UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Educación Financiera y uso de las TIC´s a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2023.

AUTORAS:

Martínez Loor Josselyn Stefanía

Zambrano Murillo Diana Carolina

TUTOR:

Ing. Milton G. Zambrano Rivera, Mg.

El Carmen, agosto del 2024

Uleam ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de las estudiantes Martínez Loor Josselyn Stefanía, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024 (1), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es: "Educación Financiera y uso de las TIC´s a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2023".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, El Carmen, 26 de julio del 2024

Lo certifico,

Ing. Milton G. Zambrano R., Mg.
Docente Tutor
Área: Gestión Contable y Financiera

Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Zambrano Murillo Diana Carolina, legalmente matriculadas en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024 (1), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es: "Educación Financiera y uso de las TIC´s a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2023".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, El Carmen, 26 de julio del 2024

Lo certifico,

Ing. Milton G. Zambrano R., Mg.
Docente Tutor
Área: Gestión Contable y Financiera

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Martínez Loor Josselyn Stefanía**, con cédula ciudadana **1317033700** y **Zambrano Murillo Diana Carolina**, con cédula ciudadana **1313666859**, estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro Manabí Extensión el Carmen, con especialidad en contabilidad y auditoría, certificamos que los criterios, análisis y conclusiones del tema: **"Educación Financiera y uso de las TIC´S a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2023"**, es exclusivo de su autor, además de basarse en criterios a otros autores profesionales en la materia, además, aclaramos que la adquisición intelectual de la investigación pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen.

Atentamente,

Martínez Loor Josselyn Stefanía
C.I 1317033700
AUTORA

Diana Zambrano M.
Zambrano Murillo Diana Carolina
C.I 1313666859
AUTORA

APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los miembros del tribunal examinador dan por aprobado el informe del proyecto de investigación con el tema: **"Educación Financiera y uso de las TIC´S a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2023"**, de sus autoras: MARTÍNEZ LOOR JOSSELYN STEFANÍA y ZAMBRANO MURILLO DIANA CAROLINA de la Carrera de Contabilidad y Auditoría y como Tutor de Trabajo de Titulación el Ing. Milton G. Zambrano Rivera, Mg.

El Carmen, 29 de agosto del 2024

Ing. Cadena Silva Javier Patricio, Mg.

Presidente del tribunal de titulación

Econ. Cedeño Loor Tito Alexander, Mg.

Miembro del tribunal de titulación

Dra. Moreira Mero Nelly Yolanda, PhD

Miembro del tribunal de titulación

DEDICATORIA

Quiero agradecer especialmente a dos personas que han sido fundamentales en mi camino, a mi hermana Mayerli Martínez que sigue mis pasos para superase y eso me motiva a seguir haciendo las cosas de forma correcta, gracias por seguir mi espejo hermana. A mi querida madre Teresa Loor, gracias por tu amor y dedicación, por estar siempre ahí para mí y velar por mi bienestar, por demostrarme que uno puede superarse si se lo propone. Ambas me han brindado fuerzas y motivación para seguir adelante en momentos difíciles. Agradezco infinitamente por su presencia en mi vida, son mi motor. Gracias por creer en mí y apoyarme en todo momento.

Josselyn Stefanía Martínez Loor

Quiero expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a mi hijo, Freddy Arteaga, de 3 años, quien ha sido una luz en mi camino. Su inocencia y alegría me han dado fuerzas en los momentos más difíciles, acompañándome en cada trabajo que realizaba. Este logro está dedicado a él, mi mayor inspiración y motivo de lucha

A mi querida mamá, Carmen Murillo, por su amor incondicional y apoyo constante. Su sabiduría y cariño han sido los pilares que me han sostenido a lo largo de este viaje académico. Sin su guía y comprensión, este logro no habría sido posible.

A mi pareja, Raynouard Arteaga, por su inquebrantable apoyo y motivación. Sus palabras de aliento y su fe en mis capacidades me han recordado siempre que soy capaz de alcanzar mis metas. Gracias por estar a mi lado en cada paso de este camino, por creer en mí y por ser mi mayor apoyo.

Finalmente, a mis compañeros, quienes también me brindaron su motivación y apoyo en los momentos difíciles. Su amistad y colaboración han sido fundamentales en la culminación de este proyecto.

Diana Carolina Zambrano Murillo

AGRADECIMIENTO

La culminación de esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de muchas personas que nos han contribuido y acompañado en esta trayectoria, a quienes queremos expresar un profundo agradecimiento.

En primer lugar, deseamos agradecer de manera especial a nuestro tutor de tesis, el ingeniero Milton Geovany Zambrano Rivera, por su invaluable guía, paciencia y dedicación a lo largo de todo este proceso. Sus conocimientos, consejos y apoyo constantes han sido fundamentales.

Asimismo, queremos extender nuestra gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente en un ambiente de excelencia en una educación de calidad.

Para finalizar, a nuestros familiares, gracias por su apoyo, comprensión y animo durante estos años de formación.

A todos ustedes, muchas gracias.

Josselyn Stefanía Martínez Loor

Diana Carolina Zambrano Murillo

ÍNDICE

PORTADA I
CERTIFICACIÓN 1 II
CERTIFICACIÓN 2 III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA IV
APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN V
DEDICATORIA VI
AGRADECIMIENTO VIII
ÍNDICE VII
Índice de ilustración XII
Índice de tablas XIII
RESUMEN XIV
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 2
1. MARCO TEÓRICO 2
1.1. Educación Financiera 2
1.1.1. Concepto de la Educación Financiera 2
1.1.2. Objetivo de Educación Financiera 3
1.1.3. Importancia de la Educación Financiera 3
1.1.4. Beneficios de la Educación Financiera 4
1.1.5. Planificación Financiera 4
1.1.6. Características de la Educación Financiera 5
1.2. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC´s) 6
1.2.1. Definición de las TIC's 6
1.2.2. Objetivos de las TIC's 6
1.2.3. Importancia de las TIC's 7
1.2.4. Relación entre las TIC's y Educación Financiera 7

1.2.5. Ventajas de TIC's en las empresas Públicas y/o Privadas. 8

1.2.6. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) 9

CAPÍTULO II 10

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO 10

2.1. Naturaleza de la empresa 10

2.2. Descripción de la empresa 10

2.3. Actividad económica 11

2.4. Aspecto Técnico 13

2.5. Marco Estratégico empresarial 13

2.5.1. Misión 13

2.5.2. Visión 13

2.5.3. Valores 14

2.5.4. Principios 14

2.5.5. Logotipo 15

2.5.6. Slogan 15

2.5.7. Personaje que representa a la Cooperativa "Don Bene" 15

2.6. Metodología 16

2.6.1. Método Deductivo 16

2.6.2. Método Inductivo 16

2.6.3. Método Descriptivo 16

2.7. Técnicas 16

2.7.1. Análisis e Interpretación de la entrevista 16

2.7.2. Análisis e interpretación de la encuesta 17

Capítulo III 31

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA 31

3.1. Título 31

3.2. Justificación 31
3.3. Objetivos 32
3.3.1. General 32
3.3.2. Específicos 32
3.4. Alcance 32
3.5. Base legal 32
3.6. Desarrollo de la propuesta 1
¿Qué son las TIC´s? 8
¿Cuáles son las herramientas que nos brindan las TIC´s? 9
CONCLUSIONES 37
RECOMENDACIONES 38
BIBLIOGRAFÍA 39
ANEXOS 42

Índice de ilustración

Figura 1 17
Figura 2 18
Figura 3 19
Figura 4 19
Figura 5 20
Figura 6 21
Figura 7 22
Figura 8 23
Figura 9 24
Figura 10 24
Figura 11 25
Figura 12 26
Figura 13 27
Figura 14 28
Figura 15 28
Figura 16 29

Índice de Anexos

ANEXO 1 Oficio recibido por La Benéfica 42
ANEXO 2 Evidencias de la realización de las encuestas a socios de la Cooperativa. 43
ANEXO 3 Entrevista implementada 44

Índice de tablas

Tabla 1 14

RESUMEN

La digitalización en el sector bancario abre todo un mundo lleno de posibilidades tanto para las propias entidades como para los consumidores.

La presente investigación se realizó con la finalidad de crear una guía educativa para mejorar el uso de las TIC's a los socios de la "Cooperativa de Ahorro y crédito la Benéfica" de la matriz situada en El Carmen. El objetivo de esta guía es darles a conocer a los socios herramientas tecnológicas útiles que les servirán al momento de realizar alguna actividad dentro de las plataformas digitales que ya posee La Cooperativa.

Dicha guía tiene como finalidad mejorar la experiencia del usuario al proveer de información del manejo de los gestores existentes en la empresa mediante sus dispositivos electrónicos para que les sean más fácil realizar sus transacciones directamente y no se tengan que dirigir a la cooperativa de manera presencial.

Para este proyecto se utilizaron los métodos inductivo y deductivo los cuales nos sirvieron para observar de manera general y específicas las áreas que vamos a tratar, también, utilizamos las técnicas de entrevista y cuestionario que permitieron concluir que los socios de La Cooperativa carecen de conocimientos que las diferentes plataformas que brinda.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más globalizado y digitalizado, la educación financiera y el uso de las TIC´s se han convertido en pilares fundamentales para el desarrollo económico y social. En el ámbito de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, estas herramientas son esenciales para fomentar la inclusión financiera, mejorar la gestión operativa y fortalecer la relación con los socios.

La educación financiera es crucial para capacitar a los individuos en la toma de decisiones informadas sobre el manejo de sus recursos económicos. Esto no solo contribuye a su bienestar personal, sino que también promueve una mayor estabilidad y crecimiento económico. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, al ser instituciones financieras centradas en el bienestar de sus miembros, juegan un papel vital en la provisión de educación financiera, capacitando a sus socios para un manejo eficiente y responsable de sus finanzas.

Por otro lado, el uso de las TIC´s ha revolucionado la manera en las que las cooperativas operan. A nivel macro, la integración de estas tecnologías permiten una mayor eficiencia en los procesos administrativos, mejora la transparencia y facilita la comunicación con los socios. A demás las TIC´s posibilitan la implementación de sistemas de gestión, que contribuyen a la optimización de recursos y a la reducción de costos operativos.

Específicamente, esta guía busca capacitar a los socios en el uso eficiente y seguro de las plataformas digitales, facilitando así el acceso a los servicios financieros que ofrece La Cooperativa. Esto incluye desde la consulta de saldo y movimientos hasta la realización de trasferencias y pagos en línea, contribuyendo a una experiencia más ágil y satisfactoria para los usuarios.

Esta tesis tiene como objetivo analizar la importancia de la educación financiera y el uso de las TIC´s en La Cooperativa La Benéfica, se explorará como estas herramientas pueden ser

implementadas de manera efectiva para promover el desarrollo sostenible de la cooperativa y el bienestar económico de sus socios. A demás se realizó la técnica encuesta que se enfocó a un total de 130 socios, de la misma manera se realizó una entrevista al área de Gerencia, Educación Financiera y al área de TIC´s de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benéfica, permitiéndonos recopilar información eficiente.

Capitulo I. Se desarrollaron los fundamentos teóricos basados en conceptos de otros autores, estos fundamentos se detallan en la educación financiera como variable dependiente y el uso de TIC´s como variable independiente.

Capitulo II. En este segmento se realizó el estudio de campo con las técnicas de entrevista y encuesta que nos sirvió como fuente para elaborar la guía con los hallazgos encontrados.

Finamente en el Capítulo III. Se realizó el diseño de la propuesta, donde se elaboró una guía de educación financiera que busca capacitar a los socios en el uso eficiente y seguro de las plataformas digitales, facilitando así el acceso a los servicios financieros que ofrece La Cooperativa.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Educación Financiera

1.1.1. Concepto de la Educación Financiera

Desde el punto de vista de Rivera & Bernal (2018), la educación financiera es:

Es la unión de saberes, conductas y posturas que, al ser implementadas de manera constante en las elecciones económicas cotidianas, contribuyen favorablemente a optimizar el ahorro personal y el bienestar de la comunidad que o ejerce. (p.138)

La educación financiera es un conjunto de herramientas y destrezas que tienen como fin permitir que los individuos tomen buenas decisiones ya sean personales o sociales en su día a día, y para aprovechar productos financieros con el fin de mejorar su bienestar en situaciones de certeza. La educación financiera juega un papel esencial en la gestión financiera, por lo cual es importante adquirir conocimiento de ella para así, garantizar una calidad eficiente ya sea a corto o largo plazo.

