nacional desde el 2017 del 51% se incrementaron hasta el 64% hasta el año 2021, convirtiéndose en un factor importante, lo que generó este crecimiento en cuentas de ahorro, tiene que ver con el pago del Bono de Desarrollo Humano a través de transferencias a los beneficiarios. provocando, en la actualidad grandes beneficios en la población como: mejorar la administración del dinero, incentivando ahorrar y aumentando la inclusión financiera. (El Universo, 2022)

Por otra parte, según el estudio realizado por el (Grupo Banco Mundial, 2020) el uso de cuentas de ahorro a nivel nacional, tuvo bastante acogida, ya que por medio de esta cuenta se realizaron pagos de salarios, transferencias gubernamentales y

pensiones entre otras, además, presentan grandes oportunidades para profundizar en la bancarización de la población. Por otro lado, con respecto a las pymes más del 93 por ciento tiene una cuenta de ahorros, que les permite acceder de una forma segura y confiable.

Además, también tenemos, el acceso al crédito, es otro producto de análisis dentro de la inclusión financiera. Los créditos son productos de financiamiento, que brindan las entidades bancarias para incentivar y mejorar la calidad de vida de los habitantes, que pretenden realizar emprendimientos. Si bien es cierto no es la única opción que tiene la sociedad para reducir la pobreza, pero es probablemente uno de los mecanismos más utilizados para superar las limitaciones económicas y mejorar la calidad de vida. (Carvajal & Espinoza, 2020)

De acuerdo a la investigación realizada en la parroquia Amaluza cantón Espíndola, se determina que, el producto crédito ocupa el segundo lugar de entre los productos más demandados, con un bajo porcentaje del 10 %. Es importante recalcar que para los socios acceder a un crédito, existen ciertas barreras en el sector rural, se debe a que las personas tienen una baja cultura financiera, ya que ellos manifiestan que tienen temor a endeudarse y además son pocas las personas que cuentan con un empleo adecuado, asimismo, los ecuatorianos citan la falta de garantías e incapacidad para demostrar ingresos, convirtiéndose en las principales razones, por las cuales no les fue aprobado un crédito solicitado, igualmente por la incapacidad para demostrar ingresos, la falta de historial crediticio, como también encontrarse reportado en la central de riesgos, las diferencias de género, nivel de instrucción e ingreso provocan una exclusión financiera. Es así que se puede indicar que, a nivel nacional, el 14% de la población incluida el 60% más rico accedió a este producto financiero, mientras que apenas el 9% dentro del 40% más pobre lo consiguió (Grupo Banco Mundial, 2020).

Según los datos analizados el uso de crédito a nivel nacional, en el año 2020, un millón de personas tiene créditos en el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS). De este grupo, 57% son hombres y 43% mujeres (SEPS, 2021). Asimismo, al cierre de marzo de 2022, el saldo de la cartera bruta otorgado por la banca privada alcanzó un valor de USD 34.911 millones. Sin embargo, del total de financiamiento otorgado, USD 21.369 millones fueron destinados al crédito de la producción, el crédito destinado a sectores productivos, vivienda y microcrédito se ubica en 61% del

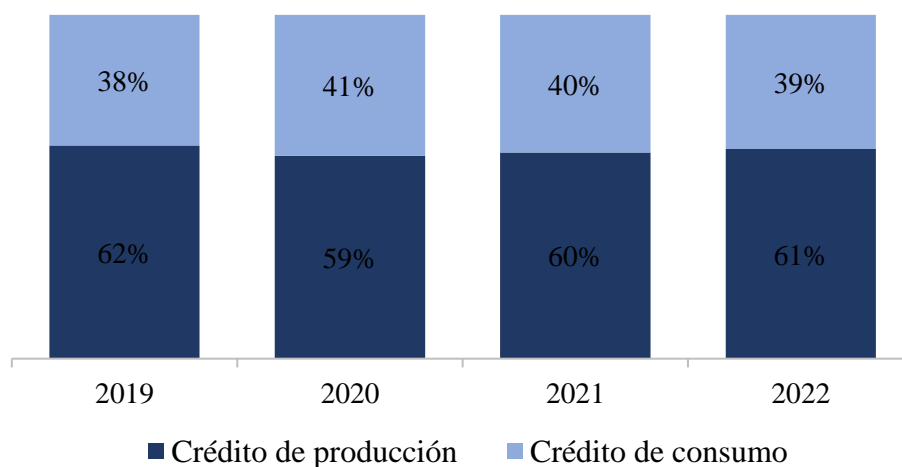
total. Además, el crédito destinado al consumo fue de 39% del total que equivale a un saldo de USD 13.542 millones. (Asobanca, 2022, pág. 11)

Tabla 13: Destino de la Cartera Bruta

Tipo de Crédito	Saldo	Composición
Crédito Productivo	16378	47%
Crédito de Vivienda	2240	6%
Crédito Microcrédito	2751	8%
Total, de Crédito a la Producción	21369	61%
Crédito de Consumo	13542	39%
Total, Cartera Bruta	34911	100%

Nota: Información obtenida del documento Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana. (Asobanca, 2022)

Figura 17: Destino de crédito



Nota: Imagen tomada del documento Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana. (Asobanca, 2022).

En lo previsto en la figura 17: teniendo en cuenta que la opción financiera de créditos es la más importante dentro del sector económico financiero, en tanto nos demuestra que por el 2019 el 62% accedió a un crédito de producción a diferencia del 38% que tomo la opción de un crédito de consumo. En la misma tabla podemos observar que en el año 2020 el mayor consumo en créditos fue de la misma manera para producción en un 59%, dejando la opción de un crédito de consumo en un 41%.

En los años 2021 y 2022 la opción de créditos de producción redondo entre el 60% y 61% a diferencia del crédito de consumo que se mantuvo entre el 40% y 39%.

Por lo tanto, se puede mencionar que el crédito representa un potencial importante para aumentar el ingreso y consumo de las poblaciones más vulnerables, ya que, desde el sistema bancario nacional en los últimos años, ha sido destinado a crédito para la producción, lo cual permite que los hogares y las empresas incrementen sus inversiones en activos y diversifiquen sus fuentes de ingresos. (asobanca, 2021)

Cabe mencionar, que en Ecuador las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), son actores importantes en la provisión de crédito de consumo y microfinanzas, es así que, el 32% de las personas manifestó haber accedido a un préstamo, pero únicamente el 17% lo hizo a través de una institución financiera formal o a través de una tarjeta de crédito, esta realidad se explica con la falta de garantías y en la incapacidad de los usuarios para sustentar la capacidad de pago del crédito. Es importante mencionar, que también las brechas de género y nivel de ingresos persisten en estas transacciones, pues solamente el 8% de la población femenina manifestó contar con el crédito en una institución financiera, frente al 16% de los hombres. (Arregui, Guerrero , & Ponce, Inclusión Financiera y Desarrollo, 2020, p. 40)

Por otra parte, entre otros productos financieros tenemos también, la cuenta corriente, con un 3 % de socios que hacen uso de este producto en la parroquia Amaluza. Sin embargo, (asobanca, 2022) a nivel nacional el 32% representa el total de los depósitos USD 13.171 millones a marzo 2022, permitiendo de esta manera que el usuario disponga de sus recursos para pagar productos y servicios utilizando cheques, además, la persona hace uso de los fondos de su cuenta con seguridad sin tener que contar con efectivo (Aprendiendo con Banco VisionFund Ecuador, s.f.). Asimismo, el 4% de los clientes se benefician de los depósitos a plazo en el sector de Amaluza. Mientras tanto el saldo de las captaciones a plazo en Ecuador en el año 2022 se ubicó en USD 15.597 millones constituyendo el 37% del total de depósitos (asobanca, 2022). Igualmente, el uso de las tarjetas de crédito en la parroquia Amaluza representa un 3%, comparado con los datos a nivel nacional que creció a 5,7 millones en el año 2021 (Orozco, 2022). Cabe mencionar que, el poco uso de las tarjetas de crédito tiene diferencias a nivel de las zonas rurales, como se puede observar en la

figura 16, lo cual implica la necesidad de expandir este producto, como una estrategia de inclusión financiera, pero con educación financiera. Finalmente, los giros de acuerdo con los datos del Banco Central del Ecuador (BCE), las remesas recibidas entre abril y junio en el 2021 alcanzaron los USD 1.088 millones. Sin embargo, para la parroquia Amaluza los giros representan un bajo porcentaje de un 2%, las divisas que envían los inmigrantes desde el exterior actúan como un mecanismo de financiamiento especialmente para las personas más vulnerables aumentando su nivel de ingresos, además permiten a las familias hacer frente a las crisis económicas. (Villareal & Estrella, 2022)

