

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TESINA

**“EVALUACION DE LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y
CULTURA CREDITICIA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO NARANJILLO”**

Presentado por:

Bach.Eco. MIGUEL ANGEL CALDERÓN TITO

Asesor:

ECO. M.SC. BARLAND A. HUAMÁN BRAVO

TINGO MARÍA - PERÚ

JUNIO – 2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad Universitaria a los 29 días del mes de junio de 2019, a horas 12:00 m. reunidos en la Sala de Conferencias de la FCEA de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se instaló el Jurado Calificador nombrado mediante Resolución Nro.059/2013-CFCEA de fecha 11 de abril de 2013 a fin de dar inicio a la exposición del Informe de tesina denominado:

EVALUACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y CULTURA CREDITICIA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NARANJILLO

Presentado por el bachiller **Miguel Ángel CALDERÓN TITO**; para optar el título de **ECONOMISTA**. Luego de la exposición y absuelto las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 19° del Reglamento Interno de Titulación por la Modalidad de Curso de Actualización Profesional de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : 16

EN LETRAS : DIECISEIS

Siendo las 13:15 p.m. se dio por culminado el acto público de sustentación de tesina, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y asesor en señal de conformidad.

Tingo María, 29 de junio de 2019.

M.Sc. Olimber ZEGARRA ALIAGA
Presidente del Jurado



M.Sc. Jimmy R. BAZÁN RIVERA
Miembro del Jurado

M.Sc. Barland HUAMÁN BRAVO
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad	: Ciencias Económicas y Administrativas.
Departamento	: Académico de Ciencias Económicas
Título	: “EVALUACION DE LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y CULTURA CREDITICIA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NARANJILLO”
Ejecutor	: Bach. CALDERON TITO, MIGUEL ANGEL.
Asesor	: M.Sc. Barland Huamán Bravo.
Lugar de Ejecución	: Tingo María – Leoncio Prado
Nivel de Investigación	: Descriptivo – Deductivo.
Unidades de Análisis	: Empresa Cooperativa.

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por permitirme existir, seguidamente a mis padres, hermanos, esposa y mis dos preciadas joyas: mis hijos Renato Miguel y María Fernanda, fuentes inagotables de energía, motivación y permanente para mi superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Inicialmente quiero agradecer a la Universidad Nacional Agraria de la Selva – U.N.A.S., mi casa superior de estudios, que durante los años que me albergó se convirtió en mi centro de formación profesional base, dándome los recursos necesarios para poder convertirme en un competente y competitivo Economista.

Luego quiero agradecer al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo Ltda. - CREDINARANJILLO, quienes me apoyaron en todo lo que tuvieron a su alcance durante el período de duración de mi estudio, en especial al CPC Rubén Iván Gonzales Álvaro (QEPD) encargado de la parte contable y Administrativa, ya que gracias a su apoyo incondicional pude complementar la información relevante y en forma oportuna.

Quiero hacer mención especial y agradecer a mi asesor: Eco. MSc. Barland Huamán Bravo por brindarme la oportuna y acertada asesoría antes, durante y después de la realización del presente estudio.

Finalmente quiero agradecer el estímulo y la comprensión de mi querida esposa Betty, así como el apoyo y aliento de mis hijos Renato Miguel y María Fernanda, a quienes he quitado muchos de nuestros momentos en familia a fin de cumplir con el cometido de este documento.

INDICE

CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	05
INTRODUCCION	08
CAPITULO I - PLANTEAMIENTO METODOLOGICO.....	09
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	09
1.1.1 ENTORNO ECONÓMICO	10
1.1.1.1 INDICADORES NACIONALES.....	10
1.1.1.2 LA ECONOMÍA REGIONAL	11
1.1.1.3 EVOLUCIÓN DEL COOPERATIVISMO – MEMBRESÍA	11
1.2 EDUCACIÓN EN EL PERÚ	12
1.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.4 FORMULACIÓN DE LAS INTERROGANTES	14
1.4.1 INTERROGANTE PRINCIPAL	14
1.4.2 INTERROGANTES ESPECÍFICAS	14
1.5 PLANTEAMIENTOS DE LOS OBJETIVOS	15
1.5.1 OBJETIVO PRINCIPAL:.....	15
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	15
1.6 JUSTIFICACIÓN	16
1.6.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.6.2 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA	16
1.6.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL,	16
1.7 HIPOTESIS Y MODELO.....	17
1.7.1 HIPOTESIS	17
1.7.2 MODELO.....	18
1.8 METODOLOGIA.....	18
1.8.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION.....	18
1.8.2 MÉTODOS	18
1.8.3 TÉCNICAS	19
1.8.4 POBLACION Y MUESTRA.....	19

CAPITULO II - FUNDAMENTO TEORICO.....	21
2.1 LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL PROCESO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS NARANJILLO LTDA.	21
2.1.1 DESTINO DE LOS CRÉDITOS	21
2.1.2 PLAZOS Y MONTOS DE LOS CRÉDITOS	21
2.1.3 SECTORES NO PREFERENTES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	22
2.1.4 CRÉDITOS SEGÚN DESTINATARIO.....	22
2.1.5 OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.....	23
2.2 LA COBRANZA DE LOS CREDITOS.....	30
2.2.1 COBRANZA NORMAL	30
2.2.2 COBRANZA DEL CRÉDITO MOROSO.....	31
2.2.3 VALOR CREDITICIO DEL SOLICITANTE.....	31
2.2.4 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	32
2.2.4.1 PRINCIPIOS DE COBRANZAS.....	33
2.2.5 PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	35
2.2.6 PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS.....	36
2.2.7 REQUISITOS, GARANTÍAS DEL VALOR DE DINERO Y LOS INTERESES.....	37
2.2.7.1 REQUISITOS	37
2.2.7.2 GARANTÍAS.....	37
2.2.7.3 INTERESES.....	38
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE SERVICIOS FINANCIEROS	39
CAPITULO III - ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS	42
3.1 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	42
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA	42
3.2 EXPLICANDO LA HIPÓTESIS.....	46
3.2.1 HIPÓTESIS	46
3.2.2 VARIABLES E INDICADORES	46
3.2.3 EL MODELO Y LAS RELACIONES.....	46

3.3	VERIFICACIÓN.....	50
3.3.1	BASE DE DATOS PRINCIPAL.....	50
3.3.2	REGRESIÓN.....	51
3.3.3	ANÁLISIS DE INDICADORES ESTADÍSTICOS.....	52
3.3.3.1	PRUEBAS DE SIGNIFICANCIA GLOBAL (PRUEBA X^2).....	52
3.3.3.2	PRUEBA DE SIGNIFICACIÓN INDIVIDUAL (PRUEBA Z)	53
3.3.3.3	ANÁLISIS DE EFECTOS MARGINALES E INTERPRETACIÓN ...	55
3.3.3.4	ANÁLISIS DE RIESGO (R.O).....	58
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	62
	BIBLIOGRAFÍA	63
	ANEXOS.....	64

INTRODUCCION

El presente proyecto de tesina *titulado* **“EVALUACION DE LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y CULTURA CREDITICIA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NARANJILLO”**, tiene como objetivo principal analizar y evaluar la posibilidad y necesidad de financiamiento por parte de los socios agricultores de las zonas rurales, dentro del ámbito de acción de la Credinaranjillo comprendido en las regiones de Huánuco, San Martín y Ucayali.

Este estudio revisaremos los distintos agentes que determinan la cobertura y/o cercanía de los servicios y productos financieros al agricultor socio de la cooperativa. Determinaremos también cual es la demanda y oferta real de los productos y servicios financieros adecuados con mayor precisión a hombre del campo cuyos procesos económicos están determinados por los procesos de producción de sus productos agrícolas; además de la poca oferta que poseen por parte de los entes financieros supervisados o no por SBSS a este sector por tratarse de uno de alto riesgo propiamente como actividad agrícola que es.

CAPITULO I

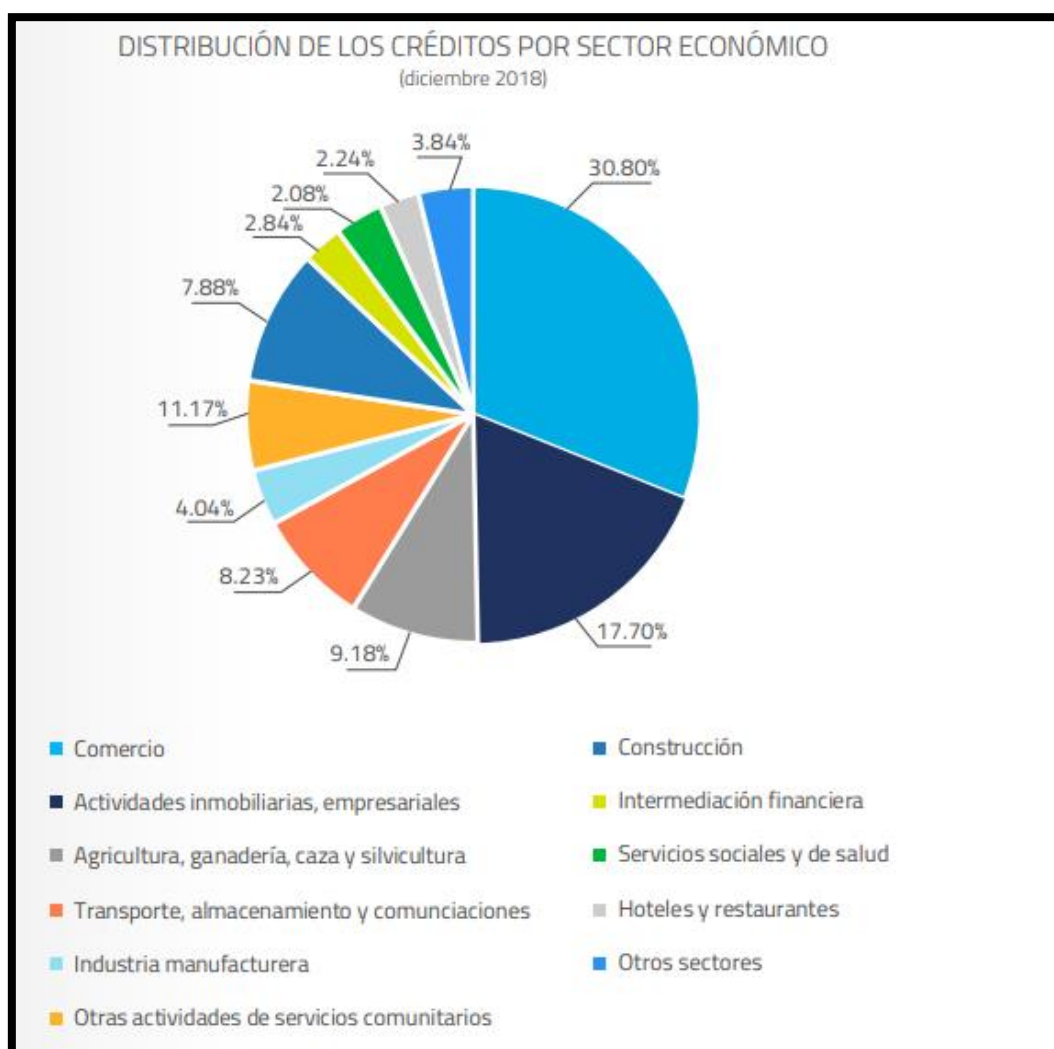
PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las micro finanzas en el Perú se caracterizan por: (i) la libre Determinación de la tasa de interés; (ii) un marco regulatorio específico y una Superintendencia de Bancos que tiene dos intendencias dedicadas a supervisar exclusivamente a las instituciones microfinancieras (IMF); (iii) el alto grado de competencia entre IMF, especialmente en zonas urbanas; y (iv) un amplio mercado potencial todavía con una limitada penetración, especialmente en áreas rurales. Todos estos elementos inciden positivamente para dinamizar el sector y propiciar un aumento en el número de entidades operando en el sector de las microfinanzas rurales.

En el caso propio de nuestro trabajo de investigación, las micro finanzas rurales propiamente dichas presentan un panorama distinto, por un lado la poca participación de la banca formal por el alto riesgo que representa la agricultura, haciendo retraer todo intento de financiamiento a tasas accesibles que permitan al agricultor holgura en sus resultados por campaña y lograr de esta forma el tan ansiado equilibrio económico que le permita la sostenibilidad en el tiempo; de otro lado se presenta la incursión de Agrobanco, una banca de fomento con capitales privados y de gobierno ofreciendo créditos con alguna supervisión a tasas más o menos blandas, del mismo modo incursionaron las cajas de ahorro y créditos con créditos accesibles pero a tasas elevadas aprovechando el momento de necesidad de los agricultores obligados a aceptar estos caprichos por no tener mejores alternativas.

GRAFICO 01



Fuente : Fenacrep - Informe de Gestión 2018

1.2.1 Entorno Económico

1.8.4.1 Indicadores Nacionales

“Durante el año 2018, el crecimiento de las principales economías mundiales ha sido moderado. Esto, debido al menor impulso del comercio internacional tras, las crecientes tensiones comerciales, (China – USA), la desaceleración de la creación del empleo y la incertidumbre en el ámbito político. En el ámbito nacional, el Producto Bruto Interno (PBI) en diciembre de 2018 creció en 4.8%¹, con respecto al 2.5% alcanzado en el año 2017. Esta mejora en la economía no se debió a la inversión pública, como se

podría esperar, sino a la inversión privada. La inversión pública sigue causando dudas. Existen los recursos para incrementar el gasto y también la intención del gobierno de hacerlo, pero la ejecución está atrasada. Los cambios en las formas de afrontar la reconstrucción post-Fenómeno del Niño han tomado tiempo en formalizarse y, dado los precedentes, preferimos ser cautelosos respecto de las capacidades del gobierno de incrementar rápidamente el gasto.