Por otro lado, la a Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD (2021), define a la educación financiera como:

Una combinación de conciencia, conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos financieros necesarios para realizar decisiones financieras sensatas. Permite a las personas mejorar su comprensión y manejo de una amplia variedad de productos y servicios a su disposición, así como organizar sus finanzas, lo que conduce al incremento de su resiliencia financiera y la obtención de bienestar financiero individual. (p.7)

Como se mencionó la educación financiera es el conjunto de destrezas para lograr un adecuado manejo de instrumentos financieros básicos he aquí la importancia de ya que aparte de ayudar a tomar decisiones también influye positivamente en los valores y principios éticos de las personas, las familias y la sociedad en su conjunto.

Mientras que Valverde Et al. (2020), mencionan que, la educación financiera debería: Ser parte de la formación de todo tipo de personas y ser incluido como eje trasversal en los pensum de estudios del sistema educativo desde el nivel de educación básica, bachillerato y superior. Mientras más temprano los niños aprendan a valorar la importancia del manejo del dinero, la optimización de recursos, y la generación de oportunidades, existirán mayores posibilidades de mejorar la calidad de vida de la población. (p.9)

Recibir educación financiera desde una edad temprana sería provechoso, ya que nos permitiría cultivar destrezas en ahorro y planificación que serían valiosas a lo largo de nuestra vida. Contar con conocimientos financieros desde la infancia o adquirirlos en la edad adulta si no se recibieron antes conlleva una serie de beneficios importantes para nuestro desarrollo y estabilidad en genera.

1.1.2. Objetivo de Educación Financiera

La educación financiera tiene como objetivo, instruir a las personas con capacitaciones para adquirir conocimiento y habilidades necesarias para que estas sepan cómo administrar su dinero de manera responsable.

Como ya se ha mencionado antes, la educación financiera ayuda a tomar decisiones permitiendo alcanzar metas financieras y mejorar su calidad de vida, realizar una buena gestión de las finanzas permitirá tomar decisiones que harán crecer tu negocio o finanzas personales.

También tiene como objetivo, lograr una estabilidad económica porque al tener conocimientos financieros incentivan al ahorro e inversión responsable de cada individuo esto ayudarán avanzar en futuro y no endeudarse por una mala responsabilidad.

1.1.3. Importancia de la Educación Financiera

Según Pérez (2020), menciona que la educación financiera es importante ya que:

Los ciudadanos con una educación financiera superior tienen una mayor comprensión de la importancia del ahorro y del uso prudente del crédito. Además, el desarrollo de estas

habilidades esenciales contribuye tanto al bienestar de las personas como al de las organizaciones, por ende, logran desarrollar sus habilidades, experiencias, familiaridad y confianza para comprometerse en los comportamientos que les ayudaran a cumplir con sus metas, considerando el entorno social y económico en el que se desenvuelven. (p.16)

La importancia del conocimiento financiero potencia a adquirir habilidades y actitudes clave, que permitirán tomar decisiones sanas y estables, adecuadas e inteligentes en su día a día y conseguir los objetivos financieros con equilibrio.

1.1.4. Beneficios de la Educación Financiera

Como ya se ha mencionado que la ventaja de tener conocimiento financiero y aplicarlo cotidianamente evitará a la población cometer errores que los conlleven a un endeudamiento innecesario y, sobre todo, evitar tomar malas decisiones financieras que nos darán como resultado un desequilibrio.

Pérez (2020) , indica ciertos beneficios que tiene la educación financiera.

- Demuestra una mayor habilidad para administrar los recursos financieros familiares.
- Aumenta la probabilidad de que las personas alcancen sus metas financieras.
- Motiva tanto a hombres como a mujeres a tomar decisiones de ahorro e inversión.
- Mejora el control del crédito.
- Ayuda a evitar el derroche de dinero en gastos innecesarios en relación con sus ingresos.
- Multiplica la tranquilidad financiera. (p.18)

1.1.5. Planificación Financiera

La planificación financiera según Núñez (2020), se presenta como:

Un útil y eficiente mecanismo para las empresas, por su alcance de adaptarse a las deposición y características de estas, propiciando beneficios sostenibles en el tiempo. Es por ello que las Entidades deben efectuar continua y oportunamente planificación financiera a fin de optimizar los ya existentes procesos, mejorar las Finanzas y determinar en la empresa que

áreas no cuentan con una adecuada operatividad y necesitan especial atención para mejorar r su gestión y alcanzar los objetivos propuestos. (p.161)

La misma autora añade que la planificación financiera es:

Una herramienta de gestión financiera importante, que ayuda a comprender y permitir el control y la mejora del proceso de toma de decisiones, y el grado en que se logran las metas y objetivos organizacionales o individuales. La planificación puede ser una herramienta versátil, por su capacidad de adaptarse a diferentes ámbitos y aspectos de la vida profesional y personal. (p.166). En conclusión, la planeación financiera permite evaluar el horizonte de un negocio o per sección personal evitando posible los peligros.

1.1.6. Características de la Educación Financiera.

Para Valverde Et al (2020), las características de la educación financiera se resumen en los siguientes elementos:

Transmite conocimientos, desarrolla habilidades y eleva el nivel de bienestar personal, familiar y el de la sociedad en general. La educación financiera cobra importancia en épocas de inestabilidad e incertidumbre como la que vivimos, la crisis económica y financiera desatada por el coronavirus que apenas empieza, impacta directamente en los niveles de empleo, merma la actividad productiva, comercial y económica de los estados, las familias y personas y pone de manifiesto la necesidad de una cultura del ahorro, de la prevención y previsión de recursos, de la optimización y solidaridad colectiva. (p.9)

Invertir en educación financiera puede generar importantes beneficios tanto a nivel individual como social, estas características presentan una amplia gama de beneficios, desde el bienestar personal hasta un desarrollo económico y social más amplio un desarrollo económico y social más amplio.

1.2. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC´s)

1.2.1. Definición de las TIC's

Según menciona Sánchez (2017), las TIC´S son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar información, mismo que facilita a esta empresa poder acceder a información que necesiten de una manera mucho más fácil y rápido debido a los beneficios que esta presenta. (p.3)

Tomando en cuenta la opinión de Quintero (2020), cuando hablamos de las TIC o Tecnologías de Información y Comunicaciones, nos referimos a un grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas, sobre todo a raíz de la aparición de Internet. Las TIC son fundamentales en la vida moderna, ya que influyen en casi todos los aspectos de nuestra sociedad, mejorando la eficiencia, la comunicación, el acceso a la información y la calidad de vida en general. (p.12)

1.2.2. Objetivos de las TIC's

Granda Et al. (2019) manifiesta que el objetivo principal de las TIC, o Tecnologías de la Información y la Comunicación, es facilitar el acceso, la manipulación, el almacenamiento y la transmisión de información de manera eficiente y efectiva. Esto se logra a través de una variedad de herramientas y dispositivos electrónicos que permiten interactuar con la información de formas cada vez más avanzadas. En otras palabras, este tipo de herramienta facilita la comunicación instantánea y global entre personas, empresas y a su vez instituciones por medio de las distintas plataformas digitales existentes. (p.7)

Para Parra y Pincheira (2018) Otro de los objetivos de los tics es promover la inclusión digital debido a que esta facilita el libre acceso a la tecnología y a la información para todas las

personas independientemente de la ubicación geográfica o de edades o habilidades esta como tal contribuye a cerrar la brecha digital y proporcionar oportunidades de aprendizaje y empleo, en resumen la utilización de las tics cumple con el objetivo de permitir la inclusión del libre acceso de tecnología a personas que tienen libre acceso a esta. (p.12)

1.2.3. Importancia de las TIC's

Como afirma Rocha y Echeverría (2017), las Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarias hoy en día en las organizaciones, en la medida que resultan ser un elemento estratégico para su crecimiento, maduración y transformación, por ser un factor crítico para el éxito o el fracaso en el actual ámbito de los negocios globalizados. se han convertido en un elemento fundamental para la gestión empresarial, dado que la información que surge en ellas permite alimentar la toma de decisiones y los procesos básicos del negocio, siendo un eje clave para la supervivencia en cualquier tipo de organización. (p.4)

Como menciona Costa Et al. (2018), actualmente los negocios requieren adoptar estrategias clave que les permitan ser competitivos en un entorno cada vez más demandante. La mejora en la calidad de productos y servicios es una prioridad que las empresas buscan atender para poder lograr un mejor posicionamiento en el mercado, para ello es imperante el uso de tecnologías de información, que admitan dar respuesta inmediata a las necesidades de los clientes. Las inversiones en TICS son significativas en este ámbito, no únicamente por su rol como medio operativo sino también, y primordialmente, por sus conexiones con activos intangibles que, como la pericia o la habilidad para innovar, pueden producir sinergias y, finalmente, conducir a ventajas competitivas (p. 6)

1.2.4. Relación entre las TIC's y Educación Financiera

Como menciona Donoso y González (2020), es posible ver esfuerzos por mejorar la educación financiera de las personas, desde organizaciones gubernamentales o entidades reguladoras hasta instituciones financieras interesadas, que, mediante distintos métodos, se

esfuerzan en aportar conocimiento financiero a los individuos. Las tecnologías de información y la comunicación se relacionan directamente con la Educación Financiera, ya que permite crear un ambiente de aprendizaje pedagógico fácil de comprender, fomentando así, actitudes, valores y habilidades que les ayude a tomar decisiones financieras acertadas y responsables respecto a la administración de dinero y factores económicos que se presenten en su diario vivir. (p.9)

Tomando en cuenta la opinión de Berdugo (2019), con ayuda del ambiente de aprendizaje mediado con TIC para la enseñanza de la Educación Financiera se pueden complementar esos vacíos financieros y lograr que los estudiantes le den la importancia necesaria al manejo de las finanzas para realizar sus futuros proyectos individuales y familiares. Dada la estrecha relación de los jóvenes con las nuevas tecnologías, deben poseer un nivel óptimo de conocimientos digitales en materia financiera que les permita maximizar sus beneficios (p.14)

1.2.5. Ventajas de TIC's en las empresas Públicas y/o Privadas.

Además, Pacheco y Rodríguez (2019) menciona que la economía mundial ha estado tradicionalmente ligada al manejo convencional de la información y las telecomunicaciones. Sin embargo, en las empresas que buscan crecer en el mundo globalizado, se observa un aumento en la modernización de la infraestructura necesaria para el procesamiento de datos. Esto no solo mejora la flexibilidad y rentabilidad organizativa, sino que también permite adquirir conocimientos relevantes para adaptarse a nuevas formas de trabajo. La tecnología de la información es fundamental para el éxito estratégico de estas organizaciones. (p.4)

Por ende, Hoyos y Valencia (2015), manifiesta un sentido más práctico, la ejecución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) brinda a las organizaciones ventajas competitivas que abarcan diferentes aspectos, tanto operativos como estratégicos. En el ámbito operativo, las TIC ofrecen beneficios como la mejora de la eficiencia mediante la

automatización de procedimientos rutinarios. Desde el punto de vista estratégico, contribuyen a la mejora de los procesos empresariales al facilitar la gestión del conocimiento y el establecimiento de alianzas estratégicas con otras empresas. Además, las TIC´s permiten que los insumos se conviertan en productos a través del proceso productivo, lo que contribuye a introducir cambios en dichos procesos y, por ende, puede aumentar la Productividad Total de los Factores (PTF). (p.7)

1.2.6. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) actúa como el órgano regulador y supervisor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benéfica. Su función principal es garantizar que la cooperativa opere de manera adecuada y proteja los intereses de sus socios. Para lograr esto, la SEPS establece directrices, realiza auditorías periódicas y proporciona capacitación y asistencia técnica. Además, fomenta la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando que La Benéfica opere de manera ética y responsable. La supervisión de la SEPS contribuye a la estabilidad y crecimiento sostenido de la cooperativa, beneficiando tanto a sus socios como a la comunidad en general.