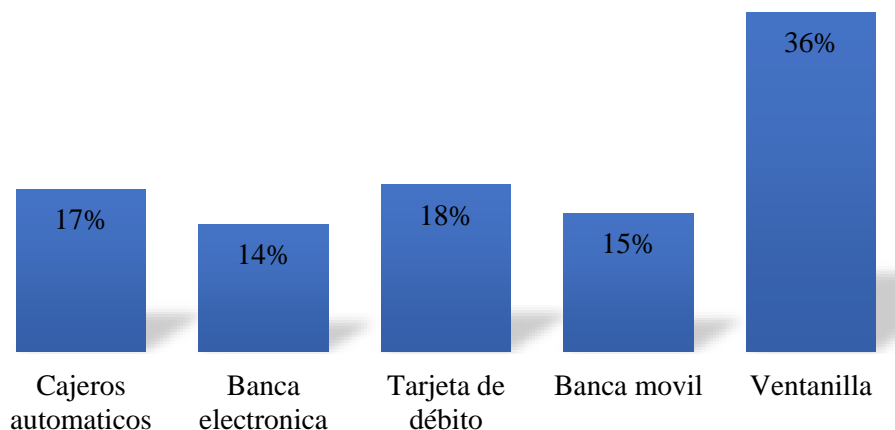
A pesar de estos importantes avances de inclusión financiera, con relación a los indicadores de acceso a cuentas de ahorro y crédito y demás productos financieros, aún existen retos importantes para generar un entorno social en el que la inclusión financiera se convierta en un derecho al que se puedan acceder todos los pueblos. Entre los puntos importantes, se debe seguir trabajando por una mejor inclusión financiera, en el uso y acceso a los medios alternativos financieros. (asobanca, 2021)

El desconocimiento en la mayoría de la población está excluido y posee poca o ninguna educación financiera, lo que excluye a los sectores de la sociedad de los productos y servicios financieros ofrecidos por el gobierno o el sector privado. Es así, que, al no entender las características de las tasas de interés, aun accediendo a los servicios financieros, no necesariamente escogen la mejor opción para financiarse o invertir. Asimismo, la mayoría de los productos ofrecidos por los bancos no están configurados para atender a los requisitos de la población no bancarizada. (Deloitte, 2021)

Para (Martinez, 2021) el uso de tecnologías, en la prestación de servicios financieros desempeña un papel importante a la hora de aumentar el acceso a millones de personas vulnerables, igualmente, de garantizar la igualdad de acceso de hombres y mujeres a los mercados financieros, los progresos alcanzados en cuanto a las transferencias de dinero mediante teléfonos móviles o el creciente uso de servicios de pago mediante dispositivos móviles ha permitido el aumento al uso de los medios alternativos

11.2. Servicios financieros más utilizados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola

Figura 18: Servicios financieros más utilizados por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

De acuerdo a la figura 18, los socios de la parroquia Amaluza cantón Espíndola, se determina que existe una preferencia por el uso de la ventanilla de atención al cliente para transacciones financieras con el 36, %, muestran favoritismo por la utilización de puntos de acceso tradicionales, prefieren ir personalmente a las oficinas como la sucursal de las cooperativas de ahorro y crédito o agencias de instituciones financieras, a realizar sus transacciones bancarias. Por otro parte, el jefe de agencia de la cooperativa Padre Julián manifiesta que realizan 300 transacciones diarias en la ventanilla. Ello evidencia una gran oportunidad para avanzar en inclusión financiera y reducir la brecha de género en el acceso a canal físico. Si bien es cierto, la tecnología y los teléfonos móviles han abierto nuevas oportunidades en el acceso y prestación a los servicios financieros, puesto que proporciona a las personas un mecanismo beneficioso para efectuar transacciones entre diferentes instituciones financieras y pagos de diferentes servicios básicos, no obstante, la capacidad para manejar cualquier servicio financiero digital depende del acceso a la tecnología.

Según datos del (Banco Central del Ecuador, 2022, p 19) en el año 2021 a nivel nacional se realizaron 189.239 operaciones realizadas por ventanilla por un valor

de USD 87 millones, los pagos actualmente del gobierno, se realizan a personas a través de instituciones financieras, pero a la gran mayoría de ellas se desembolsa por ventanilla, esto evidencia que normalmente las personas que cobran el bono, acuden personalmente a las agencias bancarias; por otro lado, el 15% realiza transferencias monetarias que el gobierno a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), depositan en cuentas en el sistema financiero, sin embargo los beneficiarios tienen la opción de utilizar los medios digitales para hacer uso de su dinero, pero prefieren hacer uso de la ventanilla. (Grupo Banco Mundial, 2020, p. 9)

Para el año 2021 el canal físico fue el que mayor número de usuarios tuvo con 9,5 millones, frente a 2020. Por lo que, se considera que los socios tienen preferencia por usar las ventanillas. (asobanca, 2022, p. 17). Por lo tanto, la ventanilla es un medio predominante para los habitantes, este canal que representa la preferencia del uso de efectivo que prevalece, se ve importante, ya que es una oportunidad para el diseño de programas de educación financiera, que desincentiven el uso de efectivo y fomenten los medios de pago digitales. También, el (Grupo Banco Mundial, 2020) en su estudio menciona que, el uso de la ventanilla es predominante en la realización de pagos por parte de las microempresas, usan de manera sobresaliente el efectivo para efectuar los distintos tipos de pago.

Tabla 14: Utilización de canales alternativos financieros.

Tipo de canal	Canal	Generación etaria	Millones de transacciones			Millones en USD		
			2019	2020	2021	2019	2020	2021
Digital	Móvil	Baby boomers femenino	0,5	1,6	4,0	114	357	944
		Baby boomers masculino	0,5	1,5	3,7	171	465	1178
		Generación x femenino	2,1	6,0	16,0	458	1157	3155
		Generación x masculino	3,0	7,0	17,1	844	1905	4753
		Millenials femenino	7,4	21,4	53,3	1179	3124	7943
		Millenials masculino	8,5	21,9	53,0	1713	4180	10210
		Centennials femenino	0,6	3,3	12,5	59	315	1175
		Centennials masculino	0,7	3,4	12,4	74	361	1313
	Internet	Baby boomers femenino	3,8	6,0	6,3	1965	2255	2324
		Baby boomers masculino	4,5	6,3	6,5	2709	2944	3028
		Generación x femenino	12,7	16,5	16,8	6405	6691	6659
		Generación x masculino	13,1	15,5	15,3	7755	7732	7619
		Millenials femenino	17,5	22,7	21,9	6866	7148	7060
		Millenials masculino	15,6	18,5	17,4	7064	7088	6942
		Centennials femenino	0,6	1,3	1,9	160	246	380
		Centennials masculino	0,6	1,3	1,8	225	309	446
Físico	Total, canal digital	91,7	154,1	260,0	37762,3	46277,4	65128,3	

		Baby boomers femenino	9,9	6,8	7,2	7392	5941	5480
		Baby boomers masculino	12,7	9,1	9,6	12327	8512	9184
		Generación x Femenino	14,9	10,7	12,0	10229	7208	8287
	Ventanilla	Generación x masculino	19,0	13,9	15,5	18448	13388	14718
		Millenials femenino	14,5	11,4	13,6	8222	6249	7797
		Millenials masculino	16,6	16,6	15,7	11907	9241	11221
		Centennials femenino	1,7	1,6	2,3	629	650	1044
		Centennials masculino	2,0	1,8	2,7	1170	1150	1472
		Baby boomers femenino	5,9	5,0	6,4	407	340	427
		Baby boomers masculino	4,8	4,1	5,2	454	389	496
		Generación x Femenino	16,6	15,1	20,3	1018	931	1270
	CNB	Generación x masculino	13,3	12,1	16,6	1111	1019	1380
		Millenials femenino	22,9	22,9	33,6	1315	1365	2029
		Millenials masculino	19,5	19,7	29	1290	1371	2035
		Centennials femenino	3,8	4,6	8,9	180	248	490
		Centennials masculino	3,5	4,7	8,9	170	247	499
	Total, canal físico		181,7	156,6	207,66	76266,8	57349,6	67829,2
		Baby boomers femenino	6,5	4,5	5,3	780	637	713
		Baby boomers masculino	10,4	8,2	9,0	1369	1110	1175
	Remoto	Generación x femenino	15,4	10,9	13,2	1742	1332	1537
	ATM	Generación x masculino	25,2	18,7	20,6	3101	2495	2769