En cambio, es la inversión privada la que está mostrando más dinamismo, estimulado por una normalización política, pero también por tasas de interés bajas y un entorno internacional favorable”.¹

1.8.4.2 La Economía Regional

Si bien es cierto, el crecimiento económico es observado básicamente a nivel macroeconómico, como producto fundamentalmente del crecimiento de diversos sectores. Sin embargo; el crecimiento observado a nivel nacional no se ve reflejado todavía a nivel local y/o regional, debido a la falta de implementación de una política económica a nivel sectorial o microeconómico, el ejemplo más palpable es cuanto se refiere al abandono de un sector clave de la economía local y regional, que es el sector agropecuario. A pesar de todo este desempeño; la economía local y regional se sustenta básicamente en la actividad comercial y en la economía del sector público.

1.8.4.3 Evolución del Cooperativismo – Membresía

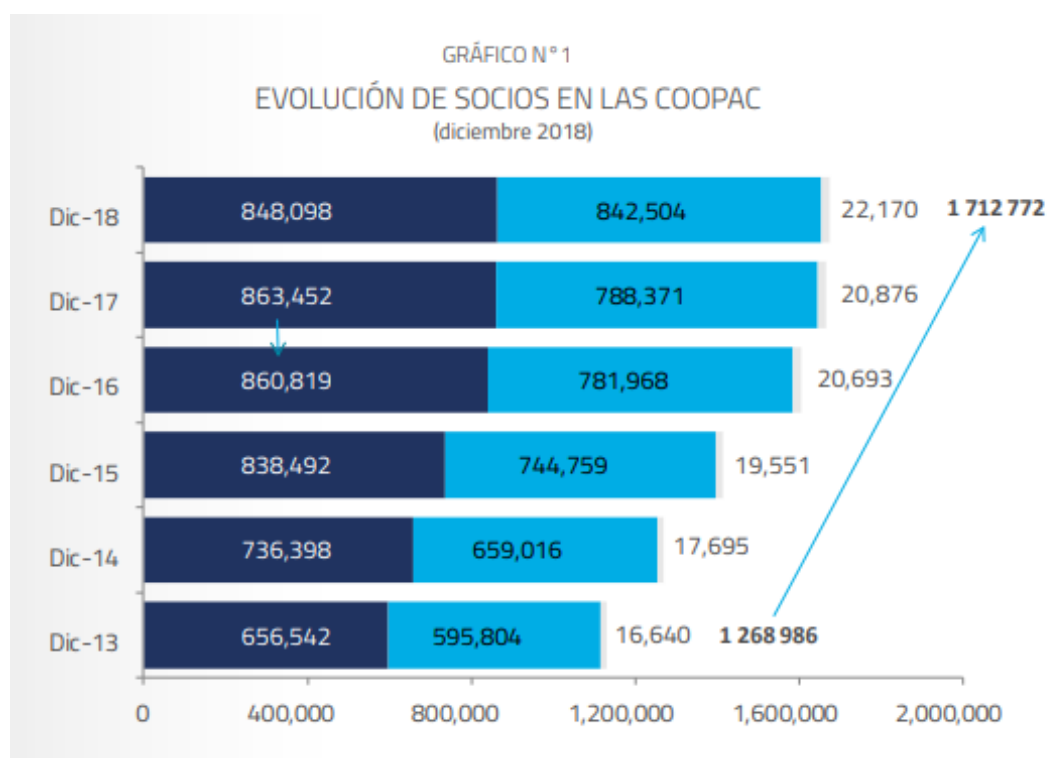
“El desempeño del sistema cooperativo de ahorro y crédito a diciembre 2018, se tiene que los activos crecieron con respecto al año anterior en 7.68%. Dicho progreso se debe, en parte, al aumento de la cartera de crédito que caminó de la mano con la buena gestión de cobranza, lo cual produjo una disminución de la morosidad en 5.2%. Por otro lado, los

¹ Fenacrep, (2018) Memoria Anual, pag.14; Disponible en:
<https://www.fenacrep.org/assets/media/memoria-anual-2018-1.pdf>

créditos otorgados crecieron en 6.64%, debido a las atractivas tasas de interés que ofrece el sector.”²

A diciembre de 2018, el Movimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito del país integró a 1 millón 712 mil 772 socios, lo que representa un crecimiento de 2.40%, respecto al año anterior.

GRAFICO 2



Fuente : Informe de Gestion 2018 – Fenacrep

1.9 Educación en el Perú

La educación es sin duda alguna la base del desarrollo en cualquier país del mundo y representa el verdadero motor de cualquier política económica y social seria y responsable por la generación de conocimientos y destrezas intelectuales que genera en las personas capaces de forjar un mayor crecimiento económico

² Fenacrep, (2018) Memoria Anual, pag.15; Disponible en: <https://www.fenacrep.org/assets/media/memoria-anual-2018-1.pdf>

y protagonizar el cambio hacia la modernidad y eficiencia en el bienestar y calidad de vida de la población.

En la actualidad, en el Perú existe una educación ineficaz para constituir una gran generación de ciudadanos. Haciendo un análisis de los factores de la situación actual de la educación podemos encontrar:

1. Descenso del nivel socio-económico-cultural.
2. Sociedad y Valores.
3. Desnutrición crónica.
4. Sueldos y salarios.
5. Infraestructura Educativa.
6. Aumento de las facultades de Educación.
7. Pésima administración de la Educación.

“La falta de educación financiera se asocia con el nivel socioeconómico, el género, la edad, el nivel de escolaridad, factores culturales y otros aspectos ligados a la raza o la etnia de pertenencia de los individuos (Lusardi, 2008).

En relación con el nivel socioeconómico, se observa que las personas con mayores ingresos tienen más conocimientos en finanzas y una actitud positiva en cuanto al ahorro, a diferencia de aquellos que cuentan con menores ingresos.

Un mayor ingreso se relaciona con un mayor ahorro debido a que es más fácil cubrir las necesidades básicas, y también con la necesidad de administrar estos recursos, lo cual favorece el hecho de recurrir a los productos financieros y, por ende, a un aprendizaje basado en el uso de los mismos.”³

³ Raccanello, H. , Eduardo, Educación e inclusión financiera. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27031268005>> ISSN 0185-1284

1.10 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

El trabajo de investigación tiene como marco referencial describir los tipos de servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo – Credinaranjillo.

Los servicios micro financieros que se ofrecen actualmente no están dirigidos con precisión a la actividad agrícola rural, ya que ésta responde a un proceso determinado por el período de producción de sus parcelas, en consecuencia habrían periodos de cosecha y bondad económica y otros de post cosecha y sequía económica, no permitiendo que se estandaricen cronogramas anuales con cuotas fijas sino por el contrario adaptar a estos procesos productivos teniendo en cuenta no perjudicar a los agricultores con tasas y costos elevados derivados de las actividades que conllevan el brindar los servicios financieros. En ese sentido Credinaranjillo ha sido creado para atender a este mercado pero a medida del crecimiento de la demanda se ha visto que actualmente la oferta de los servicios financieros a este sector aparentemente se muestran inadecuados, es por ellos la razón de nuestro estudio que nos servirá para acercarnos cada vez mejor a la necesidad real del hombre del campo socio de Credinaranjillo.

1.11 FORMULACIÓN DE LAS INTERROGANTES

1.11.1 Interrogante principal

¿Cuáles son los factores que inciden en la Oferta de servicios financieros a los agricultores socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo?

1.11.2 Interrogantes específicas

¿De qué manera influye la cultura de créditos en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo?

- ❖ ¿Tiene influencia el nivel de educación del jefe de familia en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo?
- ❖ ¿Existe algún tipo de influencia la carga familiar del socio en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo?
- ❖ ¿Tiene algún tipo de influencia el sexo del jefe del hogar en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo?

1.12 PLANTEAMIENTOS DE LOS OBJETIVOS

1.12.1 Objetivo principal:

Determinar los factores que inciden en la Oferta de servicios financieros a los agricultores socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.

1.12.2 Objetivos específicos:

- ❖ Analizar de qué manera influye la cultura de créditos en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.
- ❖ Determinar la influencia del nivel de educación del jefe de familia en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo
- ❖ Identificar si es que existe algún tipo de influencia la carga familiar del socio en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.

- ❖ Identificar si tiene algún tipo de influencia el sexo del jefe del hogar en la prestación de servicios financieros a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.

1.13 JUSTIFICACIÓN

1.13.1 Justificación Teórica Se estudia teorías relacionadas con el tema a investigar, los resultados de este estudio estarán reforzados con la teoría sobre la influencia del acceso y uso de Servicios Financieros en el Desarrollo de la Economía de esta región del país.

1.13.2 Justificación Económica, en la economía actual de nuestro país, es muy importante el Acceso y Uso de Servicios Financieros ya que de esta manera se podrá contribuir al desarrollo económico-social y de pretender el crecimiento sostenido de las familias, especialmente del campo que son objeto de nuestro estudio. Credinaranjillo al fomentar el uso de servicios financieros, está incluyendo a estas familias al sistema financiero formal que además de dotarlas de conocimiento en cultura financiera les permite entrar a un abanico de oportunidades financieras no gozadas actualmente.

1.13.3 Justificación Social, del mismo modo el acceso a los productos y servicios financieros, permite a los socios de experimentar la oportunidad de mayores fuentes de financiamiento para lograr su tan ansiada estabilidad y sostenibilidad económica a través del uso de productos financieros acordes a su realidad, es decir buscar que algunos de los productos existentes en la oferta financiera se adecuen a estos agricultores cuyos ciclos económicos son distinto a los demás agentes económicos.

1.14 HIPOTESIS Y MODELO

1.14.1 HIPOTESIS

La Oferta de servicios financieros depende fundamentalmente de la cultura crediticia de los agricultores socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.

Variables e indicadores.

✓ **Variable dependiente:**

Y= **OPSF** = Oferta de Productos y servicios Financieros

Indicadores :

- **Y₁ : DPSF** = Diversidad de productos y servicios financieros
- **Y₂ : CE** = Capacidad de endeudamiento de los socios

✓ **Variable independiente (X):**

X = CC = Cultura crediticia.

Indicadores

- **X₁ : E** = Educación
- **X₂ : RF** = Responsabilidad Familiar
- **X₃ : S** = Sexo

1.14.2 MODELO

$$OSF = \beta_0 + \beta_1 CC$$

Donde:

- **OSF** = Oferta de productos y servicios Financieros
- **CC** = Cultura crediticia

1.15 METODOLOGIA

1.15.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación de tipo aplicada, en razón que para su desarrollo se apoyará en verdades ya conocidas a fin de ser aplicados en el proceso del análisis de la Prestación de servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo Ltda.

1.15.2 MÉTODOS

1.15.2.1 MÉTODO DEDUCTIVO:

Nos conducirá a la deducción del modelo con las variables e indicadores que mejor se ajusten a la realidad, lo cual se explicará las verdaderas causas que influyen en la evaluación de la oferta de servicios financieros y cultura crediticia de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.

1.15.3 TÉCNICAS

1.15.3.1 SISTEMATIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA:

Esta técnica nos permitirá el manejo eficiente del material bibliográfico, a través de fichas bibliográficas, esto nos permitirá una mejor recolección de datos, permitiendo de esta manera la elaboración del presente trabajo de investigación.

1.15.3.2 ENCUESTA:

Se hará un cuestionario orientado a los socios y socias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo. Seleccionados a través del diseño muestral para así tener una visión clara de los servicios financieros.

1.15.3.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO:

Este análisis nos permitirá realizar los análisis de regresión, correlación, comprobación de hipótesis, entre otros más y además elaborar los cuadros y gráficos estadísticos, que nos permitirán realizar un mejor análisis de la información que se obtendrá de nuestras variables, tomando en cuenta la variable independiente y la variable dependiente.

1.15.4 POBLACION Y MUESTRA

1.2.1.1 POBLACION

Por tratarse de un trabajo de investigación de los socios agricultores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo Ltda. en todo su ámbito, entonces la población estudiada serán los 1000 socios que forman parte de ella.

1.2.1.2 MUESTRA

a) **Tamaño**, La siguiente fórmula ayudará a determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{pqz^2 N}{e^2 N + z^2 pq}$$

Donde: **p** = probabilidad de éxito (0.83)

q = probabilidad de fracaso (0.17)

z = Distribución normal (1.96%,
al 5% de significancia)

e = error (0.10)

N = Población

$$n = \frac{(0.83)(0.17)(1.96)^2(1000)}{(0.10)^2(1000) + (1.96)^2(0.83)(0.17)} = \underline{\underline{54}}$$

CAPITULO II

FUNDAMENTO TEORICO

2.4 LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL PROCESO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS NARANJILLO LTDA.

2.1.6 DESTINO DE LOS CRÉDITOS

Los créditos están destinados principalmente a financiar el flujo de producción agropecuario, de consumo (personal), comercial y capital de inversión (adquisición de activos fijos), entre otras modalidades crediticias.

El Mercado objetivo de los créditos que otorga la COOPAC, están destinados a facilitar el acceso al crédito a sus socios, que realicen actividades de producción, transformación y comercio, fundamentalmente de los productos derivados del café y cacao; en algunos casos se financian actividades menores, alternas a la actividad principal, estas actividades son realizadas por las esposas de socios, entre ellas tenemos pequeños biohuertos, crianza de animales menores, entre otros.

2.1.7 PLAZOS Y MONTOS DE LOS CRÉDITOS

Los plazos y montos se fijan en función al destino y uso del crédito, y de acuerdo a las características y capacidad de pago del usuario. Así, se tiene los siguientes límites de créditos:

- a. **Capital de Trabajo.-** Por su naturaleza, se trata de créditos de corto plazo. En consecuencia, se considerará hasta un máximo de 12 meses.
- b. **Capital de inversión.-** La adquisición de activos fijos es hasta 48 meses.
- c. **Créditos de Consumo.-** El plazo máximo será de 24 meses.