La relación entre la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benéfica, es integral y colaborativa. La SEPS proporciona un marco regulatorio y de supervisión que garantiza la estabilidad y el crecimiento sostenido de la cooperativa, asegurando que esta cumpla con su misión de ofrecer servicios financieros responsables y de calidad a sus socios.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Naturaleza de la empresa

Propietario: : Ing. Mariuxis Edith Zambrano Alcívar

Teléfono: (05) 259 3080

Dirección: El Carmen, Av. Chone y Abdón Calderón

Email: cooperativa@labenefica.fin.ec

RUC: 1390143156001

2.2. Descripción de la empresa

¿Cómo inició la empresa?

La calidad de personería jurídica se alcanzó el 8 de noviembre de 1994, con el acuerdo Ministerial 002880, publicado en el Registro Oficial 5638 del 9 de noviembre de 1994. El 28 de abril de 1994, en la residencia del Dr. Ronald Solórzano se congregó con un grupo de personas acompañado del Ab. Antonio Intriago, director provincial de Cooperativas de Manabí, donde se planifico exhaustivamente para emprender una institución financiera tipo Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El 15 de enero de 1995, inicio las actividades COAC La Benéfica Ltda., rentando en la Av. Víctor Astudillo y 18 de octubre. Para el año 2003 en febrero, la empresa se ubicó en su edificio propio en la Av. Chone y Abdón Calderón.

La Cooperativa de ahorro y crédito la benéfica, ha realizado convenios con diferentes Empresas asesoras desde año 2005 para brindar servicios de calidad a los socios, quienes son: Woccu, Swisscontact, Red Financiera Rural, Red Transaccional Cooperativa, además de beneficiarse de los créditos de la Corporación Financiera Nacional, Programa Nacional de

Finanzas Populares -Emprendimiento y Economía Solidaria, Programa de Protección Social, Financoop, Eclof y Oikocredit.

2.3. Actividad económica

La actividad económica la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica, es atender las necesidades financieras de socios y terceros a través de las actividades de ahorro y crédito, la matriz de El Carmen.

Además de ofrecer productos financieros, la Cooperativa de ahorro y crédito la Benéfica, mantiene un programa “te acompañamos en todo momento” diseñado para sus clientes, el cual se subdivide en tres categorías: seguro de vida, seguro exequial y seguro exequiales años dorados.

El programa te acompañamos en todo momento, con el fin de mantener seguros a sus clientes, está diseñado de esta forma:

Seguro de vida: Para todas las coberturas a excepción de asistencia médica y odontológica que se cubrirá al 100%. El cual, cubre de 1 a 70 años de vida al 100% de cobertura, en el que se paga mensual $1.5 o anual $18 dólares, los montos en beneficio al titular son:

- Muerte accidental: $3000
- Muerte natural o enfermedad: $1500
- Desmembración o total o permanente: $1500

Seguro exequial: en el plan exequial, la Cooperativa de ahorro y crédito la benéfica se hará cargo de todas las diligencias exequiales en caso de fallecimiento del titular de la cuenta y de los miembros de su familia números dependientes hasta 10 personas. El costo mensual es de $0.99, y por cada dependiente $0.99 adicionales. Los beneficios son:

- Sala de velaciones
- Bóveda por 4 años de arrendamiento

- Traslado a nivel nacional
- Servicios de cofre, arreglos funerarios y florales
- Servicios de tanatopraxia

Seguro exequial años dorados: plan de asistencia exequial Años Dorados tiene cobertura: desde los 70 años hasta los 85 años. El costo total es de $499 dólares, en el que se va a beneficiar de:

- Sala de velaciones
- Traslado a nivel nacional
- Servicios de cofre, arreglos funerarios y florales

Principales productos y clientes.

Los principales productos que ofrece la cooperativa de ahorro crédito la benéfica son: cuentas de ahorro y ahorro e inversiones. Dentro de las cuentas de ahorro se derivan los: ahorros a la vista, cuenta tesoro y ahorro para mi futuro. En el ahorro e inversiones se derivan: ahorros programados y depósito a plazo fijo.

Cuentas de ahorro

Cuenta tesoro: dirigida precisamente a los menores de edad de 0 a 12 años para que puedan conocer el ahorro y crear en ellos una cultura de ahorro. Se inicia el ahorro con una pequeña cantidad de $2 dólares.

Ahorros para mi futuro: esta cuenta está dirigida a menores de edad de 13 a 17 años. Es una cuenta de ahorro juvenil, para incentivar ahorro en los adolescentes y asegurarles un futuro mejor. Se puedo iniciar el plan de ahorros a partir de $12 dólares.

Ahorro a la vista: cuenta de libre disponibilidad. Dirigida a mayores de edad, acceso a su dinero de forma inmediata, ya sea para salario, pensión, administración de dinero o flujo del negocio. Que se inicia con un valor de $20 dólares.

Cuenta ahorro e inversiones

Ahorro programado: se puede iniciar con un valor de $10, los ahorros se irán incrementando de forma sistemática, el beneficio estará relacionado en cuestión al tiempo, mientras más tiempo mantengas tu dinero invertido, más beneficios recibirás.

Depósito a Plazo fijo: el depósito a plazo fijo asegura el crecimiento de tu dinero en buenas manos, además aseguramos un crecimiento sostenido a través de las mejores tasas del mercado financiero, y accede inmediatamente a todos los beneficios, incluye tarjeta de débito bancario. Este tipo de producto se inicia desde los $500 con un plazo mínimo de ahorro 6 meses.

2.4. Aspecto Técnico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", situada en El Carmen, cuenta con un cuerpo laboral compuesto por 53 colaboradores. Estos profesionales desempeñan diversas actividades fundamentales que contribuyen al desarrollo empresarial de la cooperativa. Además, se distinguen por su nivel de capacitación integral en áreas específicas, con el objetivo de abordar y solventar cualquier desconocimiento por parte de los socios.

2.5. Marco Estratégico empresarial

2.5.1. Misión

Contribuir al desarrollo económico y social, de socios y clientes, con productos y servicios financieros de calidad y calidez.

2.5.2. Visión

Ser reconocida por nuestros socios y clientes, a través de productos y servicios confiables y eficientes.

2.5.3. Valores

Credibilidad: practicamos la credibilidad a través de una comunicación abierta y accesible, nuestra habilidad para coordinar recursos humanos y materiales, y la integridad que mostramos al practicar nuestra visión consistentemente.

Respeto: practicamos el respeto apoyando el desarrollo profesional y mostrando aprecio por nuestros compañeros y socios, democratizando la toma de decisiones e impulsando el balance entre vida personal y profesional.

Imparcialidad o justicia: somos equitativos con todos en términos de recompensas, somos imparciales al establecer y respetar las políticas de contratación y promoción, no discriminamos a nadie y establecemos mecanismos claros de apelación.

Orgullo: creamos las condiciones necesarias para que todos sintamos orgullo de nuestro trabajo realizado por nuestro equipo o grupo de trabajo, de los resultados obtenidos como cooperativa y de su posicionamiento ante la comunidad.

Camaradería: creamos las condiciones necesarias para que cada quien en la organización se sienta libre de ser el mismo, para que exista un ambiente amigable y acogedor y para que exista un sentido de familia o equipo.

2.5.4. Principios

Tabla 1

Principios establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la benéfica.

#	Principio	Descripción
1	Adhesión abierta y voluntaria	Las cooperativas deben permitir la libre afiliación de las personas que les interese pertenecer a la institución.
2	Control democrático de los miembros	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
3	La participación económica de los miembros	Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de

		la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.
4	Autonomía e independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.
5	Educación, formación e información	Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.
6	Cooperación entre cooperativas	Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
7	Compromiso con la comunidad	La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Nota: Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

2.5.5. Logotipo

El logo está basado en los principios y objetivos de la cooperativa, tanto en visión como misión, estrategias y actualidad.

2.5.6. Slogan

"Crecemos juntos"

2.5.7. Personaje que representa a la Cooperativa "Don Bene"

Personaje que representa las características del hombre trabajador Manabita y Carmense.

2.6. Metodología

2.6.1. Método Deductivo

En el trabajo que hemos elaborado implementamos una guía de educción financiera, junto con una capacitación en el uso de las TIC´s, esta conducirá a una mejora en la gestión financiera de los socios de La Benéfica. Nos basamos en la recolección de datos de una muestra de 130 socios para verificar si la implementación de la guía tiene el efecto esperado y posteriormente dar a conocer las diferentes conclusiones y recomendaciones.

2.6.2. Método Inductivo

Desarrollar una guía educativa basada en observaciones específicas y experiencias de los socios de la Cooperativa La Benéfica, con el fin de mejorar sus conocimientos en educación financiera y habilidades en el uso de las TIC´s. Esta guía la elaboramos viendo la problemática encontrada de una inasistencia de conocimiento por parte de los socios de las diferentes herramientas tecnológicas que brinda La Cooperativa.

2.6.3. Método Descriptivo

Como se ha mencionado, los socios de la cooperativa desconocen las herramientas tecnológicas que brinda La Benéfica, lo que impide su uso. Este resultado fue extraído a partir de los instrumentos de recolección, que incluyen encuestas, entrevistas y observaciones directas.

2.7. Técnicas

2.7.1. Análisis e Interpretación de la entrevista

Esta técnica se aplicó a la gerente y a los directores departamentales de educación financiera y TICs de una cooperativa para identificar problemas y objetivos futuros. La gerente enfatizó la importancia de fomentar la responsabilidad financiera, mientras que el responsable de educación financiera se centró en incentivar el ahorro y el endeudamiento prudente. El

encargado de TICs buscaba prevenir el sobreendeudamiento y fomentar el ahorro entre los socios.

La cooperativa ofrece diversos servicios, incluyendo página web, app, cajeros automáticos y servicios financieros y no financieros. Sin embargo, enfrenta desafíos como el poco interés en educación financiera y la falta de conocimientos tecnológicos entre los socios.

El impacto de la educación financiera ha sido moderado, beneficiando a la comunidad y socios. Aproximadamente el 20% de los socios participan en el desarrollo de TICs. La cooperativa planea ofrecer capacitaciones mensuales. A pesar de estrategias para mejorar el uso de TICs, la aceptación ha sido media. Las herramientas más usadas son la página web, cajeros automáticos y transacciones en línea. La inseguridad y falta de conocimientos tecnológicos son las principales barreras para el uso de estos servicios.

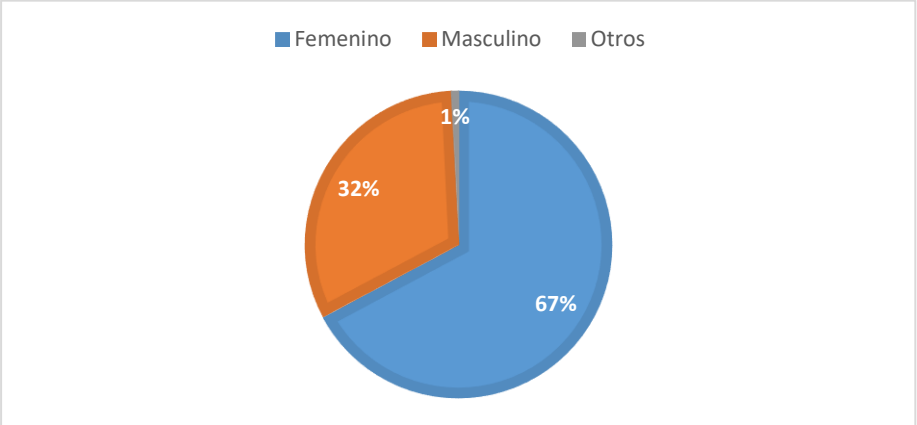
2.7.2. Análisis e interpretación de la encuesta

La encuesta fue dirigida directamente a 130 socios de La Cooperativa La Benéfica, de manera digital, permitiéndonos encontrar hallazgos claves y útiles para nuestro trabajo que se presentaran posteriormente.

1. **Especifique su genero**

Figura 1

Resultados obtenidos de la encuesta



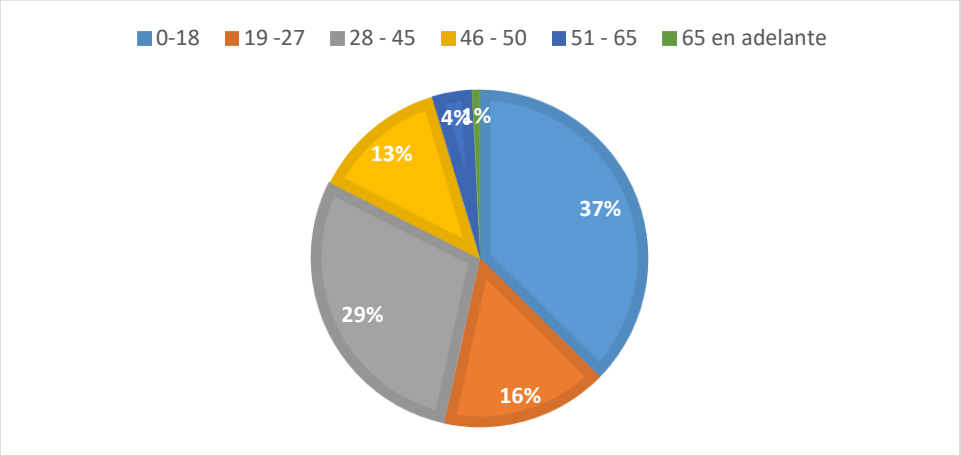
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: En este apartado se solicitó especificar el género al que pertenecían los encuestados. El 67% se identificó como femenino, el 32% como masculino y el 1% con otro género. Cabe destacar que el total de personas encuestadas fue de 130, lo que representa el 100%. Esta pregunta fue planteada y ejecutada con el objetivo de conocer a cuantos hombres, mujeres u otro género estaban siendo participes de esta encuesta.

2. **¿En qué rango de edad se encuentra?**

Figura 2

Resultados obtenidos de la encuesta



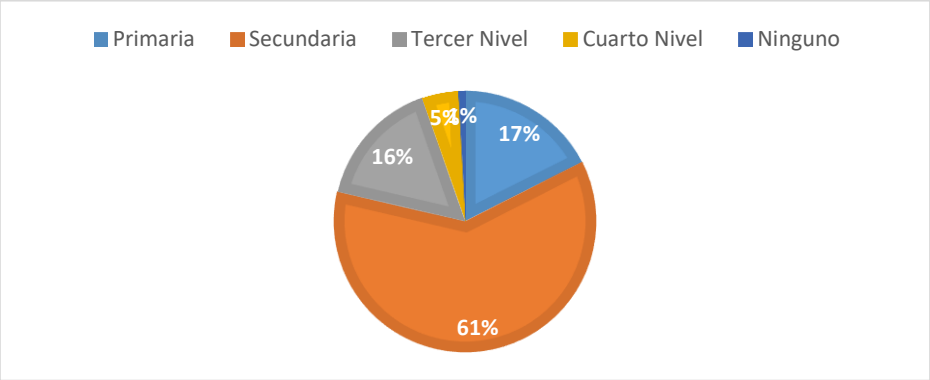
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: como se muestra en esta pregunta el rango de edad el 37% corresponde a una edad entre de 0 a 18 años, por consiguiente el 29% de las personas encuestadas pertenecen a una edad entre 28 a 45 años, por otra parte el 16% de las personas que han sido tomadas en cuenta para la ejecución de esta encuesta pertenecen a una edad promedio de entre 19 a 27 años, por ende el otro 13 % corresponden a una edad entre 46 y 50 años , así mismo el 4% forma parte de edades promedio de entre 51 y 65 años, el 1% restante tiene más de 65 años, es importante recalcar que en esta encuesta existe una población joven y adulta mayoritariamente.

3. ¿Qué nivel de estudio tiene?

Figura 3

Resultados obtenidos de la encuesta



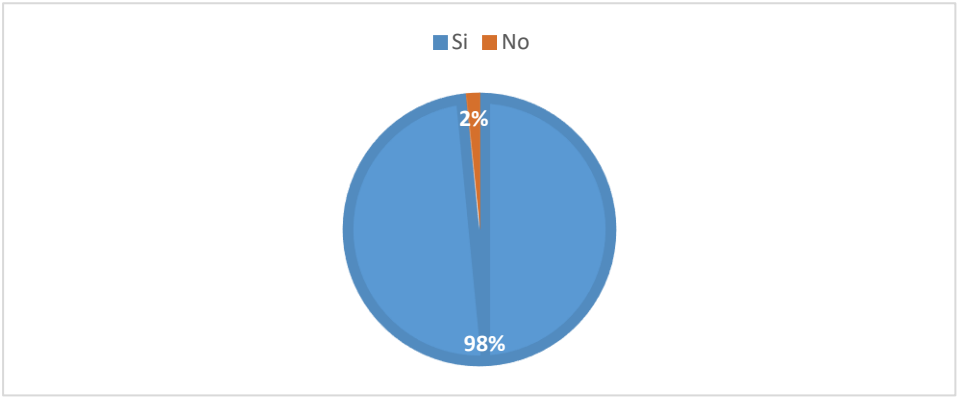
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: En este apartado fue necesario conocer el nivel de estudio que tenía la población encuestada lo que el 61% de esta población tiene nivel de estudio secundario, seguidamente el 17% solo tienen nivel académico primario es decir solo han estudiado la escuela, el otro 16 % de esta población encuestada tienen título de tercer nivel, así mismo el 5% tiene estudios o su nivel académico de cuarto nivel, por ende El 1% no tiene nivel de estudio alguno , lo q significa que la población encuestada en su mayoría solo tienen nivel de estudio secundario.

4. ¿Tienes conexión a internet en casa?

Figura 4

Resultados obtenidos de la encuesta



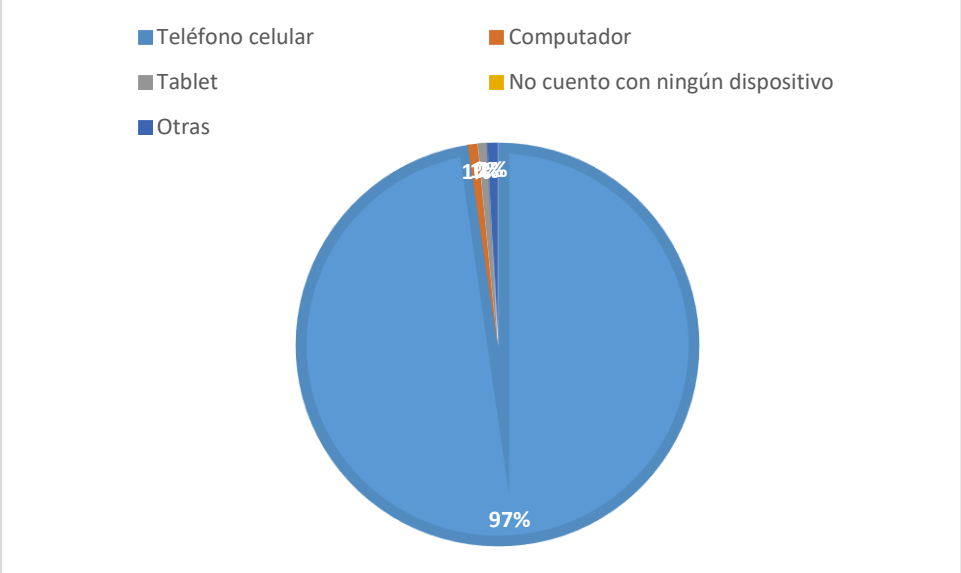
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: Está pregunta es una pregunta cerrada la cual se constituye en saber si la población encuestada cuenta con conexión a internet en casa lo que el 98% supo manifestar que tiene acceso a internet en sus hogares mientras que el 2% restante no hace uso de conexión a internet.

5. **¿Qué dispositivo usas con frecuencia?**

Figura 5

Resultados obtenidos de la encuesta



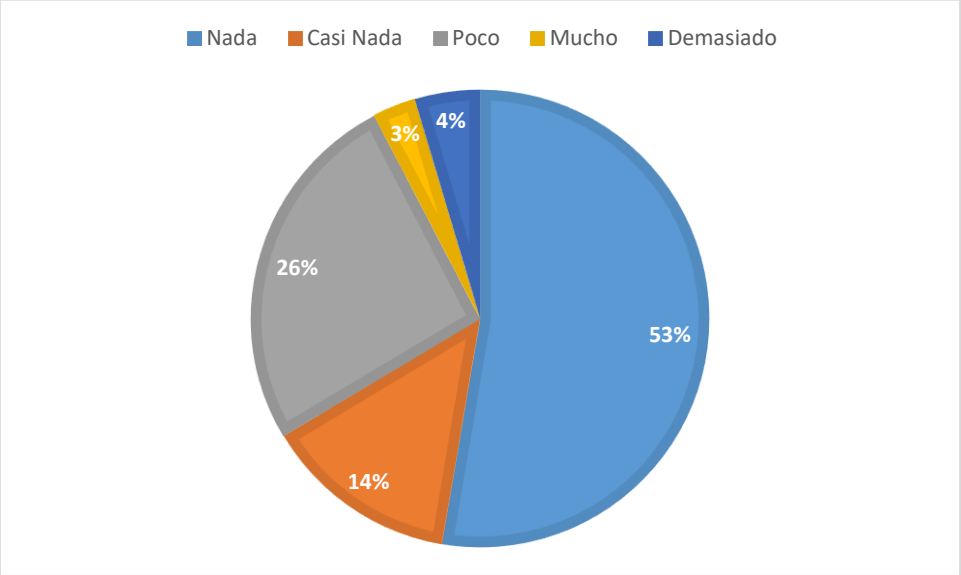
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: En esta pregunta fue necesario consultarle a la población encuestada que dispositivos utilizan con frecuencia en la que su gran mayoría es decir el 97 % utiliza teléfono celular, por ende, el otro 2 % restante hacen uso tanto de computador como de Tablet, mientras el otro 1% no hace uso de ninguno de estos dispositivos tecnológicos, lo que muestra que el dispositivo más utilizado por esta población es el teléfono celular.

6. **¿Tiene usted algún conocimiento sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's)?**

Figura 6

Resultados obtenidos de la encuesta



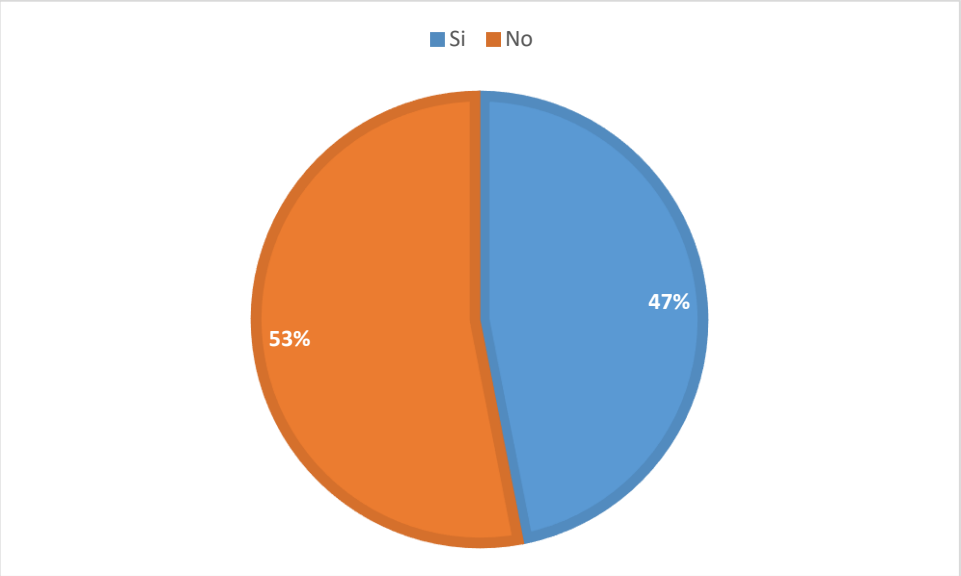
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: En esta pregunta fue importante plantear la interrogante a cerca del conocimiento sobre el uso de las Tics a lo que el 53% respondió que no tienen conocimiento alguno acerca del tema antes mencionado, de la misma manera el 14% manifestó que en cuanto a conocimiento de las tics es casi nada, por consiguiente el otro 26 % tiene poco conocimiento en cauto a la pregunta plateada se refiere, por ende el 3% restante afirmó que tiene mucho conocimiento de este tema como tal y por último el 4% del 100% tiene demasiado conocimiento al uso de las tics.

7. **¿Conoce los beneficios que brinda la APP, tarjetas de débito y cajeros automáticos que maneja la Cooperativa?**

Figura 7

Resultados obtenidos de la encuesta



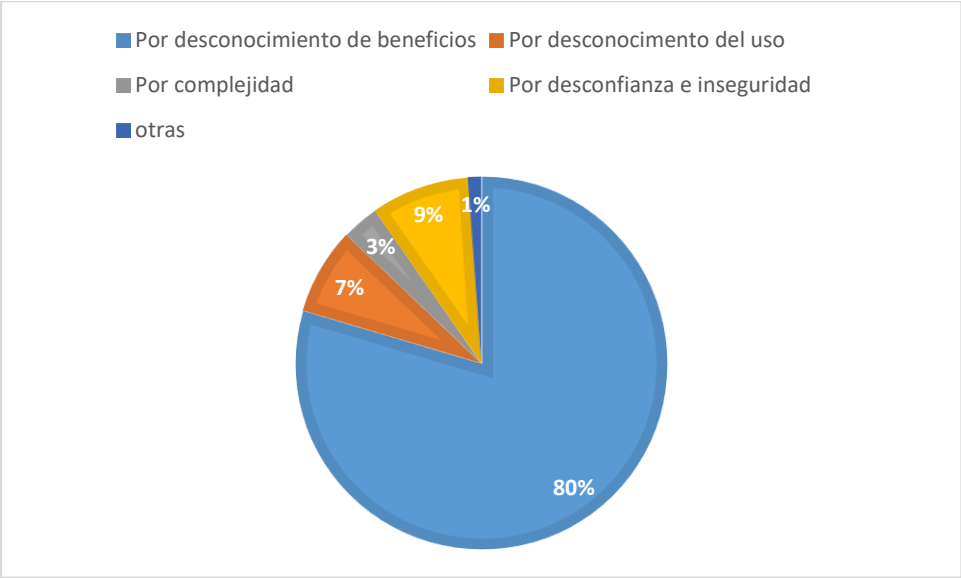
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: Para este apartado fue necesario realizar la interrogante acerca de los beneficios que brinda la app en cuanto a tarjetas de débito y cajeros automáticos pertenecientes a la cooperativa por ende un 47% de la población encuestada manifestó que sí conocía acerca de los beneficios que brinda la antes mencionada, mientras que el otro 53% manifestó que no conoce nada en cuanto a en cuanto a tarjetas de débitos y cajeros automáticos que manejan la cooperativa se refiere, lo que significa que en su gran mayoría la población encuestada muestra un déficit acerca de los conocimientos que brinda la app.

8. **En caso de responder no en la anterior pregunta, responda: el motivo por el cual no conoce los beneficios que brinda la APP, tarjetas de débito y cajeros automáticos que maneja la Cooperativa.**

Figura 8

Resultados obtenidos de la encuesta



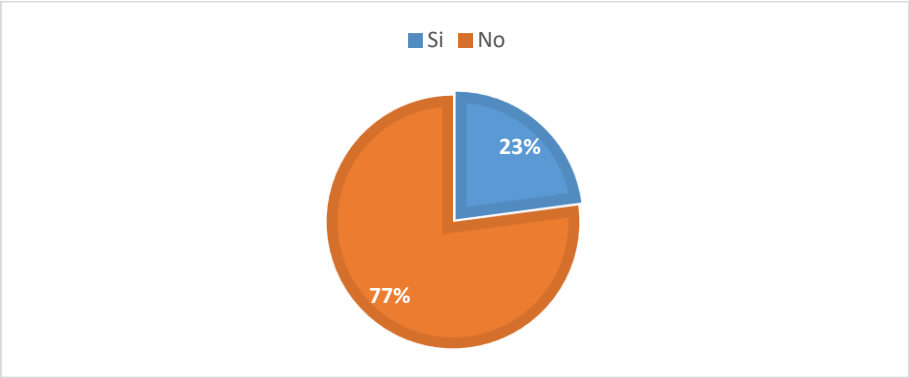
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: En este caso se realizó la interrogante cuál es el motivo por el cual no se conoce los beneficios que brinda, el 80% de la población encuestada manifestó que no conoce los beneficios que este presta debido al desconocimiento del mismo, por consiguiente un 7% de esta población manifestó por desconocimiento de uso, así mismo el 3% por complejidad, es decir no tienen conocimiento suficiente para el uso correcto de esta app, De la misma manera el 9% consideró que no conoce los beneficios que la app brinda debido a la desconfianza por la inseguridad que vivimos en el país por consiguiente el 1% restante muestra otro tipo de razón por la cual no hace uso de los beneficios de la app.

9. ¿Usted ha descargado y ha manejado la APP de la Cooperativa La Benéfica la cual se descarga en el teléfono?

Figura 9

Resultados obtenidos de la encuesta



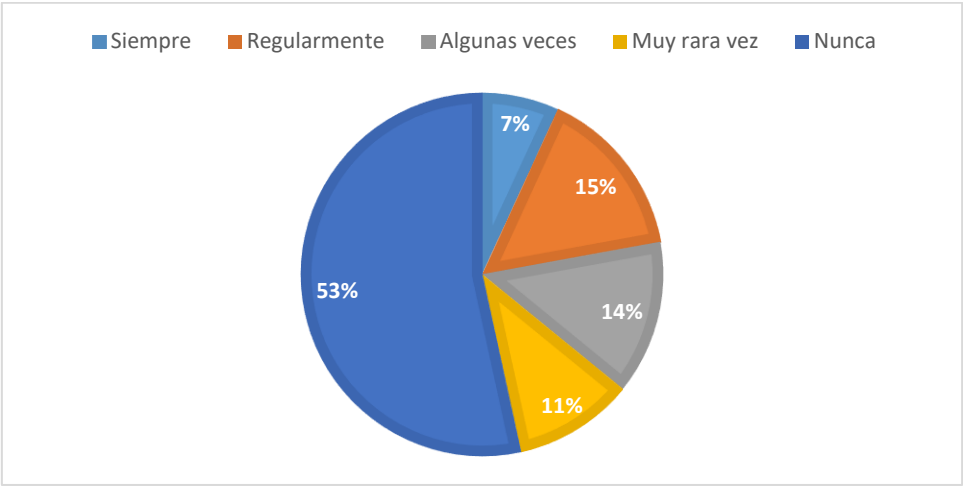
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en este caso se realizó preguntas cerradas en cuanto a las descargas y manejo de la app de la cooperativa la benéfica el 77% de la población encuestada supo manifestar que no ha descargado ni manejado este tipo de app, mientras que el 23% restante de esta población supo responder que sí ha descargado y ha manejado la app de la cooperativa la benéfica

10. ¿Utiliza con frecuencia la tarjeta "De una VISA"?

Figura 10

Resultados obtenidos de la encuesta



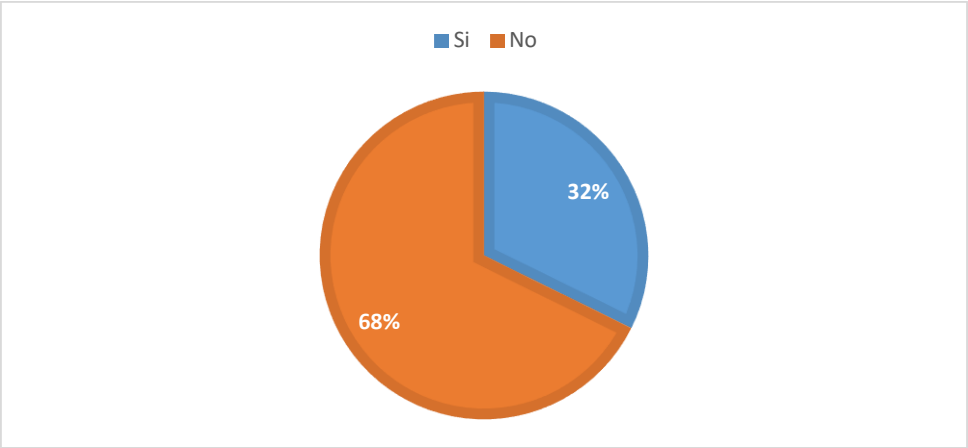
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en este caso se realizó la interrogante acerca de la frecuencia con la que se usa la tarjeta de una visa por consiguiente sostuvo las siguientes respuestas el 7% de esta población manifestó que siempre hace uso de esa tarjeta, por ende el siguiente 15% hace uso de esta tarjeta de manera regular a su vez el 14% manifiesta que algunas veces ha hecho uso de este tipo de tarjeta, de la misma forma el 11% uso de la misma , mientras que el 53% de la población encuestada hace énfasis en que no usa este tipo de tarjeta antes mencionado.

11. **¿Conoce y utiliza con frecuencia los cajeros automáticos y ha realizado transacciones distintas de retiro de dinero?**

Figura 11

Resultados obtenidos de la encuesta



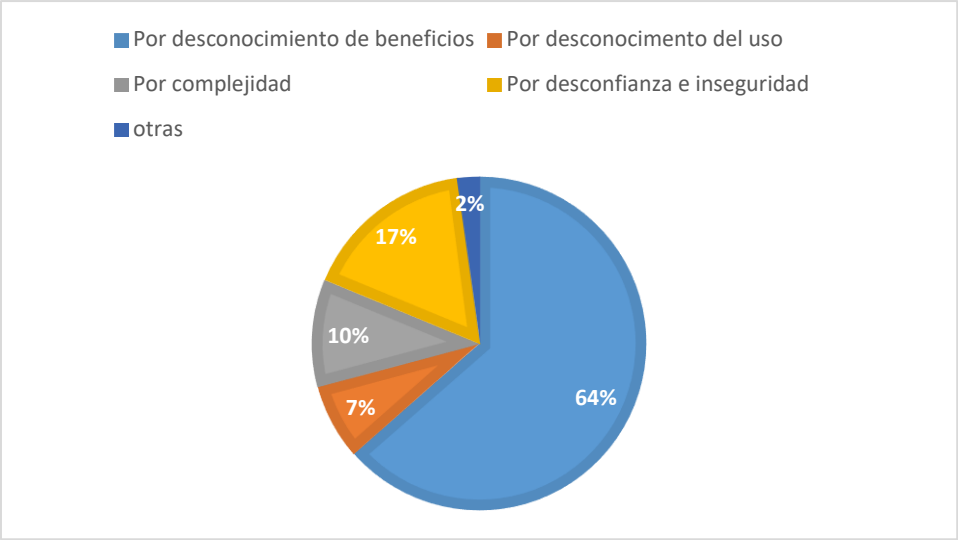
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en este apartado se realiza la interrogante acerca de la frecuencia de uso de los cajeros automáticos y transacciones realizadas en el mismo por lo que el 32% de esta población manifestó que, si hace uso de este tipo de cajeros automáticos y sus transacciones, así mismo el 68% restante hace énfasis en que no hace uso frecuente de los cajeros automáticos.

12. **En caso de responder no en la pregunta anterior, responda el motivo por el cual no utiliza con frecuencia los cajeros automáticos, ni ha realizado transacciones distintas de retiro de dinero.**

Figura 12

Resultados obtenidos de la encuesta



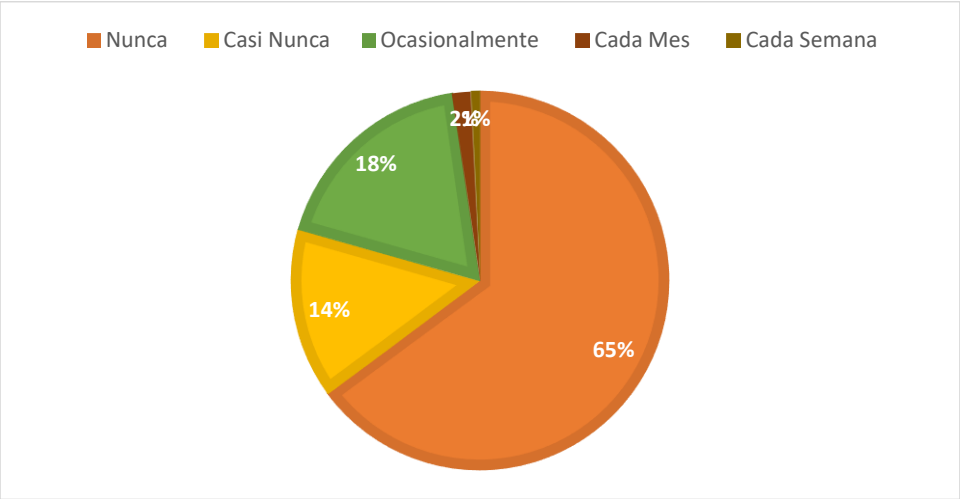
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: por ende en este apartado se necesita saber la razón por la cual no se hace uso frecuente de cajeros automáticos y sus transacciones siendo así el 64% manifiesta que no hace uso del mismo debido al desconocimiento de los beneficios que este presta, el otro 7% asimila que es por desconocimiento de uso, así mismo el 10% hace referencia a que no usa el mismo por complejidad, el otro 17% no lo hace por desconfianza es decir por inseguridad y de la misma forma el otro 2% manifiesta otras razones por las cuales no hace uso de este tipo de cajeros automáticos.

13. ¿Recibes formación o capacitación por parte de la cooperativa sobre el uso de herramientas tecnológicas?

Figura 13

Resultados obtenidos de la encuesta



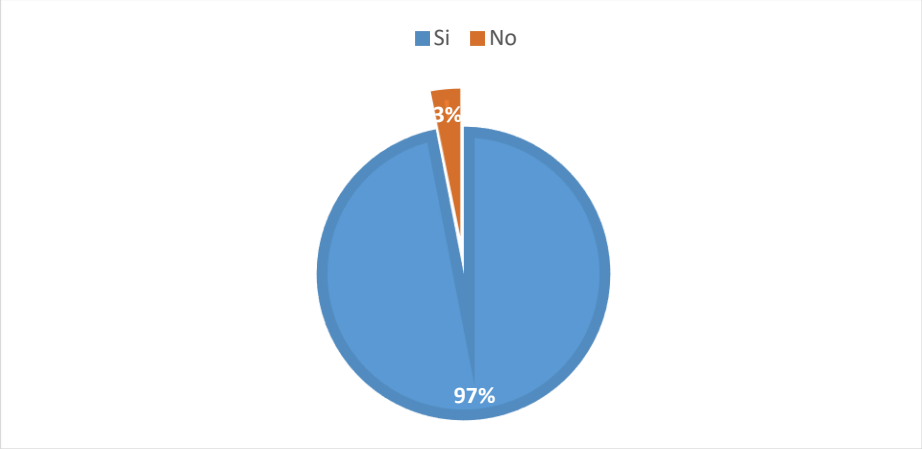
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en esta pregunta se necesita saber acerca de la formación o capacitación que brinda la cooperativa para el uso debido de sus herramientas tecnológicas a lo que el 65% manifiesta que nunca ha recibido ningún tipo de formación o capacitación, así mismo el 14% indica que casi nunca recibe este tipo de formación estoy trabajando, por otra parte el 18% manifestó que recibes de tipo de formación ocasionalmente, el otro 3% restante 2 de ellos manifiestan que reciben esto cada mes y el 1% lo recibe lo antes mencionado.

14. ¿Le gustaría participar en las capacitaciones que brinda la Benéfica en colaboración de la ULEAM?

Figura 14

Resultados obtenidos de la encuesta



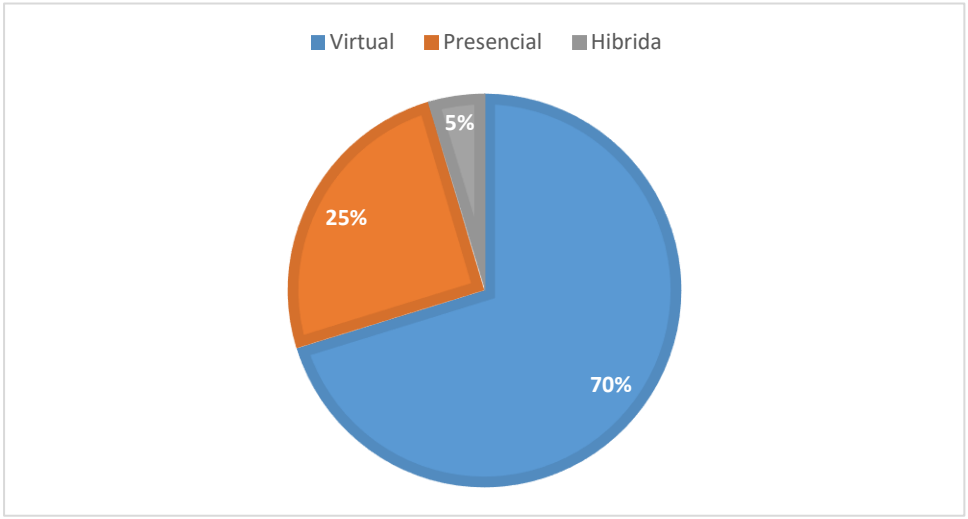
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en este caso fue necesario preguntar a la población sí le gustaría participar de las capacitaciones que brinda la ULEAM en beneficio de los clientes de la cooperativa de la benéfica a lo que el 97% manifestó que sí le gustaría recibir lo antes mencionado mientras que el 3% restante manifestó no querer formar parte de este tipo de capacitaciones.

15. ¿De qué manera le gustaría recibir las capacitaciones?

Figura 15

Resultados obtenidos de la encuesta



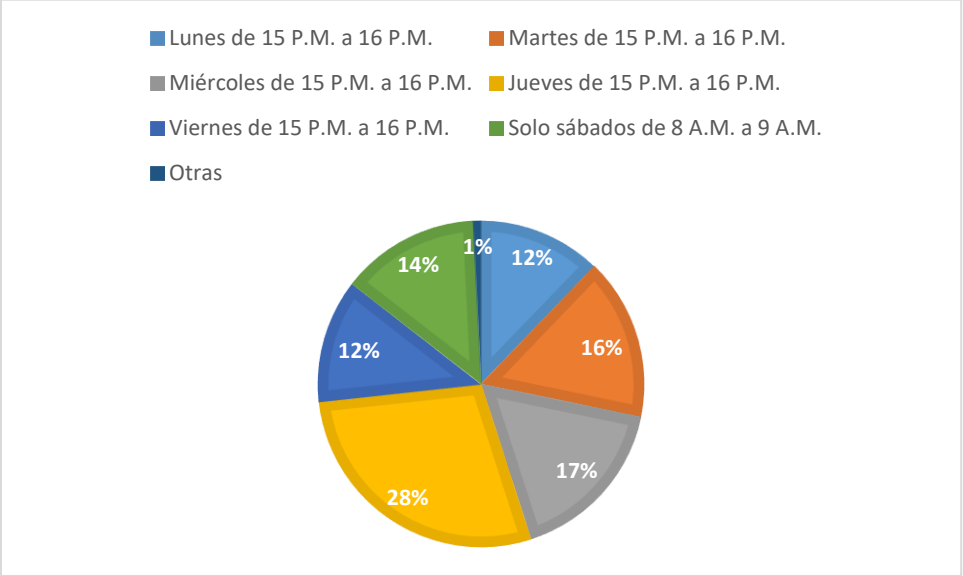
Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en relación a las capacitaciones que brinda la ULEAM en convenio con la Cooperativa La benéfica fue necesario preguntar acerca de la manera en la que les gustaría recibir la capacitación a lo que el 70% de esta población manifestó que les interesaría que esas sean impartidas de manera virtual el otro 25% manifestó que preferiría que estas se den de manera presencial y el 5% eligió qué estas se den de manera híbrida es decir tanto virtual como presencial.

16. ¿En qué horarios le gustaría recibir estas capacitaciones?

Figura 16

Resultados obtenidos de la encuesta



Nota: Tomado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Benéfica

Análisis: en referencia a la anterior pregunta se necesitó conocer acerca de los horarios en los que les gustaría recibir las capacitaciones a lo que el 12% eligió que se dé los días lunes de 15 horas a 16 horas el otro 16% prefirió que se den los días martes a partir de las 3 de la tarde hasta las 4 de la tarde así mismo el 17% Indicó que sean los días miércoles de 3 de la tarde a 4 por consiguiente el 28% manifestó que sean los días jueves en el horario antes mencionado a su vez el 12% que se den los días viernes de 3 a 4 de la tarde como los horarios antes mencionados así mismo el 14% manifestó que se den estas capacitaciones los días

sábados a partir de las 8 de la mañana hasta las 9 am y por último el 1% restante indicó en otro tipo de horario

Capítulo III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Título

Educación Financiera y uso de las TIC´s a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2024.

3.2. Justificación

La educación financiera es un pilar fundamental para el desarrollo económico y social de cualquier comunidad. En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, como "La Benéfica", esta educación adquiere una relevancia aún mayor, dado que estas entidades se enfocan en mejorar el bienestar financiero de sus socios a través de la provisión de servicios financieros accesibles y adaptados a sus necesidades. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, muchos socios de cooperativas aún carecen de conocimientos financieros sólidos que les permitan tomar decisiones informadas y gestionar sus recursos de manera eficiente.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC´s) se ha convertido en un componente esencial para el acceso y la diseminación de información. En el ámbito financiero, las TIC´s no solo facilitan el acceso a los servicios bancarios, sino que también ofrecen plataformas innovadoras para la educación y capacitación de los usuarios. La integración de las TIC´s en la educación financiera puede potenciar significativamente el alcance y la efectividad de los programas formativos, permitiendo a los socios de cooperativas como "La Benéfica" adquirir conocimientos y habilidades de manera flexible y accesible.

Esta investigación como tal tiene como objetivo explorar y validar la efectividad de la educación financiera mediada por TIC´s para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", con el objetivo de promover su bienestar financiero y contribuir al desarrollo sostenible de la cooperativa y su comunidad.

3.3. Objetivos

3.3.1. General

Diseñar una guía educativa para el buen uso de las Tic´s para brindar el conocimiento de herramientas de innovación útiles a los socios para que conozcan las ventajas de su utilización mejorando así la gestión interna de La Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica" del Cantón El Carmen, periodo 2023.

3.3.2. Específicos

- Desarrollar y estructurar una guía educativa detallada.
- Concientizar la importancia de tener conocimientos de la educación financiera.
- Capacitar a los socios en el uso efectivo de herramientas TIC's
- Promover la conciencia sobre las ventajas de la utilización de TIC's

3.4. Alcance

La propuesta se efectuará en el área de Tic´s y educación financiera en la Cooperativa de Ahorro y crédito "La benéfica" para ser desarrollada en el periodo 2023.

Para quien está diseñada la propuesta.

3.5. Base legal

Se consideraron las normativas legales vigentes en Ecuador al desarrollar la guía, asegurando así una comprensión integral de los temas tratados.

- Constitución de la República del Ecuador
- Superintendencia de Bancos
- Banco de Desarrollo del Ecuador
- Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

3.6. Desarrollo de la propuesta

Cooperativa de Ahorro y Crédito

La Benéfica

Crecemos juntos

Educación Financiera y uso de las TIC´s a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Benéfica", período 2023

2023

(05) 259 3080

Cooperativa@labenefica.fin.ec

Av. Chone y Abdón Calderón, El Carmen,

ManabíCooperativaLaBenéfica

Labenefica.fin.ec

Elaborado por: Josselyn Martínez C.I. 1317033700 estudiante
Diana Zambrano C.I. 1313666859 estudiante
Revisado por: Ing. Milton G. Zambrano R.

Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Portada 1
UNIDAD I: Introducción a la Educación Financiera..... 3
Objetivo… 4
¿Qué es la Educación Financiera?..... 4
Alcance…. 5
Beneficios de ser financieramente educado 5
Actividad 1 6
UNIDAD 2: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´s) 7
Objetivo… 8
Actividad 2 10
UNIDAD 3: Influencia de las TIC´s a en los socios de La Benéfica..... 11
Introducción 12
Aplicación de las TIC´s a los socios 12
Importancia de manejar las plataformas de La Benéfica 13
Beneficios al usar las plataformas que te brinda La Benéfica……13
Actividad 3 14
UNIDAD 4: Practica con nosotros..... 115
Realiza trasferencias, pagos y demas 136
Actividad 4 19

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Elaborado por: Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina
Revisado por: Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

OBJETIVO

Equipar a los miembros de la cooperativa con las habilidades y conocimientos necesarios para aprovechar eficazmente las tecnologías disponibles, mejorando así la eficiencia, la seguridad y la capacidad de respuesta de la cooperativa en sus operaciones financieras y administrativas.