Millenials femenino	27,4	20,1	25,6	2596	2087	2519
Millenials masculino	38,6	29,8	36,9	3916	3333	3896
Centennials femenino	3,5	3,3	6,0	254	285	493
Centennials masculino	4,6	4,5	8,0	366	427	698
Total, canal remoto	91,7	101,2	125,9	14611	12203	14406

Nota: Imagen tomada del avance de la banca digital en Ecuador (Asobanca, 2022)

Adicional a ello, como se puede observar en la tabla 14, los canales físicos en Ecuador, son todavía los de mayor popularidad alcanzando USD 67.829 millones en 2021, donde los hombres tienen la mayor participación con 60,5% (USD 41.005 millones). En definitiva, se puede concluir que el canal físico de mayor relevancia en el país es la ventanilla, que representa el 87,3% (USD 59.203 millones) del monto transaccionado por canales físicos. (asobanca, 2022, p. 31)

En cuanto a los cajeros automáticos y las tarjetas de débito, en la parroquia Amaluza son usados de manera habitual con 17% (Cajeros Automáticos) y 18% (Tarjetas de débito). Es importante mencionar que la falta de cajeros y puntos de atención en la población de Amaluza, es una causa para que los socios puedan acceder a este servicio, ya que la parroquia tiene 3.438 habitantes y solo cuentan con dos cajeros, (Cooperativa Padre Julián y Cooperativa CoopMego). Sin embargo, existen 1.040 parroquias en el país, de las cuales un 26,5 por ciento carece de puntos de atención en el sistema financiero. Esto significa que, al menos para operaciones básicas como pagos y depósitos, tres cuartos de la población tienen un punto financiero relativamente cercano. Por otro lado, la población del 25 por ciento de las parroquias sin punto de atención tendrá que desplazarse a otra parroquia. Ello evidencia un bajo uso de canales alternativos para efectuar transacciones en la parroquia Amaluza. Mientras que, el canal digital internet muestra un estancamiento en el uso de las personas, ya que no se adaptan al uso de la nueva tecnología. Por lo tanto, queda demostrado que, pese a los avances tecnológicos, prevalece el desconocimiento y desconfianza en el uso de servicios digitales. Se considera necesario y son razones suficientes para que las instituciones bancarias promuevan y prioricen su estrategia de inclusión financiera. Además, los altos niveles de informalidad en el uso de productos financieros y bajos niveles de adopción de servicios financieros digitales provocan la exclusión financiera (Grupo Banco Mundial, 2020, p. 63).

Se puede decir que la tarjeta de débito ha tenido una participación importante en la banca privada, el uso de este medio es cada vez mayor en el país, de acuerdo con los últimos datos reportados por la Superintendencia de Bancos. A febrero de 2021 se registraron 8,7 millones de tarjetas de débito. (asobanca, 2022), este aumento se debe a que las personas actualmente realizan diferentes compras online, igualmente utilizan para pagar sus compras en las tiendas. Igualmente, los cajeros automáticos tienen una

cantidad de 4.622 unidades funcionales a nivel nacional con una variación anual de 0,6% (Boletín de servicios financieros, 2021). Los avances en las entidades financieras han sido significativos, uno de los progresos son los cajeros automáticos, que cumplen un papel fundamental para brindar la facilidad de realizar las transacciones 24/7, sin necesidad de recurrir o realizar filas en la entidad financiera (CoopMego, 2022). Sin embargo, en las zonas rurales tienen limitaciones para acceder a este medio como: la falta de cajeros, puntos de atención, inseguridad y desconfianza que existe en las personas que no les permite aprovechar los beneficios que ofrecen las instituciones bancarias.

Es importante destacar que aparte de los servicios financieros antes mencionados existen otros canales alternativos, que son utilizados frecuentemente por los socios, que tienen conocimientos en los beneficios de estos canales, facilitando de esa manera a realizar pagos o hacer transacciones desde la comodidad del hogar, oficina u otro establecimiento, y sobre todo con mayor seguridad sin necesidad de cargar altas sumas de dinero en efectivo, dentro de los cuales se tiene.

La banca móvil y la banca electrónica de acuerdo el Banco Central del Ecuador (Torres, 2022) reconoce los múltiples beneficios a los usuarios de usar canales electrónicos y medios de pagos digitales. Sin embargo en la parroquia Amaluza son pocos los socios que aprovechan estos beneficios financieros, es así que se puede determinar que los socios con un 15% hacen uso de la banca móvil y, asimismo, con un 14 % la banca electrónica. Se puede decir que, por un lado, brinda seguridad, pues el usuario no necesita acudir físicamente al banco o cooperativa portando billetes o monedas. Igualmente, el uso de canales digitales garantiza que el pago o recepción de dinero llegue hasta la cuenta bancaria, así mismo, en el estudio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), adicional a ello el 38% de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario se encuentran desarrollando sus servicios financieros a través de canales digitales. Por lo tanto, a nivel nacional el 36% de las entidades disponen de páginas web, 25% disponen de canal celular y 20% de canal telefónico. (SEPS, 2021). Sin embargo, aun con los avances tecnológicos en las zonas rurales el 99% utiliza el efectivo (Juárez). Es así que, incentivar la innovación tecnológica, permite generar y/o flexibilizar la normativa que promueva y garantice servicios financieros tecnológicos como: canales Web y

móvil, dinero electrónico, billetera móvil, ATM y corresponsales no bancarios. Para ello se debe desarrollar productos y servicios financieros y no financieros para grupos vulnerables excluidos con bajos niveles de acceso al sistema financiero. (RFD, 2017)

Finalmente, es importante indicar que los altos niveles de informalidad en el uso de productos financieros y bajos niveles de adopción de servicios financieros digitales, provocan la exclusión financiera. La inclusión financiera en Ecuador ha presentado avances moderados en los últimos años, sin embargo, más de 5.8 millones de adultos están excluidos de los servicios del sistema financiero formal (Grupo Banco Mundial, 2020). Es así que se puede mencionar que son pocos los habitantes de la población adulta que mencionan haber ahorrado durante el año anterior, un bajo porcentaje lo hizo a través de instituciones financieras formales.

11.3.Causas y efecto del no uso de productos, servicios y canales alternativos que ofrece la banca formal

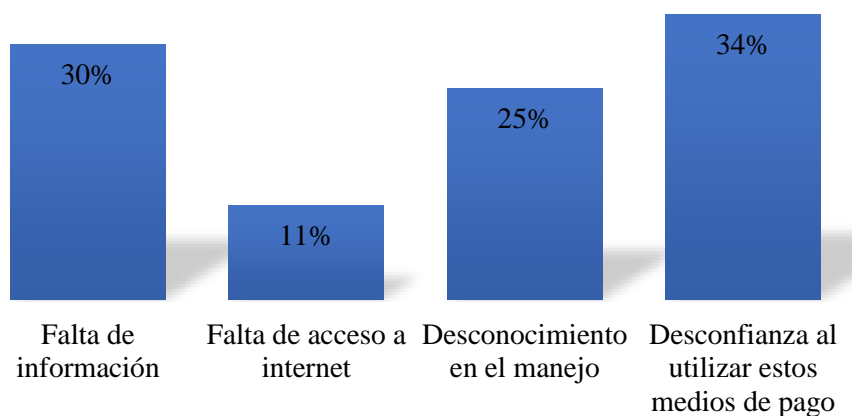
Según (Pazarbasioglu & Garcia , 2020) se debe tomar en cuenta que en la actualidad se ha hecho más evidente la importancia de los servicios financieros digitales para proporcionar herramientas financieras seguras, de bajo costo y sin contacto a los usuarios.

Los mayores obstáculos para las personas es la falta de información y desconocimiento al utilizar los medios de pagos digitales, provocando una exclusión financiera dentro del sector. La inclusión financiera permite alcanzar un mayor bienestar cuando los usuarios tienen conocimiento de los productos y los servicios financieros.

El desconocimiento de los medios alternativos financieros disponibles, como la falta de habilidades o capacidades para el manejo y uso de éstos por parte de la población es importante, además, considerar las capacidades de uso de tecnología, pueden afectar de manera negativa la posibilidad de ser partícipes de los beneficios que los servicios financieros ofrecen, resultando en una autoexclusión voluntaria. (Grupo Banco Mundial, 2020, p. 127)

Dentro del estudio realizado en la parroquia se observa en la siguiente tabla las diferentes razones por la que los habitantes no acceden a canales alternativos.

