



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Centro Interdisciplinario de Posgrados

Investigación y Consultoría

Departamento de Ciencias Económico Administrativas

Doctorado en Dirección de Organizaciones

**Análisis del Impacto Socioeconómico de la Caja Popular Cristóbal
Colón: Sucursal Autlán de la Grana, Jalisco**

Tesis para obtener el Grado de Doctor

En Dirección de Organizaciones

Presenta

Jorge Javier Velázquez Núñez

Puebla, México

2013



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Centro Interdisciplinario de Posgrados
Investigación y Consultoría
Departamento de Ciencias Económico Administrativas
Doctorado en Dirección de Organizaciones

Se aprueba la Tesis:

Análisis del Impacto Socioeconómico de la Caja Popular
Cristóbal Colón: Sucursal Autlán de la Grana, Jalisco.

Nombre del alumno

Jorge Javier Velázquez Núñez

Comité Asesor

Dr. Arturo Moreno Hernández
Director de Tesis

Dra. Beatriz Pérez Armendáriz
Asesora

Dr. Ramón Valdivia Alcalá
Asesor

Puebla, México.

15 de febrero de 2013

DEDICATORIAS

A Dios nuestro señor

Por permitirme seguir viviendo y estar siempre conmigo para culminar una etapa más de mi formación profesional y personal, Gracias señor por todo ello.

A mis padres

Elba y José Alejandro (†), gracias a cada uno de ustedes porque con su enseñanza, amor y consejos, fortalecieron cada momento de mi vida, para formarme como una persona de bien.

A mi esposa

Sonia Guadalupe, a ella especialmente le dedico esta tesis, por su fuerza y por su amor, ya que en todo momento estuvo a mi lado de forma incondicional para el logro de este trabajo. Gracias por tu apoyo y comprensión.

A mis hijas

Sonia Carolina, Mariana y Alejandra, que han sido la ilusión de mi vida y serán siempre el motivo más grande que ha impulsado para seguir superándome. Las quiero con todo mi corazón.

A mis hermanos

José Alejandro, Elba Ruth, Luis Arturo, Claudia Magdalena, Patricia Judith, Juan Antonio y Jesús Alonso, por su apoyo moral para el logro de este trabajo. Gracias.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar un eterno agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta investigación:

A la Universidad de Guadalajara, por haberme brindado la oportunidad de continuar con mi preparación y superación académica, a través del Centro Universitario de la Costa Sur.

Al Mtro. Alfredo Tomas Ortega Ojeda, Rector del Centro Universitario de la Costa Sur; Mtro. Alfredo Castañeda Palomera Secretario Académico, Mtro. Carlos Gamez Adame, Secretario Administrativo. A todos ellos, Gracias, por su valioso apoyo y por todas las facilidades que me brindaron para la realización de este trabajo y que gracias a ello cumplí el objetivo.

A la caja popular Cristóbal Colón S. C. de A. P. de R. L. de C. V., por las facilidades brindadas y por la información proporcionada para la realización de este trabajo.

A la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) por haberme brindado la oportunidad de estudiar un posgrado.

Al Dr. Arturo Moreno Hernández, por su valioso apoyo y su buena disposición que siempre tuvo conmigo, así como sus asesorías que tuvo en todo momento, para que este trabajo llegara a concretarse. Muchas gracias.

Al Dr. Miguel Olvera Vargas, por su apoyo que me brindo en todo instante para que este trabajo haya sido posible.

A la Mtra. Miriam Arias Uribe y la Dra. Blanca Lorena Figueroa Rangel que compartieron en el área de la estadística para la culminación de esta investigación.

Al L.C.P. Enrique Armando Hernández Zepeda, por su conocimiento y experiencia sobre las cooperativas de ahorro y préstamo.

A mi comité doctoral por su participación y asesoramiento en la realización de este trabajo y su siempre valorada disposición.

A mis compañeros del doctorado, Nora Minerva Núñez López, José de Jesús Sandoval Legazpi y Luis Guzmán Hernández que compartieron conmigo sus consejos para seguir adelante en la realización de este proyecto. A mis amigos por la amistad que me brindan, Hiram Briseño, Héctor Galindo, Jorge Meillon, Miguel Casillas, Alfredo Mancilla, Jorge Andrade, Samuel Ramírez, Jorge Mancilla y Francisco Meillon.

A TODOS Y A CADA UNO DE USTEDES... MUCHAS GRACIAS.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	II
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS	IX
INDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES	6
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Justificación	11
1.3 Propósito	12
1.4 Objetivo General.....	13
1.5 Objetivos Particulares.....	13
1.6 Organización del Estudio.....	13
CAPITULO 2 MARCO CONTEXTUAL	15
2.1 Región de estudio	16
2.2 Historia de la Caja Popular Cristóbal Colón	18
2.3 Identidad cooperativa	18
2.4 Naturaleza jurídica.....	20
2.4 Normatividad	20
2.6 Capital social (aportación inicial).....	21
2.7 Certificado de aportación.....	21
2.9 Socios	26

2.10	Derechos y obligaciones del socio.....	27
2.11	Análisis financiero, (inspección y vigilancia).	30
CAPITULO 3 MARCO TEÓRICO.....		39
3.1	Las cooperativas financieras en el marco del modelo capitalista.....	40
3.2	Concepto y perspectiva del capital social.....	44
3.2.1	El concepto de capital social.....	45
3.2.2	Confianza, reciprocidad y cooperación	55
3.2.3	Tipos de capital social colectivos	56
3.3	Bienestar	58
CAPITULO 4 MARCO METODOLÓGICO		62
4.1	Metodología.....	63
4.2	Hipótesis	64
4.3	Diseño de la investigación.....	65
4.4	Universo a estudiar	67
4.5	Recolección de datos	68
4.6	Validación del instrumento.....	68
4.7	Métodos estadísticos.....	69
CAPITULO 5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		71
5.1	Análisis descriptivo del objetivo uno	72
5.2	Motivos de elección para ser socio de la caja popular	78
5.3	Análisis descriptivo del objetivo dos.....	80
5.4	Ahorro.....	83
5.5	Análisis descriptivo del objetivo tres.....	85
5.6	Crédito	90
5.7	Análisis de correlación de las variables.....	92
5.8	Bienestar socioeconómico	97

5.9	Método no paramétrico.....	98
CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		106
6.1	Conclusiones relativas a la hipótesis y al objetivo general	107
6.2	Conclusiones relativas a la hipótesis y los objetivos particulares	107
6.3	Recomendaciones generales	109
REFERENCIAS		111
ANEXOS		117

INDICE DE TABLAS

CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES	6
Tabla 1.1 Comparativo de tasas de intereses	9
CAPITULO 2 MARCO CONTEXTUAL	15
Tabla 2.1 Razones financieras relevantes	35
Tabla 2.2 Análisis financiero.....	38
CAPITULO 3 MARCO TEÓRICO.....	39
CAPITULO 4 MARCO METODOLÓGICO	62
CAPITULO 5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	71
Tabla 5.1 Conoce los servicios y productos financieros que ofrece la caja popular (p 2) ...	73
Tabla 5.2 Conoce los principios cooperativos de la caja popular (p 3).....	73
Tabla 5.3 Conoce sus derechos y obligaciones como socio de la caja popular (p 4)	73
Tabla 5.4 Considera que la atención al socio es satisfactoria (p 9).....	74
Tabla 5.5 La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero (p 10) .	74
Tabla 5.6 La razón por la cual es socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros (p 11).....	75
Tabla 5.7 Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios (p 16)	75
Tabla 5.8 La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada (p 18)...	76
Tabla 5.9 Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito (p 23).....	76
Tabla 5.10 La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada (p 31)	77
Tabla 5.11 El plazo al que me prestaron dinero en la caja popular es adecuado (p 32).....	77
Tabla 5.12 Asiste a las asambleas (p 5).....	80
Tabla 5.13. Presenta propuestas que ayuden a la toma de decisiones financieras y administrativas (p 6)	81
Tabla 5.14. Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar social y económico (p 14)	81

Tabla 5.15 La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada (p 18).	81
Tabla 5.16 Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos (p 19).....	82
Tabla 5.17 Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio (p 20)	82
Tabla 5.18 Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar (p 21)	83
Tabla 5.19 Los montos de crédito que le ha otorgado la caja popular le permitieron resolver su necesidad (p 12)	85
Tabla 5.20 El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casa de empeño o familiares (p 15)	86
Tabla 5.21. Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito (p 9).....	86
Tabla 5.22 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar ampliar o remodelar su hogar (p 25).....	87
Tabla 5.23 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos (p 26)	87
Tabla 5.24 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar (p 27)	88
Tabla 5.25 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio (p 28)	88
Tabla 5.26 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil (p 29)	89
Tabla 5.27 La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada (p 31)	89
Tabla 5.28 El plazo al que me prestaron dinero en la caja popular es adecuado (p 32).....	90
Tabla 5.30 Variable: crédito	94
Tabla 5.31 Variable: bienestar socioeconómico	96
Tabla 5.32 Análisis no paramétrico del indicador edad (p 40) (18 a 33, 34 a 49 y 50 a 65 años)	98
Tabla 5.33 Análisis no paramétrico del indicador estado civil (p 41) (Soltero, unión libre, casado, divorciado, viudo).....	101
Tabla 5.33 Análisis no paramétrico del indicador estado civil (p 41) (Soltero, unión libre, casado, divorciado, viudo).....	101

Tabla 5.34 Análisis no paramétrico del indicador número de hijos (p 44) (Uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete y ocho hijos)	102
Tabla 5.35 Análisis no paramétrico del indicador escolaridad (p 42) (Primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura y posgrado)	103
Tabla 5.36 Análisis no paramétrico del indicador ocupación (p 43) (Ama de casa, empleado, comerciante, profesionista)	104
Tabla 5.37 Análisis no paramétrico del indicador ingreso personal (p 54) (\$ 500-1000, \$ 1001-2000, \$ 2001-3000, más de \$ 3001).	105
CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106

INDICE DE FIGURAS

CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES	6
CAPITULO 2 MARCO CONTEXTUAL	15
Figura 2.1 Ubicación del municipio de Autlán de Navarro.....	17
CAPITULO 3 MARCO TEÓRICO.....	39
CAPITULO 4 MARCO METODOLÓGICO	62
CAPITULO 5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	71
CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Oficio de apoyo por parte del Consejo de Administración de la caja popular Cristóbal Colón.....	117
Anexo 2. Formato de cuestionario aplicado a los socios de la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana.....	119

RESUMEN

Se analiza el impacto socioeconómico las percepciones de los socios del servicio que ofrece la caja popular Cristóbal Colón, sucursal Autlán de la Grana, Jalisco. Los resultados muestran que el socio ahorra en la caja popular porque ésta le brinda seguridad en el manejo de su dinero, el ahorro es un respaldo económico que le sirve para afrontar gastos imprevistos además de incrementar su patrimonio personal. Se considera a la institución como una buena opción para solicitar crédito, la razón principal es que los socios perciben la tasa de interés como aceptable, el crédito le permite resolver necesidades económicas urgentes y de inversión, percibe a la institución como una alternativa de crecimiento y fortalecimiento financiero, que contribuye a una mejor calidad de vida y satisfacción socioeconómica. Se concluye que los servicios de ahorro y crédito que proporciona la caja popular Cristóbal Colón contribuyen a desarrollar y consolidar proyectos personales, familiares y empresariales.

ABSTRACT

In this work we mainly study the socio-economic impact, as well as. Services offer, from the caja popular Cristóbal Colón Autlán de la Grana Store to its members. The results have shown that members agreed saving Money in it, since caja popular Cristóbal Colón gives insurance in management of their savings, which also permits a convenient management of their savings to face unexpected expenses and increase their own patrimony. We have observed that members of caja popular Cristóbal Colón see the institution as a good option to require a credit, because of its attractive interest rate, which permits to solve first instance economic issues. Members recognize the institution as a solid financial growing and supporting alternative, costumers perceive more benefits increasing their patrimony joining the institution, since gives a better lifestyle, as well as, satisfying their socio-economic status. Credit and savings from the owners are the structural support of this institution, which permits to its members to develop and consolidate their personal objectives.

INTRODUCCIÓN

Para comprender la naturaleza y transformación de las cooperativas de ahorro y crédito, así como las características y alcance de su operación, haremos referencia a las causas históricas que dan cuenta del origen y posterior desarrollo de las cooperativas.

Las cooperativas financieras de ahorro y crédito tienen su origen en el continente Europeo en el contexto de la “revolución industrial” con el concepto y funcionamiento de un movimiento cooperativo para el ahorro popular que les permitió hacer frente a las necesidades de financiamiento que requerían, particularmente, la gente pobre así como los pequeños emprendedores que no contaban ni con recursos, ni con garantías propias para financiarse; desde entonces hasta nuestros días el número de cooperativas financieras a sido en aumento manteniéndose apegadas al objetivo por el cual nacieron: dar un servicio público el cual tenga acceso toda la población.

Es así, como las cooperativas de ahorro y crédito, conocidas igualmente como cajas populares, surgen en Alemania a mediados del siglo XVIII, en condiciones adversas pero con un gran deseo de progreso económico para los pequeños ahorradores; sin embargo, a pesar de esta situación en apariencia desesperada, un vivo deseo de armonía social se dejaba sentir entre el pueblo, pero había diferentes opiniones sobre el modo de realizar el progreso, entre ellos estaba un mecanismo que favorecía al ahorro interno por medio de las cooperativas, que funcionaba con los recursos que obtenían de sus socios mediante sus aportaciones y prestamos de terceros para prestarlos a sus propios integrantes a plazos muy largos y cómodos, logrando así avances en la economía, esta táctica es el antecedente de un importante movimiento cooperativo alternativo que se continua desarrollando a escala mundial.

Este movimiento popular cooperativo encontró en Alemania, a dos hombres que llegaban a una misma conclusión; resolver las dificultades de la gente pobre y para que el pueblo pudiera progresar se requería proporcionarles créditos en condiciones razonables.

Esos hombres fueron conocidos como Hermann Schulze Delitzsch (1808-1883) y Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), precursores del cooperativismo en Alemania.

A mediados del siglo XVIII, ante la introducción de la libertad industrial, la situación de extrema pobreza de los campesinos, a causa del endeudamiento por las altas indemnizaciones que debían pagar a los terratenientes en compensación para acceder a la propiedad de la tierra, se veía agravada en coyuntura debido a malas cosechas y de hambrunas. En las ciudades, el surgimiento de las empresas privadas con grandes capitales amenazaba la existencia económica de las estructuras tradicionales de la artesanía y las pequeñas empresas que al igual que los campesinos, no tenían acceso a los créditos bancarios y dependían exclusivamente de los prestamistas privados (usureros).

La primera cooperativa de crédito rural fue creada por Friedrich Wilhelm Raiffeisen en Weyerbusch - Westerwald en 1847, para reducir los conflictos y promover vínculos de cooperación frente a la usura y las tendencias abusivas del capital. Las cooperativas de crédito rural se formaron como entidades de responsabilidad solidaria e ilimitada de sus miembros.

Al mismo tiempo, Hermann Schulze Delitzsch, proponía crear en la ciudad asociaciones que, reunieran las fuerzas económicas de la comunidad bajo los principios de la autoayuda, autoadministración y autorresponsabilidad; con esta idea creó las primeras “asociaciones de materias primas” para carpinteros y zapateros, y en 1850 la primera “asociación de anticipo”, precursora de los Bancos Populares de nuestros días.

Posteriormente los italianos Luigi Luzzati y León Wollemborg, estudiaron el funcionamiento de las cajas alemanas e iniciaron el movimiento en Italia, el primero en Milán en 1865 y el segundo en Loreggia en 1883. A ellos se les reconoce actualmente como los introductores de la responsabilidad limitada y las partes sociales (Imperial y Ramírez, 2001).

El desarrollo de las cajas populares de ahorro y crédito fue extraordinario, siendo adoptado por varios países europeos y floreciendo en el continente americano, primordialmente en Canadá y en los Estados Unidos de Norteamérica.

Imperial y Ramírez (2001) señala que la idea de las cooperativas de ahorro y crédito fue llevada a América del Norte por un periodista católico de Quebec, Canadá, llamado Alphonse Desjardins (1854-1920), era un reportero oficial del parlamento federal en la

Cámara de los Comunes, luego de haber ocupado un puesto semejante en la legislatura de Quebec; Desjardins decidió emprender acciones cuando se entero, por testimonio de prácticas de de usura presentada en la Cámara de los Comunes, de las altas tasas de interés cobradas sobre préstamos, en donde un obrero ante la falta de empleo se vio en la necesidad de acudir con un prestamista para solicitarle 150 dólares y poco más tarde adeudaba 5, 000.00 dólares.

Este hecho impacta fuertemente a Alphonse Desjardins, quien previamente indagaba sobre la masificación del seguro popular, en su búsqueda descubre el libro *People`s Banks*, en donde se presenta una síntesis precisa de las experiencias europeas en materia de crédito popular.

El 6 de diciembre de 1900, se fundó la cooperativa de ahorro y crédito, en donde Desjardins reunió a 120 personas para explicarles lo que él había aprendidito del caso. De esa reunión 12 personas siguieron su iniciativa y fundaron la Caja Popular de Levis, abriendo oficialmente el 23 de enero de 1901, en la sala de artesanos, el primer día de operaciones cerró con un depósito de 26.40 dólares canadienses.

Ramos (2007), señala que entre 1900 y 1906 el comendador Alphonse Desjardins emprendió con decisión el establecimiento de cajas populares en todo el territorio béquense, consagrando todo su tiempo libre a conferencias, giras de fundación, llega incluso a Manchester, New Hampshire, invitado por monseñor Hevea en cuya parroquia de Santa María fundó la primera caja popular de Estados Unidos con el nombre de “Credit Union” el 20 de febrero de 1909, principiando así este enorme movimiento que ahora encabeza el ahorro y crédito cooperativo en un nivel mundial.

Desde hace más de 60 años la sociedad civil impulso formas de organización social y económica, con una participación responsable para revertir el deterioro de sus condiciones de vida. Como parte de esta respuesta se adoptaron medios que posibilitarán la obtención de ingresos que satisficieran sus necesidades básicas; ejemplo de ellos fueron las cajas populares, estas instituciones encontraron la fórmula para que la gente tuviera acceso a los servicios financieros para satisfacer sus necesidades sociales o crecimiento económico.

De acuerdo con Rosendo Rojas Coria, citado por Imperial y Ramírez (2001) las cajas populares en México tienen su origen en las cajas de comunidades indígenas, que funcionaban por autorización del rey de España, a propuesta del Virrey D. Antonio de Mendoza, quien había recorrido gran parte de América, y quien promovió respetar la forma de gobierno de los indios.

Las cajas de comunidades indígenas funcionaban como instituciones de ahorro, previsión y préstamo; eran administradas por los oficiales reales y por la autoridad de los caciques indígenas, pero con el tiempo se cometieron grandes abusos por quienes las administraban, de tal modo que dejaron sin ningún provecho a la población indígena. Fue en el año de 1812, cuando las autoridades españolas trataron de reorganizar estas cajas, pero fue prácticamente imposible, por la cantidad de abusos cometidos en el pasado.

Otra figura de las cajas populares fue la de los *pósitos* que se fundaron con fines caritativos, pues tenían el objeto de socorrer a los indígenas, posteriormente evolucionaron hasta convertirse en almacenes en los que los agricultores depositaban sus cosechas para los tiempos de escases; después se transformaron en cajas de ahorro y refaccionarias, que auxiliaban poderosamente a los labradores pobres y contribuían eficazmente a la producción agrícola y ganadera.

El objetivo de los *pósitos* era proporcionar semillas a los labradores pobres, las que deberían devolver en el tiempo estipulado más “sus creces de medio celemin por fanega”, es decir, uno por ciento, pero debido a los trastornos de la época y a la guerra de la independencia, los llevo a desaparecer.

Al igual de los *pósitos*, las alhóndigas fueron instituciones que se organizaron como graneros, pues los Virreyes las establecieron con el objetivo de eliminar a los acaparadores que se aprovechaban de situaciones críticas para realizar operaciones altamente lucrativas.

Hasta el año de 1830 se empezaron a gestar las ideas que derivarían en la creación de las cajas de ahorro para apoyar las necesidades de los obreros y la clase menesterosa. Esta iniciativa se consolidó en México a través de las ideas de Lucas Alamán entre 1841 y 1846.

Mucho tiempo después, en 1949, el sacerdote católico Pedro Velázquez Hernández, preocupado por conocer y aplicar nuevos modelos que beneficiaran a las clases más necesitadas, que junto con su hermano el padre Manuel Velázquez y el padre Carlos Talavera, así como el apoyo del Secretariado Social Mexicano, siguieron la corriente de Cajas Populares, que fue el mismo que adoptó Alphonse Desjardins desde 1900 en Canadá oriental: “caisse populaire”, para crear el 12 de octubre de 1951 en la Ciudad de México la primera caja popular, llamada Caja Popular León XII.

Es así, que hoy vemos un movimiento de ahorro y crédito popular como un proceso irreversible de organización ciudadana, de una multiplicidad de formas de organización social que el Padre Pedro Velázquez promovió, las Cajas Populares trascendieron las generaciones, las fronteras, y hoy su influencia llega a centenares de miles de familias, al cual se le conoce en nuestros días como Banca de Desarrollo Social.

Este movimiento popular financiero, dio origen al nacimiento de la caja popular Cristóbal Colón, en el año de 1972, con un capital social de 25 mil pesos aportados por 110 socios fundadores.

A la fecha (cifras al 31 de diciembre del 2011, 39 Asamblea anual ordinaria 2012) ha crecido vertiginosamente con la apertura de sus oficinas corporativas, 10 sucursales y 3 oficinas captadoras.

La caja popular Cristóbal Colón ha afianzado su imagen y presencia corporativa financiera con más de 36 mil 230 socios y 16 mil 808 ahorradores menores afiliados.

De la misma manera, ha consolidado su estructura económica, pues hoy cuenta con activos por 868 millones de pesos y los ahorros captados ascienden a 705 millones de pesos.