INTRODUCCIÓN

El fin de esta guía es capacitar a los socios de La Benéfica, ayudándoles a que conozcan los beneficios tecnológicos que brinda la entidad, mientras se fomenta una mayor participación y se reduce cualquier barrera que puedan enfrentar.

¿QUÉ ES LA EDUCACION FINANCIERA?

Es un conjunto de herramientas y destrezas que tienen como fin permitir que los individuos tomen buenas decisiones ya sean personales o sociales en su día a día, y para aprovechar productos financieros con el fin de mejorar su bienestar en situaciones de certeza.

RECUERDA

Tener una educación financiera te ayudará a gestionar tus finanzas de manera efectiva.

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Alcance

El campo de la educación financiera es integral y tiene como objetivo empoderar a las personas para que tomen decisiones financieras informadas y responsables que impacten positivamente su bienestar financiero a corto y largo plazo.

Beneficios de ser financieramente educado

Estabilidad económica

- Desempeña un papel fundamental en la construcción de estabilidad económica y en la capacidad de ajustarse a cambios económicos y personales a lo largo del tiempo.

Crecimiento patrimonial

- Promueve el aumento del patrimonio al equipar a las personas con el conocimiento y las habilidades esenciales para administrar sus recursos y salvaguardar su patrimonio.

Reducción de riesgo

- Conocer los riesgos y beneficios permite a las personas proteger mejor su patrimonio contra eventos adversos, lo que disminuye la ansiedad sobre posibles pérdidas financieras.

Bienestar ennocional

- La estabilidad financiera y la capacidad para enfrentar desafíos financieros pueden contribuir a un estado emocional más equilibrado y positivo, mejorando así la calidad de vida en general.

Actividad 1

¿Por qué crees que es importante educarse financieramente?

_____

¿En qué te ayudará recibir educación financiera?

_____

Encuentre los beneficios que te aportará si recibes una educación financiera.

A	B	Y	E	C	O	N	O	M	I	A	F	L	E	X	I	B	L	E	S	T
M	I	M	C	H	C	O	M	E	D	I	T	O	S	R	E	F	U	L	U	A
R	E	D	U	C	C	I	O	N	D	E	R	I	E	S	G	O	S	J	H	U
R	N		N	G	A	S	T	Y	A	B	R	U	G	D	E	T	H	O	I	A
I	E	M	O	C	I	O	N	A	L	R	A	S	T	R	O	E	C	N	E	R
E	S	T	A	B	I	L	I	D	A	D	E	C	O	N	O	M	I	C	A	N
N	T	L	M	E	M	O	V	I	N	M	E	R	C	A	D	O	M	I	A	S
M	A	I	I	P	R	U	E	B	A	E	S	T	A	F	A	P	U	T	E	N
C	R	E	C	I	M	I	E	N	T	O	P	A	T	R	I	M	O	N	I	O

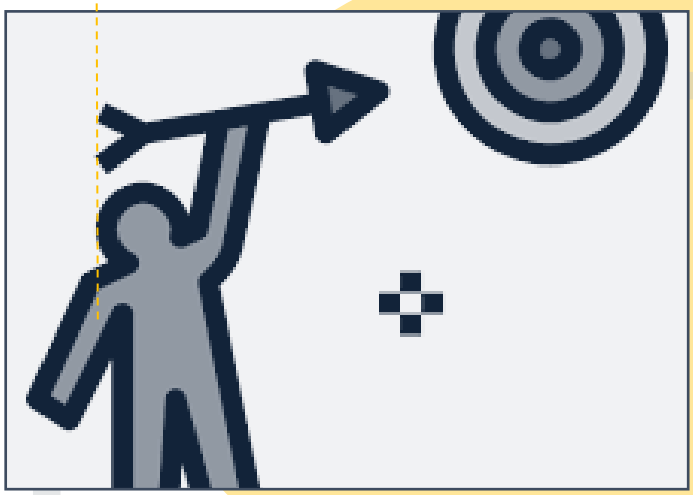
Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

UNIDAD 2: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC´s)

Elaborado por: Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina
Revisado por: Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

¿Qué son las TIC´s?

Son un grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas, sobre todo a raíz de la aparición de Internet.



Objetivo

Permitir la inclusión del libre acceso de tecnología a personas que tienen libre acceso a esta.

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Herramientas

Teléfonos, celulares, correos electrónicos, computadoras, Tablet, entre otras.

En qué te ayudarán

Te contribuirá a optimizar el tiempo cuando realices una trasferencia u operación, ayudará a mantenerte informado y a facilitarte las cosas.

Recuerda

Fortalecen la enseñanza y el aprendizaje, así como aumentan las oportunidades para acceder al conocimiento, desarrollar habilidades colaborativas e inculcar valores positivos en la sociedad.

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Actividad 2

¿Qué entiende por TIC´S?

_____

¿Qué beneficios obtendrías si empezaras a utilizar las TIC´s?

_____

Encierre en un círculo las herramientas tecnológicas.

Lapiceros	**Tablet**	**Computadoras**
Correo electrónicos	**Teléfono celular**	**Libros**
Plataformas digitales	**Archivadores**	**APP**
Bolígrafos	**Cajeros automáticos**	**Carpetas**

Cooperativa de Ahorro y Crédito
La Benéfica
Crecemos juntos

Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIDAD 3: INFLUENCIA DE LAS TIC´s EN LOS SOCIOS

Elaborado por: Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina
Revisado por: Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Introducción

Las tecnologías de información y la comunicación se relacionan directamente con la Educación Financiera, ya que permite crear un ambiente de aprendizaje pedagógico fácil de comprender, fomentando así, actitudes, valores y habilidades que les ayude a tomar decisiones financieras acertadas y responsables respecto a la administración de dinero y factores económicos que se presenten en su diario vivir.

Utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), es importante crear un plan estratégico que incluya capacitación, infraestructura y herramientas adecuadas.

Esto ayudarán a los socios a aprovechar las TICs de manera efectiva, optimizando su tiempo, realizar transferencias, pagos desde casa, sin necesidad de ir a la agencia.

Aplicación en los socios

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Importancia de tener conocimiento de las plataformas que maneja La Benéfica

Manejar adecuadamente las plataformas que brinda la cooperativa, como la aplicación móvil, la página web y los cajeros automáticos, no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también optimiza la eficiencia operativa, fortalece la seguridad financiera y fomenta una relación más cercana y personalizada con los socios.

Toma en cuenta que:

Es esencial que tanto la cooperativa como sus socios estén alineados en la adopción y el uso responsable de estas tecnologías para maximizar sus beneficios y garantizar un servicio financiero inclusivo y moderno.

Beneficio

Acceso rápido y fácil a información financiera, gestión eficiente de finanzas.

Actividad 3

¿Crees que es beneficioso utilizar las TIC´s?

_____

_____

¿Por qué es importante que los socios tengan conocimiento y utilicen las TIC´s que ofrece La Benéfica?

_____

_____

Resuelva la siguiente sopa de letras según los beneficios que se obtiene si se usa las plataformas digitales de La Benéfica.

S	I	E	R	R	A	V	E	R	D	E	T	I	Z
T	R	A	N	S	F	E	R	E	N	C	I	A	S
N	U	M	E	R	O	R	S	E	R	V	I	T	O
P	A	G	O	D	E	S	E	R	V	I	C	I	O
C	O	L	E	E	C	A	M	A	Y	I	R	O	D
M	E	M	I	T	O	L	T	O	D	O	R	B	E
S	I	M	U	L	A	D	O	R	T	E	R	E	L
M	A	N	U	E	C	O	N	S	U	L	T	A	S

Transferencias, pagos de servicios, consultas, ver saldo, simulador.

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

UNIDAD 4: PASOS A SEGUIR

Elaborado por: Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina
Revisado por: Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

DEFINICIÓN

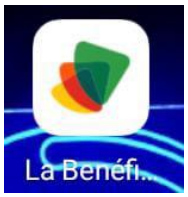
Es una aplicación móvil diseñado para teléfonos celulares inteligentes, tabletas, computadores, entre otros.

Beneficios que obtienes si usas la APP

- **Transferencias**: Realiza transferencias entre socios de la Cooperativa o instituciones financieras a nivel nacional.
- **Pago de servicios**: Realiza pagos a diferentes servicios, de forma rápida y segura.
- **Consultas**: Conoce en tiempo real el estado de tu cuenta, tus ingresos y egresos financieros.
- **Simulador**: Nuestra plataforma incluye una sección para simular tu oportunidad de adquirir créditos plazo fijo.

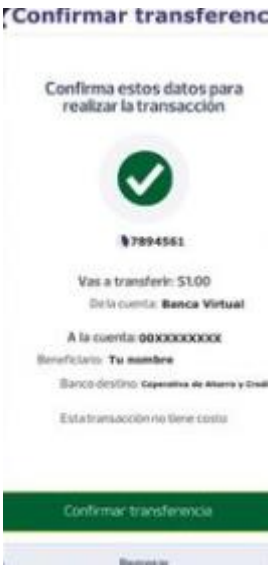
¿Cómo hacer una transferencia interbancaria a tu cuenta de ahorro de La Benéfica?

APP La Benéfica



descargarla aquí:

1. Iniciar sesión mediante la APP
2. Dirigete a la opción de transferencias y coloca el monto
3. Visualiza el ícono y da clic
4. Selecciona otros bancos, digita La Benéfica y selecciona Cooperativa de Ahorro y Credito La Benéfica LTDA y completa la información solicitada: Cedula, Nombres y apellido, La Benéfica, Correo electronico, concepto. No olvides comprobar la trasnferencia.



Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Joselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Beneficios de obtener la tarjeta de débito

Es más seguro, ya que no necesitas tener dinero en efectivo para realizar tus pagos. No tienes que estar pendiente de contar con el efectivo suficiente para realizar una compra. Puedes llevar un control de tus gastos.

Con tu tarjeta de débito DE UNA VISA tus pagos rápidos y seguros

TARJETA DE DÉBITO

Es un instrumento físico de pago directo sin necesidad de tener dinero en efectivo.

- ✓ Pagos en más de 100 millones de establecimientos
- ✓ Consultas a nivel nacional e internacional
- ✓ Retiros en todos los cajeros del país y del exterior

Beneficios del bono de Desarrollo Humano en tu cuenta de ahorros

- ✓ Abre una cuenta de ahorros en nuestras agencias
- ✓ Registra tu cuenta de ahorros en la página del MIES

1. Cédula de identidad y certificado de votación, original y copia.
2. Planilla de servicio básico.
3. Depósito inicial de $10.00

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Recuerda actualizar tus datos para:

- ✓ Recibir notificaciones de nuestras promociones.
- ✓ Recibir mensajes de texto en tu celular sobre tus retiros de dinero transferencias, pagos de servicios, pagos de tarjetas de crédito y mucho más.
- ✓ Acceder a tus canales electrónicos de manera segura desde cualquier lugar.
- ✓ Puedes utilizar 24/7 nuestros canales electrónicos.

Visítanos en nuestra página Web para conocer más beneficios que brinda La Benéfica
https://www.labenefica.fin.ec/

Call center de La Benéfica en caso de pérdida o robo
04 2596000 o 099775558

Elaborado por:	Revisado por:
Martínez Loor Josselyn Stefanía; Zambrano Murillo Diana Carolina	Ing. Milton G. Zambrano R. Mg

Actividad 4

¿Una vez iniciada sesión en la APP, cuál es el paso numero dos?

_____

¿Por qué crees que es importante actualizar tus datos en la Benéfica?

_____

_____

Resuelva la siguiente sopa de letras según los servicios disponibles las 24h de La Benéfica.

S	I	E	R	R	A	V	E	R	D	E	T	I	Z
T	A	R	J	E	T	A	D	E	B	I	T	O	S
N	U	M	E	R	O	R	S	E	R	V	I	T	O
C	A	J	E	R	O	S	E	R	V	I	C	I	O
A	U	T	O	M	A	T	I	C	O	I	R	O	D
M	E	M	I	T	O	L	T	O	D	O	R	B	E
S	I	M	U	L	A	P	P	R	T	E	R	E	L
B	E	N	E	F	I	C	A	L	I	N	I	A	S

Cajeros automáticos, Benéfica en línea, APP, tarjeta de débito.