Figura 19: Causas que provocan el acceso a los canales alternativo financieros por los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola



Nota: Referencia de encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia Amaluza, cantón Espíndola (Macas&Verdugo,2022)

De los principales resultados de la encuesta en la parroquia Amaluza, se determina que la mayor parte de los socios que no acceden a los medios alternativos financieros que ofrece la banca, se debe a la desconfianza a utilizar los medios digitales financieros, asimismo, a la falta de información.

En cuanto a la **desconfianza que existe para utilizar los medios alternativos financieros**, como se puede evidenciar en la figura 18, el 34% de los usuarios de la parroquia Amaluza cantón Espíndola manifiestan tener desconfianza en utilizar los medios de pago alternativos financieros. Se puede justificar según los diferentes autores en el estudio por él (Banco Central del Ecuador, 2021) señalan que las limitaciones de uso de medios de pago electrónicos que a la vez contribuyen al incremento en el uso de efectivo son los costos financieros, falta de aceptación de pago, problemas de seguridad, desconfianza en el sistema financiero, inclinación por poseer liquidez. Seguidamente con un 30% los habitantes de Amaluza manifiestan no estar informados sobre los beneficios de los canales alternativos que ofrecen las instituciones financieras. Conjuntamente, otros factores que influyen son el uso de aplicativos (pago móvil) y la información que entrega el consumidor que los hogares con menor ingreso tienen mayor dificultad de acceder a medios de pago electrónicos, es así que los obstáculos que enfrenta la expansión de este medio de pago es el desconocimiento sobre los productos financieros. Cabe recalcar que en especial en el

área rural del sector Amaluza, se debe a la baja cultura financiera, es decir que los usuarios no están informados correctamente sobre los beneficios que brindan los servicios y productos financieros alternativos, asimismo hay que señalar que la desconfianza se da por la gran cantidad de robos, estafas que se ha producido a lo largo de la vida.

A su vez es importantes recalcar que las personas que residen en el sector urbano tienen un 7.2 % más probabilidad de usar medios de pago electrónicos que aquellos que viven zonas rurales. Uno de los factores que podría explicar esto es que en las zonas rurales solo tienen acceso a internet alrededor del 21 % de la población y un 28.8 % tiene un teléfono inteligente; es decir, alrededor del 70 % de la población no podría acceder al uso de medios de pago electrónicos debido a estos limitantes. Es así que, también se puede evidenciar que por falta de acceso a internet en la parroquia Amaluza los socios se limitan a acceder a los servicios financieros alternativos. Esto adicionado con el analfabetismo digital, que en personas de 15 a 49 años alcanzó el 11.4 % en 2019, 7.8 % en el área urbana y 20 % en el área rural. (INEC, 2019). Esta situación también obedece en mayor medida a las condiciones y actividad económica que presenta la zona urbana que la rural. Complementariamente, la población rural, principalmente por las distancias a los centros económicos, realizan sus compras durante el fin de semana y dedican el resto de los días a sus actividades productivas. (Banco Central del Ecuador, 2021, p. 90)

Dentro de las principales causas tenemos:

- La falta de información, ha provocado que los usuarios no utilicen al 100% los productos y servicios financieros alternativos.
- La falta de acceso a internet, no permite que los socios puedan beneficiarse de las ventajas de los servicios y productos financieros.
- El desconocimiento en, el acceso a los medios alternativos no promueve el crecimiento económico en las familias.
- Falta de conocimientos en educación financiera, no permite tener hábitos de consumo y ahorro.

- La desconfianza por parte de los usuarios, provoca la baja adopción de los servicios financieros digitales y por ende una exclusión financiera.
- La ausencia de incentivos por parte de las instituciones financieras provoca desinterés en los habitantes.
- La desconfianza en el sistema bancario limita a los usuarios a darse la oportunidad de aprender y desaprovechan la oportunidad de crecer financieramente. (Inversiones reales, 2020)

11.4. Entidades financieras y programas de educación financiera

Educación Financiera: Proceso por el cual los socios y socias, clientes, usuarias y usuarios y proveedores financieros adquieren o mejoran su conocimiento y comprensión sobre los diferentes productos y servicios financieros, sus beneficios y riesgos; sus derechos y obligaciones, para tomar decisiones responsables e informadas, que le permitirán mejorar su bienestar económico. (SEPS, 2021)

Según la (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015) las instituciones controladas por la superintendencia de Bancos deben desarrollar “Programas de Educación Financiera” (PEF) a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios; procurando que esta formación esté encaminada a que los cliente y/o usuarios tomen decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico, en su vida cotidiana.

El último objetivo que tiene esta investigación es investigar si las entidades financieras de la parroquia Amaluza cantón Espíndola han desarrollado programas de educación financiera, es así que de acuerdo a las entrevistas realizadas a los jefes de las agencias financieras Crediamigo y Padre Julián Lorente en la parroquia se puede determinar lo siguiente:

La Ingeniera. Cecilia Abad jefe de la Cooperativa Crediamigo de la parroquia Amaluza, en su entrevista indica, que la Cooperativa, si realiza talleres de

educación financiera con sus socios cada fin de mes, presenciales y virtual. Sin embargo, manifiesta que estos talleres no tienen mucha acogida, son pocas las personas que asisten, de igual manera que existe desinterés por los habitantes en asistir e informarse sobre temas financieros. Añadió que los temas que se ha brindado son: cómo manejar el crédito, apalancamiento entre crédito, el ahorro y también como manejar un flujo de caja, asimismo, separar gastos familiares, gastos financieros y ahorro. Es importante tomar en cuenta, que, para acceder a los programas financieros virtuales, necesitan del uso del internet, pero la mayoría de los habitantes de la zona rural no cuentan con este servicio.

Adicional a ello, señalo que la Cooperativa brinda los productos como: ahorro a la vista, mi primera cuenta, ahorro planificado, depósitos a plazos fijos y crédito. Cabe mencionar que en relación a los productos mencionados los más demandados en la parroquia Amaluzá por la cooperativa Crediamigo son: el ahorro a la vista y créditos. Igualmente indica que dentro de los servicios financieros que presta la Cooperativa son: el pago de agua, luz, teléfono, TV cable, ventas por catálogo, SRI, pensiones educativas, IVA, tasas, tránsito, pensiones alimenticias, bono de desarrollo humano, impuestos municipales, para la provincia de Loja impuestos prediales, IESS, tarjetas de crédito, planes, recargas y giros internacionales. Sin embargo, de los antes mencionados, los servicios más utilizados por los socios son: giros, pago de bono y servicios de teléfono. Por otra parte, también manifiesta, que como cooperativa orientan e informan a los socios sobre el manejo y uso de los productos y servicios financieros. Sin embargo, manifiesta que la Cooperativa no cuenta con los medios alternativos (banca electrónica y cajeros automáticos). La cooperativa Crediamigo solo cuenta con el servicio a ventanilla.

Respecto a lo que es educación financiera, considera que es tener conocimiento sobre los productos financieros, asimismo indica que la educación financiera permite dominar y conocer cómo funciona en sí el dinero, igualmente, como llevar un presupuesto, saber administrar y contar con un ahorro para gastos familiares o emergencias.

Finalmente, considera que la educación financiera si contribuye a llevar de mejor manera los productos y servicios financieros, lo que es crédito e incluso evita

que los socios caigan en mora y lleven un mejor control de sus finanzas dentro de sus familias y dentro de sus negocios.

Jefe de la Cooperativa Padre Julián Lorente sucursal Amaluza Ingeniero. Rommel Andrade da a conocer en su entrevista, que actualmente en la parroquia Amaluza no se ha dictado talleres de educación financiera, que hace 5 años no se ha realizado ningún taller de conocimientos financiero en el sector, agrega que es lo maneja el departamento de desarrollo organizacional desde la matriz en la ciudad de Loja. Sin embargo, cabe recalcar que actualmente desde la matriz, mantiene educación financiera para sus socios, por medio de plataformas virtuales, lo cual ha beneficiado a la mayoría de las zonas urbanas se capacite, mientras que en la zona rural no han aplicado educación financiera, ya que para acceder a plataformas virtuales necesitan del acceso a internet. Por lo tanto, es una causa para que los socios no adquieran conocimientos y capacidades financieras.

Asimismo, indica que la Cooperativa cuenta con varios productos financieros como: el ahorro a la vista, los depósitos a plazo fijo, el cajero automático, banca electrónica. Además, menciona que de los servicios más demandados es el ahorro a la vista, los depósitos a plazo fijo y los ahorros programados que la institución ofrece a los asociados, además ofrecen los canales alternativos, dos bancas electrónicas virtuales, la página Coop. virtual y una página llamada Juli, donde pueden consultar sus saldos y la Coop. virtual pueden hacer sus pagos electrónicos, transferencias interbancarias y realizar consultas de saldos.