Los montos máximos de los créditos son determinados de acuerdo a la disponibilidad de financiamiento de COOPAC. El monto mínimo de crédito individual es de S/. 500.00.

El monto del crédito debe guardar razonable proporción con el valor estimado de sus actividades económicas que tendrá el socio durante el período de pago o amortización del crédito. El objetivo es **"lograr captar socios, en vez de lograr captar créditos"**; por lo tanto la política de créditos estará dirigida al otorgamiento de créditos en forma gradual, iniciando la relación con el socio a través de créditos de montos pequeños. Esto permitirá obtener un mayor conocimiento de la solvencia moral del socio, así como fomentar una cultura crediticia sólida.

Los créditos subsiguientes estarán sujetos a la capacidad y voluntad de pago del socio y al respaldo patrimonial que presente, así como a la calificación que se le otorgue por la disciplina en sus pagos, la gestión empresarial, el uso del dinero y el desarrollo de sus actividades económicas. De modo general, y luego de una buena experiencia crediticia, el siguiente préstamo debe merecer un proceso más ágil en su otorgamiento.

2.1.8 SECTORES NO PREFERENTES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Los sectores no preferentes son aquellos que están excluidos de sus objetivos institucionales.

2.1.9 CRÉDITOS SEGÚN DESTINATARIO

La COOPAC concede facilidades crediticias a los siguientes tipos de sujeto de crédito:

- a. Créditos Individuales a los socios.
- b. Créditos a trabajadores de la COOPAC y organizaciones socias.

2.1.10 OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Credinaranjillo opera a través de las siguientes modalidades o productos de crédito, diseñados en función a las necesidades o características de los socios.

En cada caso las diferencias obedecen al destino de la operación, el plazo de repago, entre otros.

a). Crédito de SOSCAFE. (Crédito MES, según los parámetros establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros). Para la época de las labores culturales (mantenimiento de parcelas, deshierbo, abonamiento, podas, pago de salario a jornaleros que laboran las parcelas, cosecha, etc.) para el café. Este tipo de crédito puede ser con desembolsos programados de acuerdo a su requerimiento.

CUADRO Nº 1
MODALIDAD DE CREDITOS DE SOSCAFE

Moneda	Nuevos Soles		
Plazos	Hasta 12 meses.		
Costos del crédito	Tasa Efectiva Aual (TEA)	20%.	
	Administración de cartera	Moneda Nacional	
	Interés moratorio	30% anual.	
Modalidad de pago	Amortizaciones a través de pagos en efectivo y en producto en coordinación con las organizaciones socias.		
Frecuencia de pago	De acuerdo a la producción y acopio del producto.		
Otras características	Este crédito se otorgara de acuerdo al cultivo y evaluación del analista de crédito.		
Límites de Financiamiento	Capital de Trabajo	Mínimo	500 soles
		Máximo	De acuerdo a la evaluación

Fuente: Reglamento de créditos.

b). Crédito de SOSCACAO.

(Crédito MES, según los parámetros establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros). Para la época de las labores culturales (mantenimiento de parcelas, deshierbo, abonamiento, podas, pago de salario a jornaleros que laboran las parcelas, cosecha, etc.) del Cacao. Este tipo de crédito puede ser con desembolsos programados de acuerdo a su requerimiento.

CUADRO Nº 2
MODALIDAD DE CREDITO DE SOSCACAO

Moneda	Nuevos Soles		
Plazos	Hasta 12 meses.		
Costos del crédito	Tasa Efectiva Aual (TEA)	Costos del crédito	
	Administración de cartera	Moneda Nacional	
	Interés moratorio	30% anual.	
Modalidad de pago	Amortizaciones a través de pagos en efectivo y en producto en coordinación con las organizaciones socias.		
Frecuencia de pago	De acuerdo a la producción y acopio del producto.		
Otras características	Este crédito se otorgara de acuerdo al cultivo y evaluación del analista de crédito.		
Límites de Financiamiento	Capital de Trabajo	Mínimo	500 soles
		Máximo	De acuerdo a la evaluación

Fuente: Reglamento de créditos.

c). Crédito de Diversicoop.

(Crédito MES, según los parámetros establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros). Créditos otorgados para la diversificación de la actividad principal, destinado para actividades de la ama de casa como pequeños biohuertos, crianza de aves, cuyes, bodegas, entre otras y de cualquier cultivo agrícola que la COOPAC considere necesario financiar. Este tipo de crédito puede ser con desembolsos programados de acuerdo a su requerimiento.

CUADRO Nº 4
MODALIDAD DE CREDITO DE DIVERSICOOP

Moneda	Nuevos Soles		
Plazos	Hasta 12 meses.		
Costos del crédito	Tasa Efectiva Anual (TEA)	15%	
	Administración de cartera	Moneda Nacional	
	Interés moratorio	30% anual.	
Modalidad de pago	Amortizaciones a través de pagos en efectivo .		
Frecuencia de pago	Pago mensual		
Otras características	Este crédito se otorgara de acuerdo a la actividad y evaluación del analista de crédito.		
Límites de Financiamiento	Capital de Trabajo	Mínimo	100 soles
		Máximo	De acuerdo a la evaluación

Fuente: Reglamento de créditos.

d). Crédito de capital (MES).

Para adquisición de predios, ampliación y/o renovación de plantaciones, y pueden otorgarse en cualquier época del año.

**CUADRO N°5
MODALIDAD DE CREDITO DE CAPITALIZACION**

Moneda	Nuevos soles.	
Plazos	Hasta 24 meses.	
Costos del crédito	Tasa Efectiva Anual (TEA)	15%
	Administración de cartera	Moneda Nacional
	Interés moratorio	30% anual.
Modalidad de pago	Amortizaciones a través de pagos en efectivo y en producto en coordinación con las organizaciones socias..	
Frecuencia de pago	Cuota a libre amortización con pagos parciales.	
Otras características	Todo el año.	
Límites de Financiamiento	Mínimo	3000 nuevos soles.
	Máximo	Hasta el 60% del valor de la inversión, cualquier excepción previa autorización de gerencia.

Fuente: Reglamento de créditos.

e). Crédito de Emergencia.

Crédito de Consumo, Para financiar necesidades de emergencia por salud; previa documentación sustentatoria.

CUADRO N° 6
MODALIDAD DE CREDITO DE EMERGENCIA

Moneda	Nuevos soles	
Plazos	Hasta 12 meses.	
Costos del crédito	TEA	20%.
	Administración de cartera	Moneda Nacional
	Interés moratorio	30% Anual
Modalidad de pago	3 meses período de gracia	
Frecuencia de pago	cuotas de libre amortización.	
Otras características	Todo el año.	
Límites de Financiamiento	Mínimo	-.100 nuevos soles.
	Máximo	2,000 nuevos soles

Fuente: Reglamento de créditos.

f). Crédito Descuento por Planilla (Consumo).

Crédito destinado para cubrir las necesidades básicas de los trabajadores de las diferentes organizaciones con quienes la COOPAC tenga vigente algún convenio.

CUADRO N° 7

MODALIDAD DE CREDITO EN DESCUENTO POR PLANILLA

Moneda	Nuevos soles	
Plazos	Hasta 24 meses.	
Costos del crédito	TEA	25%.
	Administración de cartera	Moneda Nacional
	Interés moratorio	30% Anual
Modalidad de pago	Descuento por planilla, previa coordinación con su empleador	
Frecuencia de pago	Mensual.	
Otras características	Todo el año sujeto a contrato de trabajo.	
Límites de Financiamiento	Mínimo	-.100 nuevos soles o su equivalente en moneda extranjera.
	Máximo	5 veces su sueldo neto y/o el 30% de descuento por cuota.

Fuente: Reglamento de créditos.

g). Crédito administrativo (Consumo).

Crédito destinado para cubrir las necesidades básicas de los trabajadores de la COOPAC.

CUADRO Nº 8
MODALIDAD DE CREDITO ADMINISTRATIVO

Moneda	Nuevos soles	
Plazos	Hasta 24 meses.	
Costos del crédito	Tasa de interés mensual	25%.
	Administración de cartera	Moneda Nacional
	Interés moratorio	30% Anual
Modalidad de pago	Descuento por planilla, previa coordinación con administración	
Frecuencia de pago	Mensual.	
Otras características	Antigüedad mínima 3 meses, previo verificación de contrato. Se podrá ampliar el monto a la cancelación del 50% de su crédito.	
Límites de Financiamiento	Mínimo	S/. 100.00.
	Máximo	5 veces su sueldo neto y/o el 30% de descuento por cuota.

Fuente: Reglamento de créditos.

SOCIOS CON CRÉDITOS PREFERENTES

Son aquellos socios que tienen un excelente historial de pago, a quienes se concede una línea de crédito con fecha de inicio y término, en función a su capacidad de pago. El responsable de créditos establecerá un Listado de Clientes Preferentes, el cual será puesto en conocimiento del

Consejo de Administración. Las condiciones que deberán cumplir aquellos clientes a ser incluidos en el Listado son:

- a. Historial de pago excelente de los dos últimos años consecutivos.
- b. Participación con un volumen considerable de acopio de acuerdo a sus actividades productivas.
- c. Al menos dos años como socio activo de la COOPAC.
- d. En coordinación con Gerencia se podrá dar una tasa de interés diferente a la normal.

Los beneficios a que accederán los Socios con créditos Preferentes son:

Atención pronta y oportuna que puede ser garantizado por si mismo, no necesitará aval solidario por parte de su organización y recibir una tasa de interés preferente de acuerdo al tarifario establecido por Credinaranjillo.

2.5 LA COBRANZA DE LOS CREDITOS

La cobranza se define como la **acción de recaudar montos** adeudados por concepto de préstamos. La recaudación de fondos puede ser realizada a través de:

- a). Una cobranza normal
- b). Una cobranza de crédito moroso.

2.2.8 COBRANZA NORMAL

Cuando el socio cumple con amortizar puntualmente sus obligaciones de préstamo contraído con la cooperativa. Se realiza de cuatro formas:

- a). Débito automático

- b). Ventanilla
- c). Descuento por planilla
- d). Directa

2.2.9 COBRANZA DEL CRÉDITO MOROSO

Cuando el socio tiene una o más cuotas impagas. Se realiza de tres formas:

- a) Cobranza administrativa
- b) Cobranza legal : pre-judicial
- c) Cobranza Legal : judicial

2.2.10 VALOR CREDITICIO DEL SOLICITANTE

El valor crediticio del solicitante de un crédito es analizado exhaustivamente en dos puntos importantes:

a. Solvencia económica

La cual se mide de acuerdo a los montos totales de su producción, los mismos que se toman en cuenta como capacidad de pagar un crédito hasta en una tercera parte del total de sus ingresos, ya que éstos en forma bruta no se consideran ganancia sino ingresos, de los que se tienen que deducir los gastos que se ocasionen por la actividad misma (abonos, herramientas, mantenimiento, etc.) y los gastos que se ocasionen para efectos de manutención de la familia. Este aspecto es medido también mediante la consulta del historial crediticio, record de pagos y la infaltable consulta a la central de riesgo para ver la posición en el sistema financiero.

b. Solvencia moral

La misma que se determina realizando las visitas de campo y constatando información con sus vecinos y conocidos, del mismo modo con el diálogo entablado con el solicitante.

De acuerdo al reglamento de créditos se considera Elegibilidad del Prestatario de CREDINARANJILLO, cuando reúnen los siguientes requisitos:

- a. Socio Activo de la COOPAIN
- b. Ser socio de CREDINARANJILLO
- c. Que no tenga ninguna deuda en mora con la COOPAIN ni con CREDINARANJILLO.
- d. Se encuentre libre de deudas en mora en la central de riesgo de la SBS.
- e. Que la actividad a financiar demuestre una rentabilidad probada a satisfacción de CREDINARANJILLO.
- f. Las garantías hipotecarias y prendarias que ofrecen deben ser suficientes y a satisfacción de CREDINARANJILLO.
- g. Antes de Proceder al Crédito el socio deberá probar la propiedad de las hectáreas a financia.

2.2.11 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Las Políticas en Recuperaciones de Créditos son aprobadas por el Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia, tomando en cuenta los lineamientos de política y acuerdos que sobre el particular adopte la Asamblea General.

- a) La política de Recuperaciones de Créditos, se aplicará en igual forma, para todos los socios, sin excepciones ni privilegios, salvo los que deriven de su condición de deudor, así como a su respectiva conducta de pago.
- b) La Cooperativa se reserva el derecho de cubrir el crédito otorgado capital más intereses, intereses compensatorios, moratorios y otros con las aportaciones, depósitos, compensaciones de pasivos, excedentes y cualquier otro haber de los socios que hayan incurrido en morosidad y que tengan registrados a su favor en la Cooperativa.

- c) Los socios que hayan caído en morosidad y cancelado posteriormente su deuda tendrán derecho a solicitar un nuevo crédito sólo después de (60) días de transcurrido su pago.

2.2.4.1 PRINCIPIOS DE COBRANZAS.- Los principios se encaminan a proporcionar un marco apropiado para garantizar una eficiente gestión de las Recuperaciones de Créditos a los socios:

➤ *PARA UNA COBRANZA NORMAL:*

a) OTORGAMIENTO IDONEO DE CREDITO.-

Los créditos siempre se deben otorgar con criterio técnico, evaluando principalmente la capacidad de pago del socio y la presentación de garantías suficientes que reduzcan el riesgo asociado al préstamo.

La aplicación de estas medidas permitirá reducir significativamente los futuros y posibles problemas de cobranza morosa.

b) PUNTUALIDAD.-

Se debe establecer permanente comunicación con los socios para darles a conocer lo importante que es para la cooperativa que los socios paguen puntualmente sus cuotas de préstamo, ya que esto permite bajar los costos, mejorar la rentabilidad y disponer de un monto mayor para efectuar préstamos, a su vez esta actitud contribuye a que el socio cuente con un buen historial de pagos que le permita efectuar más y mejores negocios con la cooperativa.

➤ *PARA UNA COBRANZA DE CREDITO MOROSO:*

- ✓ El seguimiento a la cartera de créditos se ceñirá al control oportuno de la morosidad.
- ✓ La responsabilidad para el seguimiento y control de la cartera de créditos, durante todo el ciclo completo, hasta la recuperación total de la deuda, contando con el apoyo de las instancias de recuperación.

- ✓ Se considera crédito en atraso o morosidad a partir del primer día en que la cuota no es pagada después de la fecha de vencimiento establecida.
- ✓ Con el fin de mantener una óptima calidad de cartera y de acuerdo con la gravedad de los atrasos se definen acciones de seguimiento que serán aplicadas a todos los socios.

a) NIVELES ADECUADOS DE COBRANZA.-

La cobranza de créditos morosos será realizada por los encargados de cobranzas de acuerdo al plazo descrito en el Artículo 13° del Reglamento de cobranzas y recuperaciones, existen tres modalidades de cobranzas:

- **LA COBRANZA ADMINISTRATIVA.-**

Es aquella que efectúa la Cooperativa a través de sus empleados administrativos del área de Cobranzas dentro de los noventa (90) días contados a partir del vencimiento del crédito, después de los cuales, sin no se ha(n) recuperado el(los) crédito otorgado(s), remitirá el(los) correspondiente(s) expediente(s) al área legal para la correspondiente cobranza prejudicial.

- **LA COBRANZA LEGAL: PRE-JUDICIAL.-**

Es aquella que efectúa el área Legal de la Cooperativa Dentro de los primeros quince (15) días de recibido el expediente de crédito del área de cobranzas con una antigüedad de atraso no mayor a (90) días calendario.

- **LA COBRANZA LEGAL: JUDICIAL.-**

Es aquella que se efectúa mediante demanda judicial a través del área Legal de la Cooperativa inmediatamente después de haber agotado la cobranza pre-judicial.

b) SOLUCION A PROBLEMAS DE MOROSIDAD.-

Analizar exhaustivamente las causas por las cuales el socio se encuentra con problemas de morosidad y establecer los mecanismos que permitan dar una solución aceptable, que considere las expectativas de la cooperativa y la situación económica del socio.

c) SEGUIMIENTO DE LA MOROSIDAD.-

Se debe utilizar técnicas especializadas de cobranza morosa, tener asesores capacitados e idóneos y contar con sistemas de información eficaz y completa que permitan realizar un seguimiento de las cuentas morosas en forma sistemática, diaria y progresiva.

d) GESTION EFECTIVA DE COBRANZA.-

La gestión de cobranza debe ser planificada, rápida, firme y rigurosa, en la que se utilice al máximo el sistema informático para obtener la información más completa del socio deudor y de sus avales, y tratar de agotar todas las instancias administrativas antes de recurrir a una cobranza legal, a fin de evitar los costosos trámites que esta genera.

2.2.12 PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

Los Créditos cumplen un proceso no muy engorroso ya que se trata de una cooperativa de ahorro y créditos cerrada que se encarga de brindar servicios financieros a los socios y trabajadores de la cooperativa Agraria Industrial Naranjillo Ltda., es decir otros grupos de agricultores que no seas socios de la Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo Ltda. no están sujetos a estos beneficios, pero el flujo de los desembolsos sigue el presente orden:

a) Presentación de la solicitud de créditos.

- b)** Evaluación por parte del analista, en las cuales se tienen en cuenta la cantidad de productos entregados y que se cumplan con los requisitos descritos en el ítem 2.7.1.
- c)** De ser el caso (plazos, montos u otras irregularidades) se requiere de la visita del extensionista del campo quien levantará una ficha de visita.
- d)** Luego de tener toda esta documentación, de ser el caso también si es que el análisis no es suficiente a favor del socio se requerirá de un socio que le avale.
- e)** Las solicitudes de crédito y los desembolsos se realizan teniendo en cuenta que sean dirigidos para inversiones propias de su actividad principal, por ello la verificación de campo.
- f)** Una vez reunido todo el expediente que consta de lo siguiente:
 - Copia de DNI del solicitante
 - Solicitud de crédito
 - Evaluación de campo.
 - Flujo de caja.
 - Resolución del Comité de Créditos o nivel pertinente
 - Comentario de evaluación realizado por el analista de Créditos
 - Cronograma de crédito
 - Informe sobre la posición del cliente en el sistema financiero (referencia). Informa del Perú.

2.2.13 PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS.

Las cobranzas son responsabilidad directa de los analistas de créditos quienes basándose en el reglamento de créditos realizan las gestiones respectivas teniendo en cuenta el seguimiento debido de sus entregas de productos y las fechas de campañas productivas.

2.2.14 REQUISITOS, GARANTÍAS DEL VALOR DE DINERO Y LOS INTERESES.

2.2.7.4 REQUISITOS

Los Prestatarios elegibles como sujetos de créditos para utilizar los recursos de CREDINARANJILLO, deberán reunir los siguientes requisitos:

- a.** Socio Activo de la COOPAIN
- b.** Ser socio de CREDINARANJILLO
- c.** Que no tenga ninguna deuda en mora con la COOPAIN ni con CREDINARANJILLO.
- d.** Se encuentre libre de deudas en mora en la central de riesgo de la SBS
- e.** Que la actividad a financiar demuestre una rentabilidad probada a satisfacción de CREDINARANJILLO.
- f.** Las garantías hipotecarias y prendarias que ofrecen deben ser suficientes y a satisfacción de CREDINARANJILLO.
- g.** Antes de Proceder al Crédito el socio deberá probar la propiedad de las hectáreas a financiar.

2.2.7.5 GARANTÍAS

Los créditos que otorga Credinaranjillo en su mayoría no cuentan con garantías reales autos liquidables, por ello la importancia de efectuar una adecuada evaluación para el otorgamiento, existen garantías indirectas solicitadas como son las siguientes:

- a.** Aportaciones como socios de su cooperativa agraria Naranjillo
- b.** Aval solidario por cuenta de otros socios.

- c. Garantías Hipotecarias de sus predios, en los casos que así se requiera.
- d. Compromiso firmado de afectación de sus utilidades de la Coop. Agraria a percibirse a finales de cada año.

2.2.7.6 INTERESES

- a. El repago del principal e intereses del Préstamo y las comisiones por parte de los socios, se efectuarán mediante depósito en las oficinas de CREDINARANJILLO, o en las oficinas que esta señale. En ningún caso a los analistas u otras personas que no sean autorizadas por la gerencia general.
- b. Los socios prestatarios se obligan a la cancelación del 100% del Préstamo otorgado, los intereses y otros cargos autorizados en el contrato, en las fechas de vencimientos establecidos en los calendarios de amortización y/o de pago que para tal efecto se consigna en el contrato.
- c. Los intereses efectivos de los créditos se cobrarán a partir del mismo día del desembolso, hasta el día anterior del repago, ó a partir del día siguiente del desembolso y hasta el mismo día del repago, ésta acción estará sujeta al programa contable financiero a implementarse.
- d. Los intereses generados a partir de las operaciones activas y pasivas están acorde al manual de tasas y tarifas establecidas, teniendo como tasas nominales:
 - Crédito 20% efectivo
 - Crédito 15% herramientas y abonos
 - Crédito 13% garantía hipotecaria

e. A los préstamos que no son pagados en el plazo establecido en el contrato, se les cobrará los intereses moratorios a partir del día siguiente del vencimiento establecido.

f. El pago de las obligaciones, tiene la siguiente secuencia: Primero se cobran los gastos ocasionados por la gestión de cobranzas, luego los intereses moratorios, seguidamente los intereses ordinarios y finalmente el capital.

g. CREDINARANJILLO está obligado a emitir un documento por cada pago que los prestatarios efectúan, entregando al interesado que realiza el pago el documento original

2.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Los productos y los servicios financieros conforman en gran parte la cartera de actividades que los bancos e intermediarios financieros ofrecen a sus clientes.

“Los servicios financieros son los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, brókeres de bolsa, fondos de inversión y muchas otras.”⁴

Productos financieros.- “Se puede definir producto bancario como aquel que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés. Las entidades financieras ofrecen a sus clientes estos

⁴ Bujan, P. Alejandro (2018, junio) Enciclopedia Financiera, pags.1-6. Disponible en: <https://www.encyclopediafinanciera.com> (2018, 19 junio)

productos. Entre los más destacados se encuentran los siguientes: - Cuentas bancarias: existen varias modalidades, como pueden ser cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuenta vivienda, o cuenta joven. Gracias a estas cuentas, los usuarios disponen de unas operaciones básicas a realizar con su dinero, además de recibir un interés dependiendo del tipo de cuenta. - Depósitos bancarios: en ellos los clientes depositan una cantidad de dinero durante un tiempo fijado de antemano y con un interés que les reportará un beneficio al finalizar el plazo del depósito. - Crédito: el cliente recibe una cantidad de dinero por parte del banco, con la obligación de devolverlo en un plazo determinado y con unas condiciones fijadas de antemano. Aparte de estos productos, existen otros que se utilizan muy a menudo dentro de la operativa bancaria. Las hipotecas, las tarjetas de débito o de crédito, los planes de pensiones o los fondos de inversión son algunos de ellos.”⁵

Servicios financieros..- “Estos servicios apoyan y suelen acompañar a los productos, y afectan claramente a los clientes. El objetivo de los servicios financieros debe ser facilitar las operaciones bancarias entre el banco y el usuario. Uno de los servicios más importantes que debe poseer una entidad bancaria es la opción de banca online. Así, los clientes podrán efectuar todas sus operaciones desde casa por medio de internet. El servicio de ayuda telefónica es vital, ya que cuando un cliente tenga alguna duda, simplemente llamando por teléfono, se le ayudará. Es importante que el banco cuente con un óptimo servicio de asesoramiento tanto en las oficinas físicas como por vía telemática. Por último, el banco debe garantizar la seguridad de sus operaciones. Hoy en día, esto es algo que preocupa a los clientes. La entidad financiera debe contar con los servicios adecuados para considerarse segura”.⁶

Principales Productos y servicios financieros, Básicamente lo productos y servicios financieros que ofrece el sistema financiero nacional se clasifican en dos grandes grupos de operaciones: pasivas y activas

⁵ Camín. R (2011, junio) Productos y Servicios Financieros, pag. 16, disponible en: <https://es.over-blog.com>

⁶ Camín. R (2011, junio) Productos y Servicios Financieros, pag. 17, disponible en: <https://es.over-blog.com>

Operaciones Pasivas, Son operaciones financieras que tienen como fin captar recursos (dinero) del público; entre las principales tenemos:

-Depósitos de ahorro, es el dinero comúnmente excedente, que una persona natural o jurídica (empresas o instituciones) guarda en una institución financiera por un plazo indefinido y de libre disponibilidad. Estos fondos pueden ser incrementados o retirados parcial o íntegramente por el cliente sin necesidad de un aviso previo a la Institución financiera.⁷

-Depósitos a plazo, es aquel depósito de dinero efectuado en una institución financiera, por un monto, plazo (60,90,180,360 días o más) y tasa de interés pactada. Son cuentas que pagan un mayor interés a los ahorristas a cambio de que el dinero que se deposita permanezca por un período determinado sin ser retirado.⁸

Operaciones Activas, son todas aquellas operaciones de crédito mediante el cual las entidades financieras prestan recursos (dinero) a sus clientes por un tiempo determinado. Todas estas operaciones se agrupan en un solo término, prestamos. Los prestamos son colocaciones que la entidad financiera realiza con el fin de satisfacer eventuales necesidades de dinero y/o financiamientos para la adquisición de bienes y/o servicios. Permite obtener rápidamente dinero para usarlo en lo que más se necesite.

⁷ Celis, H. Domingo (2014, julio) Productos y Servicios Financieros, Pag. 1, Disponible en: <https://m.monografias.com/trabajos101/productos-y-servicios-financieros/productos-y-servicios-financieros.shtml>

⁸ Celis, H. Domingo (2014, julio) Productos y Servicios Financieros, Pag. 2, Disponible en: <https://m.monografias.com/trabajos101/productos-y-servicios-financieros/productos-y-servicios-financieros.shtml>

CAPITULO III

ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS

5.1 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1.1 Características del Problema

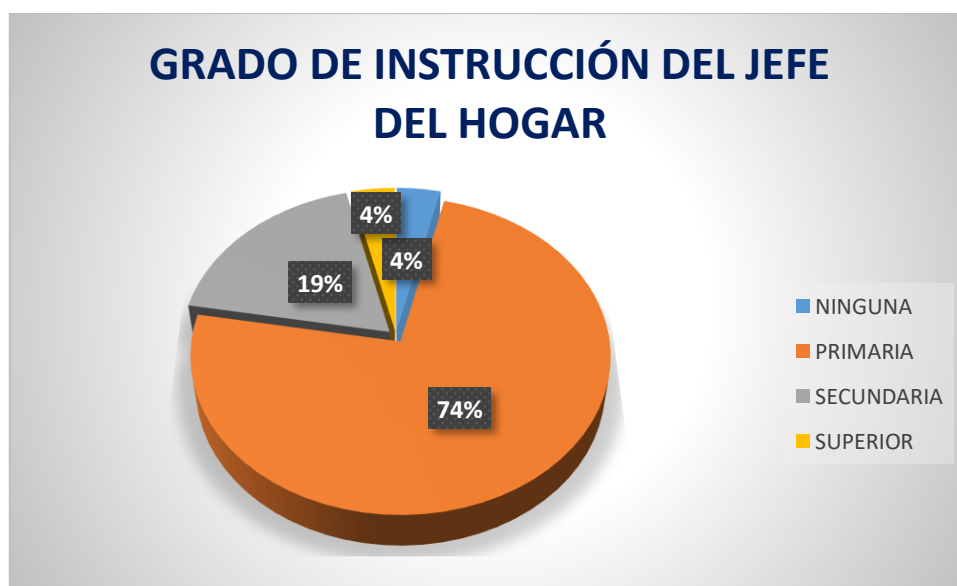
A fin de poder explicar los resultados obtenidos a partir de las encuestas, es preciso tener en cuenta los siguientes resultados:

CUADRO 9

GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL JEFE DEL HOGAR		
NINGUNA	2	4%
PRIMARIA	40	74%
SECUNDARIA	10	19%
SUPERIOR	2	4%
TOTAL	54	100%

FUENTE: Encuesta realizada - Elaboración propia.

GRAFICO 03



FUENTE: Cuadro 18 anexo - Elaboración propia.

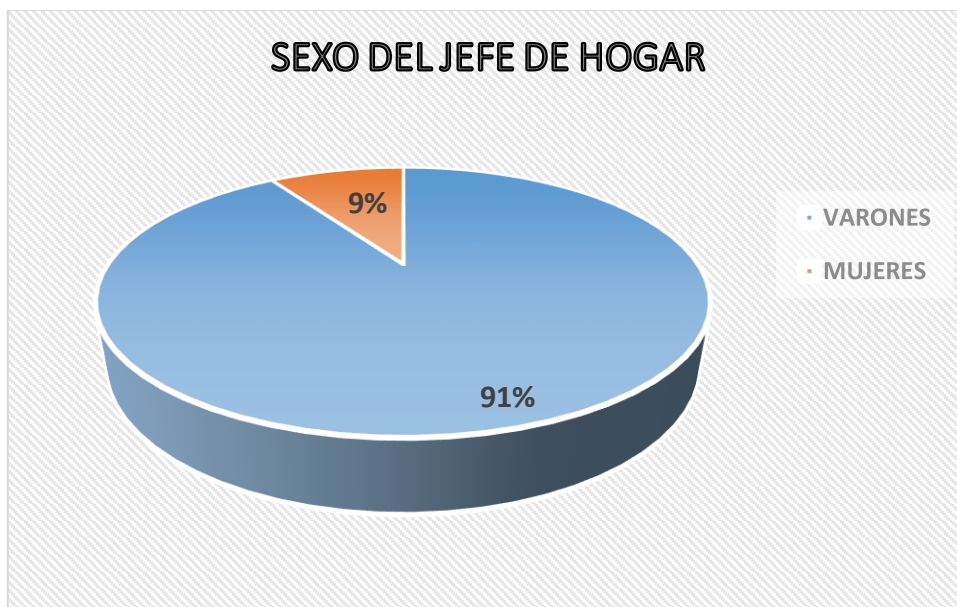
Como se muestra en el gráfico 01, el rango que mayor cantidad de socios agrupa es el comprendido con grado de educación primaria con un 74%, seguido de lejos por aquellos con instrucción secundaria con un bajo 19%; del mismo modo es preocupante saber que existe un 4% que no posee ningún tipo de instrucción.

CUADRO 10

SEXO DEL JEFE DE HOGAR		
VARONES	49	91%
MUJERES	5	9%
TOTAL	54	100%

FUENTE: Encuesta realizada - Elaboración propia.

GRAFICO 04



FUENTE: Cuadro 18 anexo - Elaboración propia.

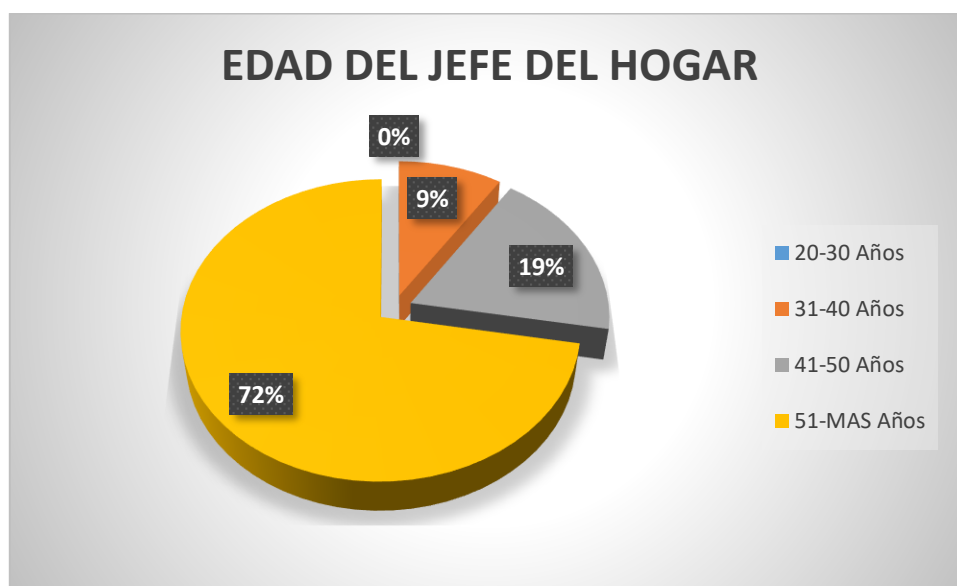
En esta representación gráfica del sexo del Jefe del hogar, podemos notar claramente que de 54 socios encuestados 49 son varones que representa un 91% de total contra solo 5 mujeres representando un bajo 9%.

CUADRO 11

EDAD DEL JEFE DEL HOGAR		
20-30 Años	0	0%
31-40 Años	5	9%
41-50 Años	10	19%
51-MAS Años	39	72%
	54	100%

FUENTE: Encuesta realizada - Elaboración propia.

GRAFICO 05



FUENTE: Cuadro 18 anexo - Elaboración propia propia.

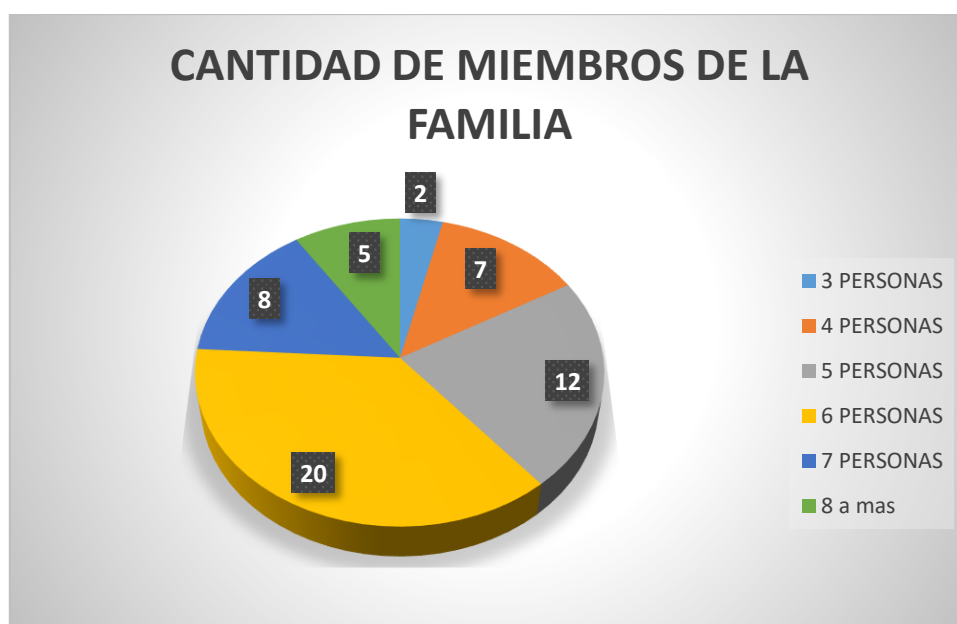
Referente a la edad del Jefe de hogar de las familias encuestadas, se demuestra lo que se sabe ampliamente en la cooperativa Naranjillo, siendo esta una empresa que cuenta con su mayoría agricultores muy antiguos vemos en la gráfica que la mayor cantidad se encuentra en el rango de 51 años a más, con un 72% siendo a la vez preocupante el otro extremo del rango de 20 a 30 años con 0%.

CUADRO 12

CANTIDAD DE MIEMBROS DE LA FAMILIA	
3 PERSONAS	2
4 PERSONAS	7
5 PERSONAS	12
6 PERSONAS	20
7 PERSONAS	8
8 a mas	5
	54

FUENTE: Encuesta realizada - Elaboración propia.

GRAFICO 06



FUENTE: Cuadro 18 anexo - Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el gráfico, es mayor el porcentaje de familia que tiene 6 personas como cantidad de miembros, es decir 2 padres y 4 hijos. En este tema de los hijos es importante acotar que las familias a veces desean tener más hijos para que sean parte del equipo de trabajo del campo, de esta manera tendrían mano de obra asegurada y barata.

5.2 Explicando La Hipótesis

5.2.1 Hipótesis

La Oferta de servicios financieros depende fundamentalmente de la cultura crediticia de los agricultores socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Naranjillo.

5.2.2 Variables e Indicadores

✓ **Variable dependiente:**

Y= **OPSF** = Oferta de Productos y servicios Financieros

Indicadores :

- **Y₁ : DPSF** = Diversidad de productos y servicios financieros
- **Y₂ : CE** = Capacidad de endeudamiento de los socios

✓ **Variable independiente (X):**

X = CC = Cultura crediticia.

Indicadores

- **X₁ : E** = Educación
- **X₂ : RF** = Responsabilidad Familiar
- **X₃ : S** = Sexo

5.2.3 El Modelo y Las Relaciones

Se definieron las características de un modelo no lineal de probabilidades

GRAFICO 07

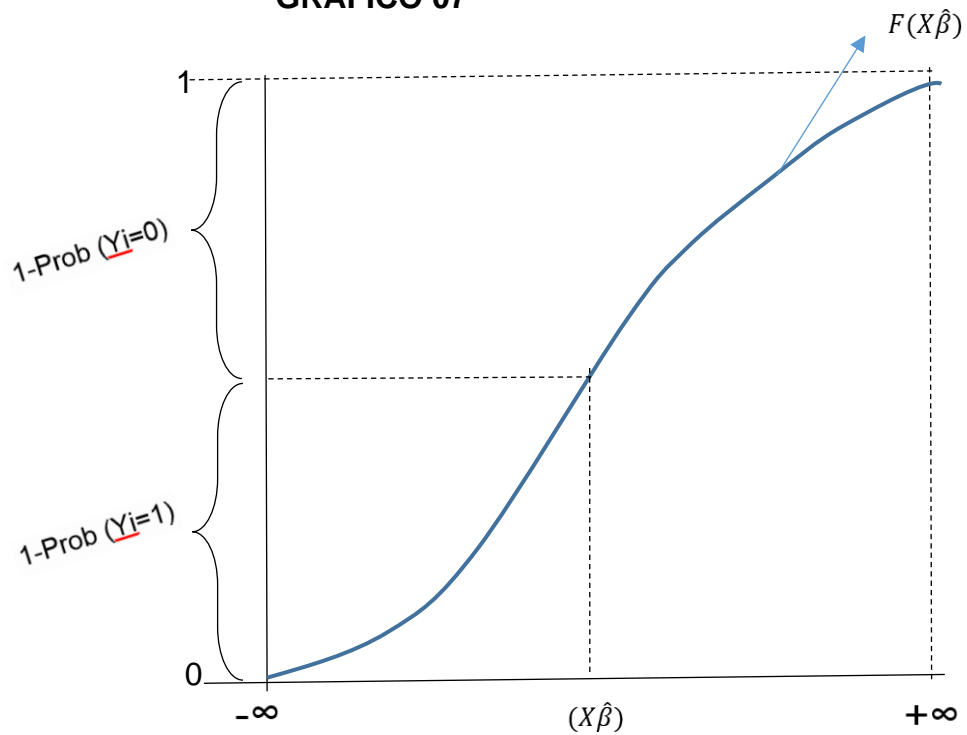


Tabla 13: Análisis del portafolio de modelos.

Indicadores de bondad de ajuste	PROBIT	LOGIT	GOMPIT
McFadden R-squared	0.22069	0.20496	0.267124
LR statistic	13.15509	12.21744	15.922918
Akaike info criterion	1.24696	1.24996	1.238104
Schwarz criterion	1.431125	1.434125	1.422269
Hannan-Quinn criter.	1.317985	1.320985	1.309129

Fuente: Anexo (datos encuesta) - Elaboración propia.

Y es la variable cualitativa

$$Y_i = \begin{cases} 1, \text{ si el asociado accede al servicio de Ahorros y Créditos} \\ 0, \text{ otro caso} \end{cases}$$

Por ser la variable Y_1 una variable dicotómica, se estiman modelos de probabilidad no lineal de respuesta binaria, donde la variable a estimar representa a una probabilidad, es decir:

$$\text{Prob}(Y_i = 1 / X_1, X_2, X_3) = \text{Prob}(Y_i = 1 / X_5) = F(X\beta) + \varepsilon_i$$

Donde:

$$X\beta = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 Z_{2i}, \quad \forall i = 1, 2, \dots, n \text{ socios.}$$

Los posibles modelos son:

***Modelo Probit.**- Cuando F= función de distribución normal.

$$\text{Prob}(Y_i = 1 / X_s) = \int_{-\infty}^{x\beta} \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{s^2}{2}} \cdot \partial S + \varepsilon_i$$

***Modelo Logit.**- Cuando F= función de distribución logística.

$$\text{Prob}(Y_i = 1 / X_s) = \frac{1}{1+e^{-x\beta}} + \varepsilon_i$$

***Modelo Gompit.**- Cuando F= función de distribución de valor extremo.

$$\text{Prob}(Y_i = 1 / X_s) = e^{-e^{-x\beta}} + \varepsilon_i$$

Luego de estimar los tres modelos y evaluando la bondad de ajuste de los modelos a los datos, se determina al modelo Gompit como el modelo que mayor significación tiene (ver tabla 13), siendo el modelo estimado como sigue:

Cuadro 15: Resultado de la estimación del modelo definitivo.

Dependent Variable: Y				
Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)				
Included observations: 54				
Convergence achieved after 7 iterations				
Coefficient covariance computed using observed Hessian				
Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-0.503444	0.7159	-0.703232	0.48190
X1 (Educación)	0.065522	0.028031	2.337484	0.02597
X2 (Carga familiar)	-0.032199	0.014815	-2.173405	0.03788
X3 (Sexo del jefe del hogar)	-0.043359	0.019687	-2.202418	0.03529
Z2 (Ingreso anual)	0.000028	0.000013	2.153846	0.03922
McFadden R-squared	0.267124	Mean dependent var		0.240741
S.D. dependent var	0.431548	S.E. of regression		0.4416
Akaike info criterion	1.238104	Sum squared resid		9.555506
Schwarz criterion	1.422269	Log likelihood		-21.842881
Hannan-Quinn criter.	1.309129	Deviance		56.85763
Restr. deviance	59.60868	Restr. log likelihood		-29.80434
LR statistic	15.922918	Avg. log likelihood		-0.526459
Prob(LR statistic)	0.000059			
Obs with Dep=0	41	Total Obs		54
Obs with Dep=1	13			

Fuente: Tabla 2 - Elaboración propia.

Luego:

$$\text{Prob}(Y_i = 1 / X_s) = e^{-e^{-(0.5 + 0.07x_{1i} - 0.032x_{2i} - 0.043x_{3i} - 0.00003x_{z2i})}} + \varepsilon_i$$

Donde:

$$X_1 = \begin{cases} 1, & \text{si el socio tiene educación secundaria o} \\ 0, & \text{otro caso} \end{cases}$$

$X_2 =$ # de miembros de la familia

$X_3 = \begin{cases} 1, & \text{si el jefe del hogar es un varón.} \\ 0, & \text{si el jefe del hogar es una mujer.} \end{cases}$

$Z_2 =$ Ingreso anual del asociado

5.3 Verificación

5.3.1 Base De Datos Principal

CUADRO 16 - BASE DE DATOS PRINCIPAL

N	Y	X1	X2	X3	Z1	Z2	Z3
1	0	0	4	1	10	5360	70
2	0	0	5	1	10	7800	49
3	0	0	4	1	15	7800	71
4	0	0	4	1	15	24000	75
5	0	0	4	1	15	5360	77
6	0	0	4	1	10	2720	62
7	0	0	3	1	5	4020	62
8	0	0	5	1	7	2376	54
9	0	0	5	1	6	1440	57
10	0	0	4	1	7	4500	67
11	0	0	4	1	10	1950	73
12	1	1	5	1	8	11840	61
13	0	1	4	1	7	45000	35
14	1	0	4	1	8	12600	68
15	1	0	2	1	27	22200	67
16	0	0	6	1	20	4680	66
17	0	1	4	1	8	17500	32
18	1	1	5	1	10	32640	47
19	0	1	2	1	21	22500	54
20	0	0	3	0	17	8250	43
21	0	1	4	1	8	4200	54
22	0	0	1	1	7	11700	65
23	0	0	3	1	7	13000	74
24	0	0	3	1	5	3850	44
25	0	0	3	0	20	11700	70
26	0	0	3	1	10	36000	62
27	0	0	4	1	40	3500	60
28	0	0	6	1	20	7200	66
29	0	1	3	1	9	9750	49
30	0	1	8	1	9	4800	42

31	1	0	4	1	20	7800	65
32	0	0	40	1	30	10500	73
33	0	0	3	1	15	17500	58
34	0	1	3	1	7	14000	65
35	0	1	3	1	14	39000	34
36	1	0	3	1	4	18750	39
37	0	0	2	1	7	3400	64
38	1	0	4	1	3	5760	32
39	0	0	6	1	20	2680	58
40	0	0	2	1	37	12000	53
41	1	0	5	1	11	14000	45
42	1	0	4	1	12	12600	43
43	1	1	6	1	20	26250	52
44	1	1	5	0	34	12000	56
45	0	0	4	0	29	3040	59
46	0	0	5	1	10	2720	62
47	1	0	1	1	25	2680	72
48	0	0	3	1	8	2304	54
49	0	0	4	1	4	900	46
50	1	0	2	1	15	2010	52
51	0	0	2	1	20	2680	65
52	0	0	4	1	15	2720	56
53	0	0	4	1	15	2160	86
54	0	0	2	1	7	496	42

FUENTE: Elaboración propia.

5.3.2 Regresión

Los resultados de la regresión, realizado con el programa estadístico econométrico Eviews se muestra a continuación:

Tabla 14 Resultado de la estimación del modelo inicial.

Dependent Variable: Y				
Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)				
Included observations: 54				
Convergence achieved after 6 iterations				

Coefficient covariance computed using observed Hessian				
Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-0.07228	1.21348	-0.05957	0.95250
X1 (Educación)	0.01748	0.00822	2.12603	0.04163
X2 (Carga familiar)	-0.03561	0.01755	-2.02929	0.05090
X3 (Sexo del jefe del hogar)	0.41555	0.19708	2.10849	0.04320
Z1 (Años de asociado)	0.03096	0.02651	1.16810	0.24280
Z2 (Ingreso anual)	0.00002	0.00001	1.99123	0.05494
Z3 (Edad del asociado)	-0.02131	0.01658	-1.28571	0.19860
McFadden R-squared	0.472536	Mean dependent var		0.240741
S.D. dependent var	0.431548	S.E. of regression		0.444422
Akaike info criterion	1.270485	Sum squared resid		9.283031
Schwarz criterion	1.528317	Log likelihood		-17.30311
Hannan-Quinn criter.	1.369921	Deviance		54.60621
Restr. deviance	59.60868	Restr. log likelihood		-32.80434
LR statistic	31.00246	Avg. log likelihood		-0.505613
Prob(LR statistic)	0.00001			
Obs with Dep=0	41	Total obs	54	
Obs with Dep=1	13			

Fuente: Anexo (datos encuesta) - Elaboración propia.

5.3.3 Análisis De Indicadores Estadísticos

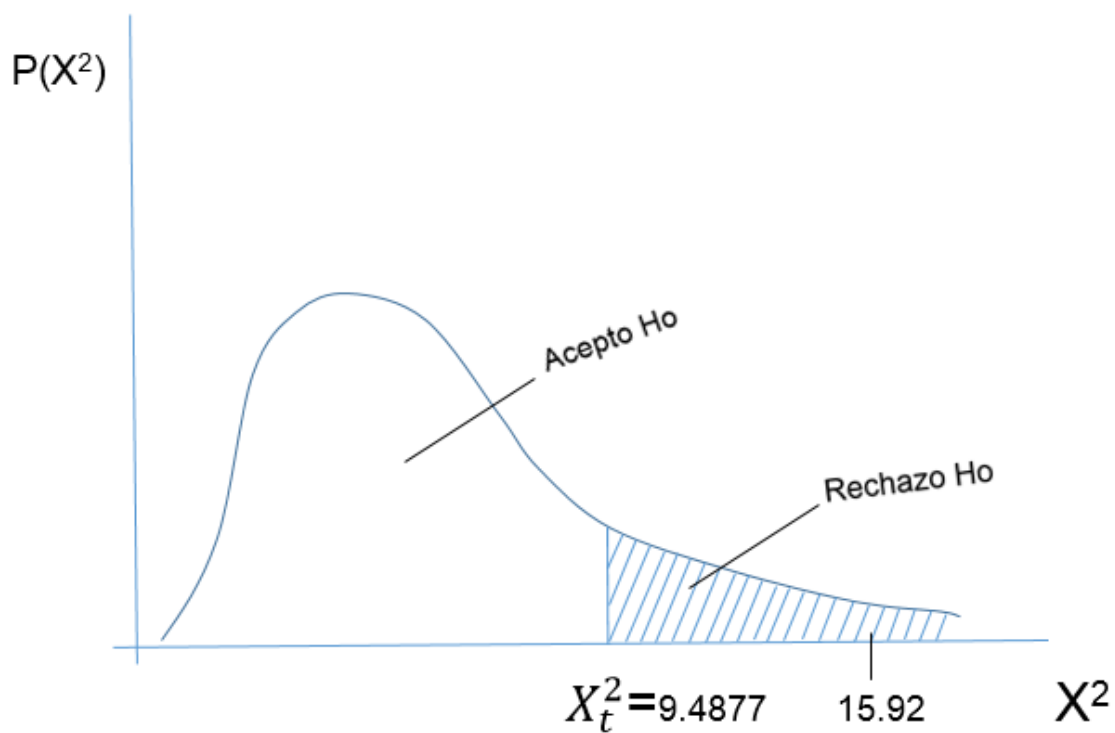
5.3.3.1 Pruebas de significancia global (prueba X²)

$$H_0 : \begin{pmatrix} \beta_0 \\ \beta_1 \\ \beta_2 \\ \beta_3 \\ \beta_4 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0 \\ 0 \\ 0 \\ 0 \\ 0 \end{pmatrix} \text{ (El modelo no es significativo)}$$

$$H_a : \begin{pmatrix} \beta_0 \\ \beta_1 \\ \beta_2 \\ \beta_3 \\ \beta_4 \end{pmatrix} \neq \begin{pmatrix} 0 \\ 0 \\ 0 \\ 0 \\ 0 \end{pmatrix} \text{ (El modelo es significativo)}$$

$$\text{LR statistic} = X^2 = 15.922918 \rightarrow X_t^2 = (5-1,5\%) \rightarrow (4,0.05)$$

GRAFICO 8



Se rechaza la H_0 , es decir, la educación del asociado, la carga familiar, el sexo del jefe del hogar y el valor de su ingreso anual (valor de la producción) explican la accesibilidad al crédito en Credinaranjillo.

5.3.3.2 Prueba de significación individual (prueba Z)

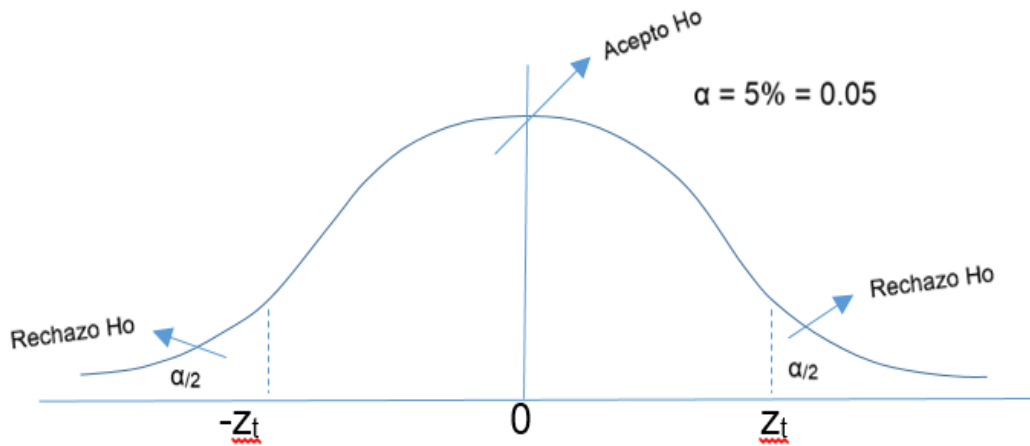
a) Para $X_1 = \text{Educación del Asociado}$

$H_0 : \beta_1 = 0$ (La Educación del asociado no es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (La Educación del asociado es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$$Z_{C1} = 2.337484$$

GRAFICO 09



$\text{Pvalue}(2.337484) < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0

$0.02597 < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0

Es decir, la educación del asociado es relevante

b) Para $X_2 =$ Carga familiar

$H_0 : \beta_1 = 0$ (La carga familiar del asociado no es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (La carga familiar es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$$Z_{C2} = -2.173405$$

$\text{Pvalue}(-2.173405) < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0

$0.03788 < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0

Es decir, la carga familiar del asociado es relevante

c) Para $X_3 = \text{Sexo del Jefe de Hogar}$

$H_0 : \beta_1 = 0$ (El Sexo del Jefe de Hogar no es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (El Sexo del Jefe de Hogar es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$$Z_{c3} = -2.202418$$

$$\text{Pvalue } \underbrace{(-2.202418)} < 0.05 \rightarrow \text{se rechaza } H_0$$

$$0.03529 < 0.05 \rightarrow \text{se rechaza } H_0$$

Es decir, el Sexo del Jefe de Hogar del asociado es relevante

d) Para $Z_2 = \text{El Ingreso Familiar}$

$H_0 : \beta_1 = 0$ (El Ingreso Familiar no es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (El Ingreso Familiar es relevante en la decisión de otorgamiento del crédito)

$$Z_{c4} = 2.153846$$

$$\text{Pvalue } \underbrace{(2.202418)} < 0.05 \rightarrow \text{se rechaza } H_0$$

$$0.03922 < 0.05 \rightarrow \text{se rechaza } H_0$$

Es decir, el Sexo del Jefe de Hogar del asociado es relevante

5.3.3.3 Análisis de efectos marginales e interpretación

* Efecto marginal de la variable Educación del socio.

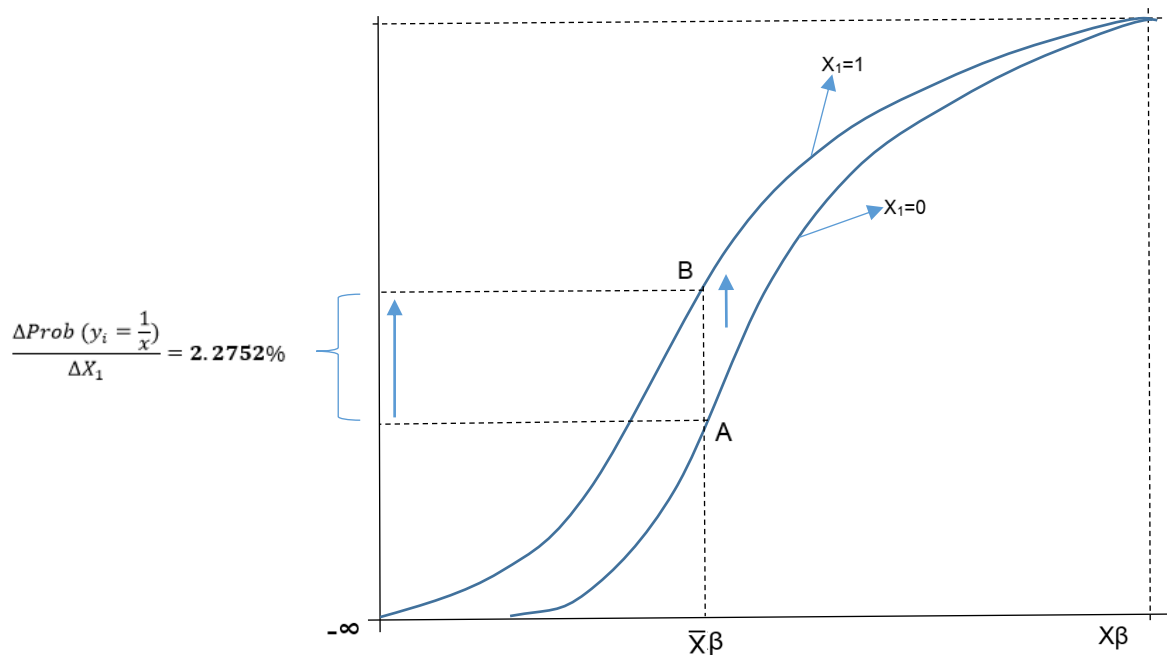
$$\frac{\Delta \text{Prob} (y_i = \frac{1}{x})}{\Delta X_1} = \text{Prob} (Y_i = 1) \Big|_{X_1 = 1} - \text{Prob}(Y_i = 1) \Big|_{X_1 = 0}$$

$$\frac{\Delta Prob (y_i = \frac{1}{x})}{\Delta X_1} = 0.51377 - 0.491027$$

$$\frac{\Delta Prob (y_i = \frac{1}{x})}{\Delta X_1} = 0.022752 = \mathbf{2.2752\%}$$

Es decir la probabilidad de acceder a un servicio de ahorro y crédito con educación y superior es 2.27% más que la de un socio sin educación o con instrucción primaria.

GRAFICO 10



* Efecto marginal de la variable Número de miembros de la familia

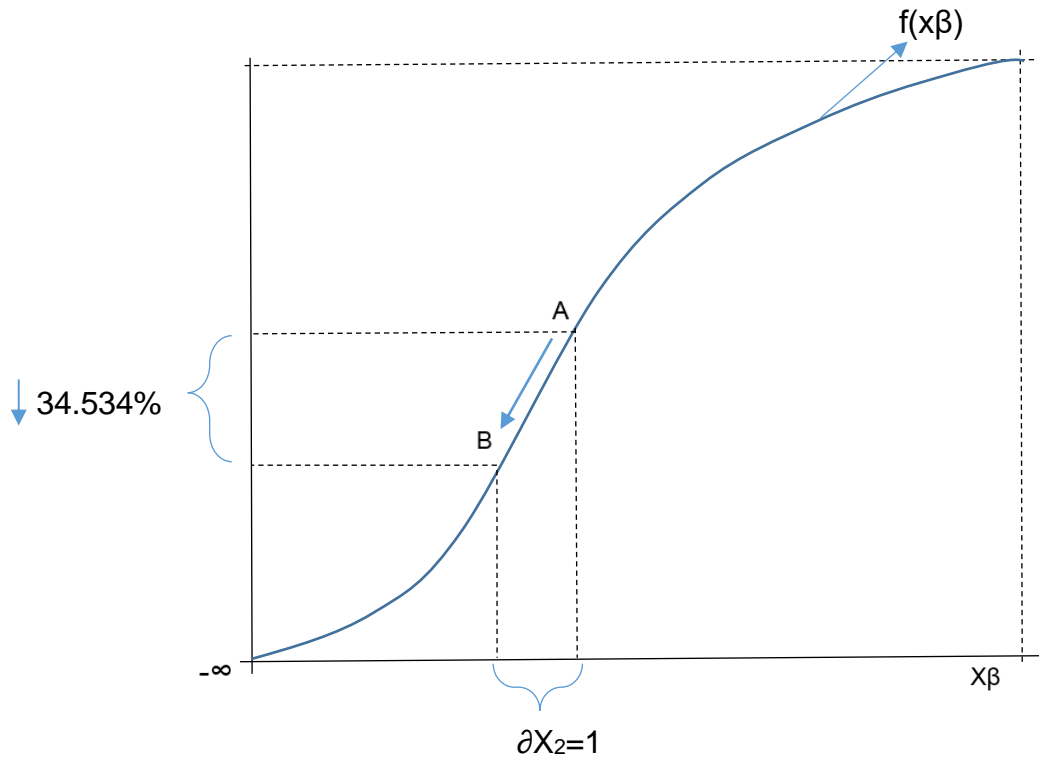
$$\frac{\partial Prob (Y_i=1/x)}{\partial X_2} = f(x\hat{\beta}) \cdot \hat{\beta}_2$$

$$\frac{\partial Prob (Y_i=1/x)}{\partial X_2} = + 10.72517 * -0.032199$$

$$\frac{\partial Prob (Y_i=1/x)}{\partial X_2} = -0.34534 = \mathbf{-34.534\%}$$

Es decir, la probabilidad de acceder a un servicio de ahorro y crédito por parte de un socio con familia numerosa disminuye en 34.534%

GRAFICO 11



* Efecto marginal de la variable sexo del jefe de familia

$$X_3 \begin{cases} = 1, \text{ si el jefe del hogar es varón} \\ = 0, \text{ si el jefe del hogar es mujer} \end{cases}$$

$$\frac{\Delta \text{Prob}(Y_i=1/x)}{\Delta X_3} = \text{Prob}(Y_i = 1) \Big|_{X_3 = 1} - \text{Prob}(Y_1 = 1) \Big|_{X_3 = 0}$$

$$\frac{\Delta \text{Prob}(Y_i=1/x)}{\Delta X_3} = 0.494935 - 0.509999$$

$$\frac{\Delta \text{Prob}(Y_i=1/x)}{\Delta X_2} = -0.015055 = -1.5055\%$$

Es decir, si el jefe del hogar es un varón, la probabilidad de que el asociado a la cooperativa accede a un servicio de ahorro y crédito disminuyó en un 1.505%.

5.3.3.4 ANÁLISIS DE RIESGO (R.O)

Este análisis se realizará a través del Ratio ODDS

$$RO = \frac{P_i/1-P_i}{P_j/1-P_j} \begin{cases} > 1, \text{ bienestar de } i > j \\ = 1, \text{ indiferente} \\ < 1, \text{ bienestar de } i < j \end{cases}$$

$$P_i = \begin{cases} X_1 = 1 & \text{(Educación Primaria)} \\ X_2 = 8 & \text{(Carga familiar)} \\ X_3 = 1 & \text{(Sexo del jefe del hogar)} \\ Z_2 = 5,000 & \text{(Ingresos anuales)} \end{cases}$$

Los valores asignados son aquellos con características designadas a partir de la base de datos obtenida de la encuesta, de la cual se obtiene la siguiente tabla:

CUADRO 17

ENC.	Pi	1-Pi	Pj	1-Pj	Pi/1-Pi	Pj/1-Pj	RO	CONCLUSION
1	0.094225045	0.905774955	0.422721521	0.577278479	0.104026993	0.732266203	0.142061715	NO MEJORA
2	0.227602893	0.772397107	0.422721521	0.577278479	0.294670826	0.732266203	0.402409431	NO MEJORA
3	0.141514321	0.858485679	0.422721521	0.577278479	0.164841796	0.732266203	0.225111844	NO MEJORA
4	0.229128266	0.770871734	0.422721521	0.577278479	0.297232673	0.732266203	0.40590795	NO MEJORA

5	0.095484955	0.904515045	0.422721521	0.577278479	0.105564805	0.732266203	0.144161788	NO MEJORA
6	0.120635512	0.879364488	0.422721521	0.577278479	0.137184881	0.732266203	0.187342909	NO MEJORA
7	0.098926313	0.901073687	0.422721521	0.577278479	0.109787151	0.732266203	0.149927922	NO MEJORA
8	0.129518593	0.870481407	0.422721521	0.577278479	0.148789614	0.732266203	0.203190607	NO MEJORA
9	0.100688511	0.899311489	0.422721521	0.577278479	0.111961775	0.732266203	0.152897641	NO MEJORA
10	0.083788226	0.916211774	0.422721521	0.577278479	0.09145072	0.732266203	0.124887261	NO MEJORA
11	0.065813039	0.934186961	0.422721521	0.577278479	0.070449538	0.732266203	0.09620755	NO MEJORA
12	0.161530258	0.838469742	0.422721521	0.577278479	0.192648881	0.732266203	0.263085856	NO MEJORA
13	0.612191402	0.387808598	0.422721521	0.577278479	1.578591619	0.732266203	2.155761951	MEJORA
14	0.129673122	0.870326878	0.422721521	0.577278479	0.148993585	0.732266203	0.203469154	NO MEJORA
15	0.435479789	0.564520211	0.422721521	0.577278479	0.771415764	0.732266203	1.053463563	MEJORA
16	0.176302798	0.823697202	0.422721521	0.577278479	0.214038359	0.732266203	0.292295832	NO MEJORA
17	0.434400871	0.565599129	0.422721521	0.577278479	0.76803667	0.732266203	1.048848993	MEJORA
18	0.452696758	0.547303242	0.422721521	0.577278479	0.827140646	0.732266203	1.129562777	MEJORA
19	0.476835863	0.523164137	0.422721521	0.577278479	0.911446006	0.732266203	1.244692164	MEJORA
20	0.231157014	0.768842986	0.422721521	0.577278479	0.300655683	0.732266203	0.410582493	NO MEJORA
21	0.164828956	0.835171044	0.422721521	0.577278479	0.19735952	0.732266203	0.269518816	NO MEJORA
22	0.163176294	0.836823706	0.422721521	0.577278479	0.194994827	0.732266203	0.266289535	NO MEJORA
23	0.101296209	0.898703791	0.422721521	0.577278479	0.112713677	0.732266203	0.153924456	NO MEJORA
24	0.205475287	0.794524713	0.422721521	0.577278479	0.258614092	0.732266203	0.353169504	NO MEJORA
25	0.111467898	0.888532102	0.422721521	0.577278479	0.125451739	0.732266203	0.171319854	NO MEJORA
26	0.383678186	0.616321814	0.422721521	0.577278479	0.622528973	0.732266203	0.850140249	NO MEJORA
27	0.455462179	0.544537821	0.422721521	0.577278479	0.836419735	0.732266203	1.142234519	MEJORA
28	0.194185435	0.805814565	0.422721521	0.577278479	0.240980299	0.732266203	0.32908838	NO MEJORA
29	0.262750825	0.737249175	0.422721521	0.577278479	0.356393515	0.732266203	0.486699391	NO MEJORA
30	0.2144841	0.7855159	0.422721521	0.577278479	0.273048705	0.732266203	0.372881752	NO MEJORA
31	0.229041631	0.770958369	0.422721521	0.577278479	0.297086898	0.732266203	0.405708876	NO MEJORA
32	0.012951647	0.987048353	0.422721521	0.577278479	0.013121593	0.732266203	0.017919157	NO MEJORA
33	0.317481103	0.682518897	0.422721521	0.577278479	0.465160897	0.732266203	0.635234693	NO MEJORA
34	0.162740949	0.837259051	0.422721521	0.577278479	0.194373473	0.732266203	0.265440999	NO MEJORA
35	0.651971514	0.348028486	0.422721521	0.577278479	1.87332802	0.732266203	2.558260932	MEJORA
36	0.351434449	0.648565551	0.422721521	0.577278479	0.541864193	0.732266203	0.739982523	NO MEJORA
37	0.108518155	0.891481845	0.422721521	0.577278479	0.121727835	0.732266203	0.166234403	NO MEJORA
38	0.274309872	0.725690128	0.422721521	0.577278479	0.377998628	0.732266203	0.516203842	NO MEJORA
39	0.216197831	0.783802169	0.422721521	0.577278479	0.275832142	0.732266203	0.376682879	NO MEJORA
40	0.565144478	0.434855522	0.422721521	0.577278479	1.299614355	0.732266203	1.774784018	MEJORA
41	0.318364321	0.681635679	0.422721521	0.577278479	0.467059355	0.732266203	0.637827272	NO MEJORA
42	0.346687028	0.653312972	0.422721521	0.577278479	0.530659949	0.732266203	0.724681743	NO MEJORA
43	0.460657064	0.539342936	0.422721521	0.577278479	0.854107903	0.732266203	1.166389898	MEJORA
44	0.330862246	0.669137754	0.422721521	0.577278479	0.494460586	0.732266203	0.675247039	NO MEJORA
45	0.190692932	0.809307068	0.422721521	0.577278479	0.235624943	0.732266203	0.32177498	NO MEJORA
46	0.111731521	0.888268479	0.422721521	0.577278479	0.125785755	0.732266203	0.171775994	NO MEJORA
47	0.227728189	0.772271811	0.422721521	0.577278479	0.294880877	0.732266203	0.402696281	NO MEJORA
48	0.157487929	0.842512071	0.422721521	0.577278479	0.186926614	0.732266203	0.255271393	NO MEJORA
49	0.15146265	0.84853735	0.422721521	0.577278479	0.178498506	0.732266203	0.243761771	NO MEJORA
50	0.250212726	0.749787274	0.422721521	0.577278479	0.33371162	0.732266203	0.45572446	NO MEJORA
51	0.213971273	0.786028727	0.422721521	0.577278479	0.272218133	0.732266203	0.371747504	NO MEJORA
52	0.203076856	0.796923144	0.422721521	0.577278479	0.25482615	0.732266203	0.347996601	NO MEJORA
53	0.046884811	0.953115189	0.422721521	0.577278479	0.049191128	0.732266203	0.067176565	NO MEJORA
54	0.226632508	0.773367492	0.422721521	0.577278479	0.293046333	0.732266203	0.400190985	NO MEJORA

Fuente. Elaboración propia.

CUADRO 18 - RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	OBS	%
Mejora el bienestar	9	16.67%
No mejora el bienestar	45	83.33%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: Elaboración propia

De esta prueba podemos determinar que pese a las distintas facilidades que Credinaranjillo brinda, a los socios cuyas características están descritas líneas arriba no les mejora el bienestar el brindarles los productos y servicios financieros que promueve Credinaranjillo, esto es tema de otro estudio pero podemos adelantar que de acuerdo a la experiencia recabada, los socios de esta cooperativa son los mismos agricultores que vivieron la ingrata experiencia de los malos sociales que asediaron la región, podemos comprobar fácilmente acudiendo a la tabulación de la encuesta que arroja que el 72% de los socios son personas mayores de 51 años, es decir son las mismas personas que por su bajo nivel cultural en el tema financiero, no le sacan provecho a las facilidades que se les ofrecen.

CONCLUSIONES

- ❖ El factor principal que explica el comportamiento del acceso a los servicios financieros en la Cooperativa de ahorro y Crédito Naranjillo es la cultura crediticia, esto debido a que es sumamente importante que el socio tenga pleno conocimiento de las responsabilidades, derechos y obligaciones que se presentan al contratar un servicio, de lo contrario se caerían en errores ya conocidos que tuvo la antigua banca de fomento y actualmente Agrobanco.
- ❖ El nivel de educación del jefe de familia en la prestación de servicios financieros está directamente relacionado también al conocimiento que posean del tema financiero, y si, tiene una relación directa.
- ❖ Referente a la carga familiar, es un elemento de juicio que también aporta significativamente, ya que de acá se deducen dos cosas; la primera mano de obra barata que aporta positivamente. El riesgo representa cuando se excede de un número prudencial que atenta contra la economía del hogar.
- ❖ En lo que respecta al sexo del jefe o jefa del hogar, está demostrado que las mujeres poseen un mejor nivel de responsabilidad para asumir sus deudas, cosa que en el caso de los varones no sucede muy a menudo.

RECOMENDACIONES

Entre las principales recomendaciones tenemos que Credinaranjillo debe incentivar mucho más la cultura financiera, de ahorro y de crédito principalmente; junto a esto fomentar una campaña de reconocimiento de los valores cooperativos, ya que de ser una empresa con características distintas al resto de la entidades financieras los socios comúnmente confunden los roles; es decir, cuando les conviene son los propietarios de la cooperativa y cuando no pasan a ser simples usuarios exigiendo solamente beneficios que ninguna vez ellos mismos ofrecieron.

Otro de los temas básicos en el funcionamiento de Credinaranjillo es la relación directa que tiene con la Cooperativa Agraria, que deslució su presencia con la mala administración de la que fue objeto y haciendo que los socios confundan las cooperativas y de este modo confunden los compromisos; lo recomendable sería que Credinaranjillo aparte sus instalaciones de las de la Agraria.

Credinaranjillo debe fomentar más la igualdad de género para lograr de esta forma que la mujer tome un rol protagónico en la cooperativa y de esta manera beneficiarse de la responsabilidad casi innata que tienen por su género; para lograr esto debería aumentar y promover las charlas de capacitaciones de las socias, y así mejorar su autoestima para que les de confianza cuando deban enfrentar otros problemas en sus propios hogares o en la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. AVILA, R(1996). Estadística Elemental. Editorial RR.Lima.
2. www.portalagrario.com.pe
3. <http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/index.php/mapa-concytec/corcytec-huanuco/institucionalidad-huanuco/plan-desarrollo-regional-concertado-huanuco.html>
4. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-151/moneda-151-02.pdf>
5. www.agrobanco.com.pe/pdf_cpc/7Inf_Adicional/Memoria.pdf
6. <http://maestrosendocenciauniversitariasextas.blogspot.com/2011/02/analisis-de-la-realidad-educativa.html>
7. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Evolucion-De-Los-Creditos-En-El/7815652.html>
8. <http://www.equilibrium.com.pe/bcosperumar12.pdf>
9. http://forum.agrorural.gob.pe/docs/temaiii/presentaciones/Cooperativas_importancia.pdf
10. <https://www.encyclopediafinanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm>
11. <https://m.monografias.com/trabajos101/productos-y-servicios-financieros/productos-y-servicios-financieros.shtml>
12. <https://www.fenacrep.org/assets/media/memoria-anual-2018-1.pdf>
13. www.redalyc.org/html/270/27031268005/
14. FERNANDEZ, Jorge. Microeconomía, Teoría, y Aplicaciones.
15. Diccionario de Términos Financiero, Rafael Barandiaran
16. Félix Jiménez, ensayos sobre la economía peruana

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

PROYECTO DE INVESTIGACION

ENCUESTA

**EL PROBLEMA DE LA BAJA RENTABILIDAD DE LOS COMEDORES
POPULARES**

Estimadas socios(as): le solicitamos su colaboración respondiendo la siguiente encuesta. En algunos casos escribir en los espacios en blanco, en otros marcar con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

Región Caserío.....

I. Datos Generales

1. Edad.....
2. Sexo.....
3. Procedencia.....
4. Estado civil.....
5. Grado de instrucción.....
6. Años de socio.....

II. Tenencia Del Terreno

- a) título de propiedad ()
- b) Posesión con certificado ()
- c) Posesión sin certificado ()
- d) Arrendado ()
- e) Otros.....

III. Producción

a) Cantidad de Hectareas en producción.....Has.

Café ()

Cacao ()

b) Cantidad de producción anual..... Kgs.

c) Precio de venta

IV. RECIBIERON ALGUN CURSO DE CAPACITACION:

SI ()DE QUE TEMA?

NO ()

BASE DE DATOS PRINCIPAL

N	Y	X1	X2	X3	Z1	Z2	Z3
1	0	0	4	1	10	5360	70
2	0	0	5	1	10	7800	49
3	0	0	4	1	15	7800	71
4	0	0	4	1	15	24000	75
5	0	0	4	1	15	5360	77
6	0	0	4	1	10	2720	62
7	0	0	3	1	5	4020	62
8	0	0	5	1	7	2376	54
9	0	0	5	1	6	1440	57
10	0	0	4	1	7	4500	67
11	0	0	4	1	10	1950	73
12	1	1	5	1	8	11840	61
13	0	1	4	1	7	45000	35
14	1	0	4	1	8	12600	68
15	1	0	2	1	27	22200	67
16	0	0	6	1	20	4680	66
17	0	1	4	1	8	17500	32
18	1	1	5	1	10	32640	47
19	0	1	2	1	21	22500	54
20	0	0	3	0	17	8250	43
21	0	1	4	1	8	4200	54
22	0	0	1	1	7	11700	65
23	0	0	3	1	7	13000	74
24	0	0	3	1	5	3850	44
25	0	0	3	0	20	11700	70
26	0	0	3	1	10	36000	62
27	0	0	4	1	40	3500	60
28	0	0	6	1	20	7200	66
29	0	1	3	1	9	9750	49
30	0	1	8	1	9	4800	42
31	1	0	4	1	20	7800	65
32	0	0	40	1	30	10500	73
33	0	0	3	1	15	17500	58
34	0	1	3	1	7	14000	65
35	0	1	3	1	14	39000	34
36	1	0	3	1	4	18750	39
37	0	0	2	1	7	3400	64
38	1	0	4	1	3	5760	32
39	0	0	6	1	20	2680	58
40	0	0	2	1	37	12000	53
41	1	0	5	1	11	14000	45
42	1	0	4	1	12	12600	43
43	1	1	6	1	20	26250	52

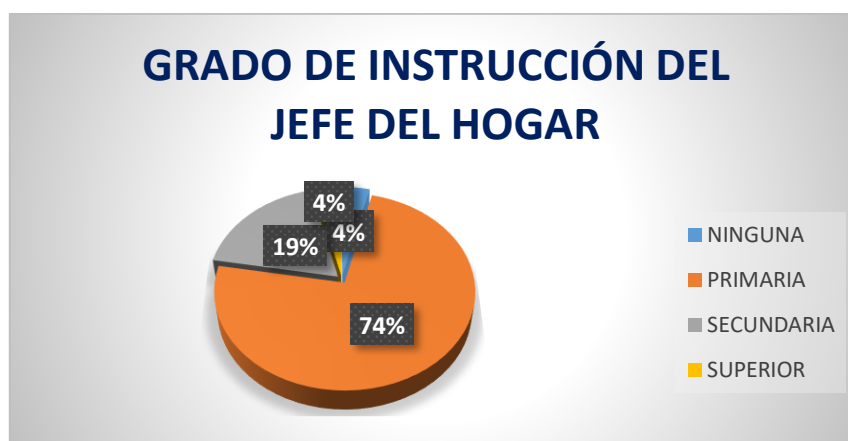
44	1	1	5	0	34	12000	56
45	0	0	4	0	29	3040	59
46	0	0	5	1	10	2720	62
47	1	0	1	1	25	2680	72
48	0	0	3	1	8	2304	54
49	0	0	4	1	4	900	46
50	1	0	2	1	15	2010	52
51	0	0	2	1	20	2680	65
52	0	0	4	1	15	2720	56
53	0	0	4	1	15	2160	86
54	0	0	2	1	7	496	42

CUADROS Y GRAFICOS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA

GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL JEFE DEL HOGAR		
NINGUNA	2	4%
PRIMARIA	40	74%
SECUNDARIA	10	19%
SUPERIOR	2	4%
TOTAL	54	100%

FUENTE: Encuesta realizada - Elaboración propia.

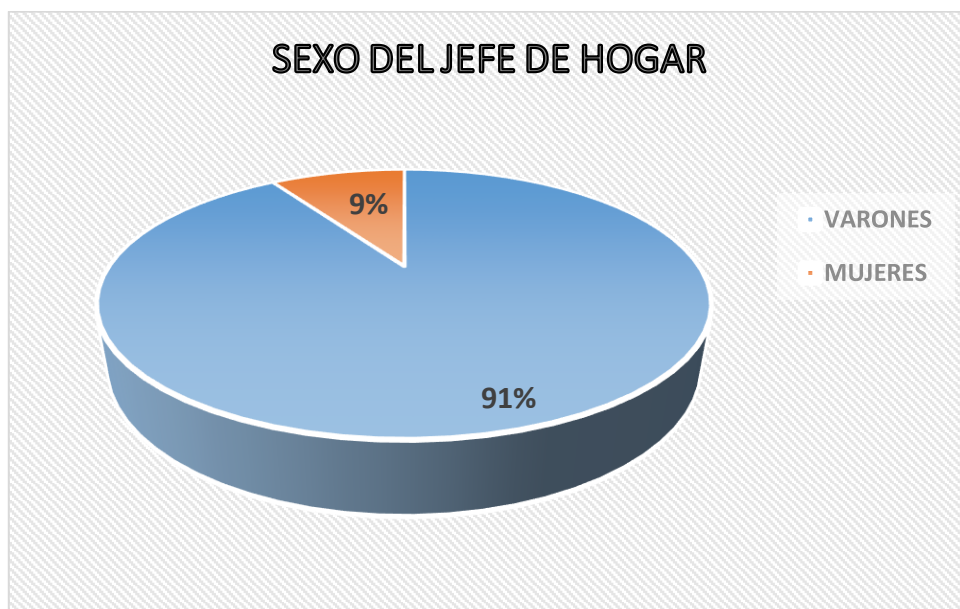
GRAFICO 03



SEXO DEL JEFE DE HOGAR		
VARONES	49	91%
MUJERES	5	9%
TOTAL	54	100%

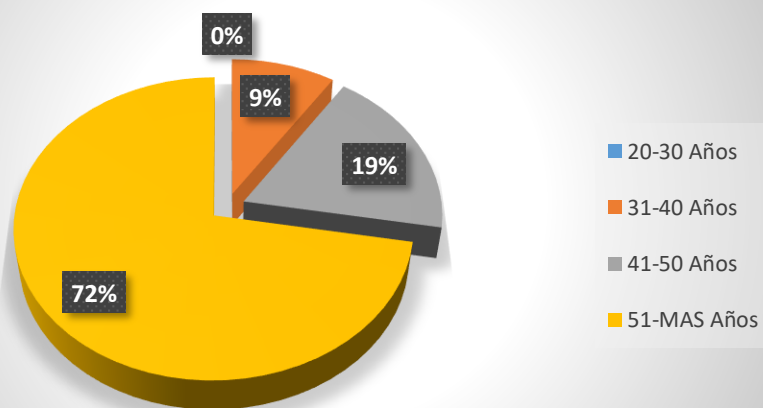
FUENTE: Encuesta realizada - Elaboración propia.

GRAFICO 04



EDAD DEL JEFE DEL HOGAR		
20-30 Años	0	0%
31-40 Años	5	9%
41-50 Años	10	19%
51-MAS Años	39	72%
	54	100%

EDAD DEL JEFE DEL HOGAR



CANTIDAD DE MIEMBROS DE LA FAMILIA	
3 PERSONAS	2
4 PERSONAS	7
5 PERSONAS	12
6 PERSONAS	20
7 PERSONAS	8
8 a mas	5
	54

CANTIDAD DE MIEMBROS DE LA FAMILIA