CONCLUSIONES

- ✓ En la investigación aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benéfica, ubicada en el cantón El Carmen, se ha observado que los usuarios no tienen conocimiento de las diferentes plataformas digitales que ofrece La Cooperativa, ellos desconocen que la Benéfica brinda capacitaciones periódicamente por tal razón no acuden a capacitarse y por consecuente no usan los aplicativos que brinda La Cooperativa.
- ✓ Otra problemática que hemos encontrado es que, los usuarios no disponen de tiempo ni de dedicación al querer asistir a capacitaciones que le hemos propuestos, debido a compromisos laborales o la distancia de su lugar de residencia, esto puede traer varias consecuencias negativas tanto como para los usuarios con para La Cooperativa.
- ✓ Finalmente, los socios adultos mayores de enfrentan dificultades para usar las TIC´s por diversas razones, sentir ansiedad o temor al usar tecnología nueva debido a la percepción de que es complicada o al miedo a cometer errores que puedan tener consecuencias negativas como la perdida de dinero.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al encargado de los sistemas de actualización de datos llevar un control periódico de las actualizaciones realizadas por los socios, asegurándose de identificar quiénes han actualizado sus datos y quiénes no. Esta medida podría ayudar a resolver el problema de que algunos socios no reciban notificaciones sobre las capacitaciones programadas, lo que resulta en una falta de asistencia y en el desconocimiento de los beneficios que ofrece La Benéfica.
- ✓ Para el encargado de planificación y coordinación de actividades de formación y desarrollo ofrecer talleres virtuales en horarios alternativos, como fines de semana o después de horas laborales, para acomodar a aquellos socios con compromiso laborales y a los que residen lejos de La Cooperativa.
- ✓ Para el mismo encargado de planificación de talleres ofrecer programas de capacitación específicamente diseñados para adultos mayores, utilizando un lenguaje sencillo y practico, y permitiendo un ritmo de aprendizaje más pausado solo para ellos.
- ✓ Responsable de comunicación ofrecer incentivos atractivos que de verdad les llame la atención a los socios y los motive a participar en las capacitaciones de educación financiera y usen las TIC´s.

BIBLIOGRAFÍA

Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *Revista Didasc*, 72.

Granda Asencio, L. Y., Espinoza Freire, E. E., & Mayon Espinoza, S. E. (2019). Las Tics Como Herramientas Didácticas Y Su Objetivo . *Scielo* , 7.

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías De Investigación Educativa (Descriptivas, Experimentales, Participativas, Y De Investigación-Acción). *Revista Científica Mundo De La Investigación Y El Conocimiento* , 166.

López Falcón, A., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca De Los Métodos Teóricos Y Empíricos De Investigación: Significación. *Conrado* , 24.

Pacheco, D., & Rodríguez , R. (2019). Las Tic Como Estrategia Competitiva En La Gestión Empresarial. *Revista De Investigación En Ciencias De La Administración Enfoques*, 4.

Parra Zambrano, E., & Pincheira Jiménez , R. (2018). *Objetivos De Las Tics.* México .

Rocha Velandia , J. T., & Echavarría Suarez , S. (2017). *Importancia De Las T.I.C.S En El Ambiente Empresarial Importancia De Las T.I.C.S En El Amb.* Bogotá: Sostenible - Feeds .

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos Científicos De Indagación Y De Construcción Del Conocimiento . *Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portugal*, 11-27.

Sánchez Duarte, E. (2017). *Las Tecnologías De Información Y Comunicación (Tic) Desde Una Perspectiva Social.* Costa Rica : Heredia .

Valle Taiman, A. (2022). *La Investigación Descriptiva Con Enfoque Cualitativo En Educación.* Perú: Pucp.

Ayuque Paucar, K. (2020). *Las Finanzas Personales Y Su Relación Con La Educación Financiera En Los.* Lima: Universidad Continental.

Barranquero, A., & Rodriguez, E. (2022). *De Lo Viejo A Lo Nuevo: Teorías, Métodos E Instituciones.* Madrid: Dykinson.

Berdugo Portilla , D. J. (2019). *Desarrollo De Un Ambiente De Aprendizaje, Mediado Con Tic, Para La Enseñanza De La Educación Económica Financiera En Estudiantes De Grado Sexto, Colegio Cooperativo Reyes Patria, Sogamoso, Boyacá.* Colombia : Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia .

Costa Ruiz, M. P., Armijos Buitrón, V. A., Loaiza Andrade, F. S., & Aguirre Valdivieso, G. I. (2018). Inversión En Tics En Las Empresas Del Ecuador Para El Fortalecimiento De La Gestión Empresarial Periodo De Análisis 2012-2015. *Revista Espacio* , 5-20 .

Donozo Valenzuela, D. I., & Gonzáles Díaz, Á. M. (2020). *Educación Financiera Aplicada A La Inversión En La Generación Z.* Santiago De Chile: Universidad Finis Terrae.

Gustavo, P. (2023). *Administración Estrategica Del Turismo: Planificación Y Gestión De La Empresa Turistica.* Ugerman.

Hoyos Chaverra, J. A., & Valencia Arias , A. (2015). El Papel De Las Tic En El Entorno Organizacional De Las Pymes. *Redalcy* , 7.

Mantilla, & Serrano, K. (2018). *Como Hacer Un Plan Estratégico.* Lima: Editorial Uoc.

Núñez, A. P. (2020). *La Planificación Financiera Una Herramienta Clave Para El Logro De Los Objetivos Empresariales.* . Peru : Universidad Y Sociedad,.

Ocde. (2021). *Educacion Financiera. Recommendation Of The Council On Financial Literacy.*

Ochoa Pachas, J., & Yunkor Romero, Y. (2020). *El Estudio Descriptivo En La Investigación Científica.* Perú: Universidad Autónoma Del Perú.

Pérez Bonilla, J. (2020). *"Educación Financiera Del Sector Artesanal Profesional De Madera Y Afines Del Gremio.* Ambato.

Pinargote Pinargote, H. (2021). *Dirección De Operaciones.* Madrid - España: 3ciencias.

Quintero Barrizonte, J. L. (2020). Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones Como Apoyo A Las Actividades Internacionales Y Al Aprendizaje A Distancia En Las Universidades. Universidad Y Sociedad. *Scielo*, 12 (1).

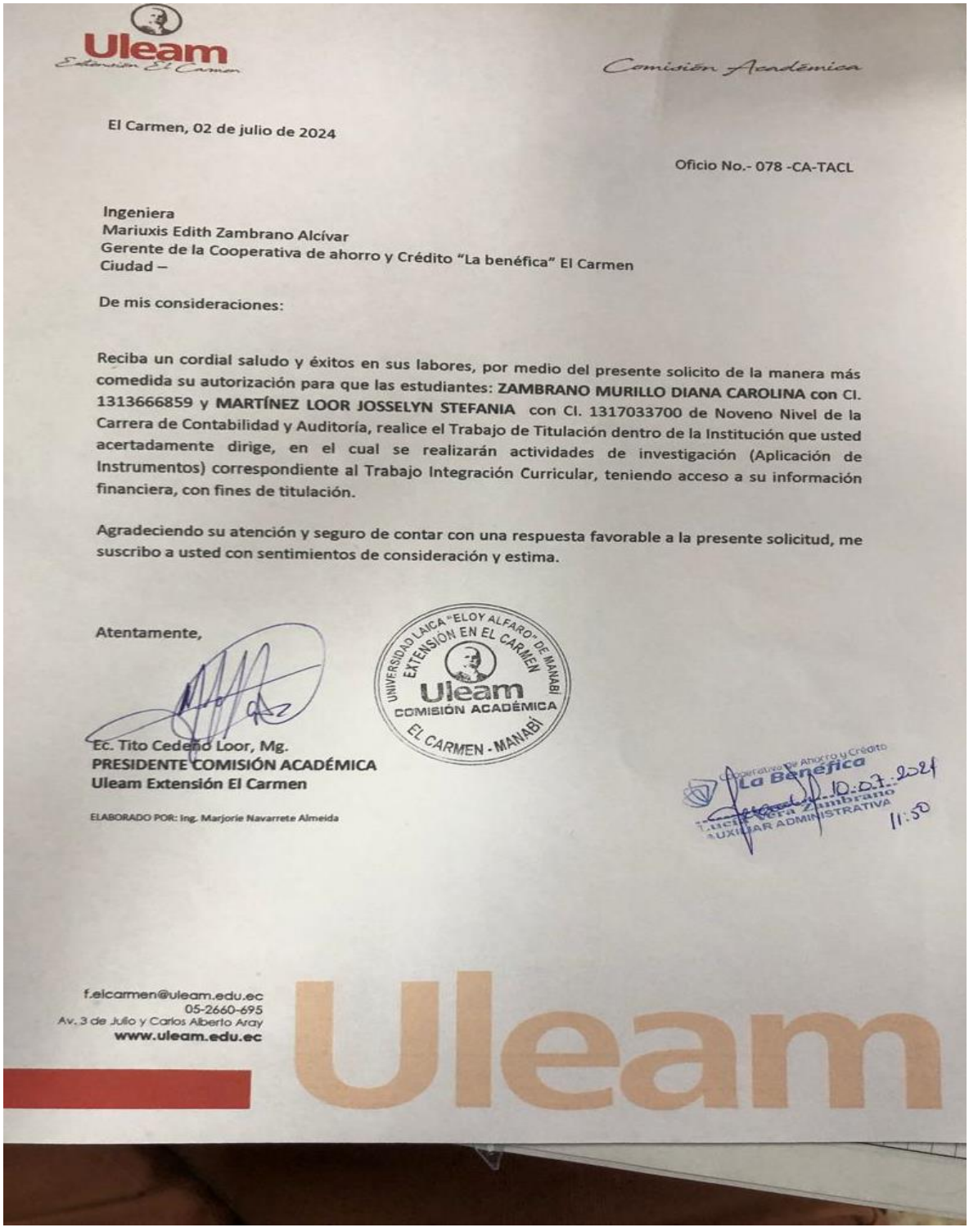
Rivera, B. E., & Bernal, D. (2018). *La Importancia De La Educación Financiera En La Toma De.* Cochabamba: Jel: I220.

Troncoso Pantoja , C., & Amaya Placen, A. (2016). Entrevista: Guía Práctica Para La Recolección De Datos Cualitativos En Investigación De Salud. *Scielo* , 2- 4 .

Valverde Aguirre, P., Cevallos Vique, V., Orna Hidalgo, L., & Cargua Pilco, E. (2020). *La Educación Financiera Y Su Incidencia En La Capacidad De Gestión De Los Comerciantes De La.* Riobamba: . Visionario Digital.

ANEXOS

ANEXO 1 Oficio recibido por La Benéfica



Uleam
Extensión El Carmen

Comisión Académica

El Carmen, 02 de julio de 2024

Oficio No.- 078 -CA-TACL

Ingeniera
Mariuxis Edith Zambrano Alcívar
Gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito "La benéfica" El Carmen
Ciudad –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo y éxitos en sus labores, por medio del presente solicito de la manera más comedida su autorización para que las estudiantes: **ZAMBRANO MURILLO DIANA CAROLINA** con CI. 1313666859 y **MARTÍNEZ LOOR JOSSELYN STEFANIA** con CI. 1317033700 de Noveno Nivel de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, realice el Trabajo de Titulación dentro de la Institución que usted acertadamente dirige, en el cual se realizarán actividades de investigación (Aplicación de Instrumentos) correspondiente al Trabajo Integración Curricular, teniendo acceso a su información financiera, con fines de titulación.

Agradeciendo su atención y seguro de contar con una respuesta favorable a la presente solicitud, me suscribo a usted con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ
EXTENSIÓN EN EL CARMEN
Uleam
COMISIÓN ACADÉMICA
EL CARMEN - MANABÍ

Ec. Tito Cedeño Loor, Mg.
PRESIDENTE COMISIÓN ACADÉMICA
Uleam Extensión El Carmen

ELABORADO POR: Ing. Marjorie Navarrete Almeida

Cooperativa de Ahorro y Crédito
La Benéfica
10.07.2024
Mariuxis Edith Zambrano
AUXILIAR ADMINISTRATIVA
11:50

f.elcarmen@uleam.edu.ec
05-2660-695
Av. 3 de Julio y Carlos Alberto Aray
www.uleam.edu.ec

Uleam

ANEXO 2 Evidencias de la realización de las encuestas a socios de la Cooperativa.

ANEXO 3 Entrevista implementada