Además, manifiesta que, como Cooperativa el área operativa, cuando un socio apertura una cuenta le informan sobre los beneficios de los productos financieros y además si tienen algún inconveniente les guían, les ayudan e indica los procedimientos para acceder. Asimismo, indica que también la institución maneja diferentes medios de publicidad, a través de Facebook, página web con los trípticos donde les indican a los socios como deben utilizar los productos que la cooperativa está ofreciendo. Por otro lado, indica que están haciendo partícipes al usuario con la entrega de la tarjeta de débito para facilitar mejor el servicio y evitar las aglomeraciones en la institución. Agregó, que el uso de medios alternativos como es la banca electrónica realiza 130 transacciones diarias y los cajeros automáticos fluctúan 150 transacciones diarias. Asimismo, recalca que la ventanilla tiene el mayor movimiento de transacciones con

300 personas diarias, añade que la intención como institución es cumplir con el proyecto a tres años, lograr que las personas utilicen los cajeros automáticos y no usen la oficina, además menciona que lo que se quiere es ahorrar tiempo y brindar un buen servicio como institución, que tengan acceso a todos los canales digitales y contar con cajeros habilitados para que los socios puedan realizar sus transacciones con tranquilidad y evitar que se aglomeren en ventanilla.

Con respecto a la educación financiera, manifiesta que es muy importante la educación financiera, además que como institución financiera tratan de ir educando a los socios, cuando se acercan a operativo inculcarles a las diferentes ramas, como el ahorro, para que puedan canalizar y no se gasten todo el dinero, que ahorren para alguna emergencia. Asimismo, recalca que la educación financiera ha contribuido y mucho, porque como Cooperativa se informan a los socios, independientemente lo que es una cultura financiera y un gasto, a reconocer la importancia del ahorro.

Por lo tanto, se concluye que las entidades financieras deben fomentar e incentivar a que los socios se introduzcan más al sistema financiero, brindando talleres financieros ya sean vía online o presencial, asimismo, los socios deben de esforzarse por aprender a manejar los nuevos medios electrónicos, ya que las oportunidades que brindan las plataformas tecnológicas permiten que los servicios y productos financieros lleguen a toda la población y en especial a los vulnerables y desatendidos.

En vista de las declaraciones prestadas por los Jefes de Agencia de las dos cooperativas de Ahorro y crédito en el Cantón Espíndola, y de acuerdo a las encuestas realizadas a los ciudadanos del cantón, se concluye que existe el servicio financiero para las personas, así mismo que el desconocimiento de las personas en cuanto a Educación Financiera no ha permitido el avance tecnológico financiero, por ello de acuerdo a las premisas analizadas se recomienda incentivar la educación financiera en áreas urbanas y rurales, así mismo que esto también debe ser un compromiso de las instituciones públicas para generar desarrollo en el cantón.

12. Conclusiones

- La información bibliográfica recopilada por las diferentes fuentes primarias y secundarias, permiten concluir la incidencia que tienen los conocimientos de la educación financiera y el uso de los productos y servicios financieros que ofrece la banca formal en los habitantes de la parroquia Amaluza cantón Espíndola en el año 2022.
- En la parroquia Amaluza cantón Espíndola, de acuerdo a la investigación realizada, se concluye que en el ámbito financiero la cuenta de ahorro, es el producto más usado por los socios en un 78%, ya que consideran que por medio de la cuenta de ahorro pueden depositar dinero, realizar pagos, consultas, retiros, transferencias de forma fácil y segura, además no pagan comisión por la apertura de la cuenta y les permite ahorrar.
- Se concluye que las principales causas de no utilizar canales alternativos financieros en la parroquia Amaluza son la desconfianza en el uso de medios alternativos de pago, falta de información, la falta de acceso a internet, lo que ha traído como consecuencia que las personas se aglomere en las instituciones financieras y además que pierden tiempo al realizar sus transacciones, ya que esto lo pueden realizar por medios digitales.
- Los jefes de agencias de las Cooperativas Crediamigo y Padre Julián Lorente en la parroquia Amaluza, en las entrevistas realizadas concluyen que, si han realizado talleres de educación financiera tanto presencial y por medio de plataformas virtuales, pero no han tenido mucha acogida. Es importante recalcar que las principales causas para el desconocimiento, está la falta de interés por educarse financieramente, la falta de información, el poco uso de la nueva tecnología y además la falta del servicio de internet en las áreas rurales.

13. Recomendaciones

- Por medio de la presente investigación se recomienda continuar con la aplicación de las diversas fuentes primarias y secundarias en los trabajos investigativos ya que son de gran importancia para poder efectuarlos.
- Que los habitantes de la parroquia Amaluza, sigan creciendo en sus actividades económicas de la mano de la educación financiera que les proporciona las cooperativas en el sector.
- Que se impulse mejor atención hacia el cliente, en el tema de dar a conocer los diferentes servicios financieros que establecen las cooperativas dentro del sector. De esta manera; los socios tendrán las habilidades necesarias para realizar sus trámites la próxima vez desde la comodidad de su hogar, poniendo a su alcance aplicaciones atractivas y fáciles de utilizar
- Que teniendo en cuenta que el modelo de sistema financiero de las Cooperativas se enfoca en el cliente, es responsabilidad de las entidades financieras Crediamigo y Padre Julián Lorente, promover, incentivar y recopilar la información necesaria sobre sus socios y así invertir en campañas y comerciales que llamen la atención de sus clientes para instruirse en los diferentes temas que abarca la Educación Financiera.

14. Bibliografía

- Westreicher, G. (23 de 02 de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Al Día. (2019). Educación Financiera. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de <https://www.aldia.pe/blog/que-es-educacion-financiera/#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20financiera%20te%20permite,e n%20deudas%20o%20problemas%20econ%C3%B3micos.>
- Alberro, I., Henderson, M., & Yúnez , A. (2016). Inclusión Financiera en México: retos y perspectivas. México. Recuperado el 01 de 07 de 2022, de https://books.google.com.ec/books/about/Inclusi%C3%B3n_financiera_en_M%C3%A9xico.html?id=3EXJDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Amador, M. G. (29 de mayo de 2009). Manuelito Investigador. Recuperado el 27 de 05 de 2022, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Aprendiendo con Banco VisionFund Ecuador. (s.f.). Productos y servicios financieros. Obtenido de <https://aprendiendoconbvfe.com/productos-y-servicios-financieros/>
- Arregui, R., Guerrero , R., & Ponce , K. (2020). Inclusión Financiera y Desarrollo. Ecuador: Natascha Ortiz Yáñez. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/09/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO-3.pdf>
- Arregui, R., Guerrero , R., & Ponce, K. (2020). Inclusión Financiera y Desarrollo. Ecuador: Natascha Ortiz Yáñez. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf>
- Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce , k. (2020). Inclusión Financiera y Desarrollo (Primera ed.). (N. O. Yáñez, Ed.) Ecuador. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/09/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO-3.pdf>

Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). INCLUSION FINANCIERA Y DESARROLLO. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/09/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO-3.pdf>

Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). Inclusión Financiera y Desarrollo Situación actual, retos y desafíos de la banca. Ecuador. Recuperado el 8 de 09 de 2020, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/09/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO-3.pdf>

Asmundson, I. (03 de 2011). Que son los revicios financieros. Obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>

asobanca. (11 de 06 de 2021). Hablemos sobre la inclusión financiera en el Ecuador. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/hablemos-sobre-la-inclusion-financiera-en-el-ecuador-como-estan-las-cifras/>

asobanca. (11 de 06 de 2021). Hablemos sobre la inclusión financiera en el Ecuador. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/hablemos-sobre-la-inclusion-financiera-en-el-ecuador-como-estan-las-cifras/#:~:text=A%20pesar%20de%20estos%20importantes,puedan%20acceder%20todos%20los%20ciudadanos.>

asobanca. (07 de 2022). El avance de la banca digital en Ecuador. Recuperado el 17 de 09 de 2022, de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>

asobanca. (03 de 2022). Evolución de la banca privada. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/04/Evolucion-de-la-Banca-03-2022-completo.pdf>

asobanca. (03 de 2022). Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/04/Evolucion-de-la-Banca-03-2022-completo.pdf>

asobanca. (22 de 07 de 2022). La tarjeta de débito es cada vez más usada por los ecuatorianos. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/innovacion-y-tecnologia/la-tarjeta-de-debito-es-cada-vez-mas-usada-por-los-ecuatorianos/>