Estas cifras respaldan a la caja popular Cristóbal Colón, para que florezca como líder en la región costa sur del estado de Jalisco, así como en el estado de Colima, gracias a la calidad de sus servicios, mejora continua en la atención al socio, sin descuidar la seguridad económica de la institución cumpliendo siempre con la normatividad aplicable de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CAPITULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1 Planteamiento del problema

En el presente estudio se analiza a las cooperativas financieras de ahorro y préstamo y su relación con la población que busca una alternativa de servicios financieros más accesibles para solucionar sus necesidades económicas y sociales.

Las cooperativas financieras de ahorro y crédito mejor conocidas como cajas populares surgen como una alternativa de crecimiento y fortalecimiento económico, que promueven el financiamiento de actividades productivas. Son una fuerza generadora para la creación de empleos, la movilización de recursos y la generación de inversiones, contribuyen al desarrollo económico local y regional dando respuesta a las necesidades de la gente, quienes por sus características socioeconómicas no son acreedores del financiamiento otorgado por la banca privada.

Soler (2002) menciona que las cooperativas nacieron por la necesidad de un grupo para cubrir alguna necesidad, como puede ser la adquisición de bienes y servicios, para el consumo propio o para su actividad profesional, la elaboración o comercialización conjunta del producto de los socios o proveerse de financiamiento. El elemento que hace surgir una cooperativa es la existencia de un interés común que afecta a un determinado colectivo. Imperial (2004) señala que las cajas populares se concibieron como organizaciones de mutua ayuda formadas por personas que comparten un vínculo común natural y se asocian para ahorrar en conjunto con el fin de fomentar préstamos fáciles para resolver sus propias necesidades.

Del mismo modo, Alianza Cooperativa Internacional (2010) define a la cooperativa, como una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Como se puede observar, las cajas populares son asociaciones que se organizan para desarrollar actividades económicas con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, de producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

La Ley General de Sociedades de Cooperativas (2009) en el artículo segundo, define a la cooperativa como: una forma de organización social integrada por personas físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio u ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Asimismo las cajas populares funcionan como intermediarias financieras en sectores de bajos recursos, con la finalidad de que sus integrantes se ayuden mutuamente por medio del ahorro y el crédito.

La efectividad de esta cooperativa financiera de ahorro y crédito está garantizada por el bajo costo de sus tasas de interés que son inferiores a las que se cobran en el sistema bancario privado, permitiendo al socio satisfacer la demanda de dinero a través de los créditos con tasas de interés accesibles para cubrir sus necesidades sociales y económicas.

Por lo tanto las cooperativas de ahorro y crédito nacen como respuesta a las necesidades de recursos financieros de los colectivos desfavorecidos que no pueden acceder a los recursos de la gran banca privada. Los pequeños y medianos operadores son los que tienen mayor dificultad, por no decir imposibilidad, de obtener financiamiento externo; y son estos colectivos los que inicialmente se agruparon solidariamente para crear sociedades de crédito mutuo como solución a las imperfecciones del mercado dominado por la gran banca privada (Soler, 2002).

Según Orozco (2008) una razón por la que la gente asiste a las cajas populares, es porque tienen tasas de interés menos gravosas que los bancos. Ver tabla 1.1

Tabla 1.1 Comparativo de tasas de intereses

Tipo de crédito	Caja Popular Cristóbal Colón Tasa Anual (%)	Caja Popular Cristóbal Colón Socio cumplido (%)	Banamex Costo Anual Total (CAT) (%)	Bancomer Costo Anual Total (CAT) (%)	HSBC Costo Anual Total (CAT) (%)
Automático	12.00	8.40			
Revolvente	18.00	12.00	42.10		
Ordinario	18.00	12.00		37.00	
Línea de crédito	18.00	12.00		23.76	24.80
Opcional	18.00	12.00	27.00		
Crediliquidez	12.96	No aplica			
Crediauto	12.96	No aplica	15.00	20.06	13.48
Cridimoto	12.96	No aplica			
Hipotecario	15.00 a 15 años	No aplica	9.50 a 12.50 a 15 años	12.95 de 11 a 15 años	12.90 a 15 años
			12.75 a 20 años	13.70 de 16 a 20 años	13.50 a 20 años
Credihogar	14.40	No aplica			
Crédito a la vivienda con garantía hipotecaria	15.00	No aplica	15.25 a 10 años	15.65 de 10 a 15 años	18.27 a 15 años
			15.50 a 15 años		
Crédito de nomina			28.70	32.00	38.20

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos de las paginas oficiales de la Caja Popular Cristóbal Colón y de los bancos: Banamex, Bancomer y HSBC. Fecha de la información 2010.

La organización de las cooperativas de ahorro y crédito están basadas en una asamblea general conformada por socios. Imperial (2004) menciona que las cajas populares admiten a todo tipo de participantes que puedan hacer uso de sus servicios, adoptan un régimen democrático de gobierno: en asamblea eligen a sus cuerpos directivos formados por sus propios miembros. Asimismo las cajas populares se caracterizan por la finalidad de brindar a sus socios, la autonomía de gestión, los procesos de decisión democráticos y sus esfuerzos por mejorar la situación económica y social de sus afiliados, sin estar por encima de su estabilidad monetaria, y que además no tienen la obligación de realizar obras benéficas ni son tampoco instituciones caritativas.

En el mismo ordenamiento la Ley General de Sociedades Cooperativas (2009) señala en el artículo 6, que las actividades económicas y sociales de las Sociedades Cooperativas deberán observar en su funcionamiento los siguientes principios universales:

1. Libertad de asociación y retiro voluntario de los socios.
2. Administración democrática.
3. Limitación de intereses a algunas aportaciones de los socios si así se pactara.
4. Distribución de los rendimientos en proporción a la participación de los socios.
5. Fomento de la educación cooperativa y de la educación en la economía solidaria.
6. Participación en la integración cooperativa.
7. Respeto al derecho individual de los socios de pertenecer a cualquier partido, asociación religiosa.
8. Promoción de la cultura ecológica.

Gómez (2003) menciona que los principios cooperativos no son un fin, en sí mismo, sino un medio para conseguir diversos objetivos que se fijaran los socios, asumiendo como restricciones unas normas de funcionamiento democráticas y donde se de primacía a las personas en relación al capital.

Partiendo de esta perspectiva, esta investigación analiza la situación histórica de la caja popular Cristóbal Colón, sucursal Autlán de la Grana, en el aspecto socioeconómico, para conocer como se benefician los socios de las bondades y facilidades que otorga a través del ahorro y crédito, esta dinámica le permite al socio incrementar su seguridad económica y mejorar su calidad de vida, investigar cuales han sido los beneficios que sus agremiados han obtenido cuando solicitan un crédito en esta institución, de igual manera, el ahorro es un recurso económico propio del socio que le brinda una oportunidad de satisfacer necesidades de consumo de bienes y servicios, así como para prevenir privaciones futuras.

En la ciudad de Autlán de la Grana, es evidente la importancia que ha tomado la caja popular Cristóbal Colón como un eje financiero; estas personas se apoyan en la organización para lograr una solución a sus problemas financieros para constituir, desarrollar y consolidar sus proyectos de negocios mediante el otorgamiento de los créditos, así como la adquisición de bienes muebles e inmuebles para constituir un patrimonio propio.

La finalidad de esta investigación es conocer cuáles son sus beneficios derivados del sistema de ahorro, de los diferentes tipos de crédito, creados para favorecer el crecimiento y desarrollo socioeconómico de los socios.

1.2 Justificación

A lo largo de su trayectoria la caja popular Cristóbal Colón se consolida en la región costa sur de Jalisco y Colima como una organización líder en la dinámica de ahorro y crédito, debido a su estructura organizacional, políticas administrativas y a la confianza que depositan los socios a la institución para el manejo de sus recursos monetarios.

Además tiene la finalidad de promover continuamente sus servicios y productos financieros para lograr un crecimiento permanente en cuanto a asociados y productos de ahorro ofertados, otorgar créditos a socios que cumplan con los requisitos establecidos y que permitan asegurar el retorno del capital y su utilidad.

De la misma manera la caja popular Cristóbal Colón (2011) establece en su visión: *ser una institución líder en la prestación de productos y servicios de ahorro y crédito popular reconocida por su confiabilidad, competitividad, calidez; orientada a satisfacer las expectativas de los socios y ahorradores, utilizando recursos de vanguardia y con total apego a los principios cooperativos.* Por lo cual se puede señalar que es una organización de unidad en donde la solidaridad, la tolerancia y la coordinación son elementos que se relacionan para lograr un propósito de apoyar a los socios en lo económico para la solución de sus problemas o desarrollo de sus proyectos.

Al mismo tiempo estas condiciones han fortalecido a la caja popular Cristóbal Colón, a tener un crecimiento en socios, ahorradores menores y sucursales, que para diciembre de 2011 (39 asamblea anual ordinaria 2012) cuenta con un total de 36 mil 230 socios y 16 mil 808 ahorradores menores vigentes. La matriz en Autlán de la Grana es la más representativa con 19 mil 639 socios, Casimiro Castillo con 4 mil 029 socios, Ameca con 3 mil 416 socios, El Grullo con 2 mil 958 socios, Tomatlán con 2 mil 327 socios, Zapotlán el

Grande con 1 mil 636 socios, Cihuatlán con 1 mil 518 socios, Tecolotlán con 510 socios, Colima 113 socios y Tala con 84 socios.

Además cuenta con una matriz, diez sucursales y tres captadoras, ubicadas en los siguientes municipios del estado de Jalisco y Colima: Autlán de la Grana, Casimiro Castillo, Ameca, El Grullo, Tomatlán, Zapotlán El Grande, Cihuatlán, Tecolotlán, Colima y Tala, Las captadoras en Autlán de la Grana (matriz), San Martín de Hidalgo y Manzanillo.

Lo anterior, ayuda a que esta cooperativa financiera de ahorro y crédito, sea la más importante de la región costa sur de Jalisco y Colima, gracias a la calidad de sus servicios y a una mejora continua en la atención adecuada a las necesidades de los socios sin afectar la seguridad económica de la institución.

La importancia que tiene esta organización para el desarrollo individual, empresarial y regional, es el motivo para generar un análisis de los impactos socioeconómicos a nivel de los socios de la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán. La finalidad es valorar la percepción de los socios en relación a beneficios y ventajas que tiene a través de los servicios de ahorro y crédito que ofrece esta cooperativa financiera para mejorar sus condiciones de desarrollo económico.

1.3 Propósito

Esta investigación aporta al campo de estudio de las cooperativas financieras de ahorro y crédito, un análisis socioeconómico y de percepción de los socios de la caja popular Cristóbal Colón como estrategia para alcanzar un desarrollo económico y una mejoría en su calidad de vida, a través del sistema de ahorro y crédito.

1.4 Objetivo General

Analizar el impacto socioeconómico derivado del sistema de ahorro y crédito en los socios con más de cinco años de antigüedad, así como el nivel de satisfacción en confianza y seguridad financiera en la Caja Popular Cristóbal Colón, Sucursal Autlán de la Grana.

1.5 Objetivos Particulares

Determinar los motivos de elección de los socios en cuanto a confianza y seguridad financiera en la Caja Popular Cristóbal Colón.

Determinar la percepción de los socios en cuanto a beneficios en el ahorro.

Determinar la percepción de los socios referente al otorgamiento de los créditos.

1.6 Organización del Estudio

El documento está organizado en seis capítulos que tiene como objetivo estudiar el bienestar socioeconómico de los socios, formado a través de la dinámica del ahorro y crédito ofertado por las cajas populares:

El capítulo uno se ha denominado aspectos generales. Este incluye antecedentes relacionados con las cooperativas financieras de ahorro y crédito. Se incluye también el planteamiento del problema, la justificación, el propósito de la investigación, el objetivo general y los objetivos particulares del estudio.

El capítulo dos corresponde a un marco contextual que abarca la región de estudio de la investigación, también se incluye la historia y bases constitutivas de la caja popular Cristóbal Colón. Aspectos generales de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009) y Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2008).

El capítulo tres se aborda el marco teórico relacionado al sistema económico imperante, el sistema financiero mexicano, las diferencias conceptuales del desarrollo. Además conceptualiza, el capital social, bienestar social y económico, indicadores para percibir la mejoría en su calidad de vida o desarrollo socioeconómico.

El capítulo cuatro se relaciona con la metodología de investigación descriptiva, para comprobar la hipótesis planteada y relacionada con el sistema de ahorro y crédito que impacta a los socios de la caja popular Cristóbal Colón en su bienestar social y económico.

El capítulo cinco contiene el procesamiento de la información para su análisis y discusión de los resultados, referente a la percepción de los socios de la sucursal de Autlán de la caja popular Cristóbal Colón, relacionado a la dinámica del ahorro y crédito para un bienestar social y económico.

En el capítulo seis, finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones que se obtienen como resultado final de la investigación, que ayuden al consejo de administración para la toma de decisiones administrativas y financieras en beneficio de los socios de la caja popular Cristóbal Colón.

Las cajas populares han demostrado la efectividad como intermediarias financieras con la población, dando una respuesta a las necesidades económicas de los socios a través de la dinámica del ahorro y crédito para mejorar su calidad de vida y desarrollar sus proyectos de negocios para constituir un patrimonio propio.

CAPITULO 2

MARCO CONTEXTUAL

2.1 Región de estudio

Autlán de Navarro es un municipio de la región costa sur que se localiza al suroeste del estado de Jalisco, la sede de esta región se localiza a 192 Km de la Zona Metropolitana de Guadalajara y a 165 Km del Puerto de Manzanillo, entre las coordenadas extremas de latitud de 19°34'30'' a los 19°53'45'' de latitud norte, y 104°07'00'' a 104°27'35'' de longitud oeste, con una altitud de 900 metros sobre el nivel del mar.

Colinda al norte con los municipios de Ayutla y Unión de Tula; al este con los municipios de El Grullo y Tuxcacuesco; al sur con Cuautitlán de García Barragán y Casimiro Castillo; y al oeste con los municipios de Casimiro Castillo y Villa Purificación.

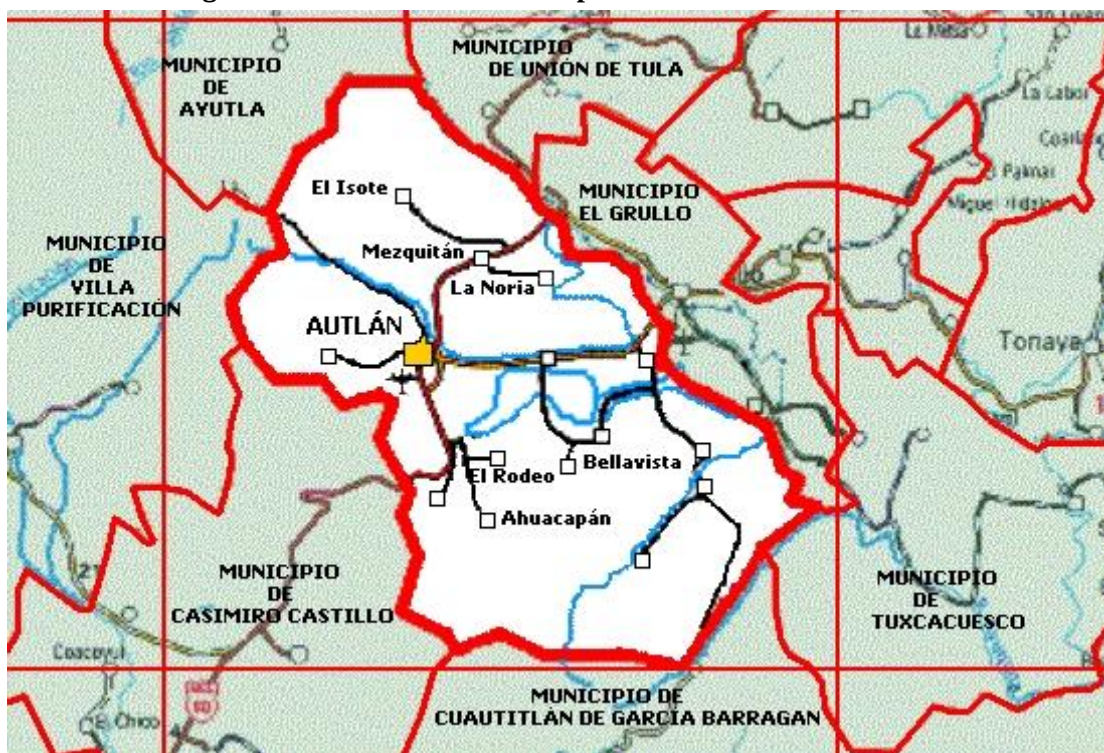
Cuenta con una superficie territorial de 962.90Km², que corresponde al 1.2% de la superficie total del estado y al 13.7% de la región costa sur.

La cabecera municipal es la ciudad de Autlán de la Grana, es un municipio líder en la región costa sur, ya que su cabecera municipal es un importante centro de intercambio comercial.

El significado de Autlán, se deriva de las voces aztecas “aotli” y “tlán” que significa camino de agua, canal o zanja y lugar de o cerca de respectivamente. Autlán quiere decir: junto a la zanja.

Tradicionalmente fue conocido por Autlán de la Grana, debido a la abundancia de un insecto de nombre “*cochinilla*” que se criaba en las hojas o pencas del nopal, cuya sangre, color rojo púrpura o “*grana*”, utilizaban los indígenas para teñir sus telas o vestiduras, de la cual Autlán era el exportador numero uno de América a Europa, principalmente a España. “De Navarro” le fue impuesto por el Congreso del Estado el 19 de julio de 1939 en honor del maestro y general Paulino Navarro, oriundo de este municipio, quien murió el 23 de diciembre de 1923, en defensa de las instituciones de la República.

Figura 2.1 Ubicación del municipio de Autlán de Navarro



Fuente: Los Municipios de Jalisco. Colección: Enciclopedia de los Municipios de México. Secretaría de Gobernación y Gobierno del Estado de Jalisco. 1988

La ciudad cuenta con una economía importante que apoya al desarrollo económico de la población para su progreso social y económico, como son:

Agricultura: destaca el cultivo de maíz, sorgo, cacahuate y jitomate.

Ganadería: se cría ganado bovino de leche, carne y para trabajo, porcino, ovino, caprino, equino y diversas aves y colmenas.

Industria: explotación de cantera, manufacturera y de la construcción.

Explotación forestal: se da la explotación del pino, encino, especies tropicales y oyamel.

Minería: se explota oro, plata, cobre, manganeso, entre algunos otros minerales ferrosos.

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2010, en el municipio habitan 57,559 (29,349 mujeres y 28,210 hombres), que representan el 0.78% del total de la población del estado de Jalisco. Asimismo con base a los reportes estadísticos del Consejo Nacional de

Población (CONAPO), los habitantes del municipio de Autlán de Navarro tiene un grado de desarrollo humano medio alto y un índice de desarrollo humano 0.796; al mismo tiempo el municipio tiene un grado de marginación muy bajo con un índice de marginación de -1.40.

2.2 Historia de la Caja Popular Cristóbal Colón

La caja popular Cristóbal Colón Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, se fundó en el año de 1972, con un capital de apenas de 25 mil pesos aportados por 110 socios.

Esta caja popular nació por el interés de varias personas, con el objeto de apoyarse a través del sistema de ahorro y crédito, para hacer frente a situaciones de crisis o bien para procurar un mejoramiento en su bienestar social y económico para crecer y mejorar sus condiciones de vida.

2.3 Identidad cooperativa

Esta sociedad emplea como referencia doctrinaria para sus determinaciones y servicios, los valores éticos de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, libertad, honestidad, equidad, justicia, espíritu de servicio y solidaridad.

De la misma manera la caja popular Cristóbal Colón para desarrollar su actividad económica y social se apega a los siguientes principios cooperativos emitidos por la Alianza Cooperativa Internacional (2010) como indicadores que los miembros de la organización utilizan para valorar su adhesión al movimiento cooperativo.

1. Adhesión voluntaria y abierta: la cooperativa es una organización voluntaria, abierta a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestos a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

2. Gestión democrática por parte de los socios: la cooperativa es una organización gestionada democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En la cooperativa todos los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto).
3. Participación económica de los socios: los socios contribuyen equitativamente al capital de la cooperativa y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital es normalmente propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para ser socios. Los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos sería ir repartible; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.
4. Autonomía e independencia: la cooperativa es una organización autónoma de autoayuda, gestionada por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.
5. Educación, formación e información: la cooperativa proporciona educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de la cooperativa.
6. Cooperación entre cooperativas: la cooperativa sirve a sus socios lo más eficazmente posible y fortalece el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente con otras cooperativas mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
7. Cooperación entre cooperativas: la cooperativa sirve a sus socios lo más eficazmente posible y fortalece el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente con otras cooperativas mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

8. Interés por la comunidad: la cooperativa trabaja para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

2.4 Naturaleza jurídica

La caja popular Cristóbal Colón (2010) es una persona moral sin fines de lucro o de especulación comercial, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de naturaleza cooperativa, integrada por personas físicas y morales con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas a través de la cultura del ahorro y préstamo, dentro del Sistema Financiero Mexicano (SFM).

El Banco de México (2011) en su glosario define que el Sistema Financiero Mexicano, está constituido por un conjunto de instituciones que captan, administran y canalizan a la inversión, el ahorro tanto de nacionales como de extranjeros.

Por lo tanto el Sistema Financiero Mexicano es un regulador de organismos tanto públicas (sector gubernamental), así como privadas (sector empresarial), que tienen la finalidad de captar ahorros para prestar a quienes buscan dinero para financiarse.

2.4 Normatividad

La caja popular Cristóbal Colón (2010) sustenta y norma su organización, objeto y funcionamiento de conformidad en las presentes Bases Constitutivas, Reglamentos, Políticas, Procedimientos y demás normatividad aprobada por la Asamblea General y/o el Consejo de Administración en su respectivo ámbito de competencia; en la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), Ley General de Sociedades Cooperativas(LGSC), Ley General de Sociedades Mercantiles, Código Civil Federal y demás Disposiciones relativas y aplicables a su naturaleza jurídica.

2.6 Capital social (aportación inicial)

Según Gómez (2006) el capital social es un instrumento necesario para que la sociedad cooperativa realice empresarialmente su actividad, constituyéndose una obligación inicial e inherente a cada socio. Por lo cual, el capital social de la caja popular está constituido por las aportaciones en efectivo de los socios y deberá estar en todo momento íntegramente suscrito y pagado.

El capital social de la caja popular Cristóbal Colón (2010) conforme a sus bases constitutivas, será variable y deberá estar en todo momento íntegramente suscrito y pagado. Se conformara con las aportaciones en efectivo de los socios.

La sociedad contara con un capital mínimo equivalente a 4,000,000 (cuatro millones) unidades de inversión(UDIS), el cual se integrara con la suma del capital social más las reservas de capital de la sociedad o, en su caso, por el equivalente que establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2008) mediante disposiciones de carácter general.

El capital social es susceptible de aumento por aportaciones posteriores de los socios y por admisión de nuevos socios y su disminución por retiro parcial o total de las aportaciones, siempre que dicho retiro no implique reducción del capital mínimo y se respete la prelación indicada para los certificados de aportación voluntarios y para capital de riesgo por tiempo determinado emitido por la sociedad.

2.7 Certificado de aportación

Al 31 de diciembre de 2011, el capital social está representado por certificados de aportaciones comunes, nominativas, indivisibles con valor nominal de \$836.00 (ochocientos treinta y seis pesos00/100 M. N.), debidamente suscrito y totalmente pagado.

Los certificados de aportación conferirán a sus titulares los mismos derechos y obligaciones y acreditan la calidad de socio. Para su circulación se podrán definir las

formas, plazos, condiciones y cantidades que se juzgue convenientes, pudiéndose delegar tales facultades en el Consejo de Administración.

Cada socio deberá suscribir y pagar el valor de un certificado de aportación de acuerdo en lo estipulado en las Bases Constitutivas, independientemente de las aportaciones a capital que cada socio realice, en asamblea solo se concede un voto por socio.

2.8 Objeto social

La caja popular Cristóbal Colón, tiene por objeto el ahorro y préstamo entre sus socios, promover la cultura del ahorro y crédito cooperativo, facilitar a sus miembros el acceso al crédito, apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y, en general, propiciar la solidaridad, la superación económica del sector social, y el bienestar de sus socios y de las comunidades en que opere, sobre bases educativas y el esfuerzo individual y colectivo. Se entenderá como ahorro, la captación de recursos a través de depósitos de ahorro de dinero de sus socios; y como préstamo, la colocación y entrega de los recursos captados entre sus mismos socios (caja popular Cristóbal Colón, B. C., 2010).

Asimismo para dar cumplimiento de su objeto social, la caja popular Cristóbal Colón fue autorizada el 22 de marzo de 2006, por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para operar en el nivel de operación III, que corresponde a tener un monto de activos totales superiores a 50 millones e iguales o inferiores a 280 millones de unidades de inversión (UDIS), de esta manera en el artículo 19 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009) se determinan las características de las operaciones que podrá realizar la caja popular Cristóbal Colón para el funcionamiento de su actividad comercial como son: (Caja Popular “Cristóbal Colón, B. C., 2010).

- Recibir depósitos de dinero a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos y retirables con previo aviso. Las anteriores operaciones se podrán realizar con menores de edad, en términos de la legislación común aplicable, siempre y cuando sus padres o tutores sean socios.

Lo dispuesto en el párrafo anterior, no será necesario tratándose de operaciones celebradas en el marco de programas tendientes a fomentar el ahorro de menores y los saldos respectivos no rebasen del equivalente en moneda nacional a 1,500 de unidades de inversión (UDIS) por depositante.

Los depósitos a que se refiere esta fracción, no otorgaran a los menores la calidad de socios. Una vez que los depositantes cuenten con capacidad legal para celebrar las citadas operaciones podrán optar por convertirse en socios o solicitar la entrega de sus recursos, una vez que venzan los plazos correspondientes a los respectivos depósitos.

Los depósitos constituidos por menores de edad al amparo de lo previsto en esta fracción estarán cubiertos por el Fondo de Protección, acorde con lo dispuesto en la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).

- Recibir préstamos y créditos de instituciones de crédito y demás instituciones financieras nacionales o extranjeras, fideicomisos públicos y organismos internacionales, así como de sus proveedores nacionales y extranjeros.
- Expedir y operar tarjetas de debito y tarjetas recargables.

Recibir los apoyos del Comité de Protección al Ahorro Cooperativo, en términos de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).

- Otorgar su garantía en términos del Artículo 55 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).
- Otorgar préstamos o créditos a sus socios.
- Otorgar créditos o préstamos de carácter laboral a sus trabajadores.
- Otorgar a otras Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamos, previa aprobación del Comité Técnico a que se refiere la Ley para Regular las Actividades de las

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009), mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional bancaria y de Valores.

- Descontar, en garantía o negociar títulos de crédito, y afectar los derechos provenientes de los contratos de financiamiento que realicen con sus socios, en términos de lo dispuesto por la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).
- Constituir depósitos a la vista o plazos en instituciones de crédito.
- Realizar inversiones en valores gubernamentales, bancarios y de sociedades de inversión en instrumentos de deuda.
- Recibir o emitir órdenes de pago y transferencias.
- Fungir como receptor de pago de servicios por cuenta de terceros, siempre que lo anterior no implique para la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo la aceptación de obligaciones directas o contingentes
- Realizar la compra venta de divisas en ventanilla por cuenta propia.
- Distribuir entre sus socios, seguros que se formalicen a través de contratos de adhesión, por cuenta de alguna institución de seguros o sociedad mutualista de seguros, debidamente autorizada de conformidad con la ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y sujetándose a lo establecido en la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).
- Distribuir entre sus socios fianzas, en términos de las disposiciones aplicables a dichas operaciones.
- Llevar a cabo la distribución y pago de productos, servicios y programas, todos ellos gubernamentales a favor de sus socios.

- Celebrar como arrendatarias, contratos de arrendamiento financieros sobre equipos de cómputo, transporte y demás que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto social, y adquirir los bienes que sean objeto de tales contratos.
- Celebrar contratos de arrendamiento sobre bienes muebles e inmuebles para la consecución de su objeto.
- Participar en el capital social y realizar inversiones permanentes en los Organismos Cooperativos de Integración y Representación a que se refiere la Ley General de Sociedades Cooperativas (2009).
- Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la realización de su objeto y enajenarlos cuando corresponda.
- Recibir donativos.
- Aceptar mandatos y comisiones de entidades financieras, relacionadas con su objeto.
- Realizar operaciones de factoraje financiero con sus socios o por cuenta de estos.
- Prestar servicios de caja de seguridad.
- Ofrecer el servicio de abono y descuento en nómina.
- Realizar la compra venta de divisas en ventanilla por cuenta propia o de terceros.
- Celebrar contratos de arrendamiento financiero con sus socios.
- Prestar servicios de caja y tesorería.
- Ceder o negociar su cartera crediticia en los términos del artículo 21 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).
- Celebrar todo tipo de actos jurídicos e inscripciones a efectos de participar en el Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y

de Protección a sus Ahorradores a que se refiere la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009).

- Las demás operaciones necesarias para la realización de su objeto social de acuerdo con la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009), la Ley General de Sociedades Cooperativas (2009) y demás legislación y normatividad aplicable.

2.9 Socios

Con base a las Bases Constitutivas de la Caja Popular Cristóbal Colón, B. C. (2010), tienen el carácter de socio de la sociedad y gozan plenamente de sus derechos corporativos y patrimoniales, las personas físicas y morales que reúnan los requisitos descritos a continuación y cuya solicitud de admisión haya sido aprobada conforme al procedimiento establecido por el Consejo de Administración.

Persona física:

- Nacionalidad mexicana o bien, acreditar su legal residencia en el país mediante su forma migratoria para inmigrante (FM2) o forma migratoria para no inmigrante (FM3) expedido por autoridad competente.
- Mayor de edad o estar legalmente emancipado.
- Poseer espíritu de trabajo y de honradez y estar en pleno goce de sus derechos civiles.
- Tener su domicilio o fuente ordinaria de ingresos dentro de la circunscripción territorial donde se encuentra ubicada una agencia o sucursal de la sociedad, de conformidad con las Políticas de Ingreso de Socios y de Crédito emitidas por el Consejo de Administración.
- Presentar debidamente suscrita y firmada la solicitud de admisión y cualquier otra documentación requerida.

- Estar íntegramente suscrito y pagado el certificado de aportación obligatorio.

Persona moral:

- Constituida conforme a la Legislación Mexicana y debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio correspondiente.
- Acreditar capacidad jurídica para invertir en el capital social de la sociedad.
- Acreditar la personalidad jurídica de su representante.
- Exhibir su cedula de identificación fiscal.
- Tener su domicilio social, agencia y/o sucursal dentro de la circunscripción territorial donde se encuentra ubicada una agencia o sucursal de la sociedad, de conformidad con las Políticas de Ingreso de Socios emitidas por el Consejo de Administración.
- Presentar debidamente suscrita y firmada la solicitud de admisión y cualquier otra documentación requerida.
- Estar íntegramente suscrito y pagado el certificado de aportación obligatorio.

2.10 Derechos y obligaciones del socio

De acuerdo a la cita anterior, los derechos del socio serán los:

- Realizar depósitos de dinero en las diferentes modalidades aprobadas por el Consejo de Administración.
- Obtener créditos y/o préstamos en las condiciones y términos establecidos en el reglamento, políticas y procedimientos de crédito de la sociedad.
- Retirarse libremente de la sociedad en cualquier tiempo, siempre y cuando no existan obligaciones y operaciones activas pendientes, en cuyo caso deberá liquidarlas previamente. En caso de que el socio tenga depósitos a plazo o retirables

en días preestablecidos, se le devolverán en el tiempo y forma en que se hubiera pactado. El director o Gerente General dispondrá, si es necesario, de hasta treinta días naturales para devolver el total de los depósitos del socio, sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 21 de las Bases Constitutivas de la caja popular Cristóbal Colón (2010).

- Disponer o retirar de sus depósitos, a no ser que los haya otorgado expresamente como garantía líquida (reciprocidad) de uno o más créditos o préstamos.
- Asistir a las asambleas con voz y voto y ser elegido como delegado o representante.
- Nombrar y ser nombrado consejero con base en lo establecido en las presentes Bases Constitutivas y en el reglamento para la integración y funcionamiento de los órganos sociales de administración y vigilancia y demás normatividad aplicable.
- Conocer información de la situación financiera de la sociedad.
- Proponer modificaciones a las Bases Constitutivas con arreglo al procedimiento emitido por el Consejo de Administración.
- Utilizar los servicios establecidos en la sociedad en los términos y bajo las restricciones que indiquen los reglamentos y políticas de operación de dichos servicios.
- Acudir ante la comisión que el Consejo de Administración determine, para la conciliación y arbitraje de los conflictos emanados de sus derechos y obligaciones como socio.
- Los demás consignados en las presentes Bases Constitutivas, en los reglamentos, políticas y demás normatividad emitida por la Asamblea y el Consejo de Administración, en la Ley General de Sociedades Cooperativas (2009), Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009) y demás disposiciones relativas aplicables.

De acuerdo a la cita anterior, las obligaciones del socio serán él:

- Cumplir y hacer cumplir las Bases Constitutivas, los reglamentos, políticas, procedimientos y demás normatividad vigente en la sociedad, así como los acuerdos de la Asamblea General, del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia.
- Cubrir los incrementos al valor del certificado de aportación y en su caso, al capital social en los términos aprobados por la Asamblea General.
- En caso de resultar electo como delgado representante de sucursal, asistir y participar en la Asamblea General.
- Interesarse por conocer el funcionamiento de la sociedad y su situación financiera.
- Utilizar los servicios de la sociedad, cumpliendo en tiempo y forma con las obligaciones y compromisos adquiridos.
- Desempeñar con honestidad y profesionalismo el cargo de consejero electo por la asamblea general, siempre y cuando acredite los requisitos estipulados en las Bases Constitutivas y los que la asamblea determine, con sujeción a los valores éticos y principios cooperativos.
- Respetar, defender y promover los principios cooperativos y el sentido social de los servicios de la sociedad, fomentando la integración cooperativa.
- Participar en el desarrollo económico y social de la sociedad con el objeto de generar un impacto efectivo y favorable en su comunidad.
- Conducirse ante los funcionarios y empleados de la sociedad con el debido decoro y respeto, salvaguardando el orden y la disciplina en sus instalaciones y fuera de estas.
- Las demás consignadas en las presentes Bases Constitutivas, en los reglamentos, políticas, procedimientos y demás normatividad aprobada por la Asamblea y el Consejo de Administración, en la Ley General de Sociedades Cooperativas (2009),

Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (2009) y demás disposiciones relativas aplicables.

2.11 Análisis financiero, (inspección y vigilancia).

Las disposiciones legales así como sus bases constitutivas, reglamentos, políticas, procedimientos aplicables a la caja popular Cristóbal Colón han permitido a la institución consolidarse como líder en la dinámica de ahorro y crédito en la región costa sur de Jalisco, suceso que ha reconocido el socio para manifestar su confianza y seguridad hacia la institución para el manejo de sus recursos monetarios.

Otro hecho importante, por la cual la caja popular Cristóbal Colón, ha afianzado su imagen y presencia corporativa hacia el socio, es por la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el día 22 de abril de 2006, para operar en el nivel de operación III, y ser supervisada de sus actividades financieras mediante disposiciones de carácter general tendientes a preservar la liquidez, solvencia y estabilidad, así como la adecuada operación de la Sociedad Cooperativa Cristóbal Colón.

De esta manera, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2008) es la encargada de la inspección y vigilancia de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito con Niveles de Operación I a IV, a través del Comité de Supervisión Auxiliar, sustentada en el Título Quinto de las facultades de las autoridades, capítulo I de la inspección y vigilancia de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito (2009).

Que tiene por objeto dicho capítulo: revisar, verificar, comprobar y evaluar las actividades, operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera, económica, contable, administrativa y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las sociedades y el citado fondo, se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que los rigen a las sanas prácticas de la materia.

Además la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, podrá investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación de esta ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Por lo cual en el artículo 28 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito (2009) estarán obligadas a:

- I. Proporcionar al Comité de Supervisión Auxiliar todos los documentos, información y registro que le sean solicitados.
- II. Permitir la revisión, por parte del Comité de Supervisión Auxiliar, del cumplimiento de los requisitos del registro, en las instalaciones de las sociedades.
- III. Proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores todos los documentos, información y registro que le sean solicitados.
- IV. Permitir la práctica de visitas de inspección y auditorias por parte del Comité de Supervisión Auxiliar o de la propia Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para la comprobación del cumplimiento de las obligaciones derivadas de esta ley y disposiciones que de ella emanen.
- V. Informar tanto a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como al Comité de Supervisión Auxiliar, por conducto del Consejo de Administración o del Director o Gerente general de la propia Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, cuando se presuma fundadamente que se están llevando a cabo cualesquiera de las conductas que señala el Artículo 400 Bis del Código Penal Federal, en términos de lo dispuesto en los Artículos 71 72 de esta Ley. En todo caso, la información a que se refiere la presente fracción deberá ser hecha del conocimiento de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de manera directa.

También, en el Artículo 31 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito (2009) establece que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, emitirá mediante disposiciones de carácter general, los lineamientos mínimos relativos a aspectos eminentemente técnicos u operativos tendientes a preservar la liquidez, solvencia y estabilidad de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV, en las materias siguientes:

- I. Capital mínimo.
- II. Controles internos.
- III. Procesos crediticios.
- IV. Integración de expedientes de crédito.
- V. Administración integral de riesgos.
- VI. Requerimiento de capitalización aplicable en función de los riesgos de crédito y, en su caso, de mercado. Dichos requerimientos contemplarán el tratamiento relativo a las inversiones en inmuebles y otros activos que correspondan a las actividades a que se refiere el artículo 27 de la presente ley que, en su caso, deban restarse del capital neto en función de su grado de liquidez u otros conceptos de riesgo asociado.
- VII. Calificación de cartera crediticia y constitución de estimaciones preventivas por riesgo crediticio.
- VIII. Coeficientes de liquidez.
- IX. Diversificación de riesgos en las operaciones.
- X. Régimen de inversión de capital.
- XI. Aquellos otros que juzgue convenientes para proveer la liquidez, solvencia y estabilidad financiera, así como la adecuada operación de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV.

De este modo, una de las disposiciones vigentes emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para preservar la liquidez, solvencia y estabilidad financiera de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV, se constituye en la Normatividad, con el nombre de Circular Única de Ahorro y Crédito Popular, Anexo I, Guía de Supervisión Auxiliar, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de diciembre de 2006, actualizada con las modificaciones el 11 de diciembre de 2007, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 2008 (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2008).

En donde se refiere la finalidad que tiene el Comité de Supervisión Auxiliar, como función, que es revisar, verificar, comprobar y evaluar los recursos, obligaciones y patrimonio de las Sociedades de Cooperativas de Ahorro y Préstamo, así como las operaciones, funcionamiento, sistemas de control y en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y situación legal de dichas sociedades, coste o deba costar en sus registros, a fin de que se ajusten a las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas financieras.

En el mismo anexo I de esta Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Guía de Supervisión Auxiliar de la Circular Única de Ahorro y Crédito Popular, se presenta el Análisis Financiero, a las cuales están sujetas las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con Niveles de Operación I a IV, que consiste en la aplicación de herramientas a la información financiera de una sociedad para evaluar su desempeño y futura evolución, con el fin de obtener de ella medidas y relaciones que son significativas y útiles tanto para la administración como para la supervisión a una fecha determinada.

En la fracción 2.41 de la Guía de Supervisión Auxiliar, se refiere que las Sociedades Cooperativas de ahorro y Préstamo deberán presentar un Análisis Financiero Mensual que al menos contemple:

- Datos generales de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo para efectos de su identificación, incluyendo el nombre de la Federación que le realiza la supervisión auxiliar y, en su caso, el de la Confederación en cuyo Fondo de Protección participe la Sociedad Cooperativa.
- Análisis de situación financiera de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo con base en la información contenida en los estados financieros básicos y en los reportes regulatorios, aplicando cuando menos las razones financieras relevantes definidas para tal efecto y comparando los valores resultantes con las metas fijadas para cada una de ellas.
- Formulación de conclusiones y recomendaciones.

Las razones financieras relevantes son las herramientas que se aplican en el análisis financiero mensual con las que se pretende obtener un resultado a fin de evaluar la condición financiera de una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, las cuales se agrupan en cinco rubros:

Cobertura Financiera. Consiste en evaluar el grado de protección que presenta la Sociedad Cooperativa para soportar riesgos.

Calidad de Activos. Mide la condición que poseen los activos de la Sociedad Cooperativa.

Estructura Financiera. Es la composición que guardan los diferentes rubros del estado financiero con relación al activo total.

Rentabilidad. Son razones que miden la capacidad de la Sociedad Cooperativa para generar utilidades.

Crecimiento. Detecta la evolución de los distintos conceptos en un periodo determinado y bajo un cierto criterio.

Tabla 2.1 Razones financieras relevantes

Cobertura Financiera	Calidad de Activos	Estructura Financiera	Rentabilidad	Crecimiento
Requerimiento de Capitalización por Riesgos*	Fondeo de Activos Improductivos*	Crédito Neto*	Autosuficiencia Operativa*	Crecimiento de la Cartera
		Inversiones Liquidas	Gastos de Administración y Promoción*	Crecimiento de Inversiones en Valores
Cobertura de Cartera Vencida*	Índice de Morosidad*	Depósitos de Ahorro	Rendimientos sobre los Activos*	
		Fondeo por Préstamos Bancarios y de Otros Organismos	Margen Financiero*	Crecimiento en Depósitos
Solvencia*	Activos Improductivos	Capital no Comprometido	Ingreso por Créditos Comerciales	
		Capital Institucional	Ingreso Total de Crédito	Crecimiento en Préstamos Bancarios y de Otros Organismos
Coeficiente de Liquidez*		Capital Social	Ingreso por Créditos a la Vivienda	Crecimiento en Capital Social
			Ingreso por Créditos al Consumo	
			Costo Financiero por Depósitos	
Liquidez Préstamos Bancarios de Corto Plazo		Capital Contable	Costo por Depósitos a la Vista	Crecimiento en Capital Institucional
			Costo por Depósitos de Ahorro	
			Costo por Deposito Retirables en Días Preestablecidos	Crecimiento en Socios
			Costo por Depósitos a Plazo	Crecimiento en Total de Activos
			Costo de Fondeo	
			Préstamos Bancarios y de Otros Organismos	
			Rendimientos sobre el Capital	
			Gastos de Personal	

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2008). *ver siguiente párrafo.

Las razones financieras relevantes son las mínimas a utilizar en la elaboración del análisis financiero mensual y para cada una de las razones financieras relevantes, la guía de supervisión auxiliar, de la Circular Única de Ahorro y Crédito Popular, proporciona un objetivo contra la cual se debe comparar la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo analizada.

Las razones financieras son una herramienta que muestra la relación entre dos más rubros de los estados financieros que permiten detectar condiciones y tendencias que no es posible determinar por medio de una revisión de los componentes individuales.

Razones financieras relevantes:

Cobertura financiera.

Requerimiento de capitalización por riesgos (índice de capitalización).

Objetivo: medir la suficiencia del capital neto de la entidad frente al requerimiento regulatorio de capital, el cual se calcula en función de los riesgos en los que incurran en su operación las entidades.

Cobertura de cartera vencida.

Objetivo: medir la correcta estimación de reservas requeridas para cubrir la cartera vencida.

Solvencia.

Objetivo: medir el grado de protección que la entidad presenta para los depósitos y el capital de sus miembros, en el evento de liquidación.

Coeficiente de liquidez:

Objetivo: medir la suficiencia de recursos de fácil realización de la entidad para hacer frente a sus compromisos de corto plazo.

Calidad de activos.

Índice de morosidad.

Objetivo: medir el porcentaje de créditos en riesgo en relación a la cartera de crédito total de la entidad.

Fondeo de activos improductivos.

Objetivo: medir la proporción de activos improductivos financiados por recursos propios.

Estructura financiera.

Crédito neto.

Objetivo: medir el porcentaje que representa el total de la cartera de crédito descontando la estimación para riesgos crediticios con relación al total de activos.

Rentabilidad.

Autosuficiencia operativa.

Objetivo: medir si se han obtenido suficientes ingresos generados por la operación para cubrir tanto los costos de financiamiento, la creación de estimaciones preventivas para riesgos crediticios y los gastos de administración y promoción.

Gastos de administración y promoción.

Objetivo: medir la proporción que representan los gastos de administración con relación al margen financiero de la entidad.

Rendimientos sobre los activos.

Objetivo: medir la suficiencia de los ingresos con base en los activos totales que posee la entidad.

Margen financiero.

Objetivo: medir el margen financiero generado en el periodo, expresado como un porcentaje del ingreso por intereses (eficiencia operativa).

Tabla 2.2 Análisis financiero

Razones financieras relevantes Indicador	Recomendable por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (%)	C. P. C. C. dic. 2009* (%)	C. P. C. C. dic. 2011* (%)
Requerimiento de capitalización por riesgos (Índice de capitalización)	Igual o mayor a 100	142.61	168.03
Cobertura de cartera vencida	Mayor o igual a 90	121.08	120.58
Solvencia	Mayor o igual a 100	102.81	109.31
Coeficiente de liquidez	Mínimo 10	36.42	24.35
Índice de morosidad	Máximo 10	6.76	4.33
Fondeo de activos improductivos	Menor o igual a 100	36.31	45.54
Crédito neto	Mayor a 70 y menor a 80	72.65	74.44
Autosuficiencia operativa	Mínimo 100	104.93	103.09
Gastos de administración y promoción	Máximo 70	88.05	85.61
Rendimiento sobre los activos	Mínimo 0	.87	.94
Margen financiero	Mínimo 70	67.57	76.25

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2008. Caja Popular Cristóbal Colón (C.P.C.C.).

* Informes Financieros Anuales

Como resultado de la anterior, para la caja popular Cristóbal Colón, a sido fundamental haber obtenido la certificación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, ya que por medio de sus activos totales puede operar en el nivel de operaciones III, en el cual, puede ofrecer a la gente diversas actividades comerciales que permite a la institución ser más competitiva en el mercado financiero. Así mismo, la certificación le proporciona a los agremiados de las cooperativas financieras, por parte del Comité de Supervisión Auxiliar de la Comisión, una seguridad y correcta administración de su dinero depositado en la institución cooperativa, a través de la aplicación de las razones financieras relevantes.

CAPITULO 3

MARCO TEORICO

3.1 Las cooperativas financieras en el marco del modelo capitalista

Se analizara a las cooperativas financieras si han adoptado el sistema capitalista para su crecimiento económico, como cualquier empresa con base en los principios económicos, así como el estudio de los diferentes conceptos de capital social enfocados hacia un bienestar socioeconómico.

Ureta (2006) explica con gran claridad al capitalismo como un sistema económico basado en la propiedad privada, la libertad de empresa, el interés propio como motor que incita al capitalista a arriesgarse, la competencia, la observación de los precios y del mercado o la predominancia del capital sobre el trabajo, siendo posible que dicho capital este concentrado en pocas manos.

Es el régimen económico en el cual los medios de producción son de los accionistas de una empresa, la propiedad y la utilidad queda así en manos de quienes adquirieron o crearon el capital, volviendo un punto importante su optima utilización, cuidado y acumulación, independientemente de que la aplicación productiva del capital se genere a través de un trabajo colectivo y en conjunto Rionda (2008).

Morales (2009) por su parte considera que el capitalismo es el sistema basado en la propiedad privada de los medios de producción que procura una plusvalía dentro de la economía de libre y franca competencia por la ganancia y que a la vez divide a la sociedad en dos clases los dueños del capital que pueden ser individuos o sociedades y los no poseedores de estos medios que se ven obligados a vender su fuerza de trabajo al capitalista quien la explota en beneficio propio.

Para Parra (2006) el capitalismo se refiere a un sistema económico en el que los individuos privados y las empresas realizan la producción y el intercambio de bienes y servicios mediante transacciones complejas en las que intervienen los precios y los mercados derivándose en generación de riquezas.

Con base a las consideraciones anteriores, podemos considerar al capitalismo, como un sistema económico de libre empresa, atractivo y viable de producción privado que pueden ser individual y colectivo, donde intervienen los propietarios y los trabajadores en el

intercambio de bienes y servicios mediante transacciones en las que intervienen los precios y los mercados en función del beneficio y ganancia.

Este sistema económico busca por encima de todo, el crecimiento de los mercados y de sus ganancias, basado en el capital que lo produce, ya que permite a la gente poseer cualquier cosa y desarrollar cualquier actividad que produzca ganancia.

Por lo cual, partiendo de que toda empresa busca un beneficio económico a través de su capital, con este precepto se puede considerar, que la sociedad cooperativa, es una organización con fines económicos.

Como lo manifiesta la federación uruguaya de cooperativas de ahorro y crédito (2009) las cooperativas financieras de ahorro y crédito, se organizan y operan como intermediarios financieros, permiten el acceso a servicios financieros accesibles, ofreciendo todo una gama de servicios financieros, dando a los socios mayor flexibilidad para satisfacer sus necesidades individuales, tales como la de iniciar un nuevo negocio, construir una casa para sus familias y educar a sus hijos.

Gómez (2006) señala que el objetivo de una sociedad cooperativa, al igual, como de cualquier sociedad, consiste en el ejercicio en común de una actividad económica y debe actuar con base en los mismos principios económicos que cualquier otra empresa, ya que su actividad se desarrolla en el mercado y se dirige a un mercado, pero con características diferenciadas a las que no se puede desvincular de las exigencias empresariales.

Por lo que la sociedad cooperativa al igual que las demás empresas operan en beneficio de sus propios socios, y debe extraer la máxima utilidad de las estructuras organizativas de la entidad, bajo los principios cooperativos universales que regulan su comportamiento que atañe a la sociedad.

Velazco (2005) señala que la sociedad cooperativa nace y se desarrolla en la actualidad, en un entorno dominado por la forma capitalista de producir, por lo tanto los fenómenos y movimientos que se producen en su interior son entendidos, interpretados, como se entienden e interpretan esos mismos fenómenos y movimientos en el seno de una empresa capitalista.

Por lo tanto Vargas (2001) opina, parece como si la empresa capitalista convencional estuviera acercando su manera de hacer al de la sociedad cooperativa.

Con estos argumentos, se pudiera interpretar que la sociedad cooperativa analizada es una empresa capitalista, que se percibe a la cooperativa como alternativa dentro del capitalismo, porque su actividad comercial se basa normalmente en el modelo de producción de empresa privada, ya que la ganancia y el beneficio empresarial es una base para múltiples operaciones en la vida ordinaria de cualquier empresa.

Las sociedades cooperativas simplemente toma el modelo capitalista tal como Velazco (2005) señala, una sociedad cooperativa, en el seno de una sociedad basada en una producción dominante de tipo capitalista, tiene que vestirse de empresa capitalista, para poder reproducirse y competir en el mercado con sus productos; como una cooperativa financiera de ahorro y préstamo que realiza operaciones de crédito se utilizan unidades de medida que son propias de las empresas capitalistas, y así aunque seamos una sociedad cooperativa, nos hemos comportado como se comporta una empresa capitalista cualquiera.

Asimismo Garteiz (2007) señala que en la actualidad, las cooperativas condicionadas por las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, se han visto obligadas a crear un tipo de sociedad que, en lo externo, se acerca a una organización tipo sociedad lucrativa, aunque, en realidad, se diferencia de estas en consideraciones internas en que fija sus normas socio jurídicas en unos principios de democratización económica.

Se puede decir, que dependerá de la elección por parte del socio para la constitución de la sociedad de su personalidad jurídica bajo la cual se producirán las transacciones entre los diferentes propietarios de recursos de capital.

Por lo que Salazar (2008) expresa que esta personalidad jurídica nos permite una clasificación de las organizaciones en empresas cooperativas y capitalistas, cuyas características diferenciadoras se derivan de los derechos que otorga su propiedad en las empresas cooperativas, sus socios no lo realizan de acuerdo con su participación en el capital invertido como en la empresa capitalista, si no bajo el principio que atribuye a cada hombre un voto, y la distribución de la ganancia, se distribuye en función de la actividad

cooperativa de cada socio y no en función del capital invertido como en el caso de las empresas capitalistas.

Actualmente se observa que las cooperativas financieras realizan su actividad de ahorro y crédito, bajo una perspectiva comercial basada en el modelo de producción de empresa privada, (sucursales, cajeros automáticos, tarjetas de debito, promociones, rifas, variación en la tasa de interés etc.).

Al mismo tiempo, se anuncian como instituciones líder en la prestación del ahorro y crédito, así como una empresa más sólidas, fortalecida y confiable, que te ofrece los mejores productos y servicios financieros, también como la mejor opción de financiamiento y distintas modalidades de otorgamiento de crédito.

Con estas acciones se interpreta que hay una competencia entre las cooperativas financieras, con la finalidad de aumentar los índices de captación de socios y ahorros, así como la colocación de préstamos.

Por lo cual Soler (2002) manifiesta que hoy en día se aprecia una aproximación del *modus operandi*, de los distintos tipos de intermediarios financieros, es difícil distinguir a simple vista la actividad de un banco y una cooperativa financiera, todos ellos ofrecen prácticamente los mismos servicios, con calidades similares, para los mismos sectores y categorías de clientes, sin que se aprecien claramente unas diferencias que parecen ser cosa del pasado.

Del mismo modo Soler (2002) comenta que las instituciones no lucrativas como las cooperativas, parecen abocadas cuando menos a una relativa mercantilización, adoptando con mayor o menor intensidad criterios capitalistas no solo en la gestión, cosa que parece razonable en el mercado en que se encuentran, sino también en la toma de decisiones o en la formación de sus recursos propios.

De esta manera Vargas (2001) considera que nos encontramos, pues ante dos modelos que coexisten en una economía de mercado y que parece como si fueran enriqueciéndose mutuamente para adaptarse mejor a su entorno, lo que permitiría hablar de una cierta afinidad sin la pérdida de la identidad propia.

3.2 Concepto y perspectiva del capital social

La sociedad cooperativa es una empresa de participación social cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de sus socios, la cual se logra a través de sus valores cooperativos como ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, así como su principio cooperativo de membrecía abierta y voluntaria donde señala, que las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Estos valores y principio cooperativo, se pueden considerar como el capital social de las sociedades cooperativas, ya que a través de esta doctrina cooperativa, se conforma una cultura de ayuda mutua, una manera de pensar y de hacer, por medio de las relaciones sociales, responsabilidad, confianza, solidaridad y cooperación, que son productoras de una riqueza y beneficio social que debe contribuir a cohesionar a los socios para una mejor calidad de vida.

Por lo cual, para Jokin Alberdi y Karlos Pérez de Armiño, citados en el Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo (2006) mencionan que el capital social resulta también decisivo para la actividad productiva, la satisfacción de las necesidades personales y el desarrollo comunitario, derivados de sus relaciones sociales de las personas, como recursos para aumentar su capacidad de acción y satisfacer sus objetivos y necesidades personales (obtener empleo, recibir ayuda, etc.), al tiempo que facilitan la coordinación y cooperación entre aquellas en beneficio mutuo.

También Ocampo (2003) comenta que la materia prima para construir capital social existe en todas las sociedades del mundo, con la habilidad de trabajar en equipo, la ayuda mutua basada en una identidad compartida, y la capacidad de articular organizaciones para el logro de ciertas metas comunes a las colectividades y grupos sociales, involucrados con las particularidades propias de cada cultura, en donde todas las personas lo usan en sus estrategias y en la satisfacción de las necesidades económicas, sociales y afectivas.

Por lo que, el capital social se mueve dentro de toda la esfera social desde el ámbito de la familia, pasando por la escuela, el vecindario, las organizaciones, las fiestas patronales, las empresas y las multitudinarias formas de asociativa.

Asimismo el hombre es un ser social que necesita de los demás (relaciones sociales), por lo cual a través de la solidaridad conjunta y de la responsabilidad y confianza, se puede conseguir más, por medio de la ayuda mutua para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales para generar un bienestar entre los socios.

Por lo tanto, el capital social mide la sociabilidad entendida como la capacidad para realizar trabajo en conjunto, la de colaborar y llevar a cabo la acción colectiva de un conjunto humano y aquellos aspectos que permiten que prospere la colaboración y el uso, por parte de los actores individuales, de las oportunidades que surgen en estas relaciones sociales.

3.2.1 El concepto de capital social

En el presente documento se presentan los diversos conceptos de capital social, analizado como una forma de capital que propicia el desarrollo humano, ligado a la participación colectiva entre individuos, y estudiado por autores que difiere de un autor a otro, debido a los contextos en que se aplica, pero también a la perspectiva de cada autor, no obstante, existen elementos afines que pueden ayudar a generalizar su entendimiento.

Woolcock y Narayan (s/f) afirman que tanto la letra como el espíritu del capital social tienen una larga historia intelectual en las ciencias sociales. El sentido con que se emplea en la actualidad se remonta a más de ochenta años y aparece en los escritos de Lyda J. Hanifan, entonces superintendente de West Virginia, al explicar la importancia de la participación comunitaria en el mejoramiento de las instituciones escolares (citada en Woolcock y Narayan, s/f).

La cita anterior invoca el concepto de capital social y lo describe como:

Aquellos componentes tangibles (que) cuentan muchísimo en las vidas cotidianas de la gente, específicamente: la buena voluntad, el compañerismo, la empatía y las relaciones sociales entre individuos y familias que conforman una unidad social...Si (un vecino establece) contacto con sus vecinos y éstos con otros vecinos, se producirá una acumulación de capital social que, posiblemente, satisfaga al instante sus necesidades sociales y entañe, a la vez, un poder social suficiente como para generar una mejoría sustantiva de las condiciones de vida de toda la comunidad.

La Universidad Metropolitana de Venezuela (2006) ha elaborado una antología del concepto de capital social que tiene algunos de los más distinguidos teóricos en la materia.

Esta misma cita señala que:

1. Pierre Félix Bourdieu puede considerarse como el primero del destacado grupo de estudios del tema de capital social. Para Bourdieu el capital social puede ser considerado como el agregado de recursos actuales y potenciales que están vinculados a la posesión o acceso a una red permanente de relaciones más o menos institucionalizadas de mutua aceptación y reconocimiento, o, en otras palabras, que están establecidas en función de la membrecía en un grupo.

2. Albert Hirschman empleo el termino de energía social y de recursos morales para identificar la capacidad de acción colectiva que representa el capital social, indicando que este es un recurso que, a diferencia del capital físico y del capital natural, se incrementa con su uso, y también puede decrecer sustancialmente cuando no se usa, pero no desaparece, ya que constituye una memoria histórico cultural que engendra nuevos brotes y desarrollo de capital social cuando se dan las circunstancias.

3. Hirschman advierte igualmente que el capital social puede ser severamente afectado por la violencia, la agresión y la delincuencia que pueden transformar el ambiente social en una situación en que el hombre se torne el lobo del hombre.

4. James Samuel Coleman identifica el capital social con la capacidad de las personas para trabajar en grupos, con base a un conjunto de normas y de valores compartidos. Los

valores del capital social se presentan en el plano individual, fortaleciendo la capacidad personal para relacionarse mediante redes de contactos sociales que se fundamentan en expectativas de reciprocidad y comportamiento confiable que, en conjunto, mejoran la eficiencia individual.

5. Robert David Putman, profesor de Harvard y quizás el científico social más reconocido en la actualidad, demostró en la década de los ochenta(en su estudio pionero sobre el capital social, realizado en base a las diferencias culturales de las diversas regiones de Italia) que este se expresa a través de la confianza presente en los diversos actores sociales, el grado de asociatividad prevaleciente entre los mismos y el respeto a las normas de comportamiento cívico, tales como la cultura tributaria, el cuidado de bienes y servicios públicos, todo lo cual contribuye a la promoción y mantenimiento del bienestar colectivo.

En una sociedad en donde prevalecen los valores del capital social, señala Putman, se estimula la confiabilidad en las relaciones sociales y se agilizan los flujos de información internos y externos, favoreciéndose el desarrollo y funcionamiento de normas y sanciones consensuales y resaltándose el interés público colectivo por encima del individualismo que se estimula en la formación del capital humano, estos valores repercuten favorablemente en la cohesión de la familia, de la comunidad y de la sociedad.

Una sociedad con un alto activo de capital social se fundamenta en la tradición cívica que genera un eficiente desempeño en los gobiernos locales debido a que existen organizaciones comunitarias activas, un alto interés por los asuntos públicos, respeto por la ley, redes sociales y políticas horizontales, poco clientelismo y una alta valoración por la solidaridad. Es decir el capital social puede considerarse como valores característicos de ciertas comunidades o sociedades.

6. Francis Fukuyama define el capital social, como normas y valores compartidos que promueven la confianza y la cooperación social. Parte de la premisa de que no todas las culturas son proclives a fomentar el crecimiento económico.

Solo las culturas en las que prevalece un alto activo de capital social están presentes en las sociedades desarrolladas, mientras que en América Latina, en donde la reserva de capital social es de los más bajos del mundo, persiste una cultura del subdesarrollo y del

realismo mágico que actúa como pesado lastre para la superación de la región frente al reto de la revolución tecnológica y la globalización. Describe el déficit de capital social en América Latina, en términos de la desconfianza, la pobreza de valores, la corrupción, la poca solidaridad y la inmoral distribución de la riqueza.

Para este autor, al igual que para los otros autores citados, el capital social supone la necesidad de incluir y revalorizar en el proceso de desarrollo, valores como la confianza interpersonal, la asociatividad, la conciencia cívica, la ética y los valores autóctonos predominantes en una sociedad.

7. Nan Lin, mediante un enfoque estructural, identifica al capital social como un activo colectivo que está implícito en las relaciones sociales y que puede ser promovido o restringido por dichas relaciones, según los valores existentes en el colectivo social. Para él, el capital social se fundamenta en la premisa que la inversión en capital social genera retornos en términos de un mercado que puede ser económico, político, laboral o comunitario, y que el concepto debe entenderse como un activo social o colectivo y como el capital que se genera a través de las relaciones sociales, por lo tanto es un activo social en virtud de las conexiones o interrelaciones entre los actores sociales y el acceso a los recursos de la red o grupo del cual ellos son miembros.

Por tanto no es un bien individual, sino un recurso accesible temporalmente solo mediante nexos directos o indirectos en una red social, lo cual supone la obligación de reciprocidad o compensación.

El concepto de capital, para este autor, plantea una expansión de la nueva teoría del capital, ya que este concepto supone un activo social en virtud de que los activos se conectan y accedan a los recursos mediante redes o grupos sociales a los cuales pertenecen.

En relación a las nuevas realidades tecnológicas y el futuro del capital social, Lin plantea interesantes reflexiones criticando de prematuras las aseveraciones de Putman sobre el posible declinar del capital social en los Estados Unidos, debido, según este, entre otras razones al excesivo uso de la televisión.

Lin afirma que internet y la red global cibernética están desplazando progresivamente a la televisión y ello puede generar un crecimiento revolucionario del capital social debido a la interactividad que este medio electrónico promueve, al contrario de lo que sucede con la televisión.

Lin advierte sobre los peligros que un proceso excluyente de globalización y de marginalización de países subdesarrollados del uso de estas nuevas tecnologías de comunicación puede significar, en términos de una distribución inequitativa del capital social a nivel global o planetario, y propone profundizar en este tema para identificar estrategias que permitan entender las nuevas instituciones y culturas que están emergiendo y la interacción entre el capital humano y el capital social para buscar estrategias que promuevan, frente a la revolución tecnológica y la globalización, el fortalecimiento y expansión de la sociedad civil para alcanzar la sociedad global.

8. Bernardo Kliksberg destaca los valores de la confianza interpersonal, de la capacidad de asociatividad, de la conciencia cívica y los valores de la ética, como los componentes claves del concepto de capital social, y critica duramente, como grave error de la economía tradicional, el que estos valores fundamentales hayan sido marginados en la formulación de estrategias para promover el desarrollo y la lucha contra el hambre y la marginalidad.

Destaca el componente de valores éticos en el capital social, indicando que si dichos valores son positivos en una sociedad ellos harán más eficiente dicha sociedad, pero si son negativos minarán las bases de la misma e incrementarán el morbo de la corrupción que es una de las rémoras al desarrollo en América Latina.

El estado debe desempeñar un papel fundamental en la creación de capital social, favoreciendo el clima de confianza social pues existe una significativa correlación entre el grado de confianza general y las normas de cooperación prevalecientes en la sociedad y los avances en el desarrollo de los países.

Por otra parte la desigualdad en la distribución del ingreso y de las oportunidades, así como el desapego y las catástrofes naturales que generan migraciones y desarticulan las redes de relaciones sociales existentes, son factores adversos a la formación de capital social.

9. Norman Uphoff trata de despejar estas incógnitas advirtiéndole que el capital social no necesariamente es identificable con el capital social físico, a pesar de que los procesos de formación de los mismos puedan ser análogos.

Este autor propone, para un mayor entendimiento del capital social, desglosar este concepto en lo que él llama las dos categorías interrelacionadas del mismo: la estructural y la cognitiva, tal como se puede igualmente categorizar el capital físico en recursos renovables y recursos no renovables.

Lo que pudiéramos denominar el capital social estructural, Uphoff la vincula con las diferentes formas de organizaciones sociales especialmente los roles, normas, precedentes y procedimientos, al igual que con la amplia variedad de redes sociales que contribuyan al fomento de la cooperación y especialmente a las acciones colectivas de beneficio mutuo que resultan precisamente del capital social.

La categoría cognitiva de capital social deriva de los procesos mentales y de las ideas reforzadas por la cultura y la ideología, específicamente normas, valores y actitudes o posturas y creencias que contribuyen a configurar conductas cooperativas y acciones colectivas de beneficio mutuo.

Uphoff afirma que mientras que es posible, en abstracto tener formas estructurales de capital social, sin la categoría cognitiva, o viceversa, en la práctica, es difícil que pueda persistir en forma aislada cualquiera de estas categorías, ya que las mismas están intrínsecamente conectadas pues a pesar de que las redes sociales, conjuntamente con los roles, reglas, precedentes y procedimientos pueden tener existencia propia, al final todos estos valores del capital social se sustentan o derivan de procesos cognitivos.

En forma simple se puede afirmar según este autor, que las formas estructurales de capital social son observables y externalizadas, mientras que esto no sucede con el capital social cognitivo, cuyos componentes son invisibles pues residen en la mente, en lo interno del ser humano.

En cuanto a la inversión en capital social advierte que los valores, normas, actitudes y creencias que califican como capital social pueden construirse a través del tiempo, pero

igualmente pueden deteriorarse e inclusive destruirse aceleradamente, cuando circunstancias adversas así lo determinan.

Para él, el establecimiento de reglas y procedimientos constituye solo la primera etapa en la construcción de capital social estructural, ya que lo que hace que estas bases del capital social estructural sean eficientes es la completa aceptación de las mismas por parte de las personas.

La inversión en capital social cognitivo es menos obvia e implica importantes costos, ya que principios tales como la solidaridad, la lealtad y la honestidad pueden tener poco apoyo en una comunidad si en la misma no hay suficiente confianza en que todos los miembros de la misma los acaten.

Esta aseveración de Uphoff revela la importancia que tiene la educación como mecanismo de promoción del capital social, en todas sus facetas, ya que podemos ver como el capital social surge de la capacidad del ser humano para pensar y actuar generosamente y realizar acciones cooperativas, lo que supone una cultura y una disposición que puede ser promovida y desarrollada solo mediante un proceso educativo.

10. Anirudh Krishna propone entender el capital social como una categoría de varios tipos de activos sociales que generan un flujo de beneficios. Con base a estos criterios de activos de capital social y de flujo de beneficios este autor plantea serias críticas a lo que se supone como la tesis pesimista de Putman y seguidores como Leonardi y Nanetti.

Quienes a pesar de sostener la clara asociación entre capital social y alto desempeño institucional no consideran que la inversión en capital social necesariamente contribuya a mejorar el desempeño de una colectividad o de un país, pues a su juicio el capital social es la herencia cultural de un largo periodo de desarrollo histórico.

Krishna se plantea para su análisis, dos interrogantes críticos, primero si el capital social puede ser agregado o incrementado en corto plazo, y segundo si es posible variar los flujos de beneficios derivados de un determinado stock de capital social, lo que valdría en este último caso a analizar la diferencia entre stock y productividad del capital físico y como un

importante stock puede ser usado con poca eficiencia productiva mientras bajos stocks pueden ser utilizados con gran productividad.

Krishna rechaza la tesis estática y pesimista, afirmando que experiencias indican que si es posible incrementar los beneficios o la productividad del capital social, aun en caso de un stock fijo del mismo.

Ello es viable lograrlo, incluso en cortos periodos de tiempo, si se aplican acciones específicamente orientadas a que los miembros de una sociedad puedan mejorar las perspectivas sobre los beneficios mutuos que se puedan derivar de acciones colectivas, dichas acciones deben atender la dimensión cultural que Krishna vincula con lo denomina capital social relacional, basado en normas y creencias que es el capital cognitivo que menciona Uphoff, pero igualmente debemos atender la dimensión estructural o capital social institucional representado en reglas y procedimientos claros para el actuar de un determinado conglomerado social(lo que Uphoff denomina capital social estructural).

11. Siles, Robison, y Schmid proponen una definición simple de capital social, entendido como los sentimientos de solidaridad, admiración, consideración, respeto, sentido de obligación, o la confianza que una persona o un grupo siente por los demás, y los cuales se fundamentan en relaciones que pueden describirse mediante el uso de redes.

Estos autores plantean un paradigma de capital social con el objeto de explicar la influencia que ejercen las relaciones sobre las transacciones sociales, emocionales y económicas, para lo cual incorporan, según ellos, conceptos extraídos de casi todas las ciencias sociales.

12. José Ignacio Moreno León considera que los valores y principios del capital social están presentes en las tesis de libertad en el mercado con equilibrio social propuestas en 1946, como fundamentos del modelo de Economía Social de Mercado, por el economista alemán Alfred Muller-Armack, para la reconstrucción de la economía de ese país, devastado por la segunda guerra mundial.

El modelo de Economía Social de Mercado, fundamentado en los principios del estado social de derecho, la solidaridad, la subsidiaria y la justicia, no solo fue la clave del llamado

milagro económico alemán, sino igualmente impulso el resurgimiento económico y social de la mayoría de los países de la Europa no comunista, especialmente en los países nórdicos.

Asimismo podríamos identificar elementos característicos de la Economía Social de Mercado y del capital social en las exitosas estrategias de desarrollo que emprendieron en las décadas de los años cincuenta y sesenta, los llamados “Tigres del Asia” e Israel.

Igualmente Moreno León plantea que el capital social es un valioso instrumento para renovar la democracia y sus instituciones y para orientar políticas públicas hacia el fortalecimiento del sistema educativo, mediante la incorporación de la pedagogía de valores, la consolidación de la institución familiar, la lucha contra la delincuencia juvenil, la promoción de la eficiencia de los servicios públicos básicos, en síntesis, para construir e impulsar un nuevo paradigma de desarrollo con sentido humano.

El autor propone que la enseñanza y práctica del capital social sea institucionalizada, como política educativa a lo largo de todos los niveles del sistema de educación de un país.

Toda la extensa compilación de conceptos sobre el capital social citado pareciera llevarnos a una confusión, no obstante Siles, Robison y Schmid afirman que estos conceptos son los suficientemente similares como para permitir el dialogo acerca del paradigma del capital social y si aplicación sobre la base de una interpretación común, y consideran que los principales conflictos que se plantean entre las diversas definiciones de capital social son los siguientes:

- Lo que algunos denominan capital social, es lo que otros consideran manifestaciones o productos del capital social.
- Hay quienes estiman que el capital social es un concepto micro. Otros piensan que se trata de un concepto macro.
- Algunos equiparan el capital social a conceptos como las instituciones, las normas y las redes, mientras que otros prefieren identificar estos conceptos en forma separada como elementos del paradigma del capital social.

- En sus definiciones del capital social, hay quienes lo ubican en unidades tales como la sociedad civil, las comunidades y las familias. Otros sostienen que no corresponde hacer referencia a esa ubicación en la definición del capital social.

Como consecuencia, los autores mencionados proponen otra definición del capital social, lo entienden como los sentimientos de solidaridad de una persona o un grupo por otra persona o grupo. Esos sentimientos pueden abarcar la admiración, el interés, la preocupación, la empatía, la consideración, el respeto, el sentido de obligación, o la confianza respecto de otra persona o grupo. Su definición equipara el capital social a la solidaridad porque ésta es el recurso principal imprescindible para las transacciones interpersonales y el poder social.

Por otra parte, Bebbington (2003) cita que el valor principal del concepto se encuentra en como facilita el acceso a otros recursos, de hecho en algunos estudios se sugiere que el concepto solo tiene valor cuando se utiliza de esta manera. Si no se incluye la noción de acceso dentro del concepto, este no es sino otra palabra más para referirse a relaciones.

Durstun (2000) plantea que las relaciones estables de confianza, reciprocidad, y cooperación pueden contribuir a tres tipos de beneficios:

- Reducir los costos de transacción.
- Producir bienes económicos.
- Facilitar la constitución de organizaciones de gestión de base efectiva, de actores sociales y de sociedades civiles saludables.

Este mismo autor señala que el capital social es un recurso que puede contribuir al logro de estos efectos deseables, pero es un factor entre varios necesarios y su presencia no garantiza la realización de estas funciones. Además, tiene algunos efectos negativos para las personas y las colectividades: sus efectos restrictivos de la libertad, su carácter excluyente y la rivalidad entre líderes.

Por lo cual, el capital social se distingue de otras institucionalidades (mafias, redes de corrupción, el clientelismo autoritario) que hacen uso de los mismos precursores que el capital social, pero se basan en la amenaza de violencia más que en la confianza.

De esta manera, con base a los diferentes conceptos de capital social, el capital social de la caja popular Cristóbal Colón está constituido en las relaciones sociales de los socios y de las autoridades administrativas, porque la institución ha demostrado a lo largo de su existencia, trabajar en grupo que promueven la confianza y la cooperación social, considerando un conjunto de normas y de valores compartidos a través de la ayuda mutua, enfocados en el comportamiento confiable, una reciprocidad y responsabilidad, logrando un bien económico y social en conjunto.

3.2.2 Confianza, reciprocidad y cooperación

Estos tres elementos son los contenidos de las relaciones e instituciones sociales de capital social. Durston (2003) define cada uno de ellos de la siguiente manera.

Confianza, la confianza individual es una actitud (no una emoción) basada en la expectativa del comportamiento de la otra persona que participa en una relación en el afecto que existe entre ambos.

La confianza tiene un soporte cultural en el principio de reciprocidad, un soporte emocional en el afecto que se siente hacia personas que se muestran confiables y quienes muestran confianza en nosotros. Se expresa en conductas reiteradas y reforzadas de expresiones que comunican esa confianza en discursos y en acciones de entrega del control sobre bienes.

Sin embargo, Durston (2003) señala que, mientras mayor es el valor de los bienes cuyo control es cedido o compartido, mayor es la tentación a la traición, es decir, el costo de oportunidad de seguir siendo confiable.

Todos los grupos sociales alimentan los sentimientos de obligación del parentesco y la internalización de normas de identidad comunitaria para evitar la traición, cuando la

traición ocurre, constituye un aprendizaje traumático, un esfuerzo negativo contra la confianza.

Reciprocidad, Durston (2003) citando el Ensayo sobre el Don, escrito por Mauss (1966), identifica a la reciprocidad como principio regidor de las relaciones institucionales formales e informales a nivel de comunidad.

Tanto en las sociedades pre mercantiles como en las nuestras existe una lógica de intercambio ajena a la lógica del mercado (aunque opera también en el ámbito del mercado) que involucra el intercambio basados en obsequios (objetos, ayuda, favores).

Un obsequio es a la vez una señal de disposición a iniciar una relación social y una obligación culturalmente sancionada a retribuir. En esta reciprocidad difusa, la compensación por un favor, un préstamo o un regalo es obligatoria, pero no en forma inmediata ni siempre de equivalencia precisa, a diferencia de las transacciones mercantiles.

Cooperación, la cooperación es la acción complementaria orientada al logro de los objetivos compartidos de un emprendimiento común. Se diferencia de la colaboración, que es el intercambio de aportes entre actores aliados que tienen emprendimientos y objetivos diferentes aunque compatibles. La cooperación emerge, en conjunto con la confianza y los vínculos de reciprocidad, como un resultado de la frecuente interacción de estrategias individuales.

3.2.3 Tipos de capital social colectivos

Resulta útil distinguir las diversas formas de capital social. Según Bebbington (2003) es importante distinguirlos ya que los programas para la superación de la pobreza tienen varias opciones, dependiendo del tipo de capital social que procuran aumentar y fortalecer.

Capital social de grupo o de unión

Durston (1999) interpreta el capital social de grupo como una extensión de las redes ego centradas del capital social individual, cuando se cruzan muchos vínculos en un grupo cara a cara, todos se conocen, todos son amigos, por lo que existe un alto grado de cierre, es

decir, las relaciones se cruzan entre si y se densifican por ejemplo, entre 4 a 12 personas de diversos hogares constituyendo un grupo competente para desempeñarse como equipo. Trata de personas que tienen un alto grado de confianza entre sí, debido a múltiples experiencias pasadas de reciprocidad.

Bebbington (2003) lo define como capital social de unión y lo refiere como los lazos más íntimos y próximos en términos sociales y muchas veces, aunque no siempre, espaciales. Son los vínculos de familia, de amistad cercana y, quizás, de comunidad. Es un capital social restringido en dos sentidos, en términos sociales involucra nexos con pocas personas, y en términos geográficos tiende a implicar nexos con personas que viven muy cerca.

Capital social comunitario

Woolcock y Narayan (S/F) identifica esta perspectiva del capital social con organizaciones locales como clubes, asociaciones y grupos cívicos. Sostienen que el capital social es inherentemente bueno, que mientras más mejor y que, en consecuencia, su presencia siempre tiene un efecto positivo en el bienestar de una comunidad.

De esta perspectiva han surgido contribuciones significativas para el análisis de la pobreza, ya que ha sobresalido el apoyo decisivo que representan los lazos sociales para el pobre que intenta enfrentar al riesgo y la vulnerabilidad.

Aunque forma implícita los autores añaden, la perspectiva comunitaria presume que las comunidades son entidades homogéneas que incluyen y benefician a todos sus miembros de manera automática.

Sin embargo, la amplia bibliografía sobre inequidad de castas, exclusión étnica y discriminación de género indica lo contrario. Una gran solidaridad social o una cantidad importante de grupos sociales no es condición suficiente para el desarrollo económico.

Para Durston (2000) el capital social comunitario emerge de las acciones de agentes individuales para maximizar su capital social individual. Las instituciones complejas del capital social comunitario sirven de marco regulatorio del capital social individual, y se

produce tanto debilitamiento como retroalimentación del capital social comunitario como resultado de las estrategias individuales de fortalecimiento de redes ego-centradas.

Durston (2000) agrega que es factible definir el capital social comunitario y diferenciarlo de otros fenómenos sociales, en parte en distinción del capital social individual.

Si el capital social fuera solo reciprocidad, redes y otros aspectos de un activo individual, no estaría claro en qué manera se distingue el capital social de las mafias, las relaciones de corrupción y el autoritarismo.

El capital social comunitario tiene atributos y formas institucionales distinguibles de éstas, y su marco conceptual aporta algo nuevo en la forma de una teoría unificada que conecta e ilumina aspectos ambiguos.

3.3 Bienestar

Explicar sobre el concepto de bienestar involucra una complejidad de la teoría del bienestar por sus diversos puntos de vista de los estudiosos para definirlo (filosóficos, políticos, económicos, sociales, culturales, religiosos etc.).

ABC Definiciones (2009) Si bien es cierto, que lo que se entiende por bienestar posee una importante carga subjetiva que le imprimirá cada individuo con su propia y singular experiencia, porque es claro, lo que para uno es bienestar para otro puede no serlo.

Es decir, siguiendo el ejemplo de Ceará Hatton (2006) citado por Actis (2008) una persona que se encuentre privada de recursos y realizaciones elementales se puede sentir igual de satisfecha que otra que las consiguiera fácilmente, ambos pueden estar acostumbrados a su situación, pero sin lugar a dudas la segunda persona tendrá una mayor capacidad para elegir un mejor bienestar.

El Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (2011) define el bienestar como un conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. Entonces en el bienestar se

incluyen todas aquellas cosas que inciden de manera positiva para que un sujeto, una familia, una comunidad puedan alcázar el objetivo de tener una buena calidad de vida.

Cejudo (2007) comenta la filosofía social de Amartya Sen, donde Amartya sostiene que el bienestar debe ser multidimensional considerando no solo el aspecto económico, sino también factores como las capacidades y la libertad, entendidas como las oportunidades para elegir y llevar una u otra clase de vida.

Duarte y Elías (2007) opinan que el bienestar es el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida.

Morales (2008) expresa que el bienestar es aquella situación en la que se está cuando se satisfacen las necesidades y cuando se prevé que han de seguir siendo satisfechas.

También, Duarte y Elías (2007) manifiestan que el bienestar se traduce en la saciedad que experimentan los individuos que componen una comunidad en materia de sus necesidades desde las más vitales, hasta las más superfluas, así como la prospectiva aspiracional y su factibilidad de poderlo realizar en el inmediato, corto y mediano plazo.

Por lo anterior, se puede comentar que el bienestar es un anhelo común de todos los humanos, tener lo necesario para vivir, refiriéndose al nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda y la autoestima, este anhelo siempre ha acompañado y acompañara a los seres humanos.

Guerra-Borges (2003) señalan que Pignon admitió el postulado de que el bienestar está constituido por estados psíquicos y por sus relaciones, lo que resalta la visión individualista del neoclasicismo, así que el análisis de las causas de su incremento o disminución quedo circunscrito a aquella parte del bienestar social que puede ser relacionada, directa o indirectamente, con el metro del dinero. A esta parte se le designo como bienestar económico.

Así, el bienestar económico suple las necesidades patrimoniales de los individuos y debe garantizar la perpetuidad del confort en el ámbito de la herencia del mismo, y las mejoras

que implican los anhelos de estos. Este enfoque se basa en una visión de vida donde las capacidades de los individuos son determinantes para lograr resultados eficaces de sus acciones.

Como lo señala Amartya Sen, el logro de bienestar incluiría las realizaciones personales, y la libertad para concretarlas estaría dada por las capacidades propias de los individuos. Los bienes y recursos serian solo el medio para alcanzar los funcionamientos de las personas, Actis (2008).

La concepción del bienestar económico en su sentido tradicional suele estar asociada a las necesidades de las personas para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, educación y cultura, la cual implica una distribución justa de la riqueza para generar un bienestar social.

En este sentido, Rionda (2008) manifiesta que el bienestar económico es con base al sentir de las personas en relación a su situación patrimonial, remuneración laboral, expectativas de vida, accesibilidad a servicios públicos, condición social, entre otros aspectos.

Duarte y Elías (2007) sostienen que el bienestar social parte del bienestar económico, el cual tiene que ver con la forma en que se han distribuido los recursos en una comunidad, y la retribución tanto al trabajo realizado, como los riesgos que toda empresa económica involucra.

Por lo cual, para Mesino (2010) el bienestar social está definido en función de la equidad en la distribución del ingreso, y el mismo está influido por las capacidades y habilidades de los individuos, donde los análisis y las políticas distributivas deben enfocarse en lograr la igualdad para todos.

Pena (2009) nos dice que el bienestar social se llama al conjunto de factores que participan en la calidad de vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana.

Igualmente, para Mesino (2010) el bienestar social se puede entender por la satisfacción de necesidades cualitativas y cuantitativas de un grupo de personas, en una sociedad o bien el acceso y el consumo de bienes y servicios, así como las relaciones sociales.

De esta manera, para Duarte y Elías (2007) explican que el bienestar social es el conjunto de factores que participan en la calidad de vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana.

Por lo tanto, siguiendo a Mesino (2010) señala que un bienestar social mínimo se alcanza cuando se cubren las necesidades básicas de los individuos, en términos de equidad, entre ellas, alimentación, salud, educación y vivienda.

De todo lo anterior podemos deducir que, el bienestar económico y bienestar social, están muy relacionados con la satisfacción de las necesidades, tanto individuales como colectivas, en función de la equidad en la distribución del ingreso, fluido por las capacidades y habilidades de los individuos, para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, salud, educación, y cultura, para alcanzar un bienestar.

CAPITULO 4

MARCO METODOLOGICO

4.1 Metodología

Este trabajo surge desde el momento de observar como parte de estas cajas populares brindan un servicio a la comunidad desde un punto de vista económico. Se realizaron visitas informales con los directivos de esta corporación y socios de manera informal, en la cual se platicaba sobre las políticas de la misma en cuanto a préstamos y ahorro. En ella se observó de manera preliminar una atención adecuada dado el sentir de los socios, señalando que se veían beneficiados por las políticas de esta empresa.

Después de este sondeo se inicio con la etapa de campo generando con ello y con base a lo sondeado un instrumento de consulta (cuestionario), con la finalidad de conocer el sentir de los socios en los aspectos sociales y económicos. Este cuestionario contó con 56 preguntas utilizando para ello la escala de Likert (Malhotra, 2008), así como cuestionamientos de respuestas afirmativas o negativas.

Se realizó consulta de bibliografía de primera mano contando para ello libros, artículos y documentos oficiales tanto de gobierno, como institucionales (caja popular Cristóbal Colón).

La forma de aplicar las encuestas se dio mediante la solicitud de información por medio de sus tarjetas de afiliación a esta caja. Se seleccionó a aquellos socios mayores de 5 años de afiliación, esto con la finalidad de observar su historial en cuanto a créditos obtenidos y ahorro acumulado.

Bajo esta misma tónica la encuesta fue aplicada tanto a hombres y mujeres con el fin de conocer diferentes opiniones en cuanto a solicitud de crédito y ahorro y observar en cual género se estaba obteniendo mayor o menor beneficio utilitario de esta caja popular.

Se generó una base de datos en Excel. En ella se separaron las respuestas dadas por mujeres en relación con las de los hombres. Posteriormente se codificaron para ingresarlas al Software SPSS (versión 15,) con la finalidad de analizarlas estadísticamente.

En la parte estadística se aplicó un análisis de frecuencias y estadística descriptiva, en donde se determinaron las medidas de tendencia central y de dispersión para las variables objeto de estudio, las cuales fueron operacionalizadas con los ítems del instrumento.

Se aplicó la prueba de Kruskal Wallis, donde se analizaron las variables ahorro, crédito y bienestar social y económico, en busca de diferencias significativas entre grupos definidos con los indicadores: edad, ingreso personal, estado civil, número de hijos, ocupación y escolaridad, para conocer el comportamiento de los socios, con el fin de verificar si existen diferencias perceptibles al pertenecer a diferentes grupos definidos de acuerdo al indicador.

Finalmente la medición de los indicadores se realizó de la siguiente manera: para la edad se definieron tres categorías, de 18 a 33, 34 a 49 y 50 a 65 años.

4.2 Hipótesis

Para la medición de las hipótesis con la operacionalización de las variables, se consideraron cuatro variables: ahorro, crédito, bienestar económico y social y organización administrativa. Estas variables fueron analizadas con los indicadores que midieron su correlación, de las cuales se describe a continuación cada una de ellas

Hipótesis 1: La caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana, a través de los sistemas de ahorro y crédito impacta positivamente a los socios en los componentes económico y social.

Hipótesis 2: Los socios de la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana, eligieron esta opción por la confianza y seguridad organizacional, así como su respaldo financiero.

Para la variable de **ahorro** se consideraron 12 indicadores (ítems), principios cooperativos, derechos y obligaciones de los socios, servicios financieros, asistencia a asambleas, presenta propuestas en las asambleas, medios de información, ahorrador,

confianza y seguridad, tasa de interés, respaldo económico, patrimonio, bienestar económico y social.

Para la variable de **crédito** se consideraron 11 indicadores (ítems), principios cooperativos, derechos y obligaciones de los socios, servicios financieros, asambleas, presenta propuestas, medios de información, confianza y seguridad, montos de crédito, plazo de pago del crédito, tasa de interés, bienestar económico y social.

Para la variable de **bienestar económico** se consideraron 5 indicadores (ítems), bienes muebles, negocio propio, empleo, automóvil, apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad.

Para la variable de **bienestar social** se consideraron 5 indicadores (ítems), proyectos sociales de la comunidad, empleo, servicios médicos, educación escolar, apoyos económicos para el progreso y bienestar de la comunidad.

Para la variable de **organización administrativa** se consideraron 4 indicadores (ítems), servicios financieros, beneficios, confianza y seguridad, líder en préstamos y ahorros.

Una vez medida la correlación de las variables con los indicadores, se efectuó un análisis de los coeficientes de correlación con cada una de las variables que tuvieran una correlación significativa mayor a 0.5, con el objetivo de definir la relación de las variables con los indicadores.

4.3 Diseño de la investigación

Para Malhotra (2008) el diseño de la investigación, es un esquema o programa para realizar el proyecto de investigación en cuestión, especificando los detalles de los procedimientos que son necesarios obtener la información requerida.

De igual manera, para Hernández (2008) el diseño es la estrategia o plan que se desarrolla para obtener la información que se requiere para la investigación.

Para la realización de este trabajo de investigación se fundamentó en los tipos de investigación exploratoria y descriptiva, con el propósito de analizar la información de campo, para contrastarla con las hipótesis planteadas y cumplir con los objetivos de la investigación.

Por lo cual, Benassini (2001) señala que para poder observar el fenómeno y plantear una o varias hipótesis es necesario llevar a cabo una investigación exploratoria, y para comprobar la hipótesis y poder predecir el futuro, se requiere una investigación descriptiva.

Según Malhotra (2008) la investigación exploratoria es el diseño de la investigación que tiene como objetivo principal brindar información y comprensión sobre la situación del problema debido a su flexibilidad y versatilidad para conocer motivos relacionados con el comportamiento.

Asimismo Danhke (1989) citado por Hernández (2008) explica que la investigación descriptiva es aquella que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Por lo cual, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

4.4 Universo a estudiar

Para efectos de la investigación descriptiva se aplico de manera aleatoria un instrumento de medición a 346 socios con más de 5 años de antigüedad como socio de la Caja Popular Cristóbal Colón sucursal Autlán. El instrumento fue distribuido de la siguiente manera 204 a mujeres y 142 hombres. El universo se encuentra compuesto de 18,131 socios al 31 de diciembre de 2008, donde 10,525 son mujeres y 7,606 hombres, calculado con la formula de muestreo con máxima varianza.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q} \quad (1)$$

Donde:

Z= es el nivel de confiabilidad 1.96

e²= indica la precisión con que se generalizaran los resultados.

p= se refiere a la variabilidad de veces que se supone ocurre un fenómeno. (Proporción de mujeres .59%).

q= se refiere a la variabilidad de veces que no ocurre el fenómeno. (Proporción de hombres .41%).

N= corresponde al tamaño total de la población: 18,131 socios de la sucursal Autlán.

n= corresponde al tamaño de la muestra.

4.5 Recolección de datos

Para recolectar los datos se aplicó un cuestionario a 346 socios con más de cinco años de antigüedad como socio de la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán.

El instrumento desarrollado (anexo3) se sustenta en el marco teórico y se encuentra constituido por seis secciones: disposiciones generales de los socios de la caja popular, percepción de los socios acerca de la administración de la caja popular, percepción de los socios acerca del impacto del ahorro, percepción acerca del impacto de los créditos que reciben los socios, percepción de los socios sobre el impacto de la caja popular hacia la comunidad y perfil socioeconómico del socio.

Se desarrollaron 56 ítems, de los cuales 28 fueron medidos a través de una escala de Likert de cinco puntos, seis son medidos por ítems dicotómicas y 22 de opción múltiple, los cuales miden las disposiciones generales de los socios, la administración de la caja popular, el impacto del ahorro, el impacto de los créditos, el impacto de la caja popular hacia la comunidad y el perfil socioeconómico del socio.

4.6 Validación del instrumento

De acuerdo con Hernández (2008) la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. De igual manera para Malhotra (2008) la validez es el grado en que las diferencias en las puntuaciones obtenidas con la escala reflejan diferencias verdaderas entre los objetos en la característica medida, en lugar del error sistemático o aleatorio, así la validez evita los errores de medición y permite conocer si una escala mide verdaderamente lo que se pretende medir.

En función de ello, la validez del contenido del cuestionario se determinó a través del juicio de expertos, con el fin de conocer sus opiniones en cuanto al contenido, claridad, adecuaciones de los ítems y las posibles dificultades que pudiera presentar el instrumento.

De la misma manera, se entregó el instrumento (anexo3) para su consideración antes de ser aplicado a los socios, al consejo de administración y al gerente general de la caja

popular Cristóbal Colón, con la finalidad de conocer sus opiniones y observaciones, para comprobar si los reactivos están midiendo lo que se quiere medir, posteriormente se determinó hacer algunas modificaciones a la propuesta original, para detallar el instrumento definitivo compuesto por 56 ítems, que guardan claridad y relación con los objetivos planteados en la presente investigación.

También se realizó una prueba piloto, con la intención de conocer el grado de comprensión que captaba el socio, si el instrumento estaba estructurado con preguntas claras y con un lenguaje adecuado, con el propósito de poder hacer correcciones en la redacción de las preguntas y secuencia lógica de los ítems, posteriormente se determinó hacer algunas modificaciones, con base a los comentarios de los socios encuestados para definir el instrumento final compuesto por 56 preguntas.

4.7 Métodos estadísticos

En esta parte se detalla la serie de pasos realizados para reunir, sistematizar y analizar la información obtenida a través de los ítems del instrumento, con el propósito de contrastarla con las hipótesis planteadas y cumplir con los objetivos de la investigación.

Para este efecto, se llevó a cabo un análisis de las frecuencias y los estadísticos descriptivos, en donde se determinaron las medidas de tendencia central y de dispersión para las variables objeto de estudio, las cuales fueron operacionalizadas con los ítems del instrumento. Esto con el fin de conocer las características de la muestra.

Para ello la muestra se dividió según el género, analizando separadamente los estadísticos descriptivos y comparando los resultados entre hombres y mujeres. Lo anterior para identificar diferencias entre grupos según género.

También se realizó la prueba de Kruskal – Wallis, que es un método no paramétrico que permite comparar la mediana de dos o más grupos independientes, donde los resultados estadísticos se derivan únicamente a partir de procedimientos de ordenación y recuento.

En esta prueba se analizaron las variables ahorro, crédito y bienestar social y económico, en busca de diferencias significativas entre grupos definidos con los indicadores: edad, ingreso personal, estado civil, número de hijos, ocupación y escolaridad, para conocer el comportamiento de los socios, con el fin de verificar si existen diferencias perceptibles al pertenecer a diferentes grupos definidos de acuerdo al indicador.

La medición de los indicadores se realizó de la siguiente manera: para la edad se definieron tres categorías, de 18 a 33, 34 a 49 y 50 a 65 años. Para el estado civil se tomaron cinco categorías, soltero, unión libre, casado, divorciado y viudo. Para el número de hijos se consideraron ocho categorías, un hijo, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete y ocho hijos. Para escolaridad se consideraron cinco niveles, primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura y posgrado. Para la ocupación se consideraron cuatro rangos, ama de casa, empleado, comerciante y profesionalista y para ingreso personal se consideraron cuatro categorías, la primera de 500 a 1000 pesos por semana, la segunda de 1001 a 2,000, la tercera de 2,001 a 3,000 y la última categoría contempla a personas que obtienen ingresos superiores a 3,001 pesos por semana.

CAPITULO 5

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la vida actual las cooperativas financieras se han convertido en empresas de participación social, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de las personas en lo económico, social y cultural, concediendo créditos y fomentando el ahorro, por lo cual la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana, presento los elementos necesarios para realizar un análisis sobre el impacto socioeconómico derivado del sistema de ahorro y crédito.

El objetivo de esta investigación consistió en analizar el impacto socioeconómico derivado del sistema de ahorro y crédito en los socios con más de cinco años de antigüedad, así como el nivel de satisfacción en confianza y seguridad financiera en la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana; que ofrece esta cooperativa financiera. La discusión de los resultados se dividirá en cuatro partes. La primera de ellas se dará en relación a determinar los motivos de elección de los socios en cuanto a confianza y seguridad financiera en la caja popular Cristóbal Colón. La segunda lo será en relación al ahorro. La tercera en relación al crédito y por último, se discute sobre el bienestar socioeconómico.

A continuación se presentan los resultados de los análisis descriptivos enfocados a cumplir los tres objetivos señalados en la presente investigación. Para ello se elaboro tablas de frecuencias, también se realizo un análisis de correlación de variables, así como el análisis del método no paramétrico (prueba Kruskal-Wallis), con el fin de identificar las características, percepciones y beneficios obtenidos por la dinámica del ahorro y crédito de los socios que cuentan con una antigüedad mayor a cinco años en la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán

5.1 Análisis descriptivo del objetivo uno

En este punto se analizaron las variables que permitieron evaluar el objetivo número uno: el cual consiste en determinar los motivos de elección para ser socio en cuanto a confianza y seguridad financiera en la caja popular Cristóbal Colón. El criterio para dividir la muestra fue el género de los socios, con el fin de identificar diferencias en su percepción referente al objetivo planteado.

En las tablas: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10 y 5.11, se presentan los resultados de los ítems relacionados con el primer objetivo, En donde los socios muestran una clara tendencia en cuanto a su preferencia por participar como socio de la caja popular Cristóbal Colón.

Tabla 5.1 Conoce los servicios y productos financieros que ofrece la caja popular (p 2)

Respuesta	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No	34	16.7	40	28.2
Si	170	83.3	102	71.8
Total	204	100.0	142	100

Los resultados muestran una tendencia que los socios si conocen los servicios y productos financieros de la Caja Popular.

Tabla 5.2 Conoce los principios cooperativos de la caja popular (p 3)

Respuesta	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No	102	50.0	82	57.7
Si	102	50.0	60	42.3
Total	204	100.0	142	100

Los resultados presentan, que la mitad de las mujeres y más de la mitad de los hombres no conocen los principios cooperativos.

Tabla 5.3 Conoce sus derechos y obligaciones como socio de la caja popular (p 4)

Respuesta	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No	40	19.6	43	30.3
Si	164	80.4	99	69.7
Total	204	100.0	142	100

El grupo manifiesta una tendencia evidente hacia la comprensión de sus derechos y obligaciones como socio.

Tabla 5.4 Considera que la atención al socio es satisfactoria (p 9)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	3.9	10	7.0
En desacuerdo	12	5.9	13	9.2
Indiferente	25	12.3	24	16.9
De acuerdo	103	50.5	61	43.0
Totalmente de Acuerdo	56	27.5	34	23.9
Total	204	100.0	142	100.0

Puede decirse que están de acuerdo con la atención que les ofrece la Caja Popular.

Tabla 5.5 La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero (p 10)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	5.9	6	4.2
En desacuerdo	14	6.9	10	7.0
Indiferente	13	6.4	14	9.9
De acuerdo	92	45.1	56	39.4
Totalmente de Acuerdo	73	35.8	56	39.4
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una marcada tendencia hacia la confianza y seguridad en el manejo de su dinero.

Tabla 5.6 La razón por la cual es socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros (p 11)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	6.4	7	4.9
En desacuerdo	12	5.9	10	7.0
Indiferente	30	14.7	19	13.4
De acuerdo	83	40.7	55	38.7
Totalmente de Acuerdo	66	32.4	51	35.9
Total	204	100.0	142	100.0

Puede decirse que están de acuerdo con ser socio y con los servicios y productos financieros.

Tabla 5.7 Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios (p 16)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	6.4	9	6.3
En desacuerdo	9	4.4	11	7.7
Indiferente	21	10.3	24	16.9
De acuerdo	80	39.2	53	37.3
Totalmente de Acuerdo	81	39.7	45	31.7
Total	204	100.0	142	100.0

Esta pregunta confirma con fuerza determinante el ser socio de la Caja Popular.

Tabla 5.8 La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada (p 18)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	12.3	17	12.0
En desacuerdo	30	14.7	32	22.5
Indiferente	34	16.7	28	19.7
De acuerdo	91	44.6	41	28.9
Totalmente de Acuerdo	24	11.8	24	16.9
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran que las mujeres tienden a estar de acuerdo, los hombres no muestran una tendencia hacia la tasa de interés.

Tabla 5.9 Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito (p 23)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5.4	4	2.8
En desacuerdo	7	3.4	11	7.7
Indiferente	9	4.4	11	7.7
De acuerdo	90	44.1	58	40.8
Totalmente de Acuerdo	87	42.6	58	40.8
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una fuerte tendencia a solicitar crédito.

Tabla 5.10 La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada (p 31)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9.8	15	10.6
En desacuerdo	33	16.2	19	13.4
Indiferente	27	13.2	21	14.8
De acuerdo	85	41.7	58	40.8
Totalmente de Acuerdo	39	19.1	29	20.4
Total	204	100.0	142	100.0

Puede decirse que están de acuerdo con la tasa de interés que se cobra.

Tabla 5.11 El plazo al que me prestaron dinero en la caja popular es adecuado (p 32)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	4.9	4	2.8
En desacuerdo	13	6.4	10	7.0
Indiferente	16	7.8	15	10.6
De acuerdo	88	43.1	56	39.4
Totalmente de Acuerdo	77	37.7	56	39.4
Total	204	100.0	142	100.0

Se encontró una fuerte tendencia a considerar el plazo al que prestan el dinero.

5.2 Motivos de elección para ser socio de la caja popular

Los motivos para ser socio de la caja popular Cristóbal Colón, se han sustentado en los análisis de la investigación referente a los estudios del ahorro, crédito y bienestar socioeconómico, pero cabe resaltar los resultados donde los socios manifiestan porque eligieron a esta cooperativa ahorro y crédito.

Es clara la percepción del socio por ser integrante de esta cooperativa financiera, los resultados mostraron una situación positiva, ya que 83% de las mujeres y 72% de los hombres (tabla 5.1) si conocen los servicios y productos que ofrece la caja popular, se puede decir que es un factor determinante para que el socio elija esta institución de ahorro y crédito.

Asimismo, el socio expresa (tabla 5.5) que 81% de las mujeres y 79% de los hombres están de acuerdo que la caja popular les ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero.

Por otro lado, el 80% de las mujeres y 68% de los hombres (tabla 5.3) si conocen sus derechos y obligaciones como socio, lo cual es importante para la institución, porque el socio estará cumpliendo con las bases constitutivas, como realizar depósitos de dinero y obtener crédito.

También se encontró que las mujeres y hombres consideran estar de acuerdo (tabla 5.7) que participar como socio de la caja popular Cristóbal Colón, le ha traído más y mejores beneficios. A continuación se presentan algunos testimonios de los encuestados en los que manifiestan su opinión en relación a su preferencia para ser socio de esta caja popular.

- *(El servicio que ofrece me parece bueno aunque no conozco el servicio de otras, pero este es bueno.*
- *Estoy muy contenta y satisfecha con el servicio y atención de la caja, cubre mis necesidades, yo utilizo mis créditos para crecer mi negocio.*

- *La caja popular ha sido un buen apoyo personal, ya que me ha otorgado créditos que para mi eran indispensables en ese momento.*
- *Me parece que la caja popular reúne todos los requisitos necesarios para ser la mejor.*
- *Me parece una caja solida y muy apta para todas las personas que deseen ingresar, yo en lo personal estoy muy contenta con ello.*
- *Si sirve mucho ser socio de la caja por los beneficios que ofrece.*
- *Que cada día la caja amplié sucursales en otros estados.*
- *La caja popular es muy importante para el bienestar social y económico de la sociedad.*
- *Me parece una caja solida y muy buena.*
- *La caja popular es un soporte en mi economía.*
- *Gracias por los servicios que me prestan en la caja Cristóbal Colón.*
- *Hasta hoy los servicios de la caja son muy buenos esperemos que sean mejores.*
- *Agradecimiento por su buen servicio humanitario.*
- *La caja me ha facilitado hacer operaciones buenas).*

Con estos relatos de los socios podemos percatarnos, él porque de su preferencia para afiliarse a la caja popular Cristóbal Colón y de lo que significa el movimiento cooperativo, además, como se ha mencionado al inicio de este capítulo de discusión de resultados, a través de la dinámica del ahorro y crédito que ofrece la cooperativa financiera, el socio se apoya para planificar su estructura de oportunidades, buscando soluciones financieras que le permitan superar situaciones de carencia, para lograr un mejor bienestar socioeconómico.

Asimismo, los resultados muestran que los comentarios de los socios están orientados hacia un capital social, donde ellos hablan de una confianza hacia la institución en el manejo de su dinero, también de un apoyo personal humanitario, así como, una satisfacción y atención con los servicios de ahorro y crédito, además, recomiendan a la gente ingresar como socio a la caja popular, porque es muy importante para el bienestar socioeconómico de la sociedad. Esto coincide con la postura de Nan Lin (Universidad Metropolitana de Venezuela, 2006) quien sostiene que el capital social, es un activo social o colectivo, que puede ser económico, laboral o comunitario generado a través de las relaciones sociales de las personas. De igual manera, James Coleman (Universidad Metropolitana de Venezuela 2006) define al capital social como la capacidad de las personas para trabajar en grupos, con base a un conjunto de normas y de valores compartidos.

5.3 Análisis descriptivo del objetivo dos

En este punto se analizó el análisis de las variables que permitieron evaluar el objetivo número dos: el cual consiste en determinar la percepción de los socios en cuanto a beneficios en el ahorro. El criterio que se utilizó para dividir la muestra fue el género de los socios, con el fin de identificar diferencias en su percepción referente al objetivo planteado.

En las tablas 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, y 5.18, se muestran los resultados de los ítems relacionados con el segundo objetivo. En donde los socios muestran una clara preferencia por ahorrar su dinero en la caja popular Cristóbal Colón.

Tabla 5.12 Asiste a las asambleas (p 5)

Respuesta	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencias	Porcentaje
No	83	40.7	69	48.6
Si	121	59.3	73	51.4
Total	204	100.0	142	100.0

Se encontró una débil inclinación de las mujeres y los hombres por asistir a las asambleas.

Tabla 5.13. Presenta propuestas que ayuden a la toma de decisiones financieras y administrativas (p 6)

Respuesta	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No	188	92.2	130	91.5
Si	16	7.8	12	8.5
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran baja inclinación por presentar propuestas.

Tabla 5.14. Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar social y económico (p 14)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	6.4	6	4.2
En desacuerdo	12	5.9	5	3.5
Indiferente	12	5.9	26	18.3
De acuerdo	102	50.0	57	40.1
Totalmente de acuerdo	65	31.9	48	33.8
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una fuerte tendencia a considerar hacia la percepción del éxito a través del ahorro y crédito.

Tabla 5.15 La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada (p 18)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	12.3	17	12.0
En desacuerdo	30	14.7	32	22.5
Indiferente	34	16.7	28	19.7
De acuerdo	91	44.6	41	28.9
Totalmente de acuerdo	24	11.8	24	16.9
Total	204	100.0	142	100.0

Puede decirse que no están todos de acuerdo con la tasa de interés que se paga por sus ahorros.

Tabla 5.16 Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos (p 19)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	8.8	7	4.9
En desacuerdo	8	3.9	11	7.7
Indiferente	18	8.8	10	7.0
De acuerdo	83	40.7	54	38.0
Totalmente de acuerdo	77	37.7	60	42.3
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una fuerte tendencia hacia el ahorro para afrontar gastos imprevistos.

Tabla 5.17 Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio (p 20)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9.8	9	6.3
En desacuerdo	18	8.8	16	11.3
Indiferente	29	14.2	26	18.3
De acuerdo	70	34.3	50	35.2
Totalmente de acuerdo	67	32.8	41	25.9
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran que su ahorro permite incrementar su patrimonio.

Tabla 5.18 Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar (p 21)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	9.3	14	9.9
En desacuerdo	17	8.3	16	11.3
Indiferente	33	16.2	34	23.9
De acuerdo	71	34.8	35	24.6
Totalmente de acuerdo	64	31.4	43	30.3
Total	204	100.0	142	100

Esta pregunta confirma una tendencia hacia el ahorro.

5.4 Ahorro

El ahorro es un factor fundamental para la existencia de las cajas populares ya que forma parte de su objeto social, así como promover la cultura del ahorro. Tal y como lo menciona Bernardino y Gutiérrez (2010) la forma tradicional de actuación de estas instituciones como canalizadoras de ahorro, ha permitido que los recursos faciliten la financiación que en cada caso precisan los socios. Por lo cual, la caja popular Cristóbal Colón, en su base constitutiva manifiesta, que entenderá al ahorro como la captación de recursos a través de depósitos de ahorro de dinero de sus socios.

Por lo tanto, la institución a llevado a cabo seguir diferentes estrategias para captar ahorros, como realizar promociones y sorteos, con la finalidad de captar recursos económicos para atender la demanda de los créditos solicitado por los socios. Por su parte, Bernardino y Gutiérrez (2010) destaca que siguen siendo los depósitos la principal partida para la financiación de estas entidades.

El ahorro es una de la variables de esta investigación, que a través de esta se analizo el bienestar socioeconómico de los socios de la Caja Popular Cristóbal Colón sucursal Autlán, encontrando en los diversos análisis que se aplicaron al instrumento resultados con ciertas

similitudes, en donde los socios perciben que a través del ahorro de dinero que depositan en la caja popular perciben un bienestar socioeconómico.

El estudio del ahorro explica elementos importantes relacionados con el bienestar socioeconómico que perciben los socios de la caja popular con su ahorro. En el análisis de los (tabla 5.14) los socios muestran una clara preferencia por ahorrar su dinero en la caja popular, ya que están de acuerdo que por medio del ahorro impacta positivamente en su bienestar socioeconómico.

También los socios manifiestan estar de acuerdo, que a través de su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio, así como afrontar gastos imprevistos (tabla 5.16, 5.17 y 5.29). Por lo cual, se puede decir que los resultados de esta investigación coincide con el comentario de Delgado y Soriano (2006) a la gente le agrada el desempeño del cooperativismo, ya que no se puede perder de vista que una cooperativa es un conjunto de individuos encaminados a buscar el mayor bienestar para ellos y sus familias.

La investigación arroja también que los socios se motivan a ahorrar (tabla 5.18), a través de las promociones y sorteos, ya que la tasa de interés que se le paga al ahorro no es determinante para ahorrar. Esto coincide con Gómez (2003) una de las características de este tipo de sociedades que viene a fundamentarse con base a una compensación al socio que no aporta ese dinero con miras a obtener una determinada ganancia sino como símbolo de su esfuerzo personal al correcto desarrollo de la cooperativa.

Estos resultados posesionan a la caja popular Cristóbal Colón, como una institución (tabla 5.29), que ofrece una correlación significativa con varios indicadores, ofreciendo una confianza y seguridad en el manejo del dinero del socio, igualmente, desde que participa como socio de la caja popular le ha traído más y mejores beneficios, asimismo a través de la dinámica del ahorro el socios considera que le ayuda a organizarse en el manejo de su dinero, permitiéndole al socio incrementar su patrimonio, afrontar gastos imprevistos, por lo que considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar socioeconómico de la comunidad. Por su parte, Melian (2006) destaca que las cooperativas de ahorro y crédito es un sistema económico social para el mejoramiento integral de la persona humana, mediante la acción conjunta y democrática. De este modo, Lara y Rico

(2011) mencionan que las cooperativas de ahorro y préstamo se erigen en una de las opciones para generar oportunidades y dinamizar la economía con una visión centrada en la persona y el desarrollo de las comunidades.

5.5 Análisis descriptivo del objetivo tres

En este punto se analizaron los ítems que permitieron evaluar el objetivo numero tres: el cual consiste en determinar la percepción de los socios referente al otorgamiento de los créditos. El criterio para dividir la muestra fue el género de los socios, con el fin de identificar diferencias en su percepción referente al objetivo planteado.

En las tablas 5.19, 5.20, 5.21, 5.22, 5.23, 5.24, 5.25, 5.26, 5.27, y 5.28, se presentan los resultados de los ítems relacionados con el tercer objetivo. En donde los socios consideran a la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán, como una buena opción para solicitar crédito.

Tabla 5.19 Los montos de crédito que le ha otorgado la caja popular le permitieron resolver su necesidad (p 12)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5.4	6	4.2
En desacuerdo	15	7.4	11	7.7
Indiferente	9	4.4	10	7.0
De acuerdo	72	35.3	48	33.8
Totalmente de acuerdo	97	47.5	67	47.2
Total	204	100.0	142	100.0

Hay una tendencia fuerte hacia el crédito.

Tabla 5.20 El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casa de empeño o familiares (p 15)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	7.8	10	7.0
En desacuerdo	17	8.3	13	9.2
Indiferente	11	5.4	13	9.2
De acuerdo	58	28.4	47	33.1
Totalmente de acuerdo	102	50.0	59	41.5
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una inclinación hacia ser socio de la Caja Popular.

Tabla 5.21. Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito (p 9)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5.4	4	2.8
En desacuerdo	7	3.4	11	7.7
Indiferente	9	4.4	11	7.7
De acuerdo	90	44.1	58	40.8
Totalmente de acuerdo	87	42.6	58	40.8
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una fuerte tendencia a considerar por solicitar crédito.

Tabla 5.22 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar ampliar o remodelar su hogar (p 25)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	13.2	10	7.0
En desacuerdo	12	5.9	14	9.9
Indiferente	20	9.8	17	12.0
De acuerdo	76	37.3	48	33.8
Totalmente de acuerdo	69	33.8	53	37.3
Total	204	100.0	142	100.0

Puede decirse que están de acuerdo hacia el crédito.

Tabla 5.23 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos (p 26)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	41	20.1	25	17.6
En desacuerdo	33	16.2	28	19.7
Indiferente	46	22.5	28	19.7
De acuerdo	51	25.0	35	24.6
Totalmente de acuerdo	33	16.2	26	18.3
Total	204	100.0	142	100.0

El grupo no muestra una tendencia hacia el crédito para gastos médicos.

Tabla 5.24 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar (p 27)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	19.6	31	21.8
En desacuerdo	23	11.3	23	16.2
Indiferente	50	24.5	29	20.4
De acuerdo	56	27.5	32	22.5
Totalmente de acuerdo	35	17.2	27	19.0
Total	204	100.0	142	100.0

El grupo no muestra una tendencia hacia el crédito para gastos de educación escolar.

Tabla 5.25 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio (p 28)

Variable	Mujeres		hombres	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	41	20.1	38	26.8
En desacuerdo	31	15.2	22	15.5
Indiferente	46	22.5	26	18.3
De acuerdo	42	20.6	27	19.0
Totalmente de acuerdo	44	21.6	29	20.4
Total	204	100.0	142	100.0

El grupo no muestra una tendencia hacia el crédito para crear un negocio.

Tabla 5.26 El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil (p 29)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	26.5	38	26.8
En desacuerdo	32	15.7	24	16.9
Indiferente	46	22.5	26	18.3
De acuerdo	26	12.7	23	16.2
Totalmente de acuerdo	46	22.5	31	21.8
Total	204	100.0	142	100.0

El grupo no muestra una tendencia hacia el crédito para adquirir un automóvil.

Tabla 5.27 La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada (p 31)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9.8	15	10.6
En desacuerdo	33	16.2	19	13.4
Indiferente	27	13.2	21	14.8
De acuerdo	85	41.7	58	40.8
Totalmente de acuerdo	39	19.1	29	20.4
Total	204	100.0	142	100.0

Puede decirse que están de acuerdo con la tasa de interés que pagan.

Tabla 5.28 El plazo al que me prestaron dinero en la caja popular es adecuado (p 32)

Variable	MUJERES		HOMBRES	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	4.9	4	2.8
En desacuerdo	13	6.4	10	7.0
Indiferente	16	7.8	15	10.6
De acuerdo	88	43.1	57	40.1
Totalmente de acuerdo	77	37.7	56	39.4
Total	204	100.0	142	100.0

Los resultados muestran una inclinación hacia el plazo del crédito.

5.6 Crédito

El análisis del crédito se vinculo con el bienestar socioeconómico, los resultados de su estudio mostraron que las mujeres y hombres (tabla 5.21), muestran una fuerte tendencia al considerar a la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán, como una buena opción para solicitar crédito. Esto coincide con la postura de Bahía (2011) quien sostiene que las cooperativas de crédito ofrecen a hombres y mujeres soluciones financieras coherentes y apropiadas, que les permiten trabajar con el fin de crear empresas estables que mejoren sus niveles de vida.

Puede decirse que la cooperativa financiera ha sido un factor importante para sus agremiados en el aspecto socioeconómico (tabla 5.22), ya que los socios a través del crédito pueden comprar, ampliar o remodelar su hogar, por lo cual existe una correlación significativa con los servicios financieros que ofrece la caja popular. Por lo cual, Delgado y Soriano (2006) comentan que las cooperativas financieras contribuyen de manera directa a la solución de estos problemas, dando a muchas personas la posibilidad de ahorrar y solicitar un crédito, que en muchos casos les resultarían inalcanzables en la banca privada.

El crédito se centra no solo en el objeto de adquirido sino también en el acto de situación, en el que los socios muestran una tendencia positiva (tabla 5.32) que a través del

crédito pueda cubrir gastos médicos, gastos de educación escolar, crear un negocio propio y adquirir un automóvil. Por otro lado Bahía (2011) señala que a través del crédito cooperativo el socio tiene acceso al crédito que necesitan para financiar tanto sus operaciones corrientes como sus proyectos de inversión. Asimismo, Aristizabal (2007) menciona que está demostrada la efectividad del crédito para mejorar las condiciones de vida de la población, en áreas como las de vivienda, salud y educación.

Por otra parte, el análisis del crédito muestra (tablas 5.13, 5.20) que a partir como asociados de esta institución, consideran que le ha traído más y mejores beneficios, donde ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casa de empeño o familiares.

Podemos decir que los socios están de acuerdo con la tasa de interés que les cobra la institución, así como el plazo que les otorga la institución para pagar el crédito lo beneficia en el aspecto socioeconómico. De la mismo forma, Aristizabal (2007) señala que para los socios obtener financiación formal les ha representado librarse de los agiotistas del mercado informal, cuyas tasas de intereses y métodos intimidatorios de cobranza terminan por socavar la sostenibilidad financiera.

Por otro lado, en los resultados de la investigación realizada al crédito (tabla 5.30, 5.32) que oferta la caja popular Cristóbal Colón, se encontró que no influye la ocupación, su nivel de escolaridad, el número de hijos que tiene, su estado civil o su ingreso personal, para manifestar una confianza de correlación significativa hacia los servicios financieros que tiene la institución como son: solicitar crédito, tasa de interés, montos de crédito, así como el plazo para pagar el crédito.

De este modo, Aristizabal (2007) señala que el crédito cooperativo ha demostrado ser una herramienta financiera eficaz para satisfacer la demanda de recursos de los socios. Igualmente Soler (2002) comenta que las cooperativas de crédito son empresas cuyo objeto social de la empresa, es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

5.7 Análisis de correlación de las variables

Tabla 5.29 Variable: ahorro

Variable	Indicadores	ítems	Correlación	r
Ahorro	Servicios financieros (p 11)	10	La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero.	0.65**
		14	Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar económico y social.	0.58**
		16	Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.65**
		37	Considera que la caja popular es la líder en préstamos y ahorros en la comunidad.	0.61**
	Tasa de interés (p18)	14	Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar económico y social.	0.50**
	Confianza y seguridad (p 10)	11	La razón por la cual es socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros.	0.65**
		16	Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.56**
		14	Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar económico y social.	0.63**
	Respaldo económico (p 19)	16	Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.58**
		20	Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio.	0.69**
	Patrimonio (p 20)	13	La caja popular a través de la dinámica de ahorro y crédito la ha ayudado a organizarse en el manejo de su dinero.	0.50**
		19	Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos.	0.69**
	Bienestar económico y social (p 14)	10	La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero.	0.63**
		11	La razón por la cual es socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros.	0.65**
		13	La caja popular a través de la dinámica de ahorro y crédito le ha ayudado a organizarse en el manejo de su dinero.	0.74**

Variable	Indicadores	Ítems	Correlación	r
		16	Desde que participa como socio de esta caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.74**
		19	Si ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos.	0.69**
		20	Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio.	0.55*
		35	Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad.	0.56**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.30 Variable: crédito

Variable	Indicadores	ítems	Correlación	r
Crédito	Servicios financieros (p 11)	10	La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero.	0.65**
		12	Los montos de crédito que le ha otorgado la caja popular le permitieron resolver su necesidad.	0.50**
		16	Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.65**
		23	Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.	0.54**
		32	El plazo al que me prestaron dinero en la caja popular es adecuado.	0.50**
		37	Considera que la caja popular es la líder en préstamos y ahorro en la comunidad.	0.61**
	Solicitar crédito (p 23)	11	La razón por la cual es socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros.	0.54**
		12	Los montos de crédito que le ha otorgado la caja popular le permitieron resolver su necesidad.	0.57**
		14	Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar económico y social.	0.61**
	Tasa de interés (p 31)	23	Considera a la caja popular una buena opción para solicita crédito.	0.67**
	Los montos de crédito (p 12)	23	Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.	0.57**
		33	La cantidad que me prestaron en la caja popular fue suficiente.	0.53**
	Plazo de pago del crédito (p 32)	23	Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.	0.54**
		31	La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada.	0.57**

Variable	Indicadores	ítems	Correlación	r
		11	La razón por la cual es socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros.	0.65**
	Confianza y seguridad (p 10)	16	Desde que participa como socio de esta caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.56**
		23	Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.	0.52**

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.31 Variable: bienestar socioeconómico

Variable	Indicadores	Ítems	Correlación	r
Bienestar socioeconómico	Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad (p 35)	10	La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero.	0.58**
		11	La razón por la cuales socio de esta caja popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros.	0.54**
		13	La caja popular a través de la dinámica de ahorro y crédito le ha ayudado a organizarse en el manejo de su dinero.	0.50**
		14	Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar económico y social.	0.57**
		16	Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.	0.56**
		23	Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.	0.38**

Fuente: Elaboración propia.

5.8 Bienestar socioeconómico

El estudio del análisis del ahorro y crédito vinculado al bienestar socioeconómico mostraron que los socios (tabla 5.31) de la caja popular Cristóbal Colón, sucursal Autlán, si considera que la sociedad cooperativa favorece a lograr un bienestar socioeconómico, por lo tanto, los comerciantes, amas de casas, empleados y profesionistas (tabla 5.36) ven a la institución como un apoyo económico y social para el progreso y bienestar de la comunidad, comprobándose en los diferentes análisis que se realizaron.

También, de acuerdo con los datos proporcionados por las encuestas, las mujeres y hombres expresaron (tabla 5.7) que desde que participa como socio de la caja popular le ha traído más y mejores beneficios. Por lo tanto, buscando una respuesta posible, la dinámica del ahorro y crédito cooperativo provee al socio las posibilidades de ir formando un patrimonio que contribuya a aumentar sus mejores condiciones de vida para satisfacer su bienestar socioeconómico. Monzas y Paredes (2010) explican que las sociedades cooperativas desarrollan su actividad con el objetivo de cubrir las necesidades e inquietudes de sus socios bajo un equilibrio económico y social. De la misma manera, Dávila (2002) menciona que las cooperativas de ahorro y crédito han permitido a la población vinculada tener acceso a servicios básicos financieros, con base en los cuales han podido desarrollar su actividad económica y social de una mejor manera.

5.9 Método no paramétrico

El estudio de la prueba de métodos no paramétricos en donde se analizaron las variables ahorro, crédito y bienestar socioeconómico, los resultados muestran que hay una similitud de las variables con los indicadores, excepto en las tablas (5.32 y 5.33) donde los hombres difieren de las mujeres en el ítems (p 15) si ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. Influyendo el estado civil y la edad de los socios, en el cual, los resultados muestran que no hay una similitud o una significancia importante.

También, en las tablas (5.36 y 5.37) se muestran que no hay una similitud, los empleados, comerciantes, profesionistas y amas de casa, cuestionando si la caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. Igualmente, en las mismas tablas antes mencionadas, en los socios no hay similitud, si el crédito que ha recibido le ha permitido crear un negocio propio o adquirir un automóvil, por lo cual, en las tablas (5.36 y 5.37) los agremiados difieren si la tasa de interés que les cobra la caja popular es adecuada.

A continuación se presentan los resultados del método no paramétrico (prueba Kruskal-Wallis), de las variables ahorro, crédito y bienestar socioeconómico relacionados con diferentes indicadores.

Tabla 5.32 Análisis no paramétrico del indicador edad (p 40) (18 a 33, 34 a 49 y 50 a 65 años)

Indicadores	MUJERES			HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. (p 10)	.827	2	.661	1.762	2	.414
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar socioeconómico. (p 14)	.489	2	.783	1.132	2	.568
El ser socio de la caja popular ha reducido su	.226	2	.893	9.174	2	.010

Indicadores	MUJERES			HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. (p 15)						
Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios. (p 16)	.418	2	.811	1.338	2	.512
La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada. (p 18)	1.398	2	.497	5.541	2	.063
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos, (p 19)	1.316	2	.518	1.922	2	.382
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio.(p 20)	1.316	2	.518	1.922	2	.382
Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar.(p 21)	2.016	2	.365	.807	2	.668
Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.(p 23)	.387	2	.824	.681	2	.711
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar, ampliar o remodelar su hogar. (p 25)	2.912	2	.233	2.437	2	.296
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos. (p 26)	.267	2	.875	5.067	2	.079
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar. (p 27)	2.574	2	.276	2.215	2	.330
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha	.286	2	.867	.782	2	.676

Indicadores	MUJERES			HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
permitido crear un negocio propio. (p 28)						
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil. (p 29)	1.443	2	.486	1.357	2	.507
La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada. (p 31)	1.445	2	.486	2.364	2	.307
Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad. (p 35)	1.140	2	.565	2.975	2	.226

Tabla 5.33 Análisis no paramétrico del indicador estado civil (p 41) (Soltero, unión libre, casado, divorciado, viudo)

Indicadores	MUJERES y HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. (p 10)	2.736	4	.603
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar socioeconómico. (p 14)	2.243	4	.691
El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. (p 15)	10.437	4	.034*
Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios. (p 16)	4.585	4	.333
La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada. (p 18)	7.816	4	.099
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos. (p 19)	.724	4	.948
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio. (p 20)	3.923	4	.417
Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar.(p 21)	3.442	4	.487
Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito.(p 23)	5.314	4	.257
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar, ampliar o remodelar su hogar. (p 25)	3.990	4	.407
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos. (p 26)	4.610	4	.330
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar. (p 27)	4.983	4	.289
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio. (p 28)	5.604	4	.231
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil. (p 29)	2.931	4	.569
La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada. (p 31)	8.66	4	.089
Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad. (p 35)	8.272	4	.082

*los valores tienen una diferencia significativa $p < 0.05$

Tabla 5.34 Análisis no paramétrico del indicador número de hijos (p 44) (Uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete y ocho hijos)

Indicadores	MUJERES y HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. (p 10)	7.028	8	.534
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar socioeconómico. (p 14)	8.530	8	.383
El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. (p 15)	8.452	8	.391
Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios. (p 16)	8.128	8	.421
La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada. (p 18)	8.425	8	.393
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos. (p 19)	5.145	8	.742
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio. (p 20)	10.726	8	.218
Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar. (p 21)	9.852	8	.276
Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito. (p 23)	9.896	8	.272
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar, ampliar o remodelar su hogar. (p 25)	4.252	8	.834
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos. (p 26)	5.098	8	.747
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar. (p 27)	6.515	8	.590
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio. (p 28)	3.788	8	.876
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil. (p 29)	4.583	8	.801
La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada. (p 31)	8.602	8	.377
Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad. (p 35)	8.422	8	.393

Tabla 5.35 Análisis no paramétrico del indicador escolaridad (p 42) (Primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura y posgrado)

Indicadores	MUJERES y HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. (p 10)	1.842	4	.765
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar socioeconómico. (p 14)	1.185	4	.881
El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. (p 15)	1.957	4	.744
Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios. (p 16)	1.025	4	.906
La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada. (p 18)	2.783	4	.595
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos. (p 19)	.788	4	.940
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio. (p 20)	.995	4	.911
Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar. (p 21)	4.815	4	.307
Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito. (p 23)	2.921	4	.571
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar, ampliar o remodelar su hogar. (p 25)	2.249	4	.690
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos. (p 26)	6.076	4	.194
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar. (p 27)	1.360	4	.851
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio. (p 28)	8.517	4	.074
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil. (p 29)	1.857	4	.762
La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada. (p 31)	8.679	4	.070
Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad. (p 35)	1.348	4	.853

Tabla 5.36 Análisis no paramétrico del indicador ocupación (p 43) (Ama de casa, empleado, comerciante, profesionista)

Indicadores	MUJERES y HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. (p 10)	7.923	3	.048*
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar socioeconómico. (p 14)	.343	3	.952
El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. (p 15)	1.865	3	.601
Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios. (p 16)	.210	3	.976
La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada. (p 18)	1.233	3	.745
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos. (p 19)	2.845	3	.416
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio. (p 20)	2.625	3	.453
Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar. (p 21)	1.003	3	.800
Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito. (p 23)	1.519	3	.678
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar, ampliar o remodelar su hogar. (p 25)	.943	3	.815
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos. (p 26)	6.308	3	.098
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar. (p 27)	1.871	3	.600
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio. (p 28)	12.845	3	.005*
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil. (p 29)	10.434	3	.015*
La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada. (p 31)	11.506	3	.009*
Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad. (p 35)	.750	3	.861

*los valores tienen una diferencia significativa $p < 0.05$

Tabla 5.37 Análisis no paramétrico del indicador ingreso personal (p 54) (\$ 500-1000, \$ 1001-2000, \$ 2001-3000, más de \$ 3001).

Indicadores	MUJERES y HOMBRES		
	Chi cuadrado	gl	significancia asintótica
La caja popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero. (p 10)	2.129	3	.546
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar socioeconómico. (p 14)	3.819	3	.282
El ser socio de la caja popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares. (p 15)	5.074	3	.166
Desde que participa como socio de la caja popular considera que le ha traído más y mejores beneficios. (p 16)	.701	3	.873
La tasa de interés que les paga la caja popular a los socios es adecuada. (p 18)	3.143	3	.370
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos. (p 19)	5.214	3	.157
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio. (p 20)	.480	3	.923
Las promociones y sorteos lo motivan a ahorrar. (p 21)	.942	3	.815
Considera a la caja popular una buena opción para solicitar crédito. (p 23)	1.847	3	.605
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido comprar, ampliar o remodelar su hogar. (p 25)	1.717	3	.633
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos médicos. (p 26)	11.903	3	.008*
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar. (p 27)	13.856	3	.003*
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido crear un negocio propio. (p 28)	2.645	3	.450
El crédito que ha recibido de la caja popular le ha permitido adquirir un automóvil. (p 29)	4.315	3	.229
La tasa de interés que me cobra la caja popular es adecuada. (p 31)	.706	3	.872
Considera a la caja popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad. (p 35)	2.561	3	.464

*los valores tienen una diferencia significativa $p < 0.05$

CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones relativas a la hipótesis y al objetivo general

- Hipótesis 1, la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana, a través de los sistemas de ahorro y crédito impacta positivamente a los socios en los componentes económicos y social.
- Analizar el impacto socioeconómico derivado del sistema de ahorro y crédito en los socios con más de cinco años de antigüedad, así como el nivel de satisfacción en confianza y seguridad financiera en la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana.

Puede concluirse que en la ciudad de Autlán de la Grana, es evidente la importancia que ha tomado la caja popular Cristóbal Colón como un eje financiero, en el cual, el socio se apoya en esta cooperativa financiera para lograr una solución a sus problemas financieros mediante la dinámica del ahorro y crédito para alcanzar un bienestar socioeconómico, demostrado con 82% en las mujeres y 74% en los hombres explicada en el análisis de resultados del ahorro.

Se encontró una asociación significativa entre el comerciante, ama de casa, empleado y profesionista (tabla 5.36) relacionado con bienestar socioeconómico, que desde que participa como socio de la caja popular le ha traído más y mejores beneficios (tabla 5.7).

6.2 Conclusiones relativas a la hipótesis y los objetivos particulares

- Hipótesis 2, los socios de la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana, eligieron esta opción por la confianza y seguridad organizacional, así como su respaldo financiero.
- Determinar la percepción de los socios en cuanto a beneficios en el ahorro.

Los resultados mostraron que las mujeres y hombres están de acuerdo con la tasa que se les paga a su ahorro (tabla 5.15). Se encontró que las mujeres con 78% y los hombres con

80% utilizan su ahorro como un respaldo económico, seguido muy de cerca, por que a través del ahorro las mujeres con 67% y los hombres con 61% les permiten incrementar su patrimonio. La percepción de los socios es que el ahorro impacta positivamente en su bienestar socioeconómico, lo cual los motiva a seguir ahorrando.

- Determinar la percepción de los socios referente al otorgamiento de los créditos.

Se encontró que los socios consideran a la institución como una buena opción para solicitar crédito. Dado que las mujeres y hombres están de acuerdo con 80%, lo cual implica que han dejado de pedir dinero prestado a terceras personas.

Por otro lado, el 71% de las mujeres y hombres, solicitan crédito para comprar, ampliar o remodelar su hogar, relacionada directamente con la tasa de interés que cobra la institución, considerando las mujeres y hombre con 61%, así como, con los plazos otorgados para pagar el crédito con 81% las mujeres y los hombres con 79%.

Se encontró en los tres rangos de edad analizados en la investigación, que los socios consideran una buena opción en solicitar crédito, así como el comerciante, ama de casa, empleado y profesionista, independientemente de su nivel de ingreso personal.

La percepción del socio, referente al crédito es positiva, ya que los análisis demostraron que a través del crédito el socio encuentra una solución a sus problemas financieros para lograr un bienestar socioeconómico.

- Determinar los motivos de elección de los socios en cuanto a confianza y seguridad financiera en la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana.

Los resultados mostraron que el socio prefiere a esta caja popular por las acciones que toma la institución hacia los socios para su beneficio personal, familiar y empresarial, donde manifiestan estar de acuerdo, con una correlación significativamente, así como sus relatos personales. Se encontró que las mujeres con 80% y los hombres con 72% dicen que conocen los servicios y productos financieros que ofrece la caja popular, también, dicen conocer sus derechos y obligaciones, lo cual es positivo para la institución.

Además, manifiestan las mujeres con 81% y los hombres con 79% que la cooperativa de ahorro y crédito les ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero, por lo que, considera que desde que participa como socio de la caja popular le ha traído más y mejores beneficios. Asimismo, en sus relatos, expresan que la caja popular es un soporte en su economía, igualmente, comentan que si ayuda mucho ser socio de la caja popular por los beneficios que ofrece así como hacer operaciones financieras buenas.

6.3 Recomendaciones generales

Una recomendación general salvo el resto de las cajas populares existentes en esta región, se recomienda el de realizar estudios a las demás sucursales para determinar si coinciden los resultados del impacto socioeconómico derivados de la dinámica del ahorro y crédito de esta caja, lo que coadyuvaría en tener un panorama amplio de todos los socios de la sociedad cooperativa financiera.

Se considera que una de las partes importantes de esta caja popular es su apoyo regional en cuanto a economía se refiere. Esta opción de crédito fue ampliamente manifestada en los socios de esta institución ya que señalaron en su mayoría el gran apoyo que reciben de la misma, por lo que la recomendación general es mantener la calidad y calidez en pro del desarrollo local y regional.

Por otra parte los resultados manifestaron que existe una confianza hacia la institución en cuanto a respaldo económico, ya que muchos también manifestaron la zozobra de años anteriores para estas instituciones de ahorro, por los constantes fraudes y peculados que se presentaron en algunas de ellas.

Dado que existe desconocimiento sobre los principios cooperativos de más de la mitad de los socios, se recomienda ofrecer un curso a los socios de primer ingreso con la finalidad de que conozcan cuales son las políticas de esta empresa.

Se determinó que una buena estrategia de más adicción de socios a esta institución fue el manejo de las promociones y sorteos, con la finalidad de motivarlos al ahorro. Por lo que se recomienda seguir con estas dinámicas.

Por otra parte se detectó la apatía por parte de los socios para asistir a las Asambleas de esta institución, por lo que se recomienda que se busquen estrategias que permitan un mayor quórum en dichas Asambleas.

Finalmente y con base a lo que señala Durston (2003), es importante manejar una imagen de manera integral en cuanto a la relación de la institución con sus socios en cuanto a: CONFIANZA, RECIPROCIDAD y COOPERACION.

REFERENCIAS

ABC DEFINICIONES (2009). *Bienestar bienestar social*. Recuperado el 13 de julio de 2010, de www.definicionesabc.com/social/bienestar-social.php.

Federacion Uruguay de Cooperativas de ahorro y credito.¿que son las cooperativas? (2009). Recuperado el 28 de junio de 2010, de www.fucac.com.uy/ucedu_28_1.html.

Actis di, P. E. (2008). La operacionalizacion del concepto de bienestar social: un analisis comparado de distintas mediciones, observatorio laboral. *Revista venezolana, volumen, numero 2* , pp 17-42.

Alianza Cooperativa Internacional (2010). Recuperado el 25 de noviembre de 2010, de www.aciamericas.coop/.

Aristizabal, V. R. (2007). El microcredito como alternativa de crecimiento en la economia colombiana. *Revista ciencias estrategicas, volumen 15, numero 17* , pp 39-57.

Arriagada, I. (2003). Capital social: potencialidad y limitaciones analiticas de un concepto. Estudios sociologicos. En R. Atria, M. Siles, I. Arriagada, L. Robison, & S. Whiteford, *Capital social y reduccion de la pobreza en America Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma* (págs. 557-584). Santiago de Chile: Libro de la Cepal, Numero 71.

Avila, B. H. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion*. Disponible: www.eumed.net/libros/2006c/203/index.thm.

Bahia, A. B. (2011). El microcredito como instrumento de financiacion al servicio de las entidades de economia social. Especial referencia al instrumento europeo de microfinanciacion progress. *Revista de estudios cooperativos, numero 106* , pp 33-54.

Banco de Mexico (2011). Recuperado el 23 de febrero de 2011, de www.banxico.org.mx/.

Banco Nacional de Mexico (2010). Recuperado el 6 de enero de 2010, de www.banamex.com/es/index.htm.

BBVA Bancomer Servicios, institucion de Banca Multiple (2010). Recuperado el 6 de enero de 2010, de www.bancomer.com.

Bebbington, A. (2003). Capital social e intensificación de las estrategias de vida: organizaciones locales e islas de sostenibilidad en los andes rurales los. En R. Atria, M. Siles, I. Arriagada, L. Robison, & S. Whiteford, *Capital social y reducción de la pobreza en America Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma* (págs. 491-208). Santiago de Chile: Libro de la CEPAL, numero 1.

Benassini, M. (2001). *Introducción a la investigación de mercados: un enfoque para America Latina, primera edición*. Mexico: Pearson Educacion.

Caja Popular Cristóbal Colón S. C. de A. P. de R. L. de C. V. (2011). Recuperado el 24 de octubre de 2011, de www.colon.org.mx/. Creo que sobra esta cita. Es la siguiente

Caja Popular Cristobál Colón, B. C. (2010). *Bases Constitutivas, Sociedad Cooperativa de ahorro y préstamo con nivel de operaciones III, DI-GG-15REVISION 1/ 13-08-2010*. Autlán de Navarro, Jalisco: caja Popular Cristóbal Colón.

Calvo, B. A., & Paúl, G. J. (2010). Las cajas de ahorro y las cooperativas de credito ante la crisis: evolucion en su presencia territorial y en su operativa. *Revista de estudios cooperativos* , pp 68-100.

Cejudo, C. R. (2007). Capacidades y libertad, una aproximacion a la teoria de Amartya Sen. *Revista internacional de sociologia, volumen LXV, numero 47* , pp 9-22.

Comision Nacional Bancaria y de Valores. (2008). Recuperado el 24 de febrero de 2011, de www.cnbv.gob.mx/paginas/index.aspx.

Davila, L. d. (2002). Las cooperativas en Colombia: innovacion organizacional y novedad academica. *Revista cuaderno de desarrollo rural, primer semestre 2002, numero 48* , pp 99-118.

Delgado, P. F., & Soriano, F. J. (2006). Perspectivas de las cooperativas en Monterrey, Nuevo Leon, ante los retos de la Globalizacion. Una aproximacion desde los ambitos

juridicos, demograficos y de pertinencia social. *Revista de sociedad, cultura y desarrollo sustentable*, volumen 2, numero 3 , pp 717-749.

Diccionario de la Real Academia Española. Bienestar (2011). Recuperado el 17 de junio de 2011, de www.rae.es//ree.html.

Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo (2006). Recuperado 29/06/2010, <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/> <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/29>

Duarte, T. R., & Jimenez, E. (2007). Aproximacion a la teoria del Bienestar. *Revista scientia et technica*, numero 37 , pp 305-310.

Durston, J. (2000). *¿que es el capital social comunitario?* Santiago de Chile: Series politicas sociales, numero 38, CEPAL.

Durston, J. (2001). *Capital social-parte del problema, parte de la solucion*. Santiago de Chile: CEPAL, numero de referencia DDR/1.

Durston, J. (1999). Construyendo capital social comunitario. *Revista de la CEPAL*, numero 69 , pp 104-118.

Garteiz, A. J., & Gadea, S. E. (2007). Desarrollo territorial, Participacion y Cooperativismo, numero 92. *Revista de estudio cooperativos* , pp 132-152.

Gomez, A. P. (2003). El capital social en las sociedades cooperativas. Las normas sobre los aspectos contables de las Sociedades Cooperativas a la luz de los principios cooperativos. *Revista de economia publica, social y cooperativa*, No. 45 , pp 57-79.

Gomez, A. P. (2006). Sobre el regimen economico y financiero particular de las sociedades cooperativas. *Revista de estudios cooperativos*, numero 90 , pp 18-26.

Guerra- Borges, A. (2003). Sobre la teoria Neoclasica de la Integracion. *Revista latinoamericana de economia*, volumen 34, numero 133, IV-VII , PP 10-27.

Hernández, S. R., Fernández-Collado, C., & Baptista, L. P. (2008). *Metodologia de la Investigacion, Cuarta edicion*. Mexico: McGraw Hill.

HSBC Mexico, *Institucion de Banca Multiple* (2010). Recuperado el 6 de enero de 2010, de www.hsbc.com.mx.

Imperial, R. R. (2004). Las cajas de ahorro: Instrumento de la sociedad civil. *Comercio Exterior*, volumen 54, numero 7 .

Imperial, Z. R., & Ramirez, G. F. (2001). *Banca Social- Historia, Actualidad y Retos de las Finanzas Populares*. Mexico, D. F.: Grabados e Impresos Ambriz.

Lara, G. G., & Rico, H. A. (2011). La contribucion de las cooperativas de ahorro y credito al desarrollo local en Queretaro, Mexico. *Revista de estudios cooperativos*, numero 106 , pp 121-149.

Ley General de Sociedades de Cooperativas (2009). Recuperado el 22 de julio de 2011, de de.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/143.pdf.

Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Prestamo (2009). Recuperado el 22 de febrero de 2011, de www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/ref/lrascap.htm.

Malhotra, N. K. (2008). *Investigacion de mercados, quinta edicion*. Mexico: Pearson Prentice Hall.

Melian, N. A., Palomo, Z. R., Sarchis, P. J., & Soler, T. F. (2006). Investigacion en materia de cooperativas de credito y de grupos cooperativos. *Revista de economia publica, social y cooperativa*, numero 56, , pp 25-64.

Mesino, R. L. (2010). *Las politicas fiscales y su impacto en el bienestar social de la poblacion venezolana. Un analisis desde el paradigma critico. periodo: 1988-2006*. Edicion electronica gratuita.

Monzas, Moral, A., & Puentes, P. R. (2010). La responsabilidad social corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *Revista de estudios cooperativos*, numero 103, pp 75-100.

Morales, B. A. (2009). *Dinero la autodestruccion del ser humano*. Disponible: www.eumed.net/libros/2009a/505/.

Morales, N. J. (1994). Sociedad y bienestar: el concepto de bienestar. *Anuario filosofico, departamento de sociologia*, , pp 603-611.

Ocampo, J. A. (2003). Capital social y agenda del desarrollo. En R. Atria, M. Siles, I. Arriagada, L. Robison, & S. Whiteford, *Capital social y reduccion de la pobreza en America Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma* (págs. 25-32). Santiago de Chile: Libro de la CEPAL, número 71.

Orozco, T. A. (28 de enero de 2008). Cajas mas populares que los bancos. *La Gaceta de la Universidad de Guadalajara* , pág. 12.

Parra, A. E. (2006). El capitalismo debe tomar en cuenta la condicion moral y espiritual de la gente. *Compendium, volumen 9, numero 16* , pp 83-89.

Pena-Trapero, B. (2009). La medicion del bienestar social: una revision critica. *Revista estudios de economia aplicada, volumen 27, numero 2* , pp 299-324.

Portella, M., & Neira, I. (2002). Capital social:concepto y estudio econometrico sobre el capital social en España. *Revista estudios economicos de desarrollo internacional, volumen 2*, pp 25-52.

Ramos, S. A. (2007). *Microfinanzas: Estudio de caso caja de ahorros de la ciudad de Oaxaca*. Disponible: www.eumed.net/libros/2007c/314/.

Rionda, R. J. (2008). *¿Que es el capitalismo? Mesoeconomia: el analisis de la mesoestructura economica*. Disponible: www.eumed.net/libros/2008a/379/.

Salazar, T., & Galve, G. C. (2008). Empresa cooperativa vs capitalista, ¿afecta la forma de gobierno a la eficiencia productiva? *Revista europea de direccion y economia de la empresa, volumen 17, numero 3* , pp 133-144.

Soler, T. F. (2002). La identidad cooperativa como garantía de futuro: Las cooperativas de crédito ante la trivialización de sus principios. *Revista de economía pública, social y cooperativa*. , 215-242.

Universidad Metropolitana de Venezuela (2006). *VADEMÉCUM DEL CAPITAL SOCIAL*. Recuperado el 17 de agosto de 2011, <http://venus.unimet.edu.ve/capital-social/vademecum.pdf>

Ureta-Vaquero, I., & Calvo, C. (2006). *América Latina hoy y hasta cuando*. Disponible: www.eumed.net/libros/2006c/205/.

Vargaz, S. A. (2001). El cooperativismo como fórmula empresarial de futuro para canalizar el espíritu emprendedor colectivo. *Revista galeano de economía*, volumen 10, número 1 .

Velazco, E. c. *el contorno capitalista desdibuja los perfiles propios de una cooperativa*. Recuperado el 26 de mayo de 2011, de www.eumed.net/libros/2011b/965/el%20contorno%20capitalista%20desdibuja%20.

Woolcock, M., & Narayan, D. *Capital social (s/f). Implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo*. Recuperado el 10 de junio de 2011, de www.worldbank.org/poverty/scapital/library/index.htm.

Zorrilla, A. S., & Torres Xammar, M. (1992). *Guía para elaborar la tesis. segunda edición*. México: McGraw-Hill interamericana de México.

ANEXOS

Anexo 1. Oficio de apoyo por parte del Consejo de Administración de la caja popular
Cristóbal Colón

Anexo 2. Formato de cuestionario aplicado a los socios de la caja popular Cristóbal Colón sucursal Autlán de la Grana.

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL ESTADO DE PUEBLA
DOCTORADO EN DIRECCION DE ORGANIZACIONES
INVESTIGACION DE CAMPO

Titulo de Tesis: Análisis del impacto socioeconómico de la Caja Popular Cristóbal Colón: sucursal Autlán de la Grana, Jalisco.

¡Hola! El siguiente cuestionario se ha elaborado para conocer el impacto socioeconómico, generado por el ahorro y crédito de los socios y cómo se benefician con esta dinámica. Por favor responda lo más sinceramente posible esta encuesta de acuerdo a su propio comportamiento. Los resultados son anónimos (no se le preguntara su nombre) y servirán únicamente con fines de investigación.

Gracias

Fecha: _____

No. de encuesta: _____

Sección 1: identificación de las disposiciones generales de los socios de la caja Popular.

Por favor, marca con una "X" la respuesta que considere pertinente.

1. Fecha de ingreso como socio de la Caja Popular.

2. Conoce los servicios y productos financieros que ofrece la caja Popular.
Si _____ No _____
3. Conoce los Principios Cooperativos de la caja Popular.
Si _____ No _____
4. Conoce sus derechos y obligaciones como socio de la caja Popular.
Si _____ No _____
5. Asiste a las asambleas.
Si _____ No _____
6. Ha presentado propuestas que ayuden a la toma de decisiones financieras y/o administrativas de la Caja Popular. (subraye)
Si _____ No _____
7. Porque medio de información se entera de las noticias y promociones de la Caja Popular. (subraye)
a) Periódico b) Televisión local c) Radio
d) A través de los socios e) A través del personal administrativo

8. De los medios de información que tiene la Caja Popular cuales consulta: (subraye)
- a) Impresa (boletín informativo, carabela, navegante) b) Pagina Web (electrónica)
- c) Asamblea d) Ninguna

Sección 2: percepción de los socios acerca de la administración de la Caja Popular.

Por favor, asigne un valor, considerando que:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	Puntos				
	1	2	3	4	5
Considera que la atención al socio es satisfactoria.					
La Caja Popular ofrece confianza y seguridad en el manejo de su dinero.					
La razón por la cual es socio de esta Caja Popular, es porque ofrece los mejores servicios y productos financieros.					
Los montos de crédito que le ha otorgado la Caja Popular le permitieron resolver su necesidad.					
La Caja Popular a través de la dinámica de ahorro y crédito le ha ayudado a organizarse en el manejo de su dinero.					
Considera que el sistema de ahorro y crédito impacta positivamente en su bienestar económico y social.					
El ser socio de la Caja Popular ha reducido su necesidad de pedir prestado a entidades bancarias, usureros, casas de empeño o familiares.					
Desde que participa como socio de la Caja Popular considera que le ha traído más y mejores beneficios.					

Sección 3: percepción de los socios acerca del impacto del ahorro.

PREGUNTAS	Puntos				
	1	2	3	4	5
Como ahorrador de la Caja Popular me considero muy bueno.					
La tasa de interés que les paga la Caja Popular a los socios es adecuada.					
Su ahorro lo utiliza como un respaldo económico para afrontar gastos imprevistos.					
Su ahorro le ha permitido incrementar su patrimonio.					
Las promociones y sorteos lo motivan ha ahorrar.					

22. La mejor opción para mi ahorro es la Caja Popular Cristóbal Colón por. (subraye)

- a) Tradición familiar

- b) Recomendación de socios, amigos o compañeros de trabajo
- c) Análisis personal (comparación con otras cajas)

Sección 4: percepción acerca del impacto de los créditos que reciben los socios.

Por favor, asigne un valor, considerando que:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	Puntos				
	1	2	3	4	5
Considera a la Caja Popular una buena opción para solicitar crédito.					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido asistir o realizar eventos sociales.					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido, comprar, ampliar o remodelar su hogar.					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido cubrir gastos médicos.					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido cubrir gastos de educación escolar.					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido crear un negocio propio					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido adquirir un automóvil.					
El crédito que ha recibido de la Caja Popular le ha permitido adquirir equipo electrodoméstico (hogar).					
La tasa de interés que me cobra la Caja Popular es adecuada.					
El plazo al que me prestaron dinero en la Caja Popular es adecuado.					
La cantidad que me prestaron en la Caja Popular fue suficiente.					

34. Cuando ha tenido problemas para liquidar el crédito que acciones han tomado. (subraye)

- a) Reestructurar el crédito
- b) Pagó el aval
- c) Embargo
- d) No he estado en esta situación.

Sección 5: percepción de los socios sobre el impacto de la Caja Popular hacia la comunidad.

Por favor, asigne un valor, considerando que:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	Puntos				
	1	2	3	4	5
Considera a la Caja Popular como un apoyo económico para el progreso y bienestar de la comunidad.					
Considera que la Caja Popular contribuye para generar empleo.					
Considera que la Caja Popular es la líder en préstamos y ahorros en la comunidad.					
La Caja Popular se involucra en proyectos sociales de la comunidad.					

Sección 6: perfil socioeconómico del socio.

39. Sexo: F _____ M _____
40. Edad: a) 18 a 33 b) 34 a 49 c) 50 a 65
41. Estado civil _____
42. Escolaridad _____
43. Ocupación _____
44. Número de hijos _____
45. Número de hijos que dependan de usted económicamente _____
46. Su servicio médico es: (subraye)
- a) Público b) Privado
47. El servicio educativo de sus hijos, es o fue: (subraye)
- a) Público b) Privado
48. El medio de transporte que usted tiene es: (subraye)
- a) Automóvil b) Motocicleta c) Bicicleta d) Ninguno
49. Su casa es: (subraye)
- a) Propia b) Propia pagándola c) Rentada d) Hipotecada e) Prestada
50. El tamaño de su casa es: (subraye)

- a) Grande b) Mediana c) Chica

51 Que servicios básicos tiene en su casa. (subraye)

- a) Energía eléctrica b) Agua potable c) Drenaje d) Todos los anteriores

52 Con que servicios adicionales cuenta en su casa: (subraye)

- a) Televisión abierta b) Televisión por cable c) Línea telefónica d) Internet
e) Todos los anteriores

53 Cuales son las condiciones de la calle donde habita: (subraye)

- a) Pavimentado b) Asfalto (chapopote) c) Empedrado d) Tierra

54 Su ingreso personal es. (subraye)

- a) De 500 a 1,000 a la semana
b) De 1,001 a 2,000 a la semana
c) De 2,001 a 3,000 a la semana
d) Mas de 3,001

55 El salario que recibe le es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas: (subraye)

Si _____ No _____

56 Con su salario que necesidades no satisface plenamente.

- a) Alimentación.
b) Ropa y calzado.
c) Vivienda.
d) Educación.
e) Salud.
f) Diversión.
g) Ahorro.

Comentarios: _____

GRACIAS