



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica – PUCE TEC

**Elaboración de un manual de educación financiera como herramienta de capacitación
para el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Nacional Llano Grande Ltda.**

**Proyecto de titulación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración
de las Organización de la Economía Popular y Solidaria**

Autor: Barahona Simbaña Emily Dayana

Tutor: Sánchez Mosquera Francisco Javier

Quito, Ecuador

2026

Índice General

Introducción.....	10
Capítulo I	11
1.1 Contextualización del problema	11
1.2 Formulación del problema.....	11
1.3 Fundamentación normativa.....	12
1.4 Justificación del proyecto.....	12
1.5 Objetivos	12
1.5.1 Objetivo general.....	12
1.5.2 Objetivos específicos:	12
Capítulo II	14
Marco Teórico	14
2.1 Educación financiera	14
2.2 Cooperativismo	15
2.3 Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS).....	16
2.4 Motivación y capacitación	17
2.5 Gestión del talento humano	18
2.6 Clima organizacional y desempeño	19
Relación con el desempeño organizacional.....	20
Integración de modelos	20
Capítulo III	21
Metodología.....	21
3.1 Enfoque de la investigación	21
3.2 Tipo de investigación	21
3.3 Diseño metodológico	21
Fase 1: Diagnóstico del nivel de educación financiera	22
Fase 2: Diseño del manual de educación financiera.....	22
3.4. Población y muestra.....	22
3.4.1 Población.....	22
3.4.2 Muestra	23
3.5 Variables del estudio.....	23

3.5.1 Instrumentos de recolección de datos	24
3.5.2 Encuesta cuantitativa.....	24
3.5.3 Guía de entrevista cualitativa	24
3.6 Análisis e interpretación de resultados - Encuesta.....	24
3.7 Análisis e interpretación de resultados – Entrevista Entrevista 1	41
Entrevista 2	43
CAPITULO IV.....	47
4.1 Características esenciales de la propuesta	47
4.2 Objetivo general de la propuesta	47
4.3 Objetivos específicos de la propuesta	47
4.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. Misión, visión y valores corporativos.....	47
4.4.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. Misión y visión.....	48
4.4.2 Misión.....	48
4.4.3 Visión.....	48
4.5 Alcance del programa	48
4.6 Resultados esperados	49
4.7 Indicadores de evaluación	49
4.8 Canales de difusión y comunicación	49
4.9 Estructura modular del manual propuesto.....	49
4.10 Contenidos temáticos por módulo	51
4.11 Metodología didáctica	53
4.12 Estrategias de evaluación del aprendizaje.....	53
4.13 Cronograma de implementación	55
4.14 Recursos necesarios.....	56
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Referencias bibliográficas	60
Anexos.....	62
Anexo 1. Encuesta.....	62
Anexo 2. Entrevista	65
Anexo 3. Syllabus Educación Financiera	67

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Cargo del personal.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Formación del personal.....	26
Tabla 4. Antigüedad del personal	27
Tabla 5 Comprensión	28
Tabla 6. Nivel de aplicación de la planificación financiera mensual	29
Tabla 7. Percepción sobre el principal beneficio del ahorro	30
Tabla 8. Factores de decisión en la adquisición de créditos (Marque hasta 2 opciones).....	31
Tabla 9. Concepto de sobreendeudamiento	32
Tabla 10. Nivel general de educación financiera	33
Tabla 11. Importancia de la educación financiera.....	34
Tabla 12. Influencia de la educación financiera en la toma de decisiones	35
Tabla 13. Bienestar personal y familiar.....	36
Tabla 14. Capacitación recibida en educación financiera.....	37
Tabla 15. Necesidad de contar con un manual de educación financiera	38
Tabla 16. Temas prioritarios identificados por el personal	39
Tabla 17. Relación entre la educación financiera del personal y la calidad del servicio a los socios	40
Tabla 18. ENTREVISTA 1 - Asesora de Crédito (14 años)	42
Tabla 19. ENTREVISTA 2 - Gerente (8 años en gerencia)	44
Tabla 20. contenidos específicos de cada módulo	51
Tabla 21. Instrumentos de evaluación por módulo.....	54
Tabla 22. Cronograma de implementación	55
Tabla 23. Presupuesto estimado:.....	56
Tabla 24. Syllabus Educación Financiera.....	67

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución del personal por cargo en la COAC	25
Gráfico 2. Distribución del nivel educativo del personal	26
Gráfico 3. Años de permanencia del personal en la institución	27
Gráfico 4. Nivel de comprensión del concepto de presupuesto.....	28
Gráfico 5. Frecuencia de aplicación de prácticas de planificación financiera.....	29
Gráfico 6. Percepción sobre las finalidades del ahorro	30
Gráfico 7. Factores de decisión en la adquisición de créditos (Marque hasta 2 opciones).....	31
Gráfico 8. Comprensión del concepto de sobreendeudamiento	32
Gráfico 9. Autoevaluación del conocimiento financiero (Escala 1-5: 1=Muy bajo, 5=Muy alto)	33
Gráfico 10. Valoración de la importancia de la educación financiera (1=Muy importante, 5=Nada importante).....	34
Gráfico 11. Percepción sobre la influencia de la educación financiera	35
Gráfico 12. Percepción sobre relación entre administración financiera y bienestar	36
Gráfico 13. Evaluación de la adecuación de la capacitación previa.....	37
Gráfico 14. Percepción sobre la necesidad del manual propuesto	38
Gráfico 15. Temas prioritarios identificados por el personal	39
Gráfico 16. Percepción sobre impacto en la calidad del servicio	41
Gráfico17. Encuesta parte 1.....	62
Gráfico18. Encuesta parte 2.....	63
Gráfico19. Encuesta parte 3.....	64
Gráfico 20. Entrevista parte 1	65
Gráfico 21. Entrevista parte 2	66

Declaración y autorización

Yo, **Barahona Simbaña Emily Dayana** con C.I. 175003396 autor(a) del trabajo de intitulado: **“Elaboración de un manual de educación financiera como herramienta de capacitación para el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Nacional Llano Grande Ltda.”**, previa a la obtención del título de **Tecnóloga en Administración de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria** en la Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica PUCE TEC:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito,

Barahona Simbaña Emily Dayana

C.I. 175003393

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios, por brindarme fortaleza, sabiduría y perseverancia a lo largo de todo este proceso académico.

Expreso mi profundo agradecimiento a mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y acompañamiento constante, los cuales han sido un pilar fundamental para la culminación de esta etapa de formación profesional.

Asimismo, manifiesto mi sincero reconocimiento a cada uno de los docentes de la carrera, quienes, con profesionalismo, compromiso y vocación, compartieron sus conocimientos y experiencias, contribuyendo de manera significativa a mi desarrollo académico y personal.

Finalmente, pero no por ello menos importante, agradezco a mi lugar de trabajo por la comprensión y flexibilidad brindadas, permitiéndome equilibrar de manera responsable mis obligaciones laborales con mis compromisos académicos, lo cual fue determinante para alcanzar este importante logro.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un manual de educación financiera como herramienta de capacitación institucional para el personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. Se parte del diagnóstico de una necesidad formativa identificada a través de un enfoque metodológico mixto, que integró encuestas cuantitativas y entrevistas cualitativas. Los resultados evidenciaron brechas significativas en el conocimiento financiero del personal, especialmente en temas como planificación financiera, manejo del crédito, prevención del sobreendeudamiento y normativa del Sistema Financiero Popular y Solidario.

El manual propuesto busca fortalecer las competencias financieras del talento humano, estandarizar los procesos de capacitación interna y mejorar la calidad del servicio al socio. Su contenido incluye módulos teóricos y prácticos adaptados al contexto institucional, actividades participativas, recursos didácticos y mecanismos de evaluación. Esta propuesta responde a los lineamientos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y se alinea con los principios cooperativos, fomentando una cultura financiera responsable. La implementación del manual se proyecta como un elemento estratégico para el desarrollo organizacional sostenible, la toma de decisiones informadas y la mejora del clima laboral en la cooperativa.

Palabras claves

Educación financiera, capacitación, cooperativas, talento humano, sobreendeudamiento, cultura financiera.

Abstract

This study aims to design a financial education manual as an institutional training tool for the administrative and operational staff of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. The proposal stems from the diagnosis of a training need, identified through a mixed methodological approach combining quantitative surveys and qualitative interviews. Findings revealed significant gaps in staff financial knowledge, particularly in financial planning, credit management, over-indebtedness prevention, and the regulatory framework of the Popular and Solidarity Financial System.

The proposed manual seeks to strengthen the staff's financial competencies, standardize internal training processes, and improve service quality for cooperative members. Its content includes theoretical and practical modules tailored to the institutional context, participatory activities, educational resources, and assessment mechanisms. This initiative complies with guidelines from the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria and aligns with cooperative principles, promoting a responsible financial culture. The implementation of the manual is envisioned as a strategic element for sustainable organizational development, informed decision-making, and improvement of the workplace environment within the cooperative.

Keywords: financial education, training, cooperatives, human capital, over-indebtedness, financial culture.

Introducción

En los últimos años, los cambios en el entorno económico y financiero han planteado desafíos crecientes para las organizaciones que integran el sistema financiero, en particular para aquellas vinculadas al sector popular y solidario. Las cooperativas de ahorro y crédito son actores clave en la inclusión financiera y el desarrollo de las comunidades donde operan. Mantenerse vigentes en escenarios cada vez más complejos exige que cuenten con personal capacitado que pueda acompañar efectivamente a sus socios y orientarlos hacia un uso responsable de los servicios financieros que les ofrecen.

En ese marco, la educación financiera ha cobrado una importancia estratégica tanto para las personas como para las instituciones. Entender conceptos como el ahorro, el crédito y la planificación financiera no solo mejora las decisiones individuales, sino que también tiene incidencia directa en cómo funcionan los procesos internos de las organizaciones. La Alianza Cooperativa Internacional ha destacado que esta educación debe promoverse tanto entre los usuarios del sistema como dentro de las entidades que forman parte de la economía popular y solidaria (ACI, 2020).

La capacitación permanente del personal tiene efectos concretos: mejora la calidad de la atención a los socios, facilita el cumplimiento normativo, optimiza la gestión diaria y fortalece la confianza dentro de la institución. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda., se ha identificado que no existe una estrategia formal de capacitación en temas financieros, especialmente dirigida al personal operativo y administrativo. Esa carencia limita tanto el desarrollo profesional del equipo como la eficacia con la que se maneja la institución.

Ante esa situación, se propone el desarrollo de un manual de educación financiera diseñado específicamente según las características y necesidades de la cooperativa. Lo que se busca con este manual es que la capacitación deje de ser algo disperso y sin rumbo, y se convierta en un proceso ordenado que impulse el aprendizaje continuo y una cultura financiera que esté alineada con los principios cooperativos y con lo que pide la SEPS (2022).

Este manual va a estar pensado para el personal de la cooperativa, con la idea de que sus capacidades financieras mejoren de manera notable. Si eso se logra, los socios van a recibir mejor atención y la cooperativa va a cumplir mejor con los requisitos que le exige el ente regulador. Para que el contenido tenga sentido, primero se va a hacer un diagnóstico que permita entender en qué nivel están los conocimientos actuales del personal, qué vacíos hay en la formación y qué temas deben priorizarse. Con esa información en la mano se va a desarrollar una propuesta pedagógica que sea clara, que esté adaptada a la realidad de la institución y que se pueda integrar sin problemas en los canales de formación que ya existen.

Este proyecto tiene sentido porque es práctico y porque contribuye directamente al fortalecimiento institucional, además de que está alineado con las políticas públicas que promueven la educación financiera como algo fundamental dentro del sistema cooperativo ecuatoriano.

Capítulo I

1.1 Contextualización del problema

La educación financiera ha llegado a ser un elemento fundamental para el bienestar económico, tanto a nivel individual como colectivo. Varios estudios han mostrado que cuando las personas no tienen suficientes conocimientos financieros, las dificultades económicas se vuelven más difíciles de superar, lo cual genera consecuencias que van más allá de lo económico: deterioro en la salud mental, conflictos familiares y una sensación constante de inseguridad o frustración (Consumer and Family Economics Research, 2004a, 2004b; Lyons, 2004). Frente a esa realidad, desarrollar capacidades para manejar los recursos financieros de manera adecuada se convierte en una necesidad que no puede postergarse.

En el contexto de las organizaciones, los cambios que ha experimentado el sistema económico y la evolución del sistema financiero popular y solidario exigen que el personal que conforma las cooperativas de ahorro y crédito desarrolle nuevas capacidades. Estas instituciones, por su naturaleza social y comunitaria, tienen la responsabilidad de brindar servicios de calidad a sus socios y, al mismo tiempo, promover entre ellos prácticas financieras más responsables. Sin embargo, para cumplir con ese rol de manera eficaz, deben contar con equipos humanos técnica y financieramente formados, capaces de afrontar los retos operativos, normativos y estratégicos del sector.

1.2 Formulación del problema

La educación financiera constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de las capacidades del talento humano en las entidades que integran el Sistema Financiero Popular y Solidario. Sin embargo, en muchas cooperativas de ahorro y crédito aún se identifican brechas significativas en cuanto al dominio de conocimientos relacionados con la planificación económica, el uso responsable del crédito, la comprensión de productos financieros y la normativa vigente. Estas limitaciones pueden repercutir en la eficiencia de los procesos internos y en la calidad del servicio ofrecido a los socios. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda., el análisis institucional ha permitido evidenciar dichas brechas, particularmente reflejadas en situaciones de endeudamiento y en una formación financiera desigual entre los colaboradores (Cooperativa de ahorro y crédito Nacional Llano Grande Ltda., 2026).

1.3 Fundamentación normativa

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172, establece que todas las entidades del sector financiero popular y solidario deben implementar programas de educación financiera dirigidos tanto al público externo como al equipo humano que labora en las organizaciones. Esta disposición reconoce la educación financiera como un eje estratégico institucional que incide directamente en la toma de decisiones responsables, la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión administrativa y financiera (SEPS, 2024).

1.4 Justificación del proyecto

Este proyecto no salió de la nada, sino que surge porque dentro de la cooperativa se identificó una necesidad concreta: el personal necesita tener mejores capacidades financieras. El manual de educación financiera que se va a desarrollar responde a eso de manera directa, porque va a permitir que todos manejen los mismos criterios, que los contenidos de formación estén organizados y que la capacitación interna sea algo sistemático y no esporádico. Si se pone en práctica como debe ser, eso va a ayudar a que la cultura organizacional se fortalezca, a que los recursos se manejen de manera más responsable y a que el personal entienda mejor cómo funciona el sistema financiero.

Desde el punto de vista social e institucional, cuando el personal mejora sus competencias financieras, eso se nota en la calidad del servicio que reciben los socios, en cómo funcionan los procesos internos y en que la cooperativa cumpla con las normas que le corresponden. Además, consolidar una cultura financiera al interior de la cooperativa refuerza su papel como institución relevante dentro del sistema financiero popular y solidario, una institución comprometida con la inclusión financiera y con el desarrollo económico de la comunidad donde actúa.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Diseñar un manual de educación financiera estructurado y contextualizado, que fortalezca las competencias del personal administrativo y operativo de la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda., con base en un diagnóstico de necesidades y que pueda ser aplicado en sus procesos de formación continua.

1.5.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar el nivel actual de conocimiento financiero del personal de la cooperativa mediante la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos.

- Analizar las principales brechas formativas identificadas en los resultados del diagnóstico.
- Diseñar los contenidos temáticos del manual con base en las necesidades detectadas y en las normativas de la SEPS.
- Proponer un manual didáctico y normativamente alineado con el sistema financiero popular y solidario.
- Evaluar la pertinencia y aplicabilidad del manual mediante validación con expertos o pilotos internos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Educación financiera

Gary Becker (2024) propuso que las inversiones en conocimiento generan retornos económicos individuales y sociales. Aplicado a la educación financiera, esto sugiere que los conocimientos sobre gestión del dinero pueden incrementar la productividad de las decisiones económicas. No obstante, como demuestran Lusardi y Mitchell (2014), estos beneficios dependen significativamente del contexto institucional y cultural.

Aprender a conocer, es decir, adquirir los conocimientos y la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge los elementos de los tres anteriores. Por supuesto, estas cuatro vías del saber convergen en una sola, ya que hay entre ellas puntos de contacto, coincidencias e intercambio” (Delors, 1994, p. 91).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, la educación financiera es uno de los factores más importantes para mejorar el bienestar económico de las personas, tanto a nivel individual como colectivo. Su importancia ha crecido en los últimos años, sobre todo por la creciente complejidad de los mercados financieros, la digitalización de los servicios bancarios y la aparición de productos financieros vinculados a la sostenibilidad (OCDE, 2023).

En ese sentido, la misma organización señala que dotar a las personas de competencias financieras no solo les permite tomar mejores decisiones, sino que también las invita a participar de manera más activa y responsable en la economía. Por eso, se vuelve importante mejorar la alfabetización financiera, es decir, la capacidad de entender conceptos financieros básicos y poder aplicarlos en la vida diaria.

Desde ese ángulo, la educación financiera se convierte en un elemento esencial para el desarrollo económico y social, porque facilita que las personas administren sus recursos de manera consciente y que estén más preparadas frente a situaciones de riesgo financiero. Como plantea Becker (2024), el conocimiento es una forma de capital que genera beneficios que se mantienen en el tiempo, tanto para quien lo adquiere como para la sociedad en general, y eso se nota claramente en la calidad de las decisiones económicas que toman las personas. Desde esa perspectiva, la educación financiera va más allá de simplemente transmitir información; al conectarse con los pilares del aprendizaje que propuso Delors (1994), promueve que el conocimiento se aplique en la práctica, que se desarrolle la convivencia responsable y que cada persona construya su propia autonomía.

Por su parte, la OCDE (2023) también destaca que fortalecer las competencias financieras contribuye a que las personas participen de manera más informada en los sistemas económicos,

reduce la vulnerabilidad frente al endeudamiento excesivo y favorece comportamientos financieros más responsables, especialmente en contextos donde la inclusión financiera y la sostenibilidad son temas prioritarios.

2.2 Cooperativismo

Según la Alianza Cooperativa Internacional, el cooperativismo es un modelo socioeconómico que se basa en la asociación voluntaria de personas que deciden organizarse de manera democrática con un objetivo común: satisfacer sus necesidades y aspiraciones a través de empresas que son propiedad de todas ellas y que las gestionan entre todas (ACI).

En ese mismo marco, la ACI indica que los principios cooperativos son las líneas que guían a las cooperativas para que puedan plasmar en la práctica los valores que las definen, garantizando así que su funcionamiento sea democrático, solidario y equitativo.

- El primer principio que define a las cooperativas es la adhesión voluntaria y abierta, que en palabras simples significa que cualquier persona que quiera puede entrar a formar parte de ellas y hacer uso de sus servicios, sin que nadie le pregunte por su género, su raza, su ideología política, su religión o su clase social. Esa apertura es parte de lo que hace que las cooperativas sean distintas de otro tipo de organizaciones.
- El segundo principio es el control democrático de los miembros, algo que suena bastante sencillo pero que tiene mucho peso: cada socio tiene derecho a un solo voto, sin que importe si aportó mucho o poco capital. Esa forma de funcionar hace que todos tengan voz y puedan participar activamente tanto en las decisiones que se toman como en la elección de quienes van a representar a la cooperativa.
- Cuando se habla de participación económica, lo que significa es que los socios aportan al capital de la cooperativa de manera equitativa y deciden en conjunto cómo se va a usar ese dinero. Los excedentes que se generan no se reparten automáticamente ni se los queda alguien en particular, sino que pueden ir al desarrollo de la institución, repartirse entre los miembros o destinarse a otras actividades sociales, pero eso lo deciden los propios socios.
- La autonomía e independencia es otro principio fundamental. Aunque las cooperativas pueden establecer acuerdos con organizaciones externas, mantienen su control democrático y su capacidad de autogestionarse, lo cual preserva su esencia participativa.
- El principio de educación, capacitación e información apunta a que los miembros, líderes y trabajadores de la cooperativa se capaciten de manera continua, porque eso es lo que garantiza que la gestión sea eficiente y responsable. Pero no se queda solo ahí, sino que también busca que el conocimiento sobre los beneficios del modelo

cooperativo se extienda a la sociedad en general, para que más gente entienda de qué se trata.

- La cooperación entre cooperativas es otro elemento que no se puede dejar de lado. Cuando las cooperativas se unen, ya sea a nivel local, regional o internacional, el movimiento cooperativo se fortalece en su conjunto y los servicios que se ofrecen a los socios mejoran notablemente.
- Finalmente, el interés por la comunidad tiene que ver con el compromiso que las cooperativas tienen con el desarrollo sostenible de los territorios donde operan. No se trata solo de generar beneficios para los socios, sino de promover políticas sociales, económicas y ambientales que beneficien a toda la comunidad.

Si se quiere ver un ejemplo real de cómo todos estos principios pueden funcionar en la práctica, Mondragón es el caso perfecto. Esta cooperativa ha logrado implementar los principios de educación, democracia, desarrollo económico y compromiso comunitario de una manera que muchos consideran ejemplar, y eso ha sido fundamental para que se convierta en un modelo que otras organizaciones quieran replicar. La formación continua, que está incluida en el quinto principio cooperativo, no ha sido un tema secundario sino un pilar estratégico que no solo fortalece la democracia interna, sino que también genera una cultura donde los miembros participan de verdad y toman decisiones sabiendo de qué están hablando.

Ese enfoque en la educación financiera con mirada cooperativa ha permitido que los integrantes de Mondragón desarrollen capacidades que les sirven para manejar los recursos de manera responsable, mantener los proyectos productivos a flote y generar valor colectivo. Por otro lado, la estructura democrática garantiza que los beneficios y las responsabilidades se distribuyan de manera equitativa entre todos, mientras que la cohesión territorial refuerza la identidad cooperativa y hace que el aporte al desarrollo de la región sea más visible.

Lo interesante del caso Mondragón es que aporta evidencia concreta de algo importante: cuando estos principios se aplican de manera coherente, no solo la organización funciona mejor, sino que también se generan cambios sociales y económicos sostenibles en los territorios donde las cooperativas están presentes. Demuestra que la educación, en ese contexto, es una herramienta con capacidad real de transformar desde lo local hacia lo global.

2.3 Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS)

El Sistema Financiero Popular y Solidario representa en Ecuador una alternativa real frente al sistema financiero tradicional. Su propósito es promover la inclusión económica y social de poblaciones que históricamente han tenido poco acceso a servicios financieros, especialmente en zonas rurales, comunidades indígenas y otros sectores excluidos. Para funcionar, se apoya en principios como la cooperación, la solidaridad, la equidad y la participación, los cuales están ligados a

la visión de la Economía Popular y Solidaria, una visión que coloca al ser humano por encima del capital y que busca relaciones económicas basadas en la reciprocidad y el bien común.

Dentro de este sistema operan distintos tipos de entidades: cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, bancos comunales, mutualistas y asociaciones solidarias, todas con un enfoque territorial y comunitario. El marco legal que regula su funcionamiento es la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial Suplemento N.º 444 del 10 de mayo de 2011. Esta ley establece las condiciones para que estas entidades se desarrollen, se organicen y sean supervisadas, reconociéndolas como parte fundamental del sistema económico del país (Asamblea Nacional, 2011).

El organismo encargado de regular y supervisar el SFPS es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Su papel es asegurar que las entidades funcionen con transparencia, estabilidad y orientación social, a través de supervisiones integrales y normativas prudenciales (SEPS, 2024). Además, impulsa políticas que garanticen que estas organizaciones sean viables operativamente y que cumplan con los principios de la economía solidaria, contribuyendo así al desarrollo inclusivo y sustentable de los territorios.

Uno de los objetivos principales del sistema es que el acceso a productos y servicios financieros sea más democrático, lo cual contribuye al desarrollo económico local y al bienestar colectivo. Para que eso sea posible, es necesario que las organizaciones que lo componen fortalezcan sus capacidades internas, especialmente en lo que tiene que ver con la formación y profesionalización del personal. La normativa actual exige que los trabajadores operativos y administrativos se capaciten continuamente en temas como ahorro, crédito responsable, planificación financiera, elaboración de reportes regulatorios y atención al socio, con un enfoque que considere el género, la inclusión y la sostenibilidad (SEPS, 2020).

La educación financiera con enfoque cooperativo permite que el personal desarrolle habilidades técnicas, éticas y sociales que estén alineadas con la misión del sistema. Como señala Villavicencio (2021), la capacitación en este sector no solo mejora cómo funcionan los procesos y el cumplimiento de la normativa, sino que también fortalece la confianza que los socios tienen en la institución y consolida el impacto que estas organizaciones tienen en los territorios donde actúan. Por eso, la formación continua se convierte en un elemento estratégico para que el sistema financiero popular y solidario se mantenga sostenible, contribuya al desarrollo comunitario y avance hacia modelos más justos y participativos.

2.4 Motivación y capacitación

Abraham Maslow propuso en 1943 una teoría sobre la jerarquía de necesidades en la que la autorrealización ocupa el nivel más alto del desarrollo humano. Según esa visión, la autorrealización tiene que ver con la posibilidad de que las personas desarrollen todo su potencial, encuentren sentido

en lo que hacen y mantengan un crecimiento personal constante. Desde ese punto de vista, la capacitación puede ser un medio para llegar a esa autorrealización, siempre y cuando esté orientada a desarrollar capacidades, a fortalecer el propósito personal y laboral, y a que los aprendizajes se apliquen en situaciones reales.

Esa idea ha sido retomada por estudios más recientes, como el de Mendoza-González y González-Hernández (2023), quienes indican que el desarrollo de competencias profesionales responde a necesidades superiores relacionadas con la motivación interna y el crecimiento personal, especialmente cuando la formación permite que las personas mejoren su desempeño y tomen mejores decisiones en el trabajo. Si hablamos específicamente de la educación financiera, estos procesos hacen mucho más que solo fortalecer habilidades técnicas; también ayudan a que el personal desarrolle mayor autonomía y seguridad económica, algo que al final impacta en su vida fuera del trabajo.

Idalberto Chiavenato (2009) ha planteado algo que tiene mucho sentido: la capacitación no puede diseñarse al azar, sino que debe partir de un diagnóstico previo que identifique qué necesidades hay realmente. El enfoque tiene que estar puesto en mejorar el desempeño y la productividad, pero sin olvidarse del desarrollo integral de las personas. En ese marco, un manual de educación financiera como herramienta de capacitación permite que los objetivos de la organización y las aspiraciones de crecimiento personal de los colaboradores se encuentren, generando aprendizajes que sean significativos y que se mantengan en el tiempo.

2.5 Gestión del talento humano

La gestión del talento humano ya dejó de ser solo un concepto bonito que se menciona en reuniones, sino que se ha convertido en algo central dentro de la estrategia empresarial. Básicamente, se trata de todo un conjunto de procesos que están orientados a atraer, contratar, desarrollar, motivar y retener al personal más competente, porque al final del día es ese personal el que genera valor dentro de las organizaciones (Abril, 2018).

Si lo miramos desde un ángulo más conceptual, Chiavenato (2020) define la gestión del talento humano como una disciplina que aplica modelos estratégicos para que las competencias de cada persona estén alineadas con los objetivos de la organización. Para que eso funcione, se integran áreas como el reclutamiento, la evaluación del desempeño, el diseño de planes de carrera y la cultura organizacional. No se trata simplemente de administrar recursos humanos como si fueran cosas, sino de liderar talentos, desarrollarlos y hacer que se conviertan en activos estratégicos capaces de adaptarse a contextos que cambian todo el tiempo.

Eso marca una diferencia importante con los enfoques de antes, que se limitaban a administrar al personal sin mucha más ciencia. Hoy en día se reconoce que las personas no son solo "recursos", sino socios de la organización, con inteligencia, creatividad e iniciativa propia, y que lo que aportan va mucho más allá de cumplir con tareas operativas (Chiavenato, 2020).

Este cambio de visión implica que la gestión del talento humano no puede funcionar de manera aislada o limitándose solo a su área. Debe integrarse con los procesos de planificación estratégica, innovación y responsabilidad social de la organización. Cuando se hace de manera efectiva, permite mejorar la competitividad, promover el aprendizaje dentro de la institución y consolidar una cultura laboral basada en la confianza, la participación y la mejora continua.

En consecuencia, la gestión del talento humano en el sector cooperativo adquiere de manera estratégica, al incidir directamente en la calidad del servicio, la sostenibilidad institucional y la confianza del socio. En contextos donde el capital humano es el motor del desarrollo social y económico, su adecuada gestión fortalece los principios cooperativistas y garantiza una ventaja competitiva basada en el compromiso, la ética y el desarrollo integral de las personas.

2.6 Clima organizacional y desempeño

El clima organizacional constituye un factor determinante para el logro del desempeño individual y colectivo dentro de cualquier institución. En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda., la elaboración de un manual de educación financiera se inserta como una herramienta estratégica no solo para fortalecer competencias, sino también para mejorar el clima laboral y, con ello, la productividad.

García Navarro (2017) indica que la cultura organizacional, que está estrechamente vinculada con el clima, puede evaluarse a través de un modelo diagnóstico que se estructura en cuatro dimensiones: Misión, Participación, Consistencia y Adaptabilidad. Estas dimensiones son los ejes principales que determinan cómo se comporta la organización y cómo ese comportamiento influye en los resultados que se obtienen. Cuando la cultura que existe en la institución coincide con la que se pretende alcanzar, el entorno de trabajo se vuelve más estable, más orientado hacia objetivos comunes y con mayor cohesión entre los equipos.

En una línea parecida, Tamayo et al. (2014) plantean un modelo de gestión organizacional enfocado en el logro de objetivos, que se sustenta en tres dimensiones fundamentales: el desarrollo humano, las condiciones laborales y la productividad. Según estos autores, cuando estas dimensiones funcionan de manera articulada, se genera un ambiente organizacional favorable que impulsa el rendimiento de los colaboradores. Por ejemplo, mejorar las condiciones en las que trabajan las personas y promover el desarrollo de competencias, como las financieras, contribuye directamente a la motivación, la satisfacción y al cumplimiento de las metas organizacionales.

Relación con el desempeño organizacional

El clima organizacional tiene un impacto directo sobre la eficiencia, la calidad del trabajo y el nivel de compromiso que tiene el personal con la institución. Cuando el ambiente es positivo, las personas tienden a enfrentar los retos de manera más proactiva, la rotación de personal disminuye y la colaboración entre las diferentes áreas se fortalece. El manual de educación financiera propuesto puede incidir en la dimensión de Participación (García Navarro), al fomentar el empoderamiento del personal y su involucramiento en decisiones que afectan su desempeño financiero y laboral.

Asimismo, este instrumento se alinea con la dimensión de Desarrollo Humano planteada por Tamayo et al. (2014), al impulsar el crecimiento cognitivo e intelectual de los empleados, mejorando sus capacidades para interpretar información económica, planificar gastos, ahorrar e invertir. Este tipo de desarrollo no solo beneficia al trabajador en su vida personal, sino que también incrementa su eficacia en tareas relacionadas con la atención al cliente, la toma de decisiones y el cumplimiento de metas institucionales.

Integración de modelos

Ambos modelos proponen una visión sistémica del desempeño organizacional, en la cual el clima se configura como resultado de la interacción entre elementos culturales, estructurales y humanos. La implementación de un programa de formación como el manual de educación financiera puede contribuir a:

- Reducir brechas culturales internas (García Navarro, 2017).
- Mejorar las condiciones laborales y motivacionales (Tamayo et al., 2014).
- Aumentar los indicadores de productividad a través de entregables más eficientes, considerando ambos modelos.

Capítulo III

Metodología

3.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque mixto, es decir, combina elementos tanto del paradigma cuantitativo como del cualitativo. Esa combinación permite entender de manera más completa cuáles son las necesidades formativas del personal de la cooperativa, porque no solo se trabaja con datos estadísticos, sino que también se consideran las percepciones, actitudes y expectativas del equipo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La parte cuantitativa se centra en recopilar datos mediante una encuesta estructurada que mide el nivel de conocimientos financieros del personal. Por su lado, el enfoque cualitativo le da profundidad al estudio, porque a través de entrevistas semiestructuradas se pueden explorar aspectos más subjetivos, esas cosas que los números no logran captar por más que se intente (Flick, 2015). Cuando se juntan ambos enfoques, la metodología mixta se convierte en la más adecuada para diseñar una herramienta pedagógica que realmente responda a las necesidades del personal operativo y administrativo de la cooperativa, sin quedarse en la superficie.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se eligió es mixto, porque combina estrategias cuantitativas y cualitativas para tener una visión más completa del problema (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Desde la parte cuantitativa, se aplicaron encuestas estructuradas que permitieron recopilar datos medibles sobre cuánto saben de finanzas el personal. En la parte cualitativa, se hicieron entrevistas semiestructuradas con la idea de conocer las percepciones, experiencias y expectativas que tiene el equipo sobre los procesos de capacitación.

Esa combinación no es al azar, sino que permite triangular los datos que se obtienen, lo cual enriquece bastante el análisis y hace que el estudio tenga más validez (Flick, 2015). El enfoque mixto resulta especialmente adecuado cuando el objetivo es diagnosticar necesidades formativas y diseñar una herramienta pedagógica que esté adaptada a la realidad de la institución.

3.3 Diseño metodológico

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque metodológico mixto, dentro de un proyecto de desarrollo tecnológico-pedagógico, cuyo objetivo es crear un manual de educación financiera como herramienta de capacitación para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. Este tipo de diseño permite combinar el análisis cuantitativo del nivel de educación

financiera con la interpretación cualitativa de las percepciones que existe al interior de la institución, lo cual facilita que la propuesta sea aplicada y esté adaptada al contexto real.

El diseño metodológico se organiza en dos fases que van de una a la otra de manera secuencial y complementaria, estrechamente relacionadas con las variables del estudio y con la forma en la que se recopilan los datos.

Fase 1: Diagnóstico del nivel de educación financiera

En esta fase se identificó el nivel de conocimientos, prácticas y percepciones financieras del personal operativo, administrativo y directivo de la cooperativa. Para ello se aplicó una encuesta estructurada que permitió analizar aspectos como los conocimientos financieros básicos, las prácticas de planificación y ahorro, la gestión del crédito y la valoración que tiene el personal respecto a la educación financiera. Los resultados que se obtuvieron permitieron identificar las brechas formativas y las necesidades específicas de capacitación, convirtiendo esta fase en la base empírica del estudio.

Fase 2: Diseño del manual de educación financiera

Con base en los resultados del diagnóstico y en el análisis de las entrevistas que se realizaron con la gerencia y las jefaturas de área, se procedió a diseñar el manual de educación financiera. Esta herramienta se elaboró considerando el contexto propio de la cooperativa, las funciones del talento humano y las disposiciones normativas que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El manual se concibe como un instrumento que apoya la capacitación continua, orientado a fortalecer las competencias financieras del personal y a mejorar la calidad de la atención que reciben los socios.

El diseño metodológico que se adoptó se justifica a partir del objetivo central del estudio, que busca proponer una solución práctica, pertinente y sostenible, alineada con los principios del sistema financiero popular y solidario. Asimismo, responde a las directrices de la SEPS, que reconocen la educación financiera como un eje estratégico para el fortalecimiento institucional, la toma de decisiones responsables y la mejora de la gestión interna en las cooperativas de ahorro y crédito (SEPS, 2024).

3.4. Población y muestra

3.4.1 Población

La población objetivo está compuesta por el personal directivo, administrativo y operativo de la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda., quienes desempeñan funciones estratégicas vinculadas a la atención al socio, gestión de productos financieros, cumplimiento normativo y administración institucional.

3.4.2 Muestra

Dado el tamaño reducido del personal (15 colaboradores), se trabajó con una muestra censal, es decir, se incluyó a la totalidad de los miembros de la población. Esta decisión garantiza una cobertura completa del universo institucional y evita sesgos por exclusión.

3.5 Variables del estudio

El presente proyecto de titulación considera un enfoque metodológico mixto, por lo que se identifican variables de naturaleza cuantitativa y cualitativa, orientadas a analizar el nivel de educación financiera del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems del cuestionario	Escala
Nivel de educación financiera	Conocimientos financieros	Comprensión del presupuesto, ahorro y sobreendeudamiento	Preg. 4, 6, 8	Nominal
	Prácticas financieras	Planificación mensual, hábitos de ahorro	Preg. 5	Nominal
	Gestión del crédito	Importancia de tasa, plazo, cuota y requisitos	Preg. 7	Nominal
	Autoevaluación financiera	Percepción del nivel de conocimiento financiero	Preg. 9	Likert (1–5)
	Importancia de la educación financiera	Valoración personal y laboral	Preg. 10	Likert (1–5)
	Necesidad de capacitación	Requerimiento de manual y temas prioritarios	Preg. 14, 15	Ordinal

Elaboración Propia Emily Barahona

3.5.1 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se emplearon dos instrumentos principales, los cuales permitieron abordar el problema de investigación desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa.

3.5.2 Encuesta cuantitativa

Se utilizó una encuesta estructurada dirigida al personal administrativo, operativo y directivo de la cooperativa. Este instrumento permitió obtener información objetiva sobre el nivel de conocimientos financieros del personal, las prácticas habituales que tienen en relación con el ahorro y el crédito, así como la opinión que tienen sobre la importancia de la educación financiera y la necesidad de capacitarse institucionalmente.

El cuestionario estaba conformado por preguntas cerradas y de opción múltiple, organizadas en bloques temáticos, lo cual facilitó tanto la tabulación como el análisis estadístico de los resultados.

3.5.3 Guía de entrevista cualitativa

De manera complementaria, se aplicó una guía de entrevista semiestructurada que estuvo dirigida a la gerencia y a las jefaturas de área. Este instrumento permitió profundizar en las percepciones que tienen a nivel institucional sobre las competencias financieras del personal, las limitaciones que existen actualmente en los procesos de formación y la pertinencia de contar con un manual de educación financiera como herramienta para la capacitación continua.

3.6 Análisis e interpretación de resultados - Encuesta

Una vez que se aplicaron los instrumentos que se describieron antes, el siguiente paso fue procesar, tabular y analizar toda la información que se recopiló. Los resultados que se presentan a continuación corresponden a lo que respondieron los 15 colaboradores de la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda., quienes participaron de manera voluntaria en todo el proceso de levantamiento de información.

Los datos que se obtuvieron se organizaron en tablas de frecuencia y porcentajes, y se acompañaron de gráficos que hacen más fácil visualizar e interpretar lo que se encontró. El análisis se estructuró en función de las dimensiones de la variable que se está estudiando: las características demográficas del personal, los conocimientos financieros básicos que tienen, sus prácticas financieras, la percepción que tienen sobre la importancia de la educación financiera y las necesidades de capacitación que hay en la institución.

Con estos resultados se puede identificar en qué nivel está actualmente la educación financiera del personal, y también se pueden ver las principales brechas formativas que justifican el diseño del

manual que se propone. A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos para cada una de las preguntas del cuestionario que se aplicó.

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la cooperativa?

Tabla 2.

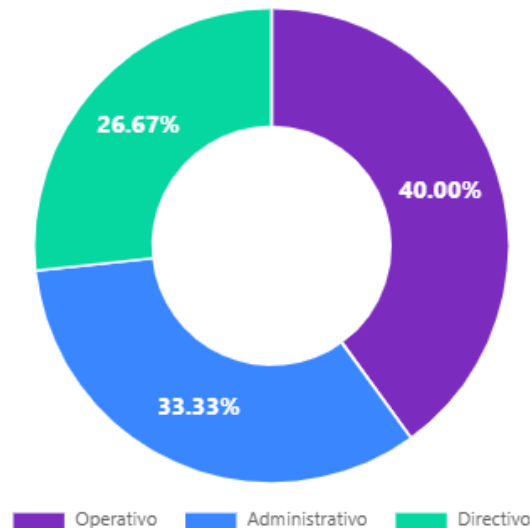
Cargo del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativo	5	33.33%
Directivo	4	26.67%
Operativo	6	40.00%
Total, general	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 1.

Distribución del personal por cargo en la COAC



Nota. La forma en que se distribuyen los cargos del personal encuestado refleja cómo está organizada la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda. La mayor participación vino del personal operativo, seguido del administrativo y el directivo, lo cual garantiza que los distintos niveles jerárquicos estén representados en el estudio. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados de la encuesta muestran que el 63,6% de los participantes considera la ciberseguridad como una máxima prioridad, mientras que otro 36,4% la califica como prioritaria. Esa distribución deja ver que las cooperativas de ahorro y crédito le otorgan mucha importancia a la

ciberseguridad, y la reconocen como un elemento clave para garantizar que la información esté segura, que las operaciones sigan funcionando sin problemas y que los procesos institucionales sean sostenibles en el tiempo.

2. Nivel de formación académica alcanzado

Tabla 3.

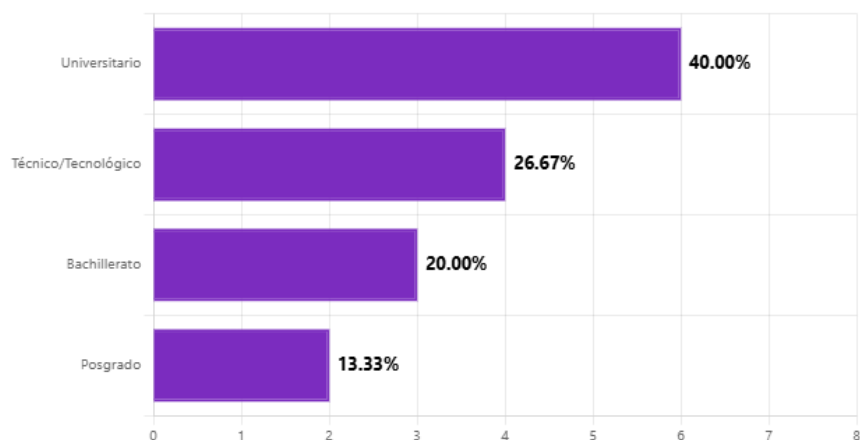
Formación del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bachillerato	3	20.00%
Posgrado	2	13.33%
Técnico/Tecnológico	4	26.67%
Universitario	6	40.00%
Total, general	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 2.

Distribución del nivel educativo del personal



Nota. La distribución del nivel de formación académica del personal encuestado evidencia la coexistencia de distintos perfiles formativos dentro de la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda., lo que refleja una estructura institucional heterogénea en términos de preparación académica. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 40% del personal cuenta con formación universitaria, seguido de un 26,67% con estudios técnicos o tecnológicos, lo que indica que más de la mitad de los colaboradores posee formación de nivel superior. No obstante, un 20% presenta como nivel máximo el bachillerato y un 13,33% ha alcanzado estudios de posgrado. Esta distribución refleja la diversidad de perfiles académicos existentes dentro de la cooperativa, lo cual resulta relevante para el diseño del manual de educación financiera, ya que este deberá contemplar contenidos y estrategias pedagógicas

diferenciadas, utilizando un lenguaje accesible y metodologías inclusivas que permitan responder a las distintas necesidades formativas del personal.

3. Antigüedad laboral en la cooperativa

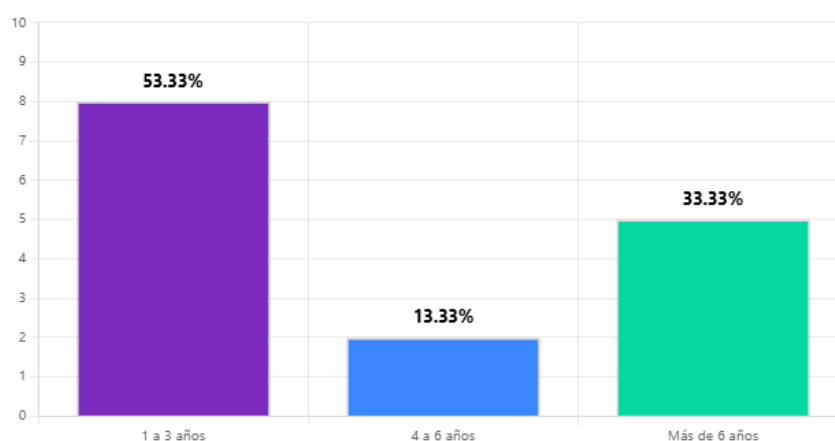
Tabla 4.

Antigüedad del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 3 años	8	53.33%
4 a 6 años	2	13.33%
Más de 6 años	5	33.33%
Total general	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 3. Años de permanencia del personal en la institución



Nota. La distribución de la antigüedad laboral del personal encuestado muestra la coexistencia de colaboradores con distintos niveles de permanencia en la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda., lo que permite identificar tanto personal recientemente incorporado como trabajadores con mayor experiencia institucional. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 53,33% del personal tiene una antigüedad laboral de 1 a 3 años, lo que indica que más de la mitad de los colaboradores se encuentra en una etapa relativamente reciente de vinculación con la cooperativa. Por otro lado, el 33,33% cuenta con más de 6 años de permanencia, reflejando la existencia de un grupo con experiencia y conocimiento institucional consolidado, mientras que el 13,33% registra una antigüedad de 4 a 6 años.

4. ¿Qué entiende por presupuesto personal o familiar?

Tabla 5

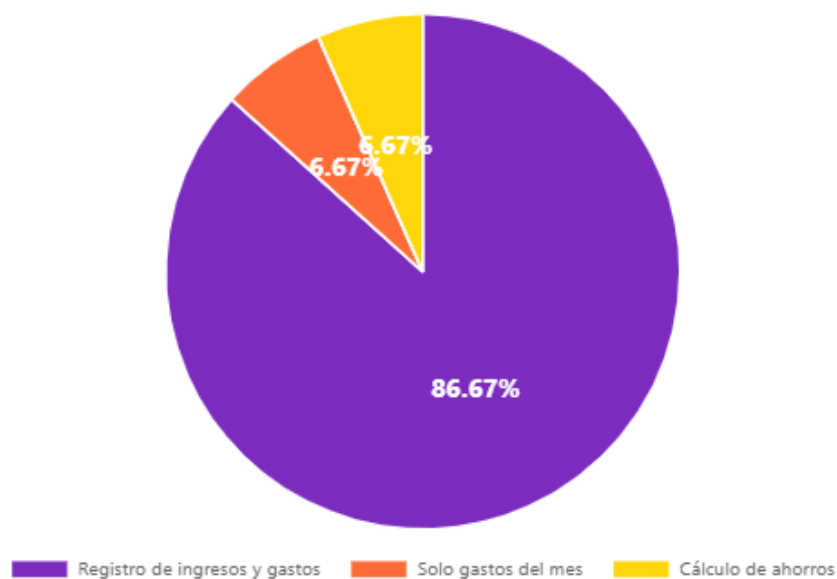
Comprensión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Un registro de ingresos y gastos	13	86.67%
Un listado de deudas	0	0%
Un tipo de ahorro	2	13.33%
No lo tengo claro	0	0%
TOTAL	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 4.

Nivel de comprensión del concepto de presupuesto



Nota. La distribución de las respuestas evidencia el nivel de comprensión que posee el personal sobre el concepto de presupuesto personal o familiar, uno de los elementos básicos de la educación financiera. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados muestran que el 86,67% del personal identifica correctamente el presupuesto personal o familiar como un registro de ingresos y gastos, lo que refleja un adecuado nivel de comprensión conceptual sobre esta herramienta financiera. No obstante, un 13,33% asocia el presupuesto únicamente con un tipo de ahorro, lo que evidencia una visión parcial del concepto. No se

registraron respuestas que lo relacionen con un listado de deudas ni que indiquen desconocimiento total del término.

5. ¿Realiza algún tipo de planificación financiera mensual (presupuesto, proyección de gastos, metas de ahorro)?

Tabla 6.

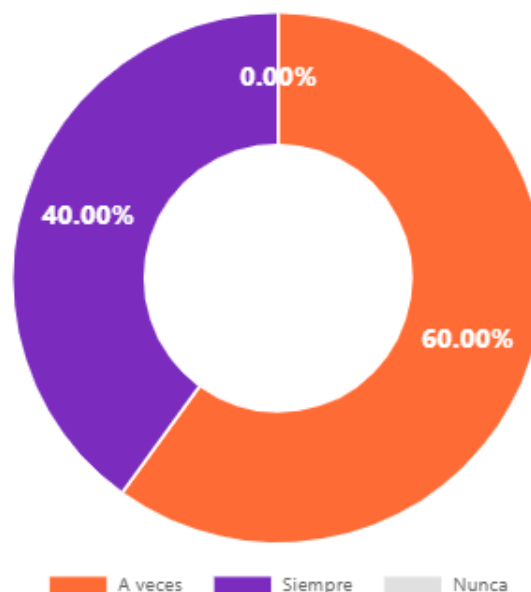
Nivel de aplicación de la planificación financiera mensual

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, regularmente	6	40.00%
A veces	9	60.00%
No, pero me gustaría hacerlo	0	0.00%
TOTAL	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 5.

Frecuencia de aplicación de prácticas de planificación financiera



Nota. Las respuestas permiten identificar la frecuencia con la que el personal de la cooperativa aplica prácticas de planificación financiera mensual, tales como la elaboración de presupuestos, la proyección de gastos y el establecimiento de metas de ahorro. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 60% del personal realiza planificación financiera mensual de manera ocasional, mientras que el 40% la efectúa de forma regular. No se registraron respuestas en la opción “No, pero me gustaría hacerlo”, lo que indica que la totalidad de los encuestados aplica algún tipo de planificación financiera.

6. ¿Cuál considera que es el principal beneficio del ahorro?

Tabla 7.

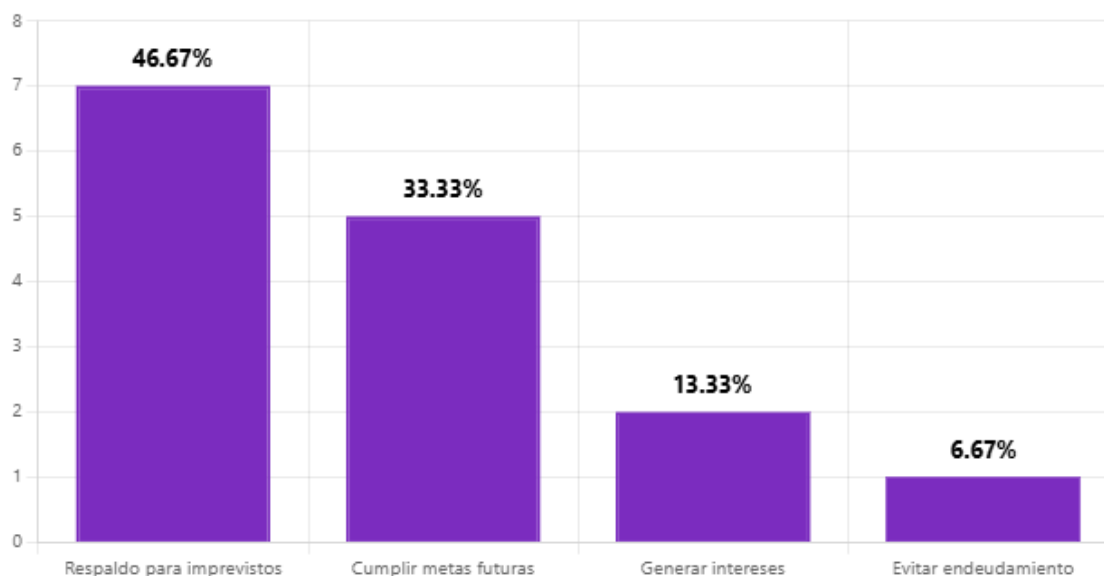
Percepción sobre el principal beneficio del ahorro

ALTERNATIVAS	FRECUEN CIA	PORCENT AJE
Contar con un respaldo económico para afrontar imprevistos o emergencias.	7	46.67%
Planificar a futuro y mejorar la estabilidad económica personal o familiar.	6	40%
Facilitar el acceso a productos financieros como créditos o microcréditos.	0	0.00%
Alcanzar metas personales y mejorar la calidad de vida.	2	13.33%
TOTAL	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 6.

Percepción sobre las finalidades del ahorro



Nota. Las respuestas obtenidas permiten identificar la percepción del personal sobre el principal beneficio del ahorro, evidenciando las finalidades que se le atribuyen dentro de la planificación financiera personal y familiar. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados muestran que el 46,67% del personal considera que el principal beneficio del ahorro es contar con un respaldo económico para afrontar imprevistos o emergencias, seguido de un 40% que lo asocia con la planificación a futuro y la mejora de la estabilidad económica personal o familiar. Por otro lado, un 13,33% relaciona el ahorro con el alcance de metas personales y la mejora de la calidad de vida, mientras que ningún encuestado lo identifica como un medio para facilitar el acceso a productos financieros, como créditos o microcréditos.

7. Antes de adquirir un crédito, usted considera importante:

Tabla 8.

Factores de decisión en la adquisición de créditos (Marque hasta 2 opciones)

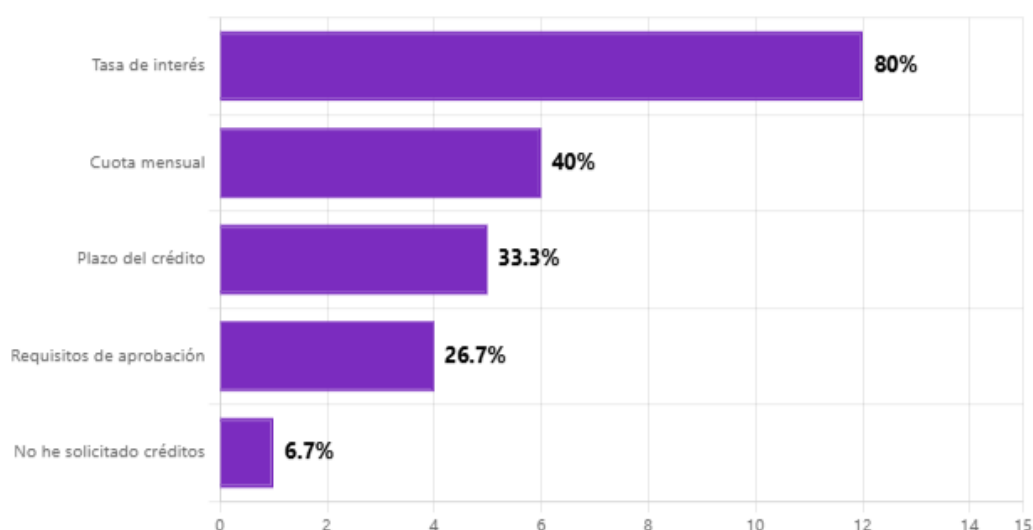
Factor	Frecuencia	Porcentaje
Tasa de interés	12	80.00%
Cuota mensual	6	40.00%
Plazo del crédito	5	33.33%
Requisitos de aprobación	4	26.67%
No he solicitado créditos	1	6.67%

* Respuesta múltiple. La suma supera 100%.

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 7.

Factores de decisión en la adquisición de créditos (Marque hasta 2 opciones)



Nota. Las respuestas obtenidas permiten identificar los factores que el personal considera más relevantes antes de adquirir un crédito, evidenciando los criterios utilizados para evaluar este tipo de decisiones financieras. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados muestran que el 80% del personal considera la tasa de interés como el aspecto más importante al momento de adquirir un crédito, seguido de la cuota mensual, valorada por el 40% de los encuestados. Asimismo, el 33,33% prioriza el plazo del crédito, mientras que el 26,67% considera relevantes los requisitos de aprobación. Finalmente, un 6,7% indicó no haber solicitado créditos previamente.

8. ¿Qué significa para usted el sobreendeudamiento?

Tabla 9.

Concepto de sobreendeudamiento		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tener varias deudas sin capacidad de pago	15	100%
Tener un crédito activo	0	0%
No pagar a tiempo	0	0%
No conoce el término	0	0%
Otros:	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 8.

Comprensión del concepto de sobreendeudamiento



Nota. Las respuestas obtenidas permiten identificar el nivel de comprensión del personal sobre el concepto de sobreendeudamiento, considerado un elemento clave dentro de la educación financiera y la gestión responsable del crédito. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 100% del personal identifica el sobreendeudamiento como la situación de tener varias deudas sin capacidad de pago, lo que refleja una comprensión clara y adecuada del concepto. No hubo respuesta que lo asocie con tener un crédito activo, no pagar a tiempo o desconocer el término, lo cual demuestra que la percepción entre los encuestados es bastante homogénea..

9. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo evalúa su nivel general de educación financiera?
(1 = Muy bajo, 5 = Muy alto)

Tabla 10.

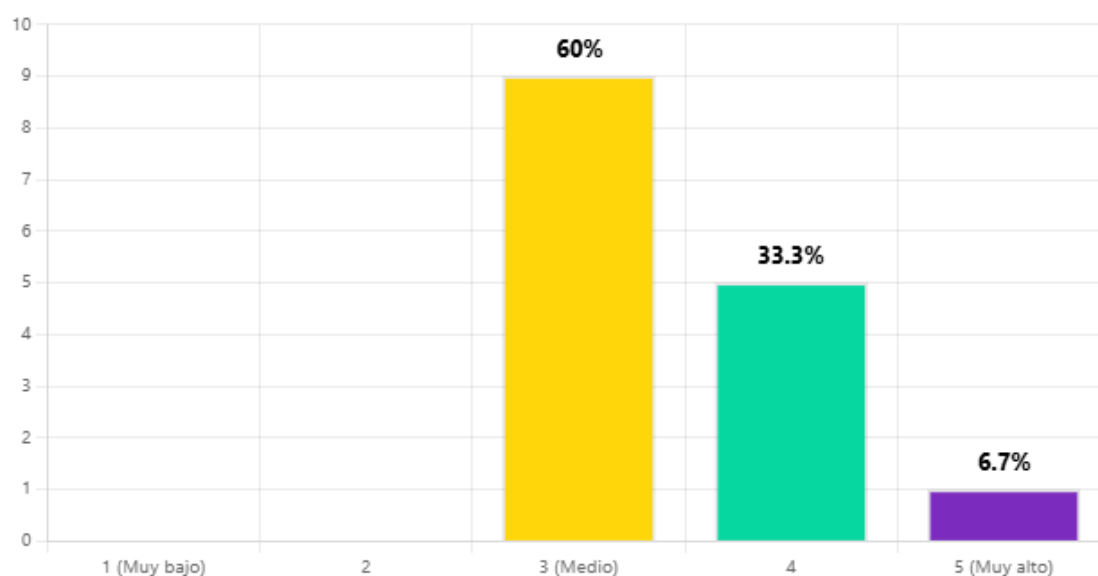
Nivel general de educación financiera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	9	60.00%
4	5	33.33%
5	1	6.67%
TOTAL	15	100%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 9.

Autoevaluación del conocimiento financiero (Escala 1-5: 1=Muy bajo, 5=Muy alto)



Nota. Las respuestas permiten identificar la percepción que tiene el personal sobre su nivel general de educación financiera, a partir de una escala de autoevaluación del 1 al 5. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 60% del personal se autoevalúa en el nivel 3, lo que indica una percepción media de su nivel de educación financiera. Asimismo, el 33,33% se ubica en el nivel 4, reflejando una percepción media-alta, mientras que solo el 6,67% se califica en el nivel 5, correspondiente a un nivel muy alto. No se registraron respuestas en los niveles 1 y 2, lo que sugiere que ningún encuestado se percibe con un nivel bajo o muy bajo de educación financiera. Si bien el personal reconoce poseer conocimientos financieros básicos y una percepción positiva de sus capacidades, existe un margen importante de mejora para fortalecer competencias más avanzadas.

10. ¿Qué tan importante considera la educación financiera en su vida personal y laboral?

(1 = Muy importante, 5 = Nada importante)

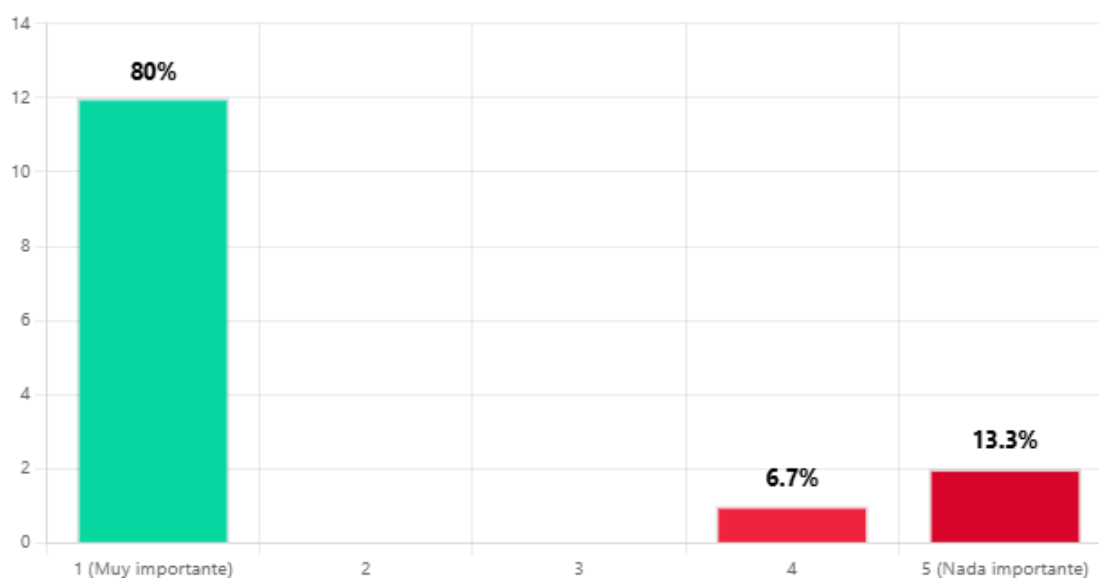
Tabla 11.

Importancia de la educación financiera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	12	80%
2	0	0%
3	0	0.00%
4	1	6.70%
5	2	13.30%
TOTAL	15	100%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 10. Valoración de la importancia de la educación financiera (1=Muy importante, 5=Nada importante)



Nota. Las respuestas permiten identificar el nivel de importancia que el personal otorga a la educación financiera en su vida personal y laboral, a partir de una escala de valoración del 1 al 5. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 80% del personal considera la educación financiera como muy importante (opción 1), lo que refleja una alta valoración de esta dimensión tanto en el ámbito personal como laboral. No se registraron respuestas en las opciones 2 y 3, lo que indica la ausencia de valoraciones intermedias. Por otro lado, un 6,67% calificó la educación financiera como poco importante (opción 4), mientras que un 13,33% la consideró nada importante (opción 5), representando una minoría dentro del total de encuestados.

11. ¿La educación financiera influye en la toma de decisiones responsables?

Tabla 12.

Influencia de la educación financiera en la toma de decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
NO ESTOY SEGURO/A	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 11.

Percepción sobre la influencia de la educación financiera



Nota. Las respuestas obtenidas permiten identificar la percepción del personal sobre la influencia de la educación financiera en la toma de decisiones responsables, tanto en el ámbito personal como laboral. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 100% del personal considera que la educación financiera influye directamente en la toma de decisiones responsables, lo que refleja un consenso total respecto a su impacto positivo. No se registraron respuestas negativas ni de incertidumbre, lo que indica un alto nivel de acuerdo entre los encuestados.

12. ¿Considera que una mala administración del dinero puede afectar el bienestar personal y familiar?

Tabla 13.

Bienestar personal y familiar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TALVEZ	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 12.

Percepción sobre relación entre administración financiera y bienestar



Nota. Las respuestas permiten identificar la percepción del personal sobre la relación entre la administración del dinero y el bienestar personal y familiar. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 100% del personal considera que una mala administración del dinero afecta el bienestar personal y familiar, lo que refleja un consenso absoluto entre los encuestados. No se registraron respuestas negativas ni de duda, lo que demuestra una percepción clara y homogénea respecto a las consecuencias de una gestión financiera inadecuada.

13. ¿Considera que la capacitación en educación financiera recibida ha estado acorde a la realidad y necesidades de la cooperativa?

Tabla 14.

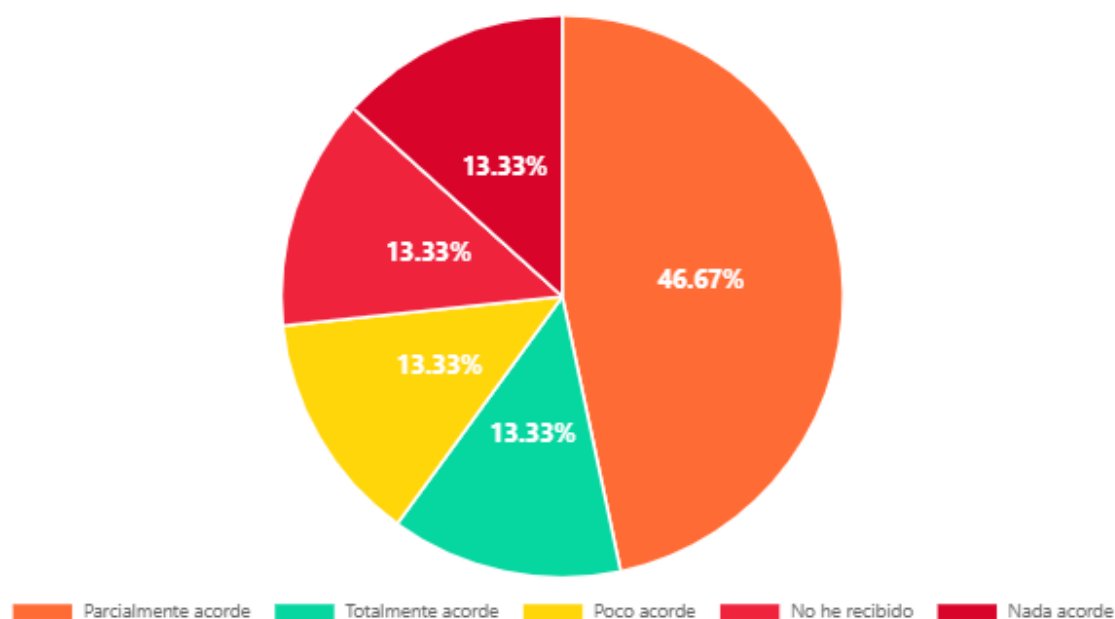
Capacitación recibida en educación financiera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente acorde	2	13.33%
Poco acorde	2	13.33%
Parcialmente acorde	7	46.67%
No he recibido capacitación	2	13.33%
Nada acorde	2	13.33%
Total general	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 13.

Evaluación de la adecuación de la capacitación previa



Nota. Las respuestas permiten identificar el nivel de adecuación percibido por el personal respecto a la capacitación en educación financiera recibida, en relación con la realidad y necesidades de la cooperativa. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 46,67% del personal considera que la capacitación en educación financiera recibida ha sido parcialmente acorde a la realidad y necesidades de la cooperativa. Asimismo, un 13,33% la califica como totalmente acorde, mientras que otro 13,33% la considera poco acorde y un 13,33% señala que no ha recibido capacitación. Finalmente, un 13,33% manifiesta que la capacitación ha sido nada acorde.

14. ¿Considera necesario que la cooperativa cuente con un manual de educación financiera para el personal?

Tabla 15.

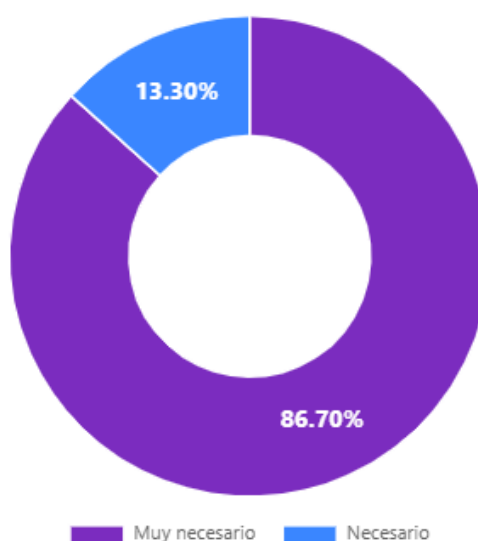
Necesidad de contar con un manual de educación financiera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy necesario	13	86.70%
Necesario	2	13.30%
Poco necesario	0	0.00%
No es necesario	0	0.00%
Total general	15	100.00%

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 14.

Percepción sobre la necesidad del manual propuesto



Nota. Las respuestas permiten identificar el nivel de necesidad percibido por el personal respecto a la implementación de un manual de educación financiera como herramienta de capacitación institucional. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 86,67% del personal considera muy necesario que la cooperativa cuente con un manual de educación financiera para el personal, mientras que el 13,33% lo califica como necesario. No se registraron respuestas en las opciones “poco necesario” ni “no necesario”, lo que refleja un consenso positivo respecto a la importancia de disponer de una herramienta formativa formal.

15. ¿Qué temas considera que deberían incluirse en un manual de educación financiera para el personal de la cooperativa? (Marque los más relevantes)

Tabla 16.

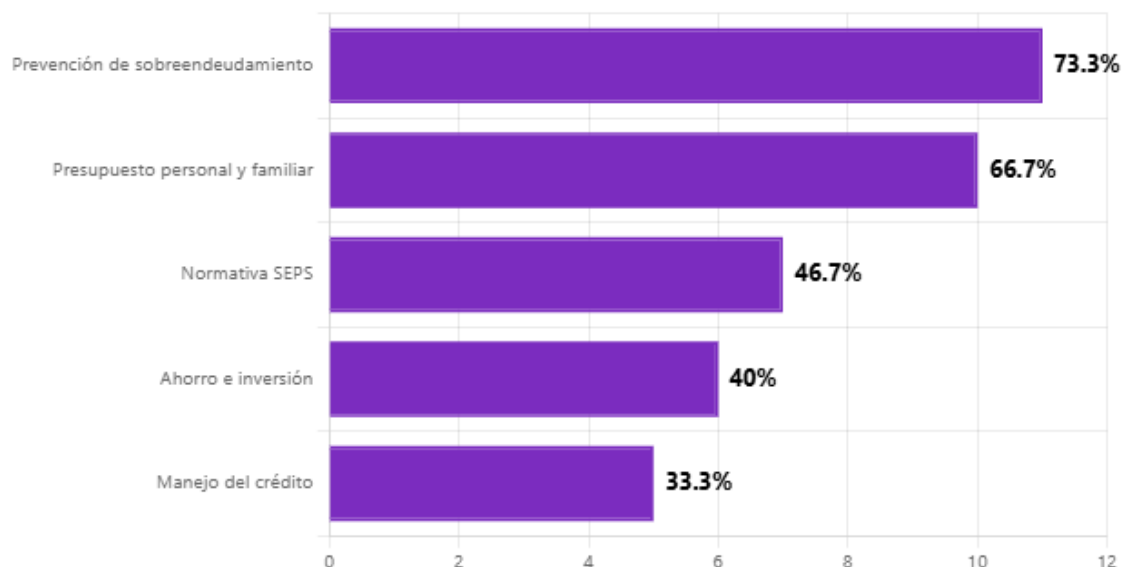
Temas prioritarios identificados por el personal

Tema	Selecciones	Porcentaje*
Prevención de sobreendeudamiento	11	73.33%
Presupuesto personal y familiar	10	66.67%
Ahorro e inversión	6	40.00%
Manejo del crédito	5	33.33%
Normativa del sistema financiero popular y solidario (SEPS)	7	46.67%
* Porcentajes calculados sobre 15 encuestados. La suma supera 100% porque es respuesta múltiple.		

Elaboración Propia Emily Barahona

Gráfico 15.

Temas prioritarios identificados por el personal



Nota. Las respuestas permiten identificar los temas que el personal considera prioritarios para ser incluidos en un manual de educación financiera, en función de sus necesidades prácticas y del contexto institucional de la cooperativa. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el tema considerado más relevante es la prevención del sobreendeudamiento, seleccionado por el 73,33% del personal, seguido del presupuesto personal y familiar, con un 66,67%. Asimismo, el 46,67% considera importante incluir contenidos relacionados con la normativa del sistema financiero popular y solidario (SEPS), mientras que el 40% prioriza el tema de ahorro e inversión y el 33,33% el manejo del crédito.

16. ¿Cree que fortalecer la educación financiera del personal mejora la calidad del servicio a los socios?

Tabla 17.

Relación entre la educación financiera del personal y la calidad del servicio a los socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100.00%
No	0	0.00%
No esta seguro/a	0	0.00%
Total general	15	100.00%

Gráfico 16.

Percepción sobre impacto en la calidad del servicio



Nota. Las respuestas permiten identificar la percepción del personal sobre la relación entre el fortalecimiento de la educación financiera y la calidad del servicio brindado a los socios de la cooperativa. Autor (Barahona, E.2026)

Los resultados evidencian que el 100% del personal considera que fortalecer la educación financiera del personal mejora la calidad del servicio a los socios, lo que refleja un consenso total entre los encuestados. No se registraron respuestas negativas ni de incertidumbre, lo que demuestra una percepción clara y homogénea respecto al impacto positivo de la formación financiera en el desempeño institucional.

3.7 Análisis e interpretación de resultados – Entrevista

Entrevista 1

La primera entrevista se realizó con una asesora de crédito que cuenta con 14 años de experiencia en la cooperativa, lo que la convierte en una de las colaboradoras con mayor antigüedad y conocimiento de la realidad institucional. Desde su posición en el área operativa, tiene contacto directo y permanente con los socios, lo que le permite darse cuenta con claridad de qué necesidades formativas tiene el personal que trabaja en la primera línea de atención. Su perspectiva es fundamental para entender dónde están las brechas de conocimiento en áreas como crédito, cajas y atención al cliente, y también para definir qué competencias técnicas debe desarrollar el manual de educación

financiera. Lo que responde refleja una mirada práctica y aplicada, enfocada en que las herramientas sean funcionales y los contenidos sean pertinentes para el trabajo del día a día.

Tabla 18.

ENTREVISTA 1 - Asesora de Crédito (14 años)

z	Información
Cargo que ocupa	Asesora de crédito
Tiempo en la cooperativa	14 años
Formación académica	Universitaria
Área de trabajo	Crédito y atención al cliente
Pregunta	Respuesta
1. Desde su perspectiva de liderazgo, ¿cómo evalúa el nivel de conocimientos financieros del personal operativo y administrativo de la cooperativa?	El nivel de conocimientos financieros del personal operativo y administrativo es limitado, especialmente en áreas de crédito, cajas, atención al cliente y áreas administrativas. Este nivel resulta insuficiente para afrontar las demandas actuales del sector cooperativo. Se requiere fortalecer la formación financiera mediante programas de capacitación continua, que desarrollen competencias técnicas y prácticas en educación financiera.
2. ¿Qué competencias financieras considera estratégicas para el desarrollo del talento humano dentro de la cooperativa?	Las competencias prioritarias incluyen: interpretación de estados financieros (para comprender activos y estructura de balances), gestión del endeudamiento (planificación y toma de decisiones responsables a corto y largo plazo), fomento del ahorro (para satisfacer necesidades personales e institucionales), y cultura financiera general. La importancia de educar tanto al nuevo socio como al personal interno, alineando estos conocimientos con la misión y visión institucional.
3. ¿La cooperativa cuenta actualmente con un plan estructurado de capacitación?	Actualmente, no existe un plan formal de capacitación financiera. Cada empleado busca su formación de manera individual. Las principales limitaciones identificadas son:

financiera para el personal? ¿Qué limitaciones han enfrentado en su implementación?	falta de recursos destinados a la educación financiera, ausencia de una estrategia unificada, y necesidad de designar responsables para coordinar acciones formativas que alineen los conocimientos con los objetivos institucionales.
4. ¿Qué características debería tener un manual de educación financiera para que sea funcional, sostenible y alineado con los objetivos institucionales?	El manual debe incluir: contenidos claros y prácticos, instrumentos financieros básicos, procedimientos internos, herramientas de presupuestación, y perfiles diferenciados por rol. Debe ser adaptable, con posibilidad de actualización constante y mecanismos de retroalimentación. Asimismo, debe alinearse con los principios institucionales para asegurar su sostenibilidad y funcionalidad a largo plazo.
5. ¿Qué impacto espera usted que tenga la implementación de un manual de educación financiera en el clima organizacional, el desempeño del personal y la calidad del servicio al socio?	Se espera un impacto positivo en varios aspectos: mayor conocimiento y planificación financiera del personal, hábitos de ahorro responsables, estabilidad familiar, y reducción del endeudamiento irresponsable. A nivel institucional, mejorará el clima organizacional, fortalecerá la cultura financiera y aumentará la calidad del servicio al socio gracias a una atención más informada y eficiente.

Elaboración Propia **Emily Barahona**

Entrevista 2

La segunda entrevista se llevó a cabo con el gerente de la cooperativa, quien acumula 9 años en la institución, de los cuales 8 ha ejercido el cargo de gerencia. Su visión estratégica y de liderazgo permite analizar el problema desde una perspectiva organizacional más amplia, que va más allá de las necesidades técnicas del personal e incorpora aspectos como la cultura institucional, el clima organizacional y el impacto del bienestar financiero en el desempeño laboral. A lo largo de la entrevista, reconoce con sinceridad las limitaciones estructurales que han impedido la consolidación de un programa de capacitación financiera, incluyendo restricciones presupuestarias, falta de apoyo de los consejos directivos y escasa predisposición de parte del personal. Su enfoque pone énfasis en la

necesidad de construir una cultura financiera sólida que se sostenga en el tiempo mediante seguimiento continuo, liderazgo por el ejemplo y una articulación clara con los principios del cooperativismo.

Tabla 19.

ENTREVISTA 2 - Gerente (8 años en gerencia)

Datos	Información
Cargo que ocupa	Gerente
Tiempo en la cooperativa	9 años en nómina; 8 años en el cargo de gerencia
Formación académica	Certificación en administración de empresas
Área de trabajo	Gerencia general
Pregunta	Respuesta formalizada
1. Desde su perspectiva de liderazgo, ¿cómo evalúa el nivel de conocimientos financieros del personal operativo y administrativo de la cooperativa?	Desde la gerencia se reconoce que existe una carencia significativa de conocimientos financieros por parte del personal, tanto operativo como administrativo. Esta situación ha obligado a que muchos colaboradores recurran a la autoeducación o soliciten directamente a la gerencia la realización de talleres o cursos. Sin embargo, también se ha evidenciado falta de tiempo y escasa participación de algunos consejos directivos, lo cual ha limitado la adquisición de estas competencias clave.
2. ¿Qué competencias financieras considera estratégicas para el desarrollo del talento humano dentro de la cooperativa?	Es fundamental fortalecer el conocimiento del personal en áreas como el cooperativismo, la planificación financiera, el crédito responsable y la gestión del endeudamiento. Además, es urgente que se diseñe e implemente un plan estratégico de formación, aunque hasta el momento eso ha sido limitado por restricciones presupuestarias que imponen los consejos directivos. Se destaca también la necesidad de generar liderazgo desde el ejemplo, promoviendo una cultura de planificación financiera en todos los niveles de la institución.

3. ¿Cómo valora la importancia que la cooperativa otorga actualmente a la formación continua del talento humano?	Actualmente, la formación continua no ha sido una prioridad que se haya mantenido de manera sostenida dentro de la cooperativa. Aunque existe la intención de mejorar en ese aspecto, aún no se ha logrado consolidar una estructura formal de capacitación. Se reconoce que es necesario dar mayor importancia a la formación del personal, considerando que el desarrollo del talento humano es un factor clave para que el desempeño de la organización mejore.
4. ¿La cooperativa cuenta actualmente con un plan estructurado de capacitación financiera para el personal? ¿Qué limitaciones han enfrentado en su implementación?	La cooperativa actualmente no tiene un plan estructurado de capacitación financiera, aunque se prevé que durante este año se vaya construyendo. Entre las principales limitaciones que se enfrenta son la falta de recursos económicos y la escasa predisposición de parte del personal. Esa situación ha impedido que se consolide una cultura financiera sólida y compartida dentro de la organización.
5. ¿Qué características debería tener un manual de educación financiera para que sea funcional, sostenible y alineado con los objetivos institucionales?	El manual debe integrar principios éticos y contenidos de autoeducación, y estar adaptado a la realidad económica y social actual. Además, debe ser aplicable a los diferentes perfiles del personal y contar con un seguimiento continuo cada tres a seis meses, comenzando con un plan piloto. También es importante que aborde la prevención del endeudamiento y que considere el impacto emocional que tienen las finanzas en la vida personal de los colaboradores, ya que el estrés financiero puede afectar tanto el desempeño laboral como el entorno familiar.
6. ¿Qué impacto tiene el endeudamiento personal en el desempeño laboral dentro de la cooperativa?	Se reconoce que el endeudamiento excesivo tiene efectos negativos en el estado emocional de los empleados, generando estrés constante y reduciendo su desempeño. Por ello, es vital fomentar una cultura financiera que promueva la responsabilidad en el manejo del crédito y

	el cumplimiento de las obligaciones. La implementación de programas de educación financiera podría ayudar significativamente a prevenir el sobreendeudamiento y fortalecer la estabilidad personal y organizacional.
--	--

Elaboración Propia Emily Barahona

CAPITULO IV

4.1 Características esenciales de la propuesta

El diseño del manual de educación financiera surge de un diagnóstico que mostró que el personal tiene vacíos importantes en temas como el ahorro, el crédito, la planificación financiera y la normativa cooperativa. Este instrumento busca generar una cultura financiera dentro de la institución, promoviendo que las decisiones que se tomen sean informadas, responsables y coherentes con los valores cooperativos.

El manual incorporará contenidos actualizados, ejemplos aplicados directamente al contexto de la cooperativa, herramientas prácticas y recursos gráficos y digitales que faciliten el aprendizaje de manera autónoma. Además, incluirá actividades participativas que promuevan la reflexión y el compromiso individual con un buen uso de los recursos financieros.

La implementación se iniciará con un plan piloto en un área operativa de la cooperativa, evaluando los resultados mediante indicadores de aprendizaje y retroalimentación continua, para posteriormente escalarlo a toda la institución.

4.2 Objetivo general de la propuesta

Desarrollar un manual de educación financiera que permita fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda., mejorando su desempeño profesional y promoviendo una cultura organizacional basada en la responsabilidad financiera.

4.3 Objetivos específicos de la propuesta

- Elaborar un plan de contenidos adaptado al personal.
- Diseñar actividades y recursos didácticos orientados a la aplicación práctica del conocimiento financiero.
- Establecer un cronograma de aplicación y seguimiento que garantice la sostenibilidad del proceso formativo.

4.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. Misión, visión y valores corporativos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. forma parte del sector financiero popular y solidario. Tiene 35 años de trayectoria institucional (fundada el 20 de octubre de 1990 y legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 1834, inscrita en el Registro General de Cooperativas con el No. 5136 el 13 de septiembre de 1991).

Su objetivo principal fortalecer el ahorro responsable y el acceso al crédito oportuno, con el propósito de impulsar el desarrollo económico y social de sus socios, socias y de la comunidad de Llano Grande y sus alrededores.

Desde sus inicios, la Cooperativa se ha caracterizado por la agilidad, calidad de atención y compromiso con la colectividad, convirtiéndose en un referente local dentro del sistema financiero popular y solidario.

La institución se rige por lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su reglamento; las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; así como por su Estatuto Social y Reglamentos Internos.

Convencida de que el cooperativismo es el camino para fomentar el desarrollo productivo, social y humano, la Cooperativa reafirma su compromiso permanente con la inclusión financiera, la equidad y la solidaridad, pilares que guían su gestión en beneficio de la comunidad. (Coac Nacional Llano Grande 2023)

4.4.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. Misión y visión.

4.4.2 Misión

“Apoyar el desarrollo social y económico de las comunidades de las parroquias del norte de Quito, mediante la entrega de servicios financieros, con agilidad, calidad y transparencia” (Coac Nacional Llano Grande 2023)

4.4.3 Visión

“Ser la mejor opción en servicios financieros para contribuir al desarrollo social y económico, mejorando la calidad de vida de los socios en las comunidades de las parroquias del norte de Quito, aportando confianza, eficiencia y transparencia” (Coac Nacional Llano Grande 2023)

4.5 Alcance del programa

El manual está dirigido al personal operativo, administrativo y directivo de la cooperativa. Su aplicación buscará no solo mejorar las capacidades técnicas individuales, sino también fortalecer el trabajo en equipo, la toma de decisiones informadas y la alineación con la misión institucional.

4.6 Resultados esperados

- Mejora en la comprensión de conceptos financieros básicos y aplicados.
- Incremento de la eficiencia en la atención al socio.
- Reducción de errores en la gestión crediticia.
- Mayor motivación y sentido de pertenencia del personal.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional cooperativa.

4.7 Indicadores de evaluación

- Nivel de comprensión de los contenidos evaluado mediante pruebas antes y después de la capacitación.
- Aplicación práctica de los conocimientos en el entorno laboral.
- Retroalimentación cualitativa del personal sobre la utilidad del manual.
- Nivel de participación activa en las actividades del programa.

4.8 Canales de difusión y comunicación

El manual será difundido mediante:

- Entrega física y digital a cada colaborador.
- Capacitaciones presenciales e híbridas.
- Plataforma institucional.
- Promoción interna mediante boletines, afiches y reuniones de área.

4.9 Estructura modular del manual propuesto

El manual de educación financiera se estructura en siete módulos temáticos diseñados para abordar de manera progresiva y sistemática las competencias financieras que el personal de la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda. requiere para el desempeño efectivo de sus funciones. Cada módulo responde a las necesidades identificadas en el diagnóstico y se alinea con la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Módulo 1: Fundamentos de educación financiera

Este módulo introductorio tiene como objetivo familiarizar al personal con los conceptos básicos de la educación financiera y su relevancia en el contexto cooperativo. Se abordan definiciones, principios fundamentales, la importancia del ahorro, la planificación financiera personal y el rol de la educación financiera en la mejora del bienestar individual y colectivo. Duración estimada: 4 horas.

Módulo 2: Presupuesto personal y familiar

En este módulo se desarrollan herramientas prácticas para la elaboración y seguimiento del presupuesto personal y familiar. Los participantes aprenderán a identificar ingresos, clasificar gastos, establecer prioridades y ajustar el presupuesto según las circunstancias. Se incluyen ejercicios aplicados y plantillas que facilitan la transferencia del conocimiento al ámbito personal. Duración estimada: 6 horas.

Módulo 3: Cultura del ahorro e inversión

Este módulo profundiza en la importancia del ahorro como práctica financiera fundamental. Se analizan estrategias de ahorro, tipos de ahorro, instrumentos financieros disponibles en el sistema cooperativo, y conceptos básicos de inversión. El contenido se orienta tanto al desarrollo personal como al asesoramiento efectivo de los socios. Duración estimada: 5 horas.

Módulo 4: Crédito responsable y manejo de deudas

El módulo aborda los conceptos de crédito, tipos de crédito, capacidad de endeudamiento, análisis de tasas de interés, plazos y cuotas. Se enfatiza en la toma de decisiones informadas al momento de adquirir un crédito y se presentan herramientas para evaluar la viabilidad del endeudamiento. Duración estimada: 6 horas.

Módulo 5: Prevención del sobreendeudamiento

Identificado como tema prioritario por el 73.33% del personal encuestado, este módulo se centra en reconocer los síntomas del sobreendeudamiento, sus causas, consecuencias y estrategias de prevención. Se incluyen casos prácticos y escenarios que permiten al personal desarrollar habilidades para orientar a los socios en la prevención de situaciones de riesgo financiero. Duración estimada: 5 horas.

Módulo 6: Productos y servicios financieros del sistema cooperativo

Este módulo presenta los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa, sus características, requisitos, beneficios y diferencias respecto al sistema financiero tradicional. Se busca que el personal conozca en profundidad la oferta institucional para brindar asesoría precisa y promover el uso responsable de los servicios. Duración estimada: 4 horas.

Módulo 7: Marco normativo del sistema financiero popular y solidario

El último módulo contextualiza la educación financiera dentro del marco legal y normativo que regula el sistema financiero popular y solidario en Ecuador. Se abordan los principios del cooperativismo, las funciones de la SEPS, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Duración estimada: 4 horas.

4.10 Contenidos temáticos por módulo

A continuación, se presenta una tabla que detalla los contenidos específicos de cada módulo, organizados en función de los objetivos de aprendizaje y las competencias a desarrollar:

Tabla 20.

contenidos específicos de cada módulo

Módulo	Contenidos temáticos	Duración (horas)	Modalidad
Módulo 1 Fundamentos	- Conceptos básicos de educación financiera - Importancia del bienestar financiero - Ingresos, gastos y patrimonio - Toma de decisiones financieras	4	Presencial
Módulo 2 Presupuesto	- Elaboración de presupuesto personal - Clasificación de gastos (fijos/variables) - Métodos de ahorro - Seguimiento y ajustes	6	Híbrida
Módulo 3 Ahorro	- Cultura del ahorro - Tipos de ahorro - Instrumentos financieros cooperativos - Conceptos básicos de inversión	5	Híbrida
Módulo 4 Crédito	- Tipos de crédito - Capacidad de pago - Tasas de interés y costos - Análisis de viabilidad crediticia	6	Presencial
Módulo 5 Sobreendeudamiento	- Causas y consecuencias - Señales de alerta - Estrategias de prevención - Reestructuración de deudas	5	Presencial
Módulo 6 Productos	- Ahorros y depósitos - Líneas de crédito	4	Virtual

	- Servicios transaccionales - Beneficios cooperativos		
Módulo 7 Normativa	- Principios cooperativos - Ley LOEPS y COMF - Resoluciones SEPS - Derechos y deberes de socios	4	Virtual

Elaboración Propia Emily Barahona

La distribución total de horas de capacitación es de 34 horas, divididas entre modalidades presencial (19 horas), híbrida (11 horas) y virtual (8 horas). Esta combinación permite optimizar recursos y adaptarse a las condiciones laborales del personal.

4.11 Metodología didáctica

El manual de educación financiera se fundamenta en una metodología activa y participativa que privilegia el aprendizaje significativo y la aplicación práctica de los conocimientos. Las estrategias didácticas seleccionadas responden a las características del público objetivo y a los principios de la educación de adultos.

Estrategias metodológicas:

Aprendizaje basado en casos: Se presentan situaciones reales que el personal enfrenta en la atención a socios, promoviendo el análisis, la reflexión y la toma de decisiones fundamentadas.

Talleres prácticos: Los participantes elaboran presupuestos personales, calculan capacidad de endeudamiento y analizan productos financieros utilizando herramientas concretas y plantillas institucionales.

Dinámicas grupales: Se fomenta el intercambio de experiencias entre compañeros de diferentes áreas, fortaleciendo el aprendizaje colaborativo y la construcción colectiva del conocimiento.

Simulaciones y role-playing: Los participantes asumen roles de asesores financieros y socios en escenarios controlados, lo que permite practicar habilidades de comunicación y asesoría.

Evaluaciones formativas: Se aplican actividades de autoevaluación y coevaluación que permiten al personal identificar sus avances y áreas de mejora de manera continua.

Cada sesión de capacitación combina exposiciones breves con actividades prácticas, garantizando que el tiempo destinado a la aplicación supere al tiempo expositivo. Se utilizan recursos audiovisuales, infografías, videos institucionales y material impreso para facilitar la comprensión de conceptos complejos.

4.12 Estrategias de evaluación del aprendizaje

El proceso de evaluación del manual se estructura en tres momentos que permiten medir el avance del personal y el impacto de la capacitación:

1. Evaluación diagnóstica (pre-test)

Antes de iniciar cada módulo, se aplica una evaluación breve que permite identificar el nivel de conocimiento previo de los participantes. Los resultados orientan al facilitador sobre los contenidos que requieren mayor énfasis y permiten establecer una línea base para medir el aprendizaje.

2. Evaluación formativa

Durante el desarrollo de cada módulo, se aplican actividades prácticas, estudios de caso y ejercicios que permiten al personal demostrar la aplicación de los conceptos aprendidos. Estas

evaluaciones no tienen carácter punitivo, sino que buscan retroalimentar el proceso y ajustar la metodología según las necesidades del grupo.

3. Evaluación sumativa (post-test)

Al finalizar cada módulo, se aplica una evaluación que mide el logro de los objetivos de aprendizaje. La calificación mínima de aprobación es de 70 sobre 100 puntos. Los participantes que no alcancen este puntaje recibirán acompañamiento adicional y podrán presentar una evaluación de recuperación.

4. Evaluación de satisfacción

Al concluir el programa completo, se aplica una encuesta de satisfacción que recoge la percepción del personal sobre la calidad de los contenidos, la pertinencia de las actividades, el desempeño del facilitador y la aplicabilidad de lo aprendido en el contexto laboral. Los resultados alimentan el proceso de mejora continua del manual.

Tabla 21.

Instrumentos de evaluación por módulo

Módulo	Instrumento	Ponderación
Módulo 1-2	Cuestionario + Ejercicio práctico presupuesto	30%
Módulo 3-4	Caso aplicado + Simulación crédito	30%
Módulo 5	Análisis de casos sobreendeudamiento	20%
Módulo 6-7	Cuestionario normativo + productos	20%

Elaboración Propia Emily Barahona

4.13 Cronograma de implementación

La implementación del manual de educación financiera se desarrollará en cuatro fases distribuidas a lo largo de seis meses, permitiendo una aplicación gradual que no interfiera con las actividades operativas de la cooperativa:

Tabla 22.

Cronograma de implementación

Fase	Actividades	Duración	Responsable
Fase 1 Preparación	- Socialización del manual - Selección de facilitadores - Preparación de materiales - Conformación de grupos	Mes 1	Gerencia Talento Humano
Fase 2 Piloto	- Aplicación en área piloto - Módulos 1, 2 y 3 - Evaluaciones y ajustes	Mes 2-3	Facilitador Coordinador
Fase 3 Implementación	- Capacitación general - Módulos 4, 5, 6 y 7 - Seguimiento continuo	Mes 4-5	Facilitador Talento Humano
Fase 4 Evaluación	- Evaluación de impacto - Análisis de resultados	Mes 6	Gerencia Talento Humano

	- Informe final		
	- Ajustes al manual		

Elaboración Propia Emily Barahona

Las sesiones de capacitación se programarán preferentemente los días viernes por la tarde o sábados por la mañana, para minimizar el impacto en la atención a socios. Se conformarán grupos de máximo 8 participantes para garantizar una atención personalizada y el desarrollo efectivo de las actividades prácticas.

4.14 Recursos necesarios

Para la implementación exitosa del manual de educación financiera, la cooperativa deberá disponer de los siguientes recursos:

Recursos humanos:

- Un facilitador con conocimientos en educación financiera y experiencia en capacitación de adultos
- Un coordinador del programa (del área de Talento Humano)
- Personal de apoyo logístico para la organización de sesiones

Recursos materiales:

- Manual impreso para cada participante (15 ejemplares)
- Material didáctico: hojas de trabajo, plantillas de presupuesto, casos prácticos
- Computador y proyector para presentaciones
- Sala de capacitación con mobiliario adecuado
- Plataforma virtual para módulos en línea (opcional: Google Classroom o Moodle)
- Certificados de participación

Recursos tecnológicos:

- Acceso a internet para módulos virtuales
- Sistema de videoconferencia (Zoom/Teams) para sesiones híbridas
- Software de hojas de cálculo para ejercicios prácticos
- Repositorio digital para compartir material de apoyo

Tabla 23.

Presupuesto estimado:

Rubro	Detalle	Costo (USD)
Honorarios facilitadores	34 horas x \$25/hora	\$850.00
Impresión de manuales	15 ejemplares x \$15	\$225.00
Material didáctico	Hojas, marcadores, carpetas	\$80.00
Refrigerios	15 personas x 8 sesiones x \$3	\$360.00
Certificados	15 certificados x \$5	\$75.00
Imprevistos (10%)		\$159.00
TOTAL		\$1,749.00

Elaboración Propia Emily Barahona

El presupuesto total estimado para la implementación del manual de educación financiera durante el primer año es de \$1,749.00, monto que representa una inversión estratégica en el desarrollo del talento humano y en la mejora de la calidad del servicio institucional. A partir del segundo año, los costos se reducen significativamente al contar con el material ya elaborado y solo requerir actualizaciones menores.

Conclusiones

- El estudio permitió identificar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda. existen diferencias en el nivel de educación financiera del personal, especialmente en temas relacionados con la planificación financiera, el uso del crédito y el manejo responsable del endeudamiento. Si bien el personal cuenta con conocimientos básicos, estos no siempre resultan suficientes para afrontar de manera integral las exigencias del sector cooperativo.
- La aplicación de una metodología con enfoque mixto facilitó una comprensión más completa de la realidad institucional, ya que permitió analizar tanto los resultados cuantitativos obtenidos en las encuestas como las percepciones expresadas por el personal directivo y operativo. Esta combinación metodológica aportó información relevante para la identificación de necesidades formativas concretas.
- Los resultados evidencian que el personal reconoce la importancia de la educación financiera en su vida personal y laboral; sin embargo, una parte significativa considera que la capacitación recibida hasta el momento no ha estado totalmente alineada con la realidad y necesidades de la cooperativa. Esto demuestra la ausencia de un proceso estructurado y permanente de formación financiera interna.

- La elaboración del manual de educación financiera se sustentó en los resultados del diagnóstico y en la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En este sentido, la propuesta responde tanto a una necesidad institucional como al cumplimiento de los lineamientos regulatorios aplicables al sector financiero popular y solidario.
- En conclusión, la educación financiera constituye un elemento clave para el fortalecimiento del talento humano y la mejora del desempeño institucional. La implementación de herramientas formativas adecuadas contribuye no solo al desarrollo de competencias individuales, sino también a la mejora del clima organizacional y de la calidad del servicio brindado a los socios.

Recomendaciones

- A partir de los hallazgos obtenidos en el presente estudio y del análisis de las condiciones institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda., se formulan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la educación financiera del personal y al mejoramiento continuo de los procesos de capacitación institucional:
- Implementar el manual de educación financiera de manera progresiva, iniciando con un plan piloto en un área específica de la cooperativa, lo que permitirá evaluar su efectividad, identificar ajustes necesarios y recoger retroalimentación del personal antes de su aplicación generalizada. Esta estrategia facilitará la adaptación del contenido a las particularidades de cada puesto de trabajo y garantizará una implementación más efectiva.
- Establecer un programa de capacitación continua y estructurada en educación financiera, con sesiones periódicas dirigidas tanto al personal de reciente ingreso como a quienes tienen mayor antigüedad en la institución. Se sugiere contemplar módulos diferenciados según el cargo, incorporando casos prácticos relacionados con la atención a socios y el manejo de situaciones comunes en la operativa diaria, de manera que la formación responda directamente a las necesidades específicas de cada área.
- Crear un sistema de seguimiento y evaluación que permita medir el impacto de la capacitación en educación financiera sobre el desempeño del personal y la calidad del servicio ofrecido a los socios. Esto incluye aplicar evaluaciones diagnósticas antes de las capacitaciones, evaluaciones de cierre al finalizar cada módulo, y encuestas de satisfacción que recojan la percepción de los participantes sobre la utilidad y pertinencia de los contenidos impartidos.
- Incorporar la educación financiera como parte integral del proceso de inducción de nuevo personal y del plan anual de capacitación institucional. Se recomienda que el área de talento

humano designe un responsable del seguimiento del programa formativo y que se establezcan indicadores de cumplimiento vinculados a la evaluación de desempeño del personal, lo cual reforzará la importancia institucional de estas competencias.

- Actualizar periódicamente los contenidos del manual de educación financiera en función de los cambios normativos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las nuevas tendencias del sistema financiero popular y solidario, y las necesidades formativas emergentes identificadas por el personal. Se sugiere realizar una revisión semestral del manual y ajustar los módulos en función de las brechas detectadas y las buenas prácticas observadas en la cooperativa.
- Promover espacios de intercambio de conocimientos y experiencias entre el personal, mediante la organización de reuniones periódicas donde los colaboradores puedan compartir casos de éxito, dificultades enfrentadas en la aplicación de conceptos financieros y estrategias efectivas para la atención de situaciones complejas. Este tipo de actividades fortalece el aprendizaje colectivo y la cultura organizacional cooperativa.
- Fortalecer la articulación entre las competencias financieras del personal y los principios del cooperativismo, enfatizando el rol social de la cooperativa y el compromiso con el desarrollo económico de los socios y la comunidad. Se recomienda incluir en las capacitaciones contenidos sobre economía solidaria, principios cooperativos y responsabilidad social, de manera que el personal interiorice que la educación financiera no es solo un conocimiento técnico, sino una herramienta al servicio del bienestar colectivo.

Referencias bibliográficas

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. MEGAGRA.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2020). *Identidad cooperativa: Valores y principios*.
<https://www.ica.coop/es>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Registro Oficial Suplemento 444, 10 de mayo de 2011.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Delors, J. (1994). *Los cuatro pilares de la educación*. En *La educación encierra un tesoro* (pp. 91–103). UNESCO.
- Flick, U. (2015). *Introducción a la investigación cualitativa* (5.^a ed.). Morata.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- International Co-operative Alliance. (2020). *Blueprint for a Co-operative Decade*.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1971). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44.
<https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Lyons, A. (2004). A profile of financially at-risk college students. *Journal of Consumer Affairs*, 38(1), 56–80.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mendoza-González, J., & González-Hernández, R. (2023). Desarrollo de competencias profesionales y motivación intrínseca en contextos organizacionales. *Revista Iberoamericana de Educación y Desarrollo Humano*, 7(2), 45–62.
- Mendoza-González, M., & González-Hernández, N. E. (2023). La teoría de la motivación humana de Abraham Maslow: aportes al estudio de la educación superior. *Perfiles Educativos*, 45(179), 1–18.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422023000100235
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.^a ed.). Pearson Educación.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Lineamientos para la formación del talento humano en el Sistema Financiero Popular y Solidario*.
<https://www.seps.gob.ec>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Informe de gestión anual del Sistema Financiero Popular y Solidario*. <https://www.seps.gob.ec>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Norma de control sobre los principios y lineamientos de educación financiera*. Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172. <https://www.seps.gob.ec>

Villavicencio, P. (2021). Educación financiera y sostenibilidad en el sector cooperativo ecuatoriano. *Revista de Economía Social y Solidaria*, 6(2), 45–58.
<https://revistas.uasb.edu.ec>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Gráfico17. Encuesta parte 1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Cuestionario sobre Educación Financiera

Dirigido a: Personal administrativo y operativo de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda.

Autora: Barahona Simbaña Emily Dayana

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene como objetivo diagnosticar el nivel de conocimientos y prácticas financieras del personal de la cooperativa. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. Por favor, responda con sinceridad marcando con una "X" la opción que mejor refleje su situación.

I. DATOS DEMOGRÁFICOS

Fecha:

Área de trabajo:

1 ¿Cuál es su cargo dentro de la cooperativa?

☐ Administrativo

☐ Directivo

☐ Operativo

2 Nivel de formación académica alcanzado

☐ Bachillerato

☐ Técnico/Tecnológico

☐ Universitario

☐ Posgrado

3 Antigüedad laboral en la cooperativa

☐ 1 a 3 años

☐ 4 a 6 años

☐ Más de 6 años

II. CONOCIMIENTOS FINANCIEROS BÁSICOS

4 ¿Qué entiende por presupuesto personal o familiar?

☐ Un registro de ingresos y gastos

☐ Solo los gastos del mes

☐ Un cálculo de ahorros

☐ No sé qué es

5 ¿Realiza algún tipo de planificación financiera mensual (presupuesto, proyección de gastos, metas de ahorro)?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Nunca

Página 1 de 3

Gráfico18. Encuesta parte 2

6 ¿Cuál considera que es el principal beneficio del ahorro?

☐ Respaldo para imprevistos

☐ Cumplir metas futuras

☐ Generar intereses

☐ Evitar endeudamiento

7 Antes de adquirir un crédito, usted considera importante: (Marque hasta 2 opciones)

☐ Tasa de interés

☐ Cuota mensual

☐ Plazo del crédito

☐ Requisitos de aprobación

☐ No he solicitado créditos

8 ¿Qué significa para usted el sobreendeudamiento?

☐ Tener varias deudas sin capacidad de pago

☐ Tener una sola deuda grande

☐ No cumplir con una cuota

☐ No sé qué es

III. AUTOEVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN

9 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evalúa su nivel general de educación financiera?

(1 = Muy bajo, 5 = Muy alto)

☐

☐

☐

☐

☐

1

2

3

4

5

Muy bajo

Medio

Muy alto

10 ¿Qué tan importante considera la educación financiera en su vida personal y laboral?

(1 = Muy importante, 5 = Nada importante)

☐

☐

☐

☐

☐

1

2

3

4

5

Muy importante

Nada importante

11 ¿La educación financiera influye en la toma de decisiones responsables?

☐ Sí

☐ No

12 ¿Considera que una mala administración del dinero puede afectar el bienestar personal y familiar?

☐ Sí

☐ No

Página 2 de 3

Gráfico19. Encuesta parte 3

IV. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

13 ¿Considera que la capacitación en educación financiera recibida ha estado acorde a la realidad y necesidades de la cooperativa?

☐ Totalmente de acuerdo

☐ Parcialmente de acuerdo

☐ En desacuerdo

☐ No he recibido capacitación

14 ¿Considera necesario que la cooperativa cuente con un manual de educación financiera para el personal?

☐ Muy necesario

☐ Necesario

☐ Poco necesario

☐ No es necesario

15 ¿Qué temas considera que deberían incluirse en un manual de educación financiera para el personal de la cooperativa? (Marque los más relevantes)

☐ Prevención de sobreendeudamiento

☐ Presupuesto personal y familiar

☐ Ahorro e inversión

☐ Manejo del crédito

☐ Normativa del sistema financiero popular y solidario (SEPS)

16 ¿Cree que fortalecer la educación financiera del personal mejora la calidad del servicio a los socios?

☐ Sí

☐ No

¡Gracias por su colaboración!

La información proporcionada contribuirá al desarrollo del manual de educación financiera institucional.

Página 3 de 3

Anexo 2. Entrevista

Gráfico 20. Entrevista parte 1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR	
Guía de Entrevista Semiestructurada - Nivel Directivo	
Proyecto: Elaboración de un manual de educación financiera como herramienta de capacitación para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Llano Grande Ltda.	
Autora: Barahona Simbaña Emily Dayana	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	
Recopilar información cualitativa desde la perspectiva estratégica sobre el nivel de conocimientos financieros del personal de la cooperativa, las limitaciones institucionales enfrentadas, y las expectativas respecto a la implementación de un manual de educación financiera que fortalezca las competencias del talento humano y la cultura organizacional.	
I. DATOS DEL ENTREVISTADO	
Cargo que ocupa:	
Tiempo en la cooperativa:	
Formación académica:	
Área de trabajo:	
Fecha de la entrevista:	
II. PREGUNTAS	
1 Desde su perspectiva de liderazgo, ¿cómo evalúa el nivel de conocimientos financieros del personal operativo y administrativo de la cooperativa?	
2 ¿Qué competencias financieras considera estratégicas para el desarrollo del talento humano dentro de la cooperativa?	

Gráfico 21. Entrevista parte 2

3 ¿Cómo valora la importancia que la cooperativa otorga actualmente a la formación continua del talento humano?	
4 ¿La cooperativa cuenta actualmente con un plan estructurado de capacitación financiera para el personal? ¿Qué limitaciones han enfrentado en su implementación?	
5 ¿Qué características debería tener un manual de educación financiera para que sea funcional, sostenible y alineado con los objetivos institucionales?	
6 ¿Qué impacto tiene el endeudamiento personal en el desempeño laboral dentro de la cooperativa?	
Nota: La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con estricta confidencialidad.	
FIRMA DEL ENTREVISTADO	FIRMA DEL ENTREVISTADOR

Anexo 3. Syllabus Educación Financiera

Tabla 24. Syllabus Educación Financiera

UNIDADES	DESEMPEÑOS	ESTÁNDARES	METODOL OGÍA	EVALUA CIÓN	DURACI ÓN
INTRODUCCIÓN	Historia de la cooperativa. Organigrama estructural de la cooperativa. Principios y valores cooperativistas. Normativa vigente y las resoluciones emitidas por los entes de control y regulación.	• Socialización de los temas y aplicación de preguntas de diagnóstico rápido. • Exposición teórica de los contenidos cooperativos. • Espacio de preguntas e intervenciones por parte del personal. • Retroalimentación y preguntas orientadoras por parte de los capacitadores.	• Socialización de los temas y preguntas de diagnóstico rápidas. • Exposición teórica. • Pregunta del personal. • Pregunta de los capacitadores.	Prueba escrita. • Participación en clase. • Preguntas cerradas	4 horas
MÓDULO FINANCIERO	Administración e inversión del dinero Planificación financiera Presupuesto personal y familiar Metas financieras Sobreendeudamiento	• Identifica los conceptos fundamentales de la administración del dinero. • Explica la importancia de la planificación financiera personal. • Establece metas financieras claras y alcanzables. • Reconoce las causas y consecuencias del sobreendeudamiento. • Identifica estrategias para reducir gastos innecesarios.	• Taller de iniciación. • Exposición teórica participativa. • Ronda de preguntas. • Estudio de casos. • Diálogo participativo.	• Taller práctico. • Revisión del ejercicio. • Prueba escrita. • Preguntas cerradas.	4 horas
MÓDULO PRESUPUESTO	Relaciona el uso del presupuesto personal con la cultura financiera institucional. Reconocer cómo una buena planificación financiera impacta en el cumplimiento de obligaciones crediticias.	• Valora el presupuesto como herramienta clave para una gestión financiera responsable y sostenible. • Evalúa la coherencia entre ingresos, gastos y metas financieras.	Estudio de casos reales (simulados) del entorno cooperativo. Retroalimentación grupal. Taller práctico guiado. Trabajo individual con acompañamiento.	• Taller práctico. • Revisión del ejercicio. • Prueba escrita y práctica.	4 horas

	Analiza el presupuesto para identificar oportunidades de mejora financiera.		iento del capacitador.		
MODULO PREVENCIÓN DEL Sobreendeudamiento	Explica los factores que influyen en el sobreendeudamiento (ingresos, gastos, uso del crédito). Reconoce las consecuencias personales, familiares y laborales del endeudamiento excesivo. Identifica indicadores financieros básicos para evaluar su nivel de endeudamiento. Aplica estrategias para prevenir el sobreendeudamiento.	▪ Aplica criterios básicos para determinar niveles de endeudamiento saludables. ▪ Valora el crédito como una herramienta de desarrollo y no de riesgo financiero. ▪ Identifica señales tempranas de riesgo financiero personal.	Taller práctico con ejercicios numéricos sencillos. Trabajo individual guiado. Estudio de casos simulados del entorno cooperativo.	• Taller práctico. • Revisión del ejercicio.	4 horas