Asobancaria. (2014). Educación Financiera. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de <https://www.sabermassermas.com/wp-content/uploads/2016/08/Cartilla-Educacion-Financiera-Asobancaria-Mayo-Sin-lineas-de-Impresion.pdf>

Banco Central del Ecuador . (08 de 02 de 2021). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/>

Banco Central del Ecuador. (03 de 23 de 2021). Preferencias en el uso de pagos electrónicos en Ecuador. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de <https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/292/207>

Banco Central del Ecuador. (03 de 2022). Informe de rendición de cuentas 2021. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/images/rendicion_cuentas/2021/Fase2_InformePreliminarRC_2021.pdf

Banco Internacional. (05 de 05 de 2021). Cuentas de ahorro. Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/cuenta-de-ahorros-caracteristicas-y-ventajas/>

Banco Internacional. (05 de 02 de 2021). Tipos de productos financieros . Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/tipos-de-productos-financieros/>

Banco Mundial. (20 de Abril de 2018). Inclusión Financiera. Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#1>

BID. (09 de 2020). Encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género. Recuperado el 01 de 07 de 2022, de

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Encuesta-de-inclusion-financiera-con-perspectiva-de-genero-propuesta-conceptual.pdf>

Boletín de servicios financieros. (2021). Boletín de servicios financieros. Obtenido de https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/07/BoletI%CC%81n-de-Servicios-Financieros-Ene-2021-FINAL_0.pdf

CAF. (2013). La educación financiera en America Latina y el Caribe. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/379/caf_12_educaci_n_financiera5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CAF. (07 de Mayo de 2021). Obtenido de Cómo están la inclusión y educación financiera en América Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>

Carvajal, A., & Espinoza, L. (2020). Microcreditos ecuatorianos. Obtenido de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/vinculos/article/view/1671/1378>

CFN. (21 de 03 de 2021). Programa de Educacion Financiera. Recuperado el 01 de 07 de 2022, de Productos y Servicios del istema Financiero Ecuatoriano: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/08/7-MODULO-VII.pdf>

CoopMego. (12 de 05 de 2022). Cuáles son las ventajas de usar cajeros automáticos. Obtenido de <https://www.coopmego.com/cuales-son-las-ventajas-de-usar-cajeros-automaticos>

dateas. (2010). Censo de Población, Densidad Poblacional y Superficie de Ecuador. Obtenido de <https://www.dateas.com/es/explore/censo-poblacion-densidad-superficie-ecuador/amaluza-519>

Deloitte. (08 de 2021). Disrupción para la inclusión. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ve/Documents/finance/Disrupcion-para-inclusion-Ago21.pdf>

Economía Popular y Solidaria. (10 de 2016). Economía Solidaria. Recuperado el 28 de 06 de 2022, de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/56686.pdf>

EL COMERCIO. (05 de 04 de 2019). Obtenido de EL COMERCIO: https://www.elcomercio.com/actualidad/educacion-financiera-poblacion-empresas-bce.html?fbclid=IwAR0Reywf-zJ1zbdOX5rkZcOtvZfLoFAgPPRD4nr_tUBpKAL84M_g_9FXvho

El Universo. (29 de 06 de 2022). Inclusion social. Recuperado el 19 de 09 de 2022, de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/porcentaje-de-personas-que-tienen-cuenta-bancaria-en-ecuador-subio-de-51-a-64-segun-informe-global-findex-nota/?modulo=related&seccion=Noticias&subseccion=Econom%C3%ADa&origen=/noticias/economia/en-ecuador-se-r>

Enríquez, M. (2021). Propuesta de contenidos para educación financiera en población urbana de la ciudad de Quito-Ecuador. Recuperado el 26 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8054/1/T3510-MAE-Enr%C3%ADquez-Propuesta.pdf>

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. (2020). Obtenido de Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: <http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf>

ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA. (2020). Obtenido de ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA: <http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf>

Grupo Banco Mundial. (06 de 2020). Diagnostico de Inclusión Financiera. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/pdf/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera.pdf>

Grupo Banco Mundial. (06 de 2020). Diagnóstico de Inclusion Financiera. Recuperado el 20 de 09 de 2022, de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/pdf/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera.pdf>

- Grupo Banco Mundial. (06 de 2020). Diagnóstico de Inclusión Financiera. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/pdf/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera.pdf>
- Grupo Banco Mundial. (06 de 2020). Diagnóstico de la Inclusion Financiera. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/pdf/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera.pdf>
- Grupo Banco Mundial. (06 de 2020). Diagnóstico de la Inclusion Financiera. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/pdf/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera.pdf>
- Inversiones reales. (10 de 04 de 2020). ¿POR QUÉ HAY DESCONFIANZA EN EL SECTOR FINANCIERO. Obtenido de <https://www.inversionesreales.com/post/por-qu%C3%A9-hay-desconfianza-en-el-sector-financiero>
- Juárez, E. (20 de 01 de 2029). El Economista. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/En-zona-rural-un-99-paga-con-efectivo-y-en-la-zona-urbana-un-93-20190120-0055.html>
- Lider de emprendimiento. (s.f.). Educación financiera. Recuperado el 26 de Mayo de 2022, de <https://www.liderdelemprendimiento.com/conceptos/educacion-financiera/>
- Martínez , B., & Alvarez, A. (22 de 06 de 2021). ACC CIETNA. Recuperado el 28 de 06 de 2022, de Aplicación de la fenomenología de Amedeo Giorgi como sustento metodológico: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/570/1146>
- Martinez, V. (25 de 10 de 2021). La digitalización y el futuro. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_824710.pdf
- Munari, B. (2016). ¿Cómo nacen los objetos ?Apuntes para una metodología proyectual. Roma: Editorial Gustavo Gili, SL, Barcelona, 1983, 2016. Recuperado el 28 de

06 de 2022, de
https://editorialgg.com/media/catalog/product/9/7/9788425228650_inside.pdf

Naciones Unidas. (25 de 09 de 2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Ordoñez, A. (31 de 12 de 2020). PDOT. 171. Obtenido de
<https://espindola.gob.ec/sitioweb/documentos/diagnostico.pdf>

Ordoñez, R. (2020). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Ezpíndola. Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de
<https://espindola.gob.ec/sitioweb/documentos/diagnostico.pdf>

Orozco, M. (27 de 02 de 2022). Primicias. Obtenido de
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/tarjetas-credito-ecuador-endeudamiento/>

Palacio, G. (15 de Octubre de 2017). MEDICIÓN DEL CONOCIMIENTO FINANCIERO... Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de
https://revistas.udc.es/index.php/REDMARKA/article/view/redma.2017.02.019.4853/g4853_pdf

Pazarbasioglu, C., & Garcia , A. (29 de 04 de 2020). Banco Mundial. Recuperado el 9 de 09 de 2022, de <https://blogs.worldbank.org/es/voces/ampliar-los-servicios-financieros-digitaless-puede-ayudar-las-economias-en-desarrollo-hacer-frente-a-la-crisis>

RFD. (09 de 2017). Estudio de Inclusión Financiera en Ecuador. Obtenido de Acceso y uso de servicios financieros: <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-256.pdf>

RFD. (04 de 2022). Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región. Recuperado el 01 de 07 de 2022, de
<https://rfd.org.ec/docs/2022/estudios/2022%20Estudio%20educaci%C3%B3n%20financiera%20final.pdf>

- Rivera, K. (11 de 03 de 2016). PREZI. Obtenido de Técnicas de bibliográficas : <https://prezi.com/sbtbe9m6rv4d/tecnicas-bibliograficas-kimberly-rivera/#:~:text=Las%20T%C3%A9cnicas%20Bibliogr%C3%A1ficas%20y%20documentales,bibliogr%C3%A1fica%20es%20el%20conjunto%20de>
- Ruedas, Martha; , Ríos María; Nieves, Freddy. (09 de 2009). Hermenéutica: La roca que rompe el espejo. SCIELO. Recuperado el 28 de 06 de 2022, de Hermenéutica: La roca que rompe el espejo: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872009000200009
- Sánchez , J. (09 de 02 de 2016). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/presupuesto.htm>
- SEPS. (05 de 2021). Acceso y uso de servicios financieros. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-05-2021.pdf>
- SEPS. (30 de 11 de 2021). Normas de control para la protección de los derechos de los socios. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Norma-de-control-para-la-proteccion-de-los-derechos-de-los-socios-clientes-y-usuarios-financieros-desde-la-inclusion-financiera-con-perspectiva-de-genero.pdf>
- SEPS. (Agosto de 2021). Panorama SEPS. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-ago-2021.pdf>
- SEPS. (06 de 2021). Situación de los servicios financieros digitales y seguridad de la información en el SFPS. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Formato-DNIC-Estudio-de-servicios-financieros-digitales-y-seguridad-informacion.pdf>
- Stander. (30 de 09 de 2021). Educación Financiera. Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/educacion-financiera-motor-de-cambio-de-la-sociedad>
- Superintendencia de Bancos. (06 de 2019). Reporte Comportamiento Crediticio Sectorial. Obtenido de <https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp->

content/uploads/sites/4/downloads/2019/10/comportamiento_credificio_sectorial_jun_19.pdf

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (27 de 08 de 2015). Resolución N° SB-2015-665. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/04/resol_SB-2015-665.pdf

SUPERINTENDENCIA DEL BANCO DEL ECUADOR. (17 de Agosto de 2015). Recuperado el 25 de 05 de 2022, de Resolucion N° SB-2015-665: http://www.conocedefinanzas.ec/wp-content/uploads/2020/03/resol_SB-2015-665.pdf

SUPREINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR. (2015). SUPREINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR. Recuperado el 09 de 09 de 2022, de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/04/resol_SB-2015-665.pdf

Torres, W. (2022). Todos apuntan a la misma dirección: el uso de pagos digitales. Obtenido de asobanca: <https://asobanca.org.ec/innovacion-y-tecnologia/uso-pagos-digitales-transacciones-bancarias-ecuador/>

Universidad de Chile. (s.f.). La importancia de la educación financiera para el desarrollo económico. Obtenido de <https://www.uchile.cl/noticias/119366/la-importancia-de-la-educacion-financiera-para-el-desarrollo-economico>

Villareal, A., & Estrella, N. (2022). Departamento Económico Asobanca. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/analisis-economico/remesas-representan-38-del-pib-y-llegan-principalmente-por-canales-bancarios/>

15. Anexo

15.1. Anexo 1: Certificación de aprobación del proyecto de investigación de carrera



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 9 de Julio del 2022
Of. N° 483 -VDIN-ISTS-2022


Sr.(ita). MACAS JAPON ANA DEL ROCIO
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION FINANCIERA
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, DE LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA AMALUZA CANTÓN ESPÍNDOLA PERIODO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) **MARCIA GENOVEVA LOPEZ SANCHEZ**.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. German Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 9 de Julio del 2022
Of. N° 484 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). VERDUGO TORRES LISSETH ADRIANA
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION
FINANCIERA**

Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **STUDIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, DE LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA AMALUZA CANTÓN ESPÍNDOLA PERIODO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) **MARCIA GENOVEVA LOPEZ SANCHEZ**.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.

VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



15.2. Anexo 2: Certificación entrega de resultados



Ing. Marcia López, Mgs.

DIRECTORA DEL PROCESO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Que la Sra. Ana del Roció Macas Japón con número de cédula 110421212-9 y la Sra. Lisseth Adriana Verdugo Torres con numero de cedula 172151659-7 ha desarrollado al 100% la propuesta de acción y entrego los resultados de su proyecto de titulación denominado: **“ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, DE LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA AMALUZA CANTÓN ESPÍNDOLA PERIODO 2022”**

En todo en cuanto certificar en honor a la verdad

Atentamente;

Ing. Marcia López, Mgs.

C.I. 1103891055

**DIRECTORA- PROCESO DE
INVESTIGACIÓN**

15.3. Anexo 3: Encuesta

La presente investigación tiene como finalidad conocer la educación financiera y determinar el acceso y uso de los servicios financieros de los habitantes de la parroquia Amaluza. La información recopilada se usará con fines académicos para la elaboración del proyecto de grado para optar el título de Tecnóloga en Administración Financiera.

1. Género de los encuestados

Masculino

Femenino

2. Edad de los encuestados:

18 a 24 años

40 a 50 años

25 a 39 años

51 años o más

3. Nivel de educación

Primaria

Cuarto Nivel

Secundaria

Ninguna

Universitario

4. Actividad económica que realiza

Agricultor

Comerciante

Servidor público

Servidor privado

Otros

Especifique.....

5. ¿Qué producto financiero utiliza actualmente?

Cuentas de ahorro

Depósitos a plazos

Cuenta corriente

Créditos

Giros Tarjetas de crédito

6. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para realizar sus transacciones?

Cajeros automáticos Banca móvil

Banca electrónica Ventanilla

Tarjeta de débito

7. ¿De las opciones antes marcadas cual es la razón de utilizar este medio con menor frecuencia?

Falta de información Desconfianza al utilizar estos medios de pago

Falta de acceso a internet

Desconocimiento en el manejo

8. ¿Su cooperativa le ha informado sobre el manejo y beneficios de los productos y servicios?

Si No

9. ¿Sabe usted lo que es educación financiera?

Si No

Si su respuesta fue afirmativa ¿qué entiende usted por educación financiera?

Ahorro Anotaciones de los gastos

Administrar el dinero Abrir una póliza

Llevar un presupuesto Tener un crédito

10. Las Instituciones Financieras de la localidad han dictado talleres de educación financiera

Si No

En que institución.....

Gracias por su colaboración

15.4. Anexo 4: Entrevista a jefes de agencias parroquia Amaluza

La presente entrevista tiene como objetivo conocer cómo se maneja la educación financiera en la entidad.

1. ¿Qué productos y servicios financieros brinda la cooperativa en la parroquia y cuáles son los más demandados?
2. Ustedes como cooperativa indican a sus socios como manejar los diferentes productos y servicios financieros, canales alternativos y banca electrónica.
3. En porcentajes me podría informar la cantidad de clientes que usan la banca electrónica y cajeros automáticos.
4. ¿Desde su punto de vista entre la ventanilla y el cajero automático cuales son los más utilizados por los socios? Por que
5. Para Usted que significa educación financiera
6. La cooperativa ha desarrollado talleres o programas de educación financiera

Si la respuesta es Si

- Hace que tiempo
 - Con que temas
 - A que grupos
 - Donde los imparten (sector rural, urbano)
 - Cada que tiempo capacitan a los socios con estos talleres
 - Que aceptación tienen estos talleres por parte de los socios, (asisten o no)
7. ¿Desde su experiencia, cree que la educación financiera ha contribuido a un mejor manejo de productos y servicios?

Gracias

15.4.1. Anexo: Análisis de la entrevista

15.4.1.1. Entrevista a jefe de agencias de la cooperativa Padre Julián Llorente

Buen día hoy nos encontramos con el Ingeniero. Rommel Andrade jefe de la cooperativa padre Julián Llorente sucursal Amaluza reciba un cordial y afectuoso saludo por parte de las estudiantes del sexto año de la carrera Administración Financiera del Instituto Tecnológico Sudamericano. La presente entrevista tiene como objetivo conocer cómo se maneja la educación financiera en la entidad.

1. ¿Qué productos y servicios financieros brinda la cooperativa en la parroquia y cuáles son los más demandados?

De acuerdo a esta pregunta los productos que más tenemos es: ahorro a la vista, los depósitos a plazo fijo, y aparte los servicios financieros que tenemos son: el cajero automático en la parroquia Amaluza cantón Espíndola y en la parroquia 27 de Abril, y de los servicios más demandados es el ahorro a la vista y los depósitos a plazo fijo, aparte los ahorros programados que la institución ofrece a los asociados.

2. Ustedes como cooperativa indican a sus socios como manejar los diferentes productos y servicios financieros, canales alternativos y banca electrónica.

Claro que sí como institución financiera con 56 años en el servicio como segmento uno, nosotros manejamos de diferentes maneras: a través de Facebook, página web como institución, con los trípticos donde les indicamos a los socios como deben utilizar estos productos que la cooperativa está ofreciendo y de los canales alternativos, banca electrónica tenemos dos, la página virtual, Coop. virtual de cooperativa y una página llamada Juli, donde ellos pueden consultar sus saldos y la Coop. virtual pueden hacer sus pagos electrónicos, transferencias interbancarias, realizar pagos. Además se encargan como institución la área operativa cuando un socio apertura la cuenta se le indica todos los canales y se les ayuda e indica los procedimientos y si ellos tienen algún inconveniente, ellos se acercan a nosotros y se les sigue indicando, por ejemplo a través del bono de desarrollo humano y las personas que tienen el beneficio del estado y que cobran en nuestra institución estamos brindándoles con la tarjeta de débito para facilitar

mejor las cosas y evitar las aglomeraciones en la institución, estamos haciendo partícipes de las tarjetas que tenemos para que ellos puedan retirar y consultar sus saldos.

3. En porcentajes me podría informar la cantidad de clientes que usan la banca electrónica y cajeros automáticos.

Como agencia Amaluza nosotros nos manejamos entre los dos cajeros el que tenemos en la agencia Amaluza y otro que está en la parroquia 27 de Abril, estamos fluctuando más o menos unas 150 transacciones diarias que los socios están utilizando la red.

4. ¿Desde su punto de vista entre la ventanilla y el cajero automático cuales son los más utilizados por los socios? ¿Por qué?

Los que más se utiliza la ventanilla, pero la intención de nosotros como institución tenemos un proyecto a tres años para que las personas ya vayan utilizándolos cajeros automáticos y no estén mucho en la agencia, lo que se quiere es ahorrar tiempo y brindar un buen servicio como institución, que tengan todos los canales digitales, cajeros habilitados para que los socios puedan realizar sus transacciones con tranquilidad y evitar un poco que se agloren en ventanilla, porque en ventanilla se tiene un movimiento de 300 personas diarias.

5. ¿Para Usted que significa educación financiera?

Educación financiera inculcar a las personas, guiar en el ahorro, que no utilicen todo el dinero que llega a la cuenta, que vayan diversificando, porque ese ahorro les puede ayudar para una necesidad urgente que se puede presentar en el camino. Como institución financiera tratamos de ir educando a los socios cuando se acercan a operativo, además irles inculcando a las diferentes ramas, como el ahorro que nosotros tenemos para que puedan canalizar y no se gasten todo el dinero de una sola que vayan poco a poco para utilizan en alguna emergencia.

6. ¿La cooperativa ha desarrollado talleres o programas de educación financiera?

Independientemente como agencia Amaluza en la parroquia hace 5 años no se ha realizado ningún taller de educación financiero, es lo maneja el departamento de desarrollo organizacional.

7. ¿Desde su experiencia, cree que la educación financiera ha contribuido a un mejor manejo de productos y servicios?

Claro que si ha contribuido y mucho, porque nosotros en ese sentido vamos indicando a los socios a los clientes independientemente que tiene que ver una cultura, un gasto como todo el mundo nos indica, porque hay personas que antes llegaba el sueldo y retiraban hasta el último centavo, ahora no, por ejemplo, tenemos un caso del bono de desarrollo humano antes se lo pagaba en ventanilla, ahora poco a poco el MIES esta con una política que todos los bonos de desarrollo humano se canalicen atreves de una institución financiera, esos sueldos, bonos llegan al banco central se acreditan y allí vamos inculcando a las personas que vayan ahorrando, para que tengan un techo, para que no gasten todo, Yo creo que es muy importante la educación financiera.

GRACIAS

15.4.1.2. Entrevista a jefe de agencias de la cooperativa Crediamigo

Buen día hoy nos encontramos con la Ingeniera Cecilia Abad jefe de la cooperativa Crediamigo sucursal Amaluza reciba un cordial y afectuoso saludo por parte de las estudiantes del sexto año de la carrera Administración Financiera del Instituto Tecnológico Sudamericano. La presente entrevista tiene como objetivo conocer cómo se maneja la educación financiera en la entidad.

1. ¿Qué productos y servicios financieros brinda la cooperativa en la parroquia y cuáles son los más demandados?

Dentro de los productos tenemos: ahorro visto, mi primera cuenta, ahorro planificado y tenemos ahorros programados y plazos fijos, ahorro y crédito.

Los más demandados aquí en nuestros productos seria ahorro visto y lo que son los créditos.

Dentro de los servicios que presta la institución todo lo que es el pago de agua, luz, teléfono, tv cable, ventas por catálogo, Sri, pensiones educativas, IVA, tasas, transito, pensiones alimenticias, bono de desarrollo humano, impuestos municipales, para la provincia de Loja impuestos prediales, IESS, tarjetas de crédito, planes y recargas y giros internacionales.

Lo más utilizado aquí en Amaluza nuestras oficinas son lo que es giros, pago de bono y servicios de teléfono.

2. ¿Ustedes como cooperativa indican a sus socios como manejar los diferentes productos y servicios financieros, canales alternativos y banca electrónica?

Al momento que tenemos contacto con nuestros socios o posibles socios ya se empieza a enseñar cómo se maneja los productos, de hecho, nosotros tenemos un programa como institución todos los fines de mes se hace educación financiera donde se enseña cómo manejar los diferentes productos y servicios que presta nuestra institución.

3. ¿En porcentajes me podría informar la cantidad de clientes que usan la banca electrónica y cajeros automáticos?

No cuentan con banca electrónica y cajeros automáticos.

4. ¿Para usted que significa Educación Financiera?

Educación Financiera para mi es el conocimiento que tenemos sobre los productos financieros que cada una de las instituciones presenta y nos permite dominar cómo funciona en sí el dinero, me permite saber cuánto tengo, cuando dispongo quizás por un crédito, cuanto dispongo para un ahorro, cuanto dispongo para mis gastos familiares.

5. ¿Desde su punto de vista entre la ventanilla y el cajero automático cuales son los más utilizados por los socios?

La cooperativa no cuenta con cajero automáticos y banca electrónica, lo que es ventanilla se utiliza más es donde empezamos nuestros clientes con lo que es los productos y servicios.

6. ¿La cooperativa ha desarrollado talleres o programas de educación financiera?

Si como ya le había mencionado todos los meses se hace educación financiera vía online, se lo ha hecho anteriormente presencial y también con folletos.

¿Me puede indicar ah que se tiempo se realizado?

Venimos haciendo hace unos 4 años.

Dentro de los temas que ha dado es cómo manejar el crédito, como manejar un apalancamiento entre crédito y el ahorro y también como manejar un flujo de caja lo que es para todos los casos como separar gastos familiares, gastos financieros y nuestro ahorro.

¿Ah que grupos se lo realiza?

Como ya le había mencionado se lo hace online independientemente embarcaría todos los grupos.

¿Qué aceptación tiene estos talleres por parte de sus socios?

Bueno hemos hecho talleres presenciales y no les interesa mucho los talleres financieros, son pocas personas que asisten se inscriben si después no asisten.

7. ¿Desde su experiencia, cree que la educación financiera ha contribuido a un mejor manejo de productos y servicios?

Por su puesto la educación financiera si contribuye a llevar de mejor manera los productos y servicios en este caso si hablamos de productos lo que es crédito e incluso evita que los socios caigan en mora y lleven un mejor control de sus finanzas dentro de sus familias y dentro de sus negocios.

Gracias

15.5. Anexo 5: Cronograma

Tabla 15: Cronograma

N°	ACTIVIDADES	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Taller de investigación para formulación de proyectos de investigación de fin de carrera.	X																											
2	Exposición ante los alumnados de tentativa de temas en base a las LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.		X																										
3	Identificación del problema			X																									
4	Planteamiento del problema				X																								
5	Elaboración de la justificación					X																							
6	Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos						X																						
7	Elaboración del marco institucional y marco conceptual							X	X																				
8	Elaboración del diseño metodológico: Metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.									X																			
9	Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía										X																		
10	Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado.											X																	
11	Aprobación de temas de proyectos de investigación de Fin de carrera.												X																
12	Desarrollo de investigación y propuesta de acción.																X												
13	Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final de borrador de proyecto de investigación.														X	X	X	X											
14	Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera.																											X	

Nota: Información proceso de titulación.

15.6. Anexo 6: Presupuesto

Un presupuesto, hace referencia a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo. (Sánchez , 2016).

El total del presupuesto para presente trabajo investigativo será financiado en un 100% por las autoras.

Tabla 16: *Presupuesto*

Presupuesto	
Ingresos	
Aporte general	
Ingresos	
Ana Del Rocío Macas Japón	1070,5
Lisbeth Adriana Verdugo Torres	1070,5
Total, de ingresos	2141,00
Egresos	
Internet	25
Transporte	50
Empastados	25
Impresión de encuestas	25
Proyecto de titulación	2016
Total, de egresos	2141,00

Nota: La tabla representa el presupuesto proyectado en la elaboración del presente estudio.

15.7. Anexo 7:Fotografías

15.7.1. Fotografías de encuesta.







15.7.2. Fotografías entrevistas.



15.8.Anexo 8:Certificado Abstract



CERTE. N° 004-KC-ISTS-2022
Loja, 21 de Octubre de 2022

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de las señoritas **MACAS JAPON ANA DEL ROCÍO** y **VERDUGO TORRES LISSETH ADRIANA** estudiantes en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2022 de la carrera de **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake!

Checked by:

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño.
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS