UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“LA INCLUSIÓN FINANCIERA POR LA INTERVENCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERÍA 2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALIDAD EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES:

ARNOLD JUNIOR NOVILLO GALAN

ALVARO MARTIN RUIZ CHOTA

ASESOR:

Dr. TONY HILTON SAAVEDRA MURGA

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las 11:00 Am .....del día Lunes 21 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA INCLUSION FINANCIERA POR LA INTERVENCION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERIA 2019"** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Arnold Junior Novillo Galan, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:00 pm .....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las 11:00 Am. del día Lunes 21 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA INCLUSION FINANCIERA POR LA INTERVENCION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERIA 2019"** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Alvaro Martin Ruiz Chota, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:00 pm. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Economista: Especialidad en Negocios Internacionales.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura

Presidente

Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga

Asesor

Bach. Arnold Junior Novillo Galán

Tesista

Bach. Alvaro Martín Ruíz Chota

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0149-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"LA INCLUSIÓN FINANCIERA POR LA INTERVENCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERÍA 2019"

Cuyo autor (es)	:	**NOVILLO GALÁN, ARNOLD JUNIOR** **RUIZ CHOTA, ALVARO MARTIN**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesor(a)	:	Dr. SAAVEDRA MURGA, TONY HILTON

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9 %.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 12/04/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ARNOLD JUNIOR NOVILLO GALAN

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

LA INCLUSIÓN FINANCIERA POR LA INTERVENCION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERIA 2019

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. TONY HILTON SAAVEDRA MUREA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 12 / 2021

Email: novillo991@gmail.com
Teléfono: 985702896

Firma:
DNI: 71238375

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ÁLVARO MARTÍN RUÍZ CHOTA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

LA INCLUSIÓN FINANCIERA POR LA INTERVENCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERIA 2019

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. TONY HILTON SAAVEDRA MURGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 12 / 2021

Email: alvamiz06@gmail.com
Teléfono: 916746028

Firma:
DNI: 46384022

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos día a día y a nuestros queridos padres por su motivación constante para culminar con esta investigación.

Los Autores

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante los cinco años de estudios.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por los conocimientos brindados en bien de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor, Dr. Tony Hilton Saavedra Murga, por su valioso apoyo y orientación en todo el proceso de la presente investigación.

A todas las personas que de una u otra forman han contribuido para que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE SUSTENTACIÓN……II
ACTA DE APROBACIÓN……IV
CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO……V
DEDICATORIA……VII
AGRADECIMIENTO……IX
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO……1
1.1. Antecedentes del estudio……...1
1.2. Planteamiento teórico……..4
1.3. Definición de términos básicos……...8
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO……...13
2.1. Método de investigación……13
2.2. Población y muestra……14
2.3. Técnicas e instrumentos para recolección de datos……..14
2.4. Procedimientos para recolección de los datos……...15
2.5. Tratamiento de los datos……...15
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN……17
3.1. La intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en los beneficiarios del Distrito de Callería……...17
3.2. La inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería……20
3.3. Comprobación de la Hipótesis General……...22
3.4. Comprobación de la Hipótesis Específica 1……26
3.5. Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería……29
3.6. Comprobación de la Hipótesis Específica 2……33
3.7. Comprobación de la Hipótesis Específica 3……36
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……41
4.1. Conclusiones……44
4.2. Recomendaciones…….. 42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ……44
ANEXOS…… 46

ANEXO N° 01. Matriz de Consistencia…… 47
ANEXO N° 02. Cuestionario de la encuesta…… 48
ANEXO N° 03. Calificación del nivel socioeconómico…… 49
ANEXO N° 04. Resultados de la Encuesta…… 50
ANEXO N° 05. Correlación y Regresión entre los Montos de Crédito y los indicadores del Nivel Socioeconómico…… 52
ANEXO N° 06. Correlación y Regresión entre la calificación de la Inclusión Financiera y los indicadores del Nivel Socioeconómico…… 53

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Frecuencia observada para la prueba de Chi Cuadrada entre las calificaciones de la inclusión financiera y la intervención de créditos otorgados……24

Tabla 02. Frecuencia esperada para la prueba de Chi Cuadrada entre las calificaciones de la inclusión financiera y la intervención de créditos otorgados……25

Tabla 03. Prueba de Chi Cuadrada entre las calificaciones de la inclusión financiera y la intervención de créditos otorgados…….. 25

Tabla 04. Distribución de frecuencias de las calificaciones según el nivel de inclusión financiera……..28

Tabla 05. Distribución de frecuencias de los niveles socioeconómicos de los usuarios de crédito……..32

Tabla 06. Frecuencia observada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito……....35

Tabla 07. Frecuencia esperada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito……....35

Tabla 08. Prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito……35

Tabla 09. Frecuencia observada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito……...38

Tabla 10. Frecuencia esperada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito……...39

Tabla 11. Prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito……39

INDICE DE FIGURAS

Figura 01. Tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, Agencia Pucallpa……17

Figura 02. Montos de crédito de Capital de Trabajo 2019 en la Agencia Pucallpa. En Soles corrientes……...18

Figura 03. Montos de crédito de Campaña 2019 en la Agencia Pucallpa. En Soles corrientes…… 18

Figura 04. Calificación según los montos de los créditos 2019 en la Agencia Pucallpa…… 19

Figura 05. Calificación de la calidad de los servicios créditos 2019 en la Agencia Pucallpa…… 20

Figura 06. Calificación de puntos y oferta de servicio financieros para los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019…… 21

Figura 07. Calificación de la frecuencia y la intensidad de uso de servicios financieros por los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019…….. 21

Figura 08. Calificación de los productos y servicios prestado para los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019…… 22

Figura 09. Actividades económicas de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019……..30

Figura 10. Niveles de ingresos mensuales de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019. En soles corrientes…… 30

Figura 11. Grados de estudios de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019…….. 31

Figura 12. Grados de estudios de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019…….. 31

Figura 13. Equipamiento y comodidades del hogar de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019…… 32

RESUMEN

En cumplimiento de la misión de promover el crecimiento de sus asociados y el espíritu emprendedor, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda impulsa la participación de sus asociados en un movimiento social que comprende aspectos económicos, y que genera la inclusión financiera de los mismos. Es así como en esta investigación se somete a revisión la contribución a la inclusión financiera generada durante los últimos años por la Agencia Pucallpa en el departamento de Ucayali, distrito de Callería, mediante el análisis de las apreciaciones de una muestra de usuarios asociados que se encontraban con créditos vigentes durante el año 2019. Entre los antecedentes de otras investigaciones se ha encontrado que Pilamunga y Muela (2019) resaltan la importancia de la inclusión financiera en la reducción de la pobreza; Sú y Torres (2015), señalan que la inclusión financiera tiene como eje el componente microfinanciero según lo ha implementado Cofide; Morales (2017) indica que las Cooperativas han aportado significativamente al desarrollo de nuestro país en el mercado de los créditos o finanzas, y en otros mercados. De esta manera se ha encontrado que la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa 2019 ha incidido significativamente en la inclusión financiera para los usuarios asociados del distrito de Callería, con un nivel de inclusión muy alto del 95% de mismos y con una incidencia significativa de los niveles socioeconómicos en dichos resultados, donde los socios usuarios de créditos en un 81% son de nivel socioeconómico medio.

Palabras Clave: Cooperativa de ahorro y crédito, inclusión financiera, servicio financiero, demanda de créditos, nivel socioeconómico.

ABSTRACT

In compliance with the mission of promoting the growth of its associates and the entrepreneurial spirit, the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda encourages the participation of its associates in a social movement that includes economic aspects, and that generates their financial inclusion. Thus, in this research, the contribution to financial inclusion generated in recent years by the Pucallpa Agency in the department of Ucayali, Callería district is subject to review, through the analysis of the appreciations of a sample of associated users who were with current credits during the year 2019. Among the antecedents of other investigations it has been found that Pilamunga and Muela (2019) highlight the importance of financial inclusion in reducing poverty; Sú and Torres (2915) point out that financial inclusion is based on the microfinance component as implemented by Cofide; Morales (2017) indicates that Cooperatives have contributed significantly to the development of our country in the credit or finance market, and in other markets. In this way, it has been found that the intervention of the San Francisco Savings and Credit Cooperative in the 2019 Pucallpa Agency has had a significant impact on financial inclusion for the associated users of the Callería district, with a very high inclusion level of 95% of themselves and with a significant incidence of socioeconomic levels in said results, where 81% of the members who use loans are of medium socioeconomic level.

Key Words: Credit and savings cooperative, Financial inclusion, Financial Service, Credit demand, Socioeconomic level.

INTRODUCCION

En 1964 se fundó la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Nº 289 en la ciudad de Huánuco. Actualmente tiene 55,000 asociados con agencias en las ciudades de Huánuco, Tingo María y Pucallpa, donde presenta ofertas productos y servicios con intereses competitivos en el mercado financiero local, al tratarse de una institución sin fines de lucro. En el departamento de Ucayali, se instaló la Agencia Pucallpa en el año 2009.

En el año 2019 se trazaron algunos cambios estructurales de esta cooperativa, en la planificación y políticas de expansión, teniendo como misión promover el crecimiento de sus asociados y el espíritu emprendedor, sobre la base de 08 productos financieros y 03 servicios, con costos de afiliación y aportes muy reducidos. En ese año, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) empieza a supervisar el funcionamiento del as Cooperativas de Ahorro y Crédito. Anteriormente esa tarea era realizada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú –FENACREP (Rebajatuscuentas, 2020).

En este contexto, considerando que el movimiento cooperativo es una corriente que impulsa la cooperación en el rango social de sus integrantes y que, siendo un movimiento de característica social, abarca los aspectos económicos (Rebajatuscuentas, 2020), resulta de especial interés efectuar una revisión acerca de la contribución a la inclusión financiera de los segmentos de la población a los que está orientada la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. De esta manera, en el presente proyecto de investigación se ha realzado dicha revisión en el ámbito de influencia del distrito de Callería,

correspondiente a Agencia Pucallpa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, mediante las siguientes interrogantes:

Problema General

¿Cómo ha incidido la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019?

Problemas Específicos

1. ¿De qué manera ha intervenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019?
2. ¿Cuál es la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019?
3. ¿Cuál es la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019?

En esta investigación se determina el efecto de la prestación de servicios y del financiamiento crediticio crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco para de sus asociados con respecto al acceso y uso de servicios financieros que repercuten en la correspondiente inclusión financiera, considerando los niveles de morosidad generados y los niveles socioeconómicos en los que se desenvuelven.

Los resultados de esta investigación también permiten aportar con elementos de juicio sólidos para realizar los ajustes que fueran necesarios entre los cambios estructurales que esta cooperativa se ha propuesto en la planificación y políticas de expansión. Asimismo, el estudio la permitido un mejor

conocimiento de la población de asociados de esta cooperativa, por parte de los tesistas investigadores quienes laboran en esta institución.

Objetivo General

Analizar la incidencia de la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019.

Objetivos Específicos

1. Analizar la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.
2. Analizar la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.
3. Analizar la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En diversos estudios académicos se aborda el tema de la generación de corresponsalía. Entre ellas se ha resumido las siguientes tesis:

- **Pilamunga, M. L. y Muela, S. (2019)** en su tesis titulada: “Producto de inclusión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo”, señala que la inclusión resulta un aspecto clave para tratar de reducir la pobreza en la población, pues su **aplicación** pretende la inserción de todos los individuos excluidos del sistema financiero tradicional a través del libre acceso a los diferentes servicios que oferta el sistema formal como es el caso de créditos, ahorros, pagos y seguros. En este sentido, el acceso a servicios financieros facilita la vida diaria de las personas, ya sea, desde la planificación de los objetivos a largo plazo, hasta las emergencias inesperadas optando por la utilización de diferentes servicios financieros, como por ejemplo, las líneas de créditos, los mismos que pueden ser destinadas a la ampliación de negocios, inversión en educación o salud, manejo de riesgos y soporte de crisis financieras, aspectos que sin duda alguna a través de un manejo adecuado permite mejorar la calidad de vida de los individuos. Por otro lado, el difícil acceso a fuentes de financiamiento para sectores vulnerables desde el punto de vista económico y social; es sin duda, un aspecto de gran interés dada la poca importancia por parte de las

instituciones financieras a este tema que puede retrasar el desarrollo y el crecimiento económico de un país y contribuir a la desigualdad social del mismo, esto explica que la inclusión financiera constituye un importante elemento, debido a que contribuye tanto al mejoramiento socioeconómico de un país así como también a la reducción de la pobreza. El estudio se enfoca de las finanzas en la economía de los individuos y su avance en el desarrollo socioeconómico.

- **Sú Lay, C. y Torres, N. (2015)** en su tesis para optar el grado de Magister en Gerencia Social titulada: "Las uniones de Crédito y Ahorro (UNICA): Modelo de Inclusión financiera de FUNDER Perú en la Región Lambayeque", indica que las razones de la exclusión son diversas, desde limitaciones en el acceso a los activos productivos y la limitada articulación vial, hasta diferencias idiomáticas, deficiente educación y discapacidades generadas como consecuencia de la desnutrición infantil y una inadecuada cobertura sanitaria. Otro aspecto que dificulta la inclusión es la lógica de subsistencia en la que aún viven muchas familias peruanas, especialmente en las zonas rurales. Producir para el mercado e incorporarse competitivamente al mismo requiere de competencias que no son fácilmente logradas por las familias más pobres. En este contexto, la Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE desarrolló una iniciativa en favor de los sectores excluidos de la población, trayendo al país una metodología de inclusión desarrollada en Honduras por la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (Funder), que se implementa teniendo como eje de intervención el componente microfinanciero mediante la formación de

organizaciones entre familias denominadas Uniones de Crédito y Ahorro (UNICA). Funder Perú inicia la implementación de la metodología de generación de micro unidades de ahorro y crédito el año 2005 en la región Lambayeque. Así, Funder Perú tuvo como público objetivo principal a los socios de la Empresa Agroindustrial Cayaltí, que se encontraba en crisis, paralizada alrededor de seis años, afectando también a la población circundante que, en gran medida, dependía de la actividad económica de la misma. La intención de COFIDE fue implementar un modelo de gestión empresarial que permitiera una rápida recuperación de los campos agrícolas y la paulatina recuperación de la actividad industrial y, a la vez, implementar un modelo de gestión y desarrollo social.

- **Morales, J. J. C. (2017)** en su tesis para optar el grado de Magister en Derecho de la Empresa titulada: “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, importancia y necesidad de supervisión” expone que las Cooperativas han aportado de manera significativa al desarrollo de nuestro país, ya que no solo se han desarrollado en el mercado de los créditos o finanzas, sino que también lo hacen en otros mercados como el de la agricultura, transporte, trabajo, educación, pesca, etc. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son consideradas excelentes medios para combatir la pobreza, ya que estas son la mayor fuente de acceso al capital para las personas con menos recursos y poca educación financiera; ayudando así a reducir las brechas de inclusión financiera de los países en desarrollo. Nuestro sistema financiero básicamente se encuentra conformado por empresas financieras como bancos, cajas,

financieras, así como aseguradoras y AFPs, las mismas que son directamente supervisadas por la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs; ello con la finalidad de controlar sus riesgos, debido a que efectúan intermediación financiera con los ahorros de todos que todos sus clientes depositan en estas entidades. Otra es la realidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que por mandato de la Ley Nº 26702 Ley de Banca, estas no son consideradas entidades financieras, no forman parte del sistema financiero y por tanto no son supervisadas por la superintendencia. Ello debido a que esta Ley adopto el modelo de supervisión delegada a una entidad promotora de estas, por ello la supervisa la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú – FENACREP.

1.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

- **Cámara, N., Peña, X. y Tuesta, D. (2013)**, en su estudio: "Determinantes de la inclusión financiera en Perú", explican: Las cuestiones relacionadas con la inclusión financiera han sido un tema de interés creciente y en la actualidad son uno de los retos socioeconómicos más importantes en las agendas de organismos internacionales, bancos centrales, instituciones financieras y gobiernos. Entendiéndose que en gran medida la falta de acceso al sistema financiero se debe a la presencia de fallos de mercado, es labor de los gobiernos implicarse en el establecimiento de una regulación adecuada y en el diseño de políticas públicas que aseguren que las instituciones financieras lleguen al conjunto de la población con

productos acordes con sus necesidades y a través de canales de acceso apropiados. Existe consenso en la literatura sobre la idea de que la inclusión financiera es un factor determinante para un mayor bienestar. Otra línea de investigación es la que se centra en el nexo entre bancarización y pobreza. Partiendo de la premisa de que los hogares tratan de maximizar su utilidad y no su renta, uno de sus principales objetivos es sincronizar la disponibilidad del ingreso con las necesidades de consumo. Es esencial entender qué características socioeconómicas están fomentando, el uso del sistema financiero. Ello contribuiría a profundizar en el conocimiento aplicable al diseño y evaluación de políticas económicas encaminadas a fomentar la inclusión financiera. Algunos de los resultados son la asociación de una mayor inclusión financiera con un mejor acceso a los servicios financieros formales en forma de menores costes, mayor proximidad a las oficinas y menor cantidad de documentos requeridos. Los grupos más sensibles a la exclusión financiera son los de menores ingresos y los que viven en zonas rurales.

- **MEF (2019)**, en su publicación: “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera”, expone: El escenario de crecimiento económico permitió que Perú se consolide como líder y pionero en la inclusión financiera a nivel mundial, posicionándose como el país con el mejor entorno para las microfinanzas y la inclusión financiera. El Estado Peruano asumió el compromiso de priorizar la inclusión financiera en la agenda nacional, y de establecer los mecanismos necesarios que permitan articular la labor de los agentes involucrados para alinear esfuerzos hacia

objetivos comunes. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera cubre los siguientes motivos: ii. Es imprescindible lograr mejores mecanismos de articulación entre los organismos del Estado involucrados en las iniciativas que han venido impulsando la inclusión financiera. iii. La oferta en el mercado financiero concentra sus operaciones en el ámbito urbano. iv. Existe potencial para el desarrollo de negocio de los microseguros, pues la oferta de los mismos es todavía insuficiente para atender a las poblaciones de menores ingresos, y aun no se han diseñado productos que permitan su atención. v. La demanda por servicios financieros aún es reducida debido la significativa desconfianza de las personas en las entidades financieras, los bajos niveles de educación financiera de la población y los altos niveles de informalidad de la economía nacional. vi. Es necesario impulsar procesos de innovación para el diseño de nuevos canales y productos que favorezcan el acceso y uso al sistema financiero. vii. Es necesario articular los diversos esfuerzos públicos y privados para lograr capturar información relevante y representativa que permita entender las necesidades de la demanda. viii. Es relevante potenciar los avances respecto de los Sistemas de Pagos, a fin de promover un mayor uso de los medios de pagos electrónicos.

- **SBS (2019)**, en su publicación: “La SBS y la Inclusión Financiera en el Perú”, señala: En Perú, la inclusión financiera se ha definido como “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”. Se entiende por acceso, a la presencia de infraestructura, penetración geográfica y oferta de servicios de calidad;

por uso, a la frecuencia e intensidad con la que el usuario emplea los servicios financieros y; por calidad, aquellos servicios cuyas características se ajustan a las necesidades de los usuarios. La importancia de lograr una mayor inclusión financiera no se reconoce como un fin en sí mismo, sino como un elemento clave para fomentar el desarrollo económico, disminuir la informalidad y luchar contra la pobreza. En este sentido, el acceso a los mercados financieros, a través de productos como el ahorro o el financiamiento, permite una mejor administración inter temporal de los recursos, adecuando la disponibilidad del ingreso con las necesidades del consumo. Asimismo, los hogares que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad pueden enfrentar mejor los cambios en los flujos de ingresos consecuencia de shocks sistémicos. La SBS ha definido como uno de sus objetivos estratégicos impulsar el proceso de inclusión financiera en el país, debiendo velar para que el proceso sea responsable, generando condiciones para mejorar la infraestructura existente, así como desarrollando productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de cada segmento de la población. Por este motivo, la Superintendencia lidera el proceso de inclusión financiera a través de una estrategia enfocada en la implementación de un marco regulatorio y de supervisión adecuado; el desarrollo de acciones dirigidas a la protección del consumidor tales como una mayor transparencia de la información de entidades financieras; acciones encaminadas al empoderamiento del consumidor; y la coordinación activa con otras entidades del sector público y privado.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Inclusión financiera

BCRP (2019). Es el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Acceso: Puntos de acceso e infraestructura, y oferta de servicios de calidad que se encuentren al alcance de la población. Uso: Frecuencia e intensidad con la que el usuario emplea los servicios financieros. Calidad: Aquellos servicios financieros cuyas características se ajustan a las necesidades de los usuarios. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), es un instrumento de política de Estado, orientado a promover la inclusión financiera mediante la ejecución de acciones coordinadas que contribuyan al desarrollo económico descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, en el marco de la preservación de la estabilidad financiera. Se estructura bajo los pilares de Acceso, Uso y Calidad y siete líneas de acción: Ahorro, Pagos, Financiamiento, Seguros, Protección al Consumidor, Educación Financiera y Grupos Vulnerables.

Cooperativa de ahorro y crédito

Rebajatuscuentas (2020). El movimiento cooperativo es una corriente que promueve la cooperación en el rango social de sus integrantes. Aunque el movimiento es de característica social, abarca un aspecto económico, promoviendo la asociación financiera de personas.

Economipedia (2020). Las cooperativas de crédito son sociedades mercantiles privadas cuya finalidad es atender las necesidades financieras de

sus socios. Ejercen las funciones de una entidad bancaria, pero se diferencian de los bancos en su forma de administración y gobierno.

Nivel Socioeconómico

Definiciones-de.com (2016). El nivel socioeconómico es la jerarquía que tiene una persona o un grupo con respecto a otro o al resto. Usualmente se mide por el ingreso como individuo y/o como grupo, y otros factores educación y ocupación. Básicamente el nivel socioeconómico puede ser clasificado como nivel bajo, medio o alto, aunque dependiendo del estudio que se hace, pueden separarse en más niveles. El nivel socioeconómico se puede medir a nivel individual o grupal, siendo muy la agrupación por familia, en el que se suelen sumar los ingresos de sus miembros y se estudian las condiciones en las que vive esa familia, usualmente la educación y ocupación de los miembros. Hay estudios que comprueban otros factores como servicios básicos (luz, gas, cloacas, etc.), equipamiento y movilidad (cantidad de autos, o si disponen de ciertos artículos del hogar), etc. Los principales factores que determinan el nivel socioeconómico son: Ingresos, Educación y Ocupación.

Vera Romero (2013) El estatus o nivel socioeconómico (NSE) es una medida total que combina la parte económica y sociológica de la preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar en relación con otras personas. El nivel socio económico no es una característica física, sino que se basa en la integración de distintos rasgos de las personas o sus hogares. Es posible identificar, clasificar, definir y cuantificar la estratificación en base a los indicadores: 1. Instrucción del Jefe de Familia. Variable: nivel educativo o

de estudios alcanzados por ambos padres o tutores. 2. Comodidades del hogar: Tenencia de bienes como apartaos electrodomésticos, servicios domésticos, telefonía fija, celular, que suponen estándar de vida. 3. Características de la vivienda: techos paredes y piso, materiales predominantes. 4. Acceso a salud en caso de hospitalización. 5. Ingresos económicos de la Familia. 6. Hacinamiento: Número de habitantes y de habitaciones disponibles para dormir.

Roncal, J. A. (2018), define las siguientes categorías, conjugadas con la clasificación de la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados APEIM:

APEIM 2018		Categorías	
NSE	Estrato		
A	A1	Alto	Alto - Alto
	A2		Alto - Medio
B	B1	Medio	Alto - Bajo
	B2		Medio - Alto
C	C1	Bajo Superior	Medio - Medio
	C2		Medio - Bajo
D	D1	Bajo Inferior	Bajo - Alto
	D2		Bajo - Medio
E	E1	Marginal	Bajo - Bajo
	E2		Indigencia

Clasificación de los Créditos según el Destino

San Francisco Ltda. (2019a). La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco atenderá las solicitudes de crédito para cubrir necesidades de Consumo de los Socios Asalariados e Independientes. Asimismo, financiará Capital de Trabajo, Inversiones en Activos Fijos y diversas necesidades de financiamiento de los negocios de los Socios Empresarios. Los Socios deben demostrar capacidad de pago y operar en el ámbito de influenza de la Cooperativa. Según el destino del crédito se

clasifican: a) Crédito para Capital de Trabajo, destinados a la inversión en bienes de cambio como, mercadería o materiales. b) Crédito para Compra de Activos Fijos, destinados al financiamiento para la inversión en bienes de uso para la actividad económica que desarrolle el solicitante. c) Crédito de Campaña, otorgados, mayormente a socios que realizan una actividad económica en calidad de independientes. Asimismo, se otorga crédito a socios dependientes (ingresos fijos mensuales) para cubrir necesidades básicas. d) Crédito Agrícola, con mercado objetivo en una actividad generadora de ingresos en forma independiente. e) Crédito para Cadenas de Valor, con mercado objetivo en una actividad generadora de ingresos en forma independiente que pertenecen a una Cadena de Valor. f) Crédito Ganadero, con mercado objetivo en una actividad generadora de ingresos en forma independiente. La principal actividad desarrollada por estos socios es la cría, engorde y comercialización de ganado. g) Crédito Agropecuario, con mercado objetivo en una actividad generadora de ingresos en forma independiente.

Clasificación de los Créditos según la Antigüedad y la Puntualidad

San Francisco Ltda. (2019b). a) Créditos Vigentes, se registran los créditos otorgados por la cooperativa en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. b) Crédito Refinanciado, son aquellos donde hay modificación total o parcial de las condiciones originales en las que fue concedido un crédito (plazo, tasa, monto, garantía). Estas modificaciones obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor y que implica necesariamente la formalización de una nueva operación con nueva documentación

sustentatoria y un nuevo estudio de la capacidad y voluntad de pago del socio. c) Ampliación de Créditos, son aquellos donde hay modificación total o parcial de las condiciones originales en las que fue concedido un crédito (plazo, tasa, monto, garantía). Se diferencian de los créditos refinanciados en que son operaciones que no obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor, sino a las necesidades del socio de ampliar su monto de crédito durante la vigencia del préstamo original. d) Crédito Reprogramado, son aquellos donde hay modificación total o parcial de las condiciones originales en las que fue concedido un crédito (plazo, tasa, monto, garantía). Puede ser reprogramado cuando un socio lo solicita para poder cumplir con los pagos pendientes, siempre que el socio no haya tenido un atraso mayor a 8 días en el pago de todas sus cuotas anteriores de créditos a ser reprogramado.

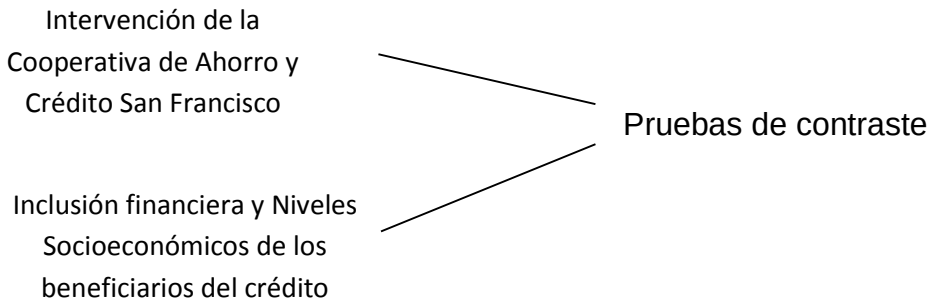
CAPITULO II

MARCO METODOLOGICO

2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para realiza esta investigación se aplica el Método Descriptivo consistente en explicaciones de la situación de inclusión financiera de los usuarios como resultado de la intervención de los servicios prestados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, relacionándolo con los niveles socioeconómicos de los mismos. Con estos resultados se aplica el Método Deductivo para determinar los contrastes de las hipótesis planteadas.

De esta manera se utiliza un diseño de Investigación No Experimental y de Corte Transversal, es decir que no se efectuaron manipulaciones de las variables, procediendo a la observación y recopilación de la información pertinente actual entre los componentes de la muestra, para su registro y resumen utilizando hojas electrónicas con aplicación de las técnicas de Estadística Descriptiva.



Las pruebas de contraste de la investigación se realizaron mediante Pruebas Estadísticas de Chi Cuadrada, Diferencia de Medias y de Coeficiente de Correlación.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

En el año 2020 se ha registrado un total de 3,754 asociados en el distrito de Callería, Departamento de Ucayali. Para la obtención de datos se ha realizado un muestreo entre los que se ha efectuado la encuesta. La muestra de la investigación es:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{[e^2 \times (N-1)] + [Z^2 \times p \times q]}$$

N	: Población	: 3,754
p	: Probabilidad de aceptación	: 50%
q	: Probabilidad de rechazo	: 50%
e	: Error de estimación	: 5%
Z	: Nivel de confianza 95%	: 1.96
n	: Tamaño de la muestra	: 349 asociados.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

En esta investigación se ha utilizado como instrumento para la recolección de los datos, la ejecución de una encuesta a los usuarios de los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. El cuestionario de esta encuesta incluye la calificación de los indicadores utilizando la escala de Likert y fue formulada en base a los indicadores de las variables consideradas en la investigación:

- Tipos de créditos otorgados
- Frecuencia e intensidad del uso de los servicios.
- Productos financieros ofertados
- Montos de los créditos percibidos
- Niveles de inclusión financiera

- Indicadores del Nivel Socioeconómico
- Indicadores de la morosidad

2.4. PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Para la recolección de datos se ha efectuado una encuesta dirigidas a los usuarios de los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, mediante entrevistas directas. Para la encuesta a los usuarios se ha utilizado el listado de clientes vigentes de esta cooperativa. Una gestión previa fue la obtención de la correspondiente aprobación y el consentimiento de los funcionarios directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco para proceder a ejecutar esta encuesta, considerando que los tesistas a cargo de esta investigación laboran en dicha cooperativa.

2.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los resultados de la encuesta fueron procesados con utilización de las herramientas de la Estadista Descriptiva, aplicando los comandos del Microsoft Excel.

Para el contraste la Hipótesis General se ha aplicado una prueba de Chi Cuadrada de Independencia, utilizando un 5% de confianza, entre las calificaciones de la inclusión financiera de los beneficiarios de crédito y la calificación de los servicios de créditos percibidos, con uso de la escala Likert en dichas calificaciones.

En el contraste de la Hipótesis Específica 1, se ha utilizado una Prueba de Medias Poblacional entre las puntuaciones de las calificaciones de la inclusión financiera de los beneficiarios de crédito, con uso de la escala

Likert en dichas puntuaciones, y la puntuación mínima aceptables de las calificaciones de la inclusión financiera.

El contraste de la Hipótesis Específica 2, se ha realizado mediante una Prueba de Chi Cuadrada de Independencia entre el número de beneficiarios de crédito clasificados según su Niveles Socioeconómicos y el número de créditos clasificados por los montos percibidos.

El contraste de la Hipótesis Específica 3, se ha realizado mediante una Prueba de Chi Cuadrada de Independencia entre el número de beneficiarios de crédito clasificados según su Niveles Socioeconómicos y las calificaciones de la inclusión financiera.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. LA INTERVENCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE CALLERÍA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco atiende las solicitudes de crédito de consumo de sus socios asalariados e independientes, clasificándolos según el destino en:

a) Crédito para Capital de Trabajo

b) Crédito para Compra de Activos Fijos

c) Crédito de Campaña

d) Crédito Agrícola

e) Crédito para Cadenas de Valor

f) Crédito Ganadero

g) Crédito Agropecuario

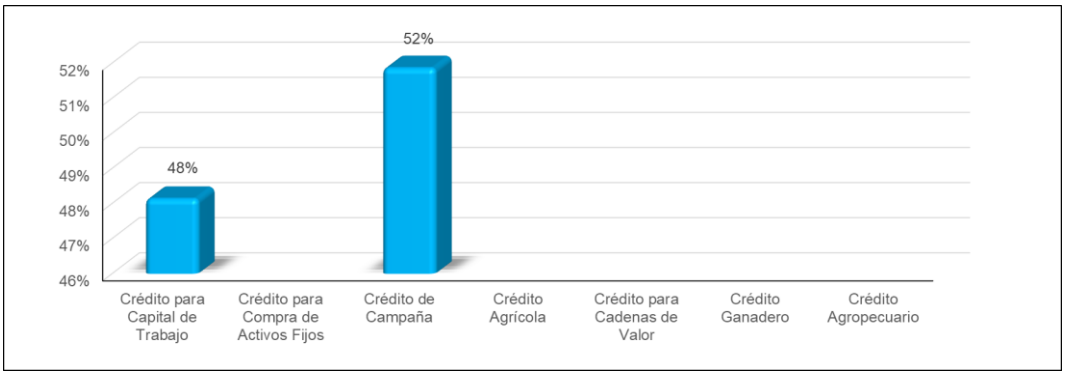


Figura 01. Tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, Agencia Pucallpa.

Es así como en la Agencia Pucallpa de esta cooperativa las atenciones se han concentrado en los Créditos para capital de trabajo con un 48% de

casos, según la muestra de este estudio, y en los créditos de campaña en un 52% de los casos, que se concentraron

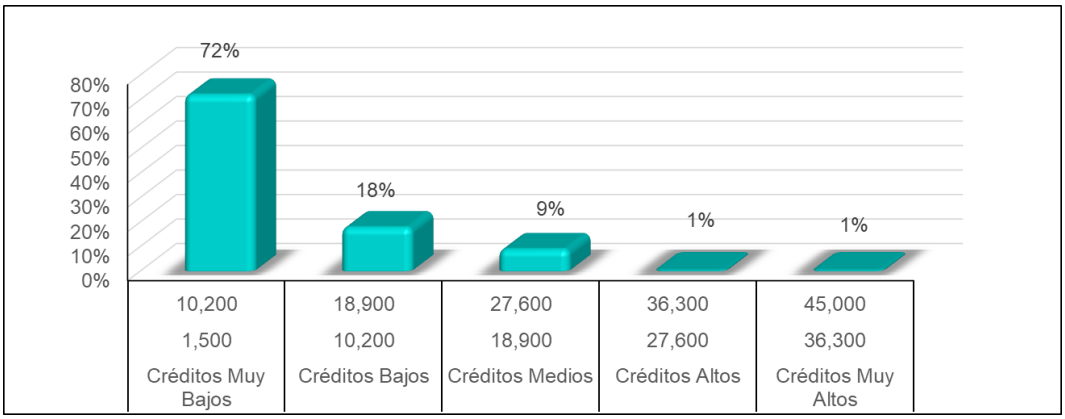


Figura 02. Montos de crédito de Capital de Trabajo 2019 en la Agencia Pucallpa. En Soles corrientes.

En los créditos para Capital de Trabajo en el año 2019 se han observado créditos entre los 1,500 soles y 36,300 soles. Este rango de créditos totales se han divido para este estudio en 05 clases siguiendo la escala de Likert. Es así como se ha encontrado una frecuencia de 90% en los créditos de las escalas más bajas identificándolas como Créditos Muy Bajos con montos entre los 1,500 soles y 10,200 soles en el 72% de créditos realizados, y en la escala de Créditos Bajos con los montos entre los 10,200 y 18,900 soles, donde se ha registrado el 18% de los créditos.

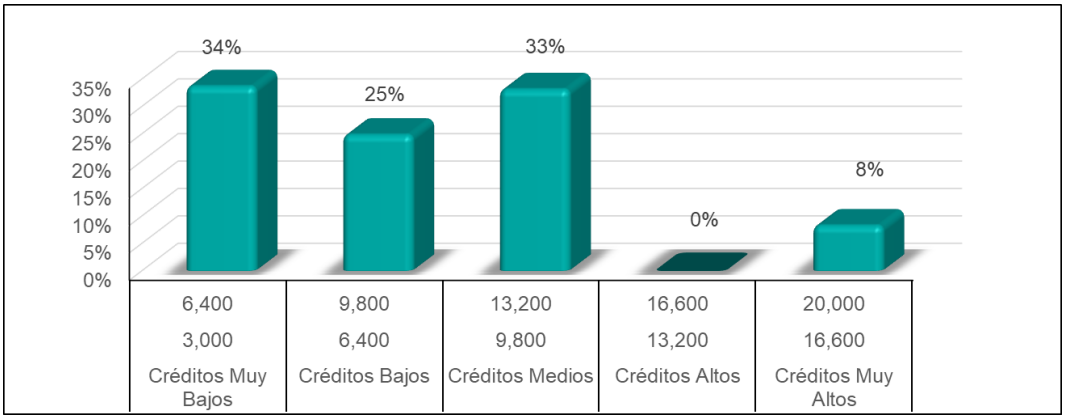


Figura 03. Montos de crédito de Campaña 2019 en la Agencia Pucallpa. En Soles corrientes.

En los créditos de Campaña del año 2019 se ha observado entre los 3,000 soles y 20,000 soles. Este rango divido en 05 clases según la escala de Likert, ha presentado una frecuencia de 92% en los créditos de las escalas de Créditos Muy Bajos con montos entre los 3,000 soles y 6,400 soles en el 34%, en la escala de Créditos Bajos con montos entre los 6,400 y 9,800 soles con el 25% de los créditos, y en la escala Créditos Medio entre 9,800 y 13,200 soles con el 33% de los créditos.

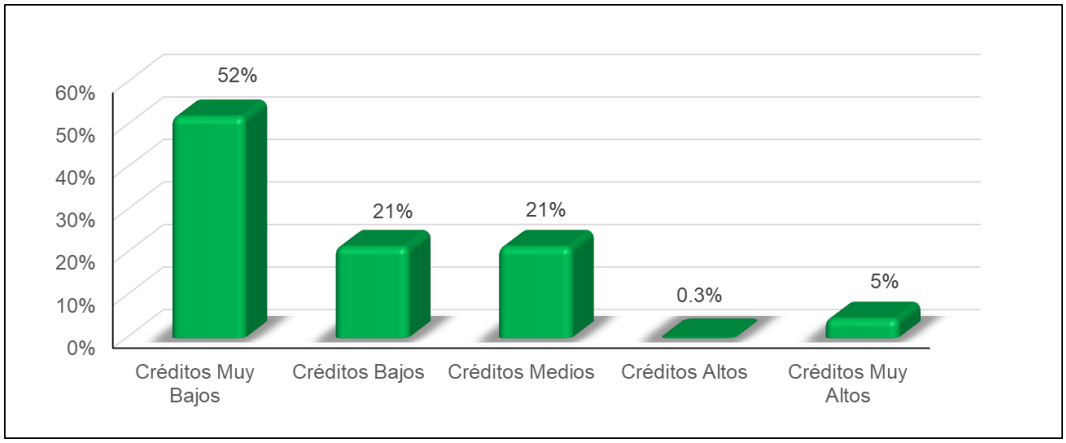


Figura 04. Calificación según los montos de los créditos 2019 en la Agencia Pucallpa

En general, los montos de créditos otorgados se pueden clasificar como mayoritariamente de montos muy bajos en un 52% y de montos bajos en un 21%, mientras que se pueden clasificar como de montos medios al 21% de los créditos y se califican como de montos muy altos solo un 5%.

Sin embargo, consultados por la calidad percibida en los servicios de créditos, los usuarios de la Agencia Pucallpa con respecto al Crédito de Capital de Trabajo otorgan las calificaciones de Créditos Buenos en un 51% y como Créditos Muy Buenos en un 48%. Del mismo modo con respecto a los Créditos de Campaña, los usuarios los calificaron como Créditos Buenos en un 30% y como Créditos Muy Buenos en un 60% de casos.

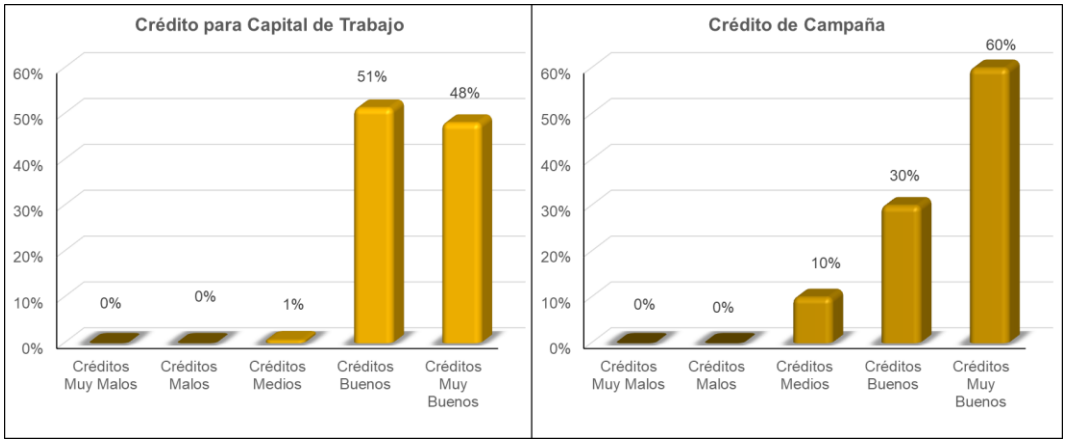


Figura 05. Calificación de la calidad de los servicios créditos 2019 en la Agencia Pucallpa

3.2. LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERÍA.

La inclusión financiera considera, según el Banco Central de Reserva del Perú (2019), el acceso y uso de los servicios financieros de calidad, donde el acceso está referido a los puntos e infraestructura, así como la oferta de servicios de calidad al alcance de la población; el uso corresponde a la frecuencia e intensidad con la que el usuario emplea los servicios financieros; y la calidad concierna a aquellos servicios financieros con características que se ajustan a las necesidades de los usuarios.

Los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa califican a dichos aspectos de la inclusión financiera como de Servicios Buenos y Muy Buenos en un 89.7%, aunque un 10% de estos usuarios solo califican a los aspectos de inclusión financiera como de nivel Medio y solo un 0.05% lo califican como Servicios Malos.

En cuanto al acceso, en lo correspondiente a los puntos e infraestructura al alcance de la población, el 96% de los usuarios lo califican

como Bueno y Muy Bueno, mientras que el 4% lo califican como de nivel Medio. Y en lo correspondiente a la oferta de servicios al alcance de la población, los usuarios lo califican como Bueno y Muy Bueno en un 91% junto al 9% de ellos que lo califican como de nivel Medio.

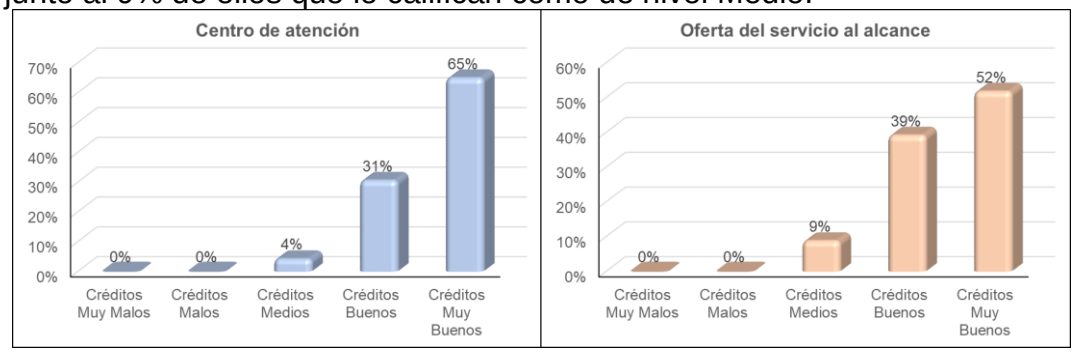


Figura 06. Calificación de puntos y oferta de servicio financieros para los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019

En lo referente al uso de los servicios financieros por su frecuencia e intensidad, el 82% de los usuarios lo califican la frecuencia como Buena y Muy Buena, mientras que el 18% califican la frecuencia de uso como de nivel Medio. Y en el aspecto de la intensidad de uso de los servicios, los usuarios lo califican como Bueno y Muy Bueno en un 91% mientras que el 9% lo califican como de nivel Medio.

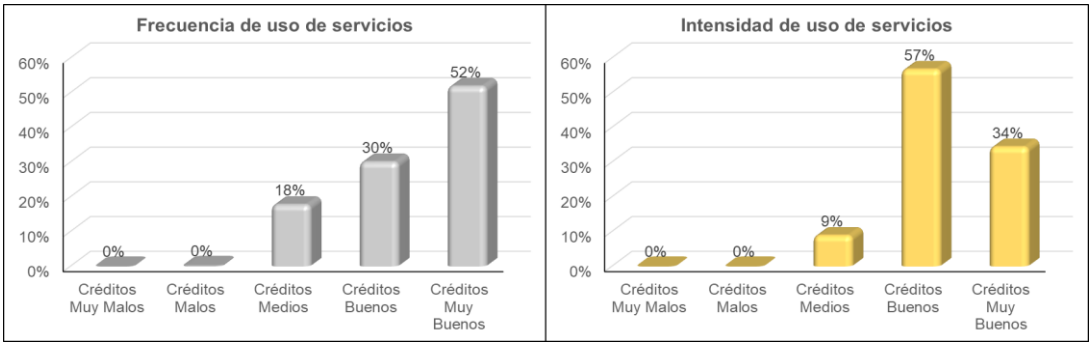


Figura 07. Calificación de la frecuencia y la intensidad de uso de servicios financieros por los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019

Del mismo modo, desde el punto de vista de la calidad de los servicios, con características que se ajustan a las necesidades de los usuarios, el 91% de usuarios califican los productos financieros ofertado como Buenos y Muy Buenos, y el 9% los califican como de nivel Medio. Y en lo que corresponde a los servicios otorgados, el 87% de usuarios los califican como Buenos y Muy Buenos mientras que el 13% lo califican como de nivel Medio.

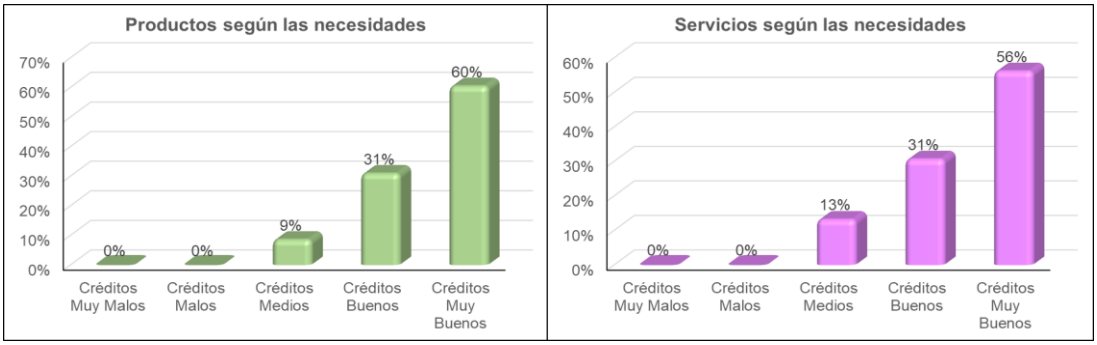


Figura 08. Calificación de los productos y servicios prestado para los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019

3.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis:

"La intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa ha incidido significativamente en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019".

Diseño operativo:

Variable Dependiente: La inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa.

Indicadores: Indicadores de inclusión de los usuarios:

- Uso de puntos de atención, oferta al alcance

- Frecuencia e intensidad de uso de servicios
- Productos y servicios según las necesidades

Calificación según la escala de Likert: Servicios Muy Malos; Servicios Malos; Servicios Medios Servicios Buenos; Servicios Muy Buenos.

Variable Independiente: Intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa.

Indicador: Montos de crédito otorgados:

- Créditos de Capital de Trabajo
- Créditos de Campaña

Calificación según la escala de Likert: Créditos Muy Bajos; Créditos Bajos; Créditos Medios; Créditos Altos; Créditos Muy Altos.

Planteamiento:

Para determinar la relación de dependencia (independencia) se aplica la Prueba de Chi Cuadrada de Independencia:

Hipótesis Estadísticas:

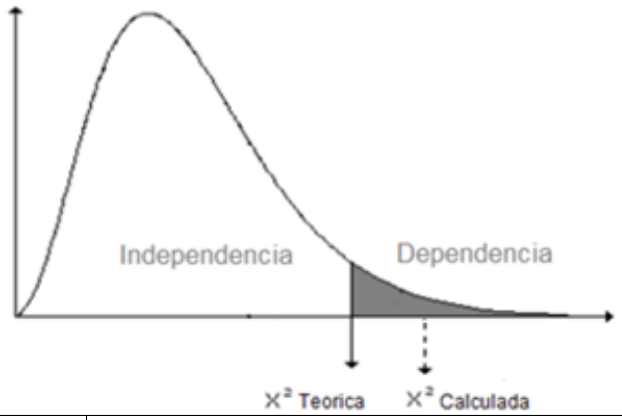
H_0 : Las calificaciones de los montos de créditos tienen una relación de independencia con las calificaciones según los indicadores de inclusión financiera.

H_1 : Las calificaciones de los montos de créditos tienen una relación de dependencia con las calificaciones según los indicadores de inclusión financiera.

Resultados:

- En 2,094 casos de consultas realizadas a los 349 usuarios de la muestra se ha encontrado que en el 90% de casos se aprueban los servicios financieros con calificaciones de Buena y Muy Buena, y en el 74% de casos se trata de intervenciones mediante montos de créditos calificados como Bajos y Muy Bajos.
- La prueba de Chi Cuadrada proyecta una relación de Dependencia entre las variables comparadas.

X^2 teórica: 50.998 < X^2 calculada: 405.343



Calificaciones de la intervensión		Calificaciones de los indicadores de inclusión financiera					Total
		Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Alta	Inclusión Muy Alta	
Crédito para Capital de Trabajo	Créditos Muy Bajos	0	1	48	286	391	726
	Créditos Bajos	0	0	0	0	180	180
	Créditos Medios	0	0	0	45	45	90
	Créditos Altos	0	0	1	5	0	6
	Créditos Muy Altos	0	0	2	3	1	6
Crédito de Campaña	Créditos Muy Bajos	0	0	31	180	155	366
	Créditos Bajos	0	0	46	103	121	270
	Créditos Medios	0	0	90	135	135	360
	Créditos Altos	0	0	0	0	0	0
	Créditos Muy Altos	0	0	0	1	89	90
Total		0	1	218	758	1,117	2,094

Tabla 02. Frecuencia esperada para la prueba de Chi Cuadrada entre las calificaciones de la inclusión financiera y la intervención de créditos otorgados.

Calificaciones de la intervensión		Calificaciones de los indicadores de inclusión financiera				
		Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Alta	Inclusión Muy Alta
Crédito para Capital de Trabajo	Créditos Muy Bajos	0	0	76	263	387
	Créditos Bajos	0	0	19	65	96
	Créditos Medios	0	0	9	33	48
	Créditos Altos	0	0	1	2	3
	Créditos Muy Altos	0	0	1	2	3
Crédito de Campaña	Créditos Muy Bajos	0	0	38	132	195
	Créditos Bajos	0	0	28	98	144
	Créditos Medios	0	0	37	130	192
	Créditos Altos	0	0	0	0	0
	Créditos Muy Altos	0	0	9	33	48

Tabla 03. Prueba de Chi Cuadrada entre las calificaciones de la inclusión financiera y la intervención de créditos otorgados.

Calificaciones de la intervensión		Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Alta	Inclusión Muy Alta
Crédito para Capital de Trabajo	Créditos Muy Bajos	0.00	1.23	10.07	2.05	0.04
	Créditos Bajos	0.00	0.09	18.74	65.16	73.46
	Créditos Medios	0.00	0.04	9.37	4.74	0.19
	Créditos Altos	0.00	0.00	0.23	3.68	3.20
	Créditos Muy Altos	0.00	0.00	3.03	0.32	1.51
Crédito de Campaña	Créditos Muy Bajos	0.00	0.17	1.32	17.04	8.29
	Créditos Bajos	0.00	0.13	11.39	0.28	3.68
	Créditos Medios	0.00	0.17	73.60	0.17	16.94
	Créditos Altos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Créditos Muy Altos	0.00	0.04	9.37	30.61	35.00

$$\text{Chi 2} = \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Nivel de Confianza	0.05
Grado de libertad (gl)	24
Chi Teórica	36.415
Chi Calculada	405.34
P	0.000000

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula de la prueba de Independencia. Se acepta la hipótesis alterna: Las calificaciones de los montos de créditos tienen una relación de dependencia con las calificaciones según los indicadores de inclusión financiera. Por tanto, la intervención de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa ha incidido significativamente en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019

3.4. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis:

"La inclusión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco ha sido significativamente de Nivel Muy Alto entre los beneficiarios de créditos en el distrito de Callería durante el año 2019".

Diseño operativo:

Variable Analizada:	La inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa.
Indicadores:	Indicadores de inclusión de los usuarios: - Uso de puntos de atención, oferta al alcance - Frecuencia e intensidad de uso de servicios - Productos y servicios según las necesidades Calificación según la escala de Likert: Servicios Muy Malos; Servicios Malos; Servicios Medios Servicios Buenos; Servicios Muy Buenos.
Variable de Contraste:	Nivel Muy Alto de inclusión financiera entre los usuarios.
Indicador:	Puntuación de las calificaciones de la inclusión financiera percibida. - Inclusión Muy Baja : 0.0 - 1.0

- Inclusión Baja : 1.1 - 2.0
- Inclusión Media : 2.1 - 3.0
- Inclusión Alta : 3.1 - 4.0
- Inclusión Muy Alta : 4.1 - 5.0

Planteamiento:

Para determinar la comparación entre los indicadores de las variables estudiadas se aplica la Prueba de Diferencia de Medias para la Población:

Hipótesis Estadísticas:

H_0 : Las puntuaciones de calificaciones según los indicadores de inclusión financiera de los usuario son significativamente mayores que la puntuación de la calificación de Inclusión Alta.

$$\mu_0 < \mu_1$$

H_1 : Las puntuaciones de calificaciones según los indicadores de inclusión financiera de los usuario no son significativamente mayores que la puntuación de la calificación de Inclusión Alta.

$$\mu_0 \geq \mu_1$$

μ_0 : Valor de la Inclusión Alta: 4.0

μ_1 : Media de la muestra

Resultados:

- Estadísticas de concentración de las puntuaciones de inclusión financiera:

Datos	2,094	
Media	4.43	(Inclusión Alta)
Desviación Estándar	0.68	
Coeficiente de Variación	15%	

El número total de casos (2,094) corresponde a las calificaciones emitidas correspondiente a los 06 indicadores analizados para cada uno de los 349 usuarios de la muestra.

Tabla 04. Distribución de frecuencias de las calificaciones según el nivel de inclusión financiera

Indicadores de la Inclusión Financiera	Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Alta	Inclusión Muy Alta	Total
	1	2	3	4	5	
Centro de atención	0	0	15	107	227	349
Oferta del servicio al alcance	0	0	33	134	182	349
Frecuencia de uso de servicios	0	1	62	105	181	349
Intensidad de uso de servicios	0	0	31	198	120	349
Productos según las necesidades	0	0	31	107	211	349
Servicios según las necesidades	0	0	46	107	196	349
Total	0	1	218	758	1,117	2,094

- Rangos de contraste para evaluar el nivel de inclusión financiera:

  - Inclusión Alta : 3.1 - 4.0

  - Inclusión Muy Alta : 4.1 - 5.0

- Prueba de Diferencia de Medias para una Población.

  Diferencia de Medias para distribución “Z”:

  Significación con 1 cola: $\alpha = 0.95$

  $Z_{teórica}$ =+DISTR.NORM.ESTAND.INV (α) : $Z_{teórica} = 1.64485$

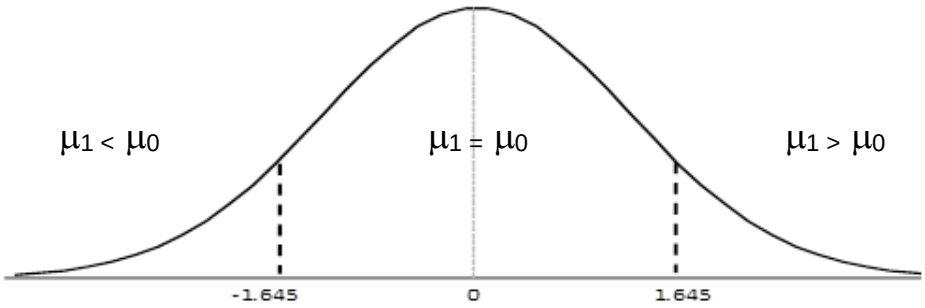
  $Z_{calculada}$:

$$Z = \frac{\mu_1 - \mu_0}{S/\sqrt{n}}$$

  S : Desviación Estándar de la muestra

  μ_0 : Valor de contraste de la Inclusión Alta: 4.0

  μ_1 : Media de la muestra



$$Z = \frac{4 \quad - 4.43}{0.68\ /\sqrt{2{,}094}}$$

Z = 28.9228

Conclusión:

Se acepta la hipótesis nula: Las puntuaciones de calificaciones según los indicadores de inclusión financiera de los usuarios son significativamente mayores que la puntuación de la calificación de Inclusión Alta. Por tanto, la inclusión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco ha sido significativamente de Nivel Muy Alto entre los beneficiarios de créditos en el distrito de Callería durante el año 2019.

3.5. LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERÍA.

Con el propósito de analizar los niveles socioeconómicos con relación a la inclusión financiera de los beneficiarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en su Agencia Pucallpa, se han contrastado los indicadores de: Actividades económicas; Niveles de ingresos; Grado de estudios; Características de la vivienda; Equipamiento y comodidades del hogar; Servicios para el hogar.

Así, entre las principales actividades económicas que realizan los usuarios se ha observado que el 37% tienen actividades profesionales de forma dependiente e independiente, el 23% son propietarios de pequeños negocios y el 17% son técnicos.

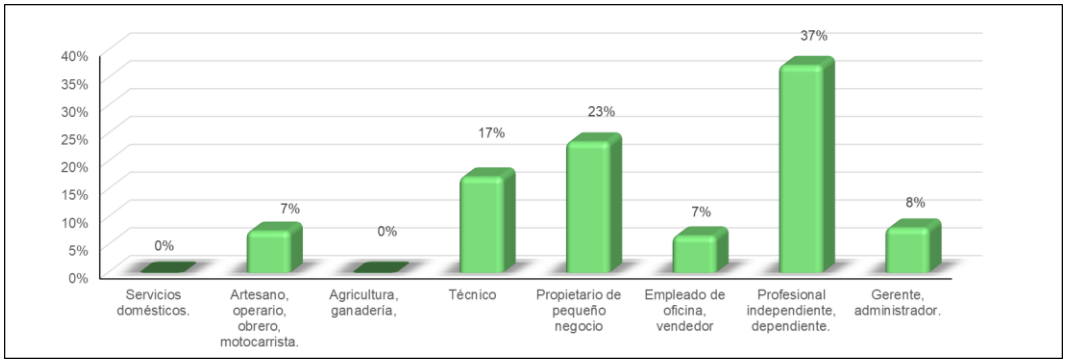


Figura 09. Actividades económicas de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019

En los niveles de ingresos de los usuarios se ha observado que estos se encuentran entre los 1,000 soles y los 5,000 soles, concentrándose principalmente entre los 2,000 y 3,000 soles con un 61% y entre los 1,500 y 2,000 soles con un 28%.

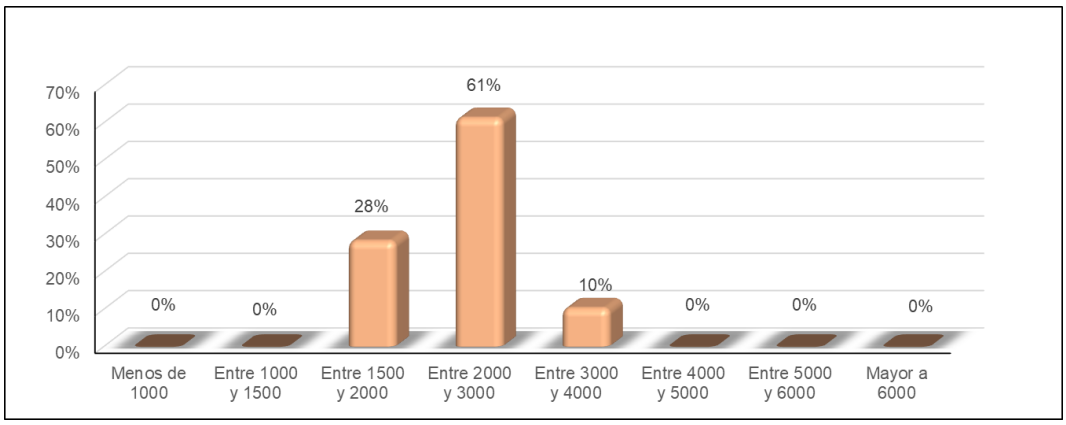


Figura 10. Niveles de ingresos mensuales de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019. En soles corrientes.

También se ha observado que, en cuanto al grado de estudios, el 31% de los usuarios tienen estudios superiores no universitarios, 30% tiene

estudios universitarios y el 24% tienen estudios secundarios completa e incompleta.

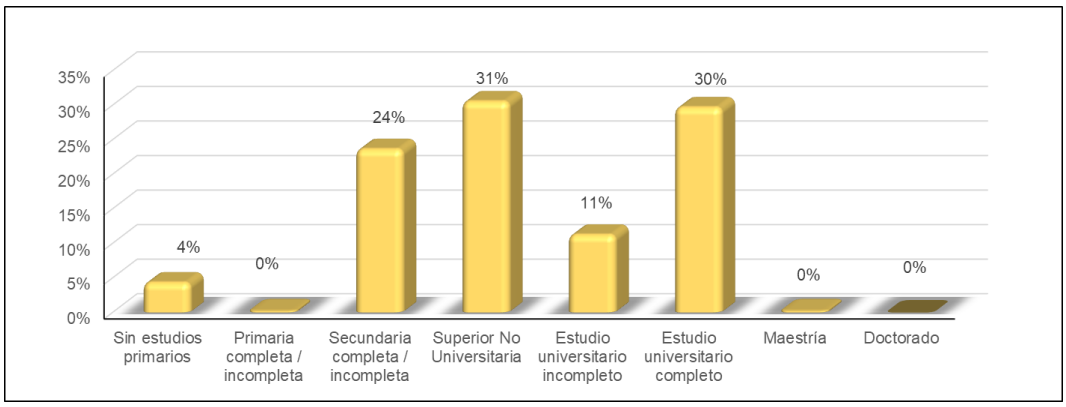


Figura 11. Grados de estudios de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019.

Entre las principales características de las viviendas de los usuarios de estos usuarios de crédito de la Agencia Pucallpa, se ha observado que el 79% tiene viviendas con pisos de concreto, el 54% tiene viviendas con techos de calamina, y el 46% tiene viviendas con paredes de material seminoble.

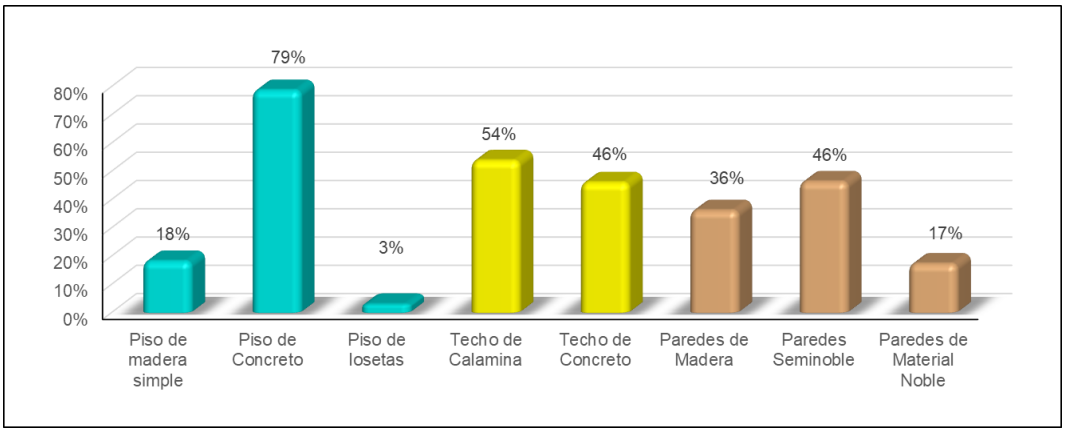


Figura 12. Características de las viviendas de los usuarios.

Entre los bienes de equipamiento y comodidades del hogar de los usuarios de crédito, principalmente se ha observado que el 78% posee motocicleta o auto, 72% posee refrigeradora y el 64% posee lavadoras. Entre

los servicios, el 58% tienen servicio de Telecable y solo el 25% tiene servicio doméstico.

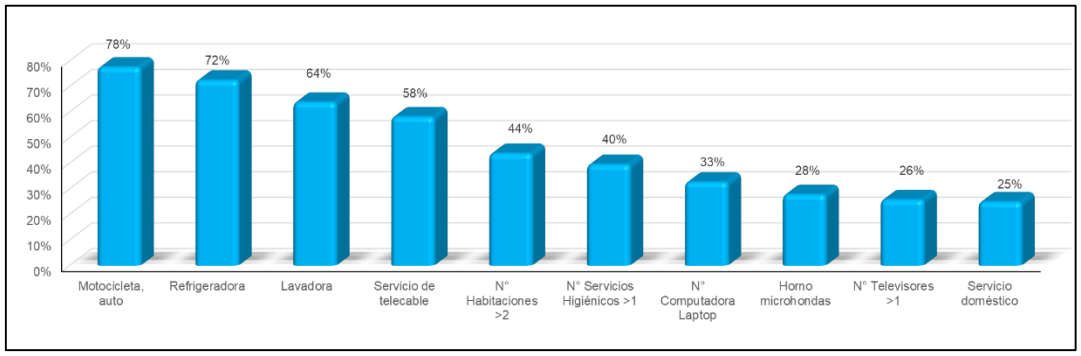


Figura 13. Equipamiento y comodidades del hogar de los usuarios de la Agencia Pucallpa 2019.

Como resultado, entre los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en su Agencia Pucallpa, el 81% corresponde al Nivel Socioeconómico Medio, mientras que el 21% se encuentra en el Nivel Socioeconómico Alto (Alto - Bajo) y el 12% se encuentra en el Novel Socioeconómico Bajo (Bajo - Alto).

Tabla 05. Distribución de frecuencias de los niveles socioeconómicos de los usuarios de crédito

Nivel	Puntaje de la evaluación	Calificación	Distribución de Frecuencias	
10	55 - 61	Alto - Alto	0	0.0%
9	48 - 54	Alto - Medio	0	0.0%
8	41 - 47	Alto - Bajo	21	6.0%
7	34 - 40	Medio - Alto	67	19.2%
6	27 - 33	Medio - Medio	100	28.7%
5	20 - 26	Medio - Bajo	116	33.2%
4	13 - 19	Bajo - Alto	45	12.9%
3	6 - 12	Bajo - Medio	0	0.0%
2	No evaluado	Bajo - Bajo	0	0.0%
1	No evaluado	Marginal	0	0.0%
Total muestral			349	100%

3.6. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis:

"Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019".

Diseño operativo:

Variable de Contraste: Niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Indicadores: Indicadores de nivel socioeconómico de los usuarios:

- Actividad económica que realizan
- Grado de estudios
- Características de su vivienda
- Nivel de ingresos mensuales
- Equipamiento y comodidades del hogar

Puntuaciones según el Anexo 03).

Variable Analizada: Demanda de crédito de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Indicador: Montos de crédito otorgados:

- Créditos de Capital de Trabajo
- Créditos de Campaña

Calificación en la escala de Likert: Créditos Muy Bajos; Créditos Bajos; Créditos Medios; Créditos Altos; Créditos Muy Altos.

Planteamiento:

Para determinar la relación de dependencia (independencia) se aplica la Prueba de Chi Cuadrada de Independencia:

Hipótesis Estadísticas:

H_0 : Las calificaciones de los montos de créditos tienen una relación de independencia con los niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa.

H_1 : Las calificaciones de los montos de créditos tienen una relación de dependencia con los niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa.

Resultados:

- En 349 de casos según la muestra de usuarios se ha encontrado que en el 74% de casos se trata de créditos con montos Baja y Muy Baja, y en el 81% de casos se trata de usuarios del Nivel Socioeconómico Medio (Medio-Alto 19%, Medio-Medio 29%, Medio-Bajo 33%).
- Se ha determinado que existe Correlación Positivas Moderada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito (Anexo 05).
- La prueba de Chi Cuadrada proyecta una relación de Dependencia entre las variables comparadas.

X^2 teórica: 50.998 < X^2 calculada: 425.000

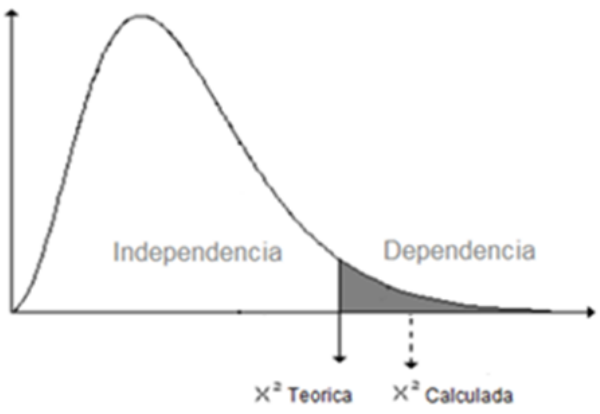


Tabla 06. Frecuencia observada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito.

Nivel Socioeconómico	Créditos Muy Bajos	Créditos Bajos	Créditos Medios	Créditos Altos	Créditos Muy Altos	Total
Alto - Alto	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	0	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	0	6	0	0	15	21
Medio - Alto	21	0	45	0	1	67
Medio - Medio	46	45	8	1	0	100
Medio - Bajo	71	24	21	0	0	116
Bajo - Alto	44	0	1	0	0	45
Bajo - Medio	0	0	0	0	0	0
Bajo - Bajo	0	0	0	0	0	0
Marginal	0	0	0	0	0	0
Total	182	75	75	1	16	349

Tabla 07. Frecuencia esperada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito.

Nivel Socioeconómico	Créditos Muy Bajos	Créditos Bajos	Créditos Medios	Créditos Altos	Créditos Muy Altos
Alto - Alto	0	0	0	0	0
Alto - Medio	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	11.0	4.5	4.5	0.1	1.0
Medio - Alto	34.9	14.4	14.4	0.2	3.1
Medio - Medio	52.1	21.5	21.5	0.3	4.6
Medio - Bajo	60.5	24.9	24.9	0.3	5.3
Bajo - Alto	23.5	9.7	9.7	0.1	2.1
Bajo - Medio	0	0	0	0	0
Bajo - Bajo	0	0	0	0	0
Marginal	0	0	0	0	0

Tabla 08. Prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito.

Nivel Socioeconómico	Créditos Muy Bajos	Créditos Bajos	Créditos Medios	Créditos Altos	Créditos Muy Altos
Alto - Alto	0	0	0	0	0
Alto - Medio	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	10.95	0.49	4.51	0.06	204.67
Medio - Alto	5.56	14.40	65.04	0.19	1.40
Medio - Medio	0.73	25.72	8.47	1.78	4.58
Medio - Bajo	1.83	0.03	0.62	0.33	5.32
Bajo - Alto	17.97	9.67	7.77	0.13	2.06
Bajo - Medio	0	0	0	0	0
Bajo - Bajo	0	0	0	0	0
Marginal	0	0	0	0	0

$$\text{Chi}^2 = \frac{(FO - FE)^{\wedge}2}{FE}$$

Nivel de Confianza	0.05
Grado de libertad (gl)	36
Chi Teórica	50.998
Chi Calculada	425.00
P	0.000000

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula de la prueba de Independencia. Se acepta la hipótesis alterna: Las calificaciones de los montos de créditos tienen una relación de dependencia significativa con los niveles socioeconómicos de los usuarios. Por tanto, los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.

3.7. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis:

"Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019".

Diseño operativo:

Variable de Contraste: Niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Indicadores: Indicadores de nivel socioeconómico de los usuarios:

- Actividad económica que realizan
- Grado de estudios
- Características de su vivienda
- Nivel de ingresos mensuales
- Equipamiento y comodidades del hogar

Puntuaciones según el Anexo 03).

Variable Analizada: Inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Indicador: Indicadores de inclusión de los usuarios:

- Uso de puntos de atención, oferta al alcance
- Frecuencia e intensidad de uso de servicios
- Productos y servicios según las necesidades

Calificación según la escala de Likert: Servicios Muy Malos; Servicios Malos; Servicios Medios Servicios Buenos; Servicios Muy Buenos.

Planteamiento:

Para determinar la relación de dependencia (independencia) se aplica la Prueba de Chi Cuadrada de Independencia:

Hipótesis Estadísticas:

H_0 : Las calificaciones de la inclusión financiera tienen una relación de independencia con los niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa.

H_1 : Las calificaciones de la inclusión financiera tienen una relación de dependencia con los niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa.

Resultados:

- En 349 de casos según la muestra de usuarios se ha encontrado que en el 95% de casos la inclusión financiera se califica como Buena y Muy Buena, y en el 81% de casos se trata de usuarios del Nivel

Socioeconómico Medio (Medio-Alto 19%, Medio-Medio 29%, Medio-Bajo 33%).

- Se ha determinado que existe Correlación Positivas Alta entre los niveles socioeconómicos y la calificación de la inclusión financiera (Anexo 06).
- La prueba de Chi Cuadrada proyecta una relación de Dependencia entre las variables comparadas.

X^2 teórica: 50.998 < X^2 calculada: 394.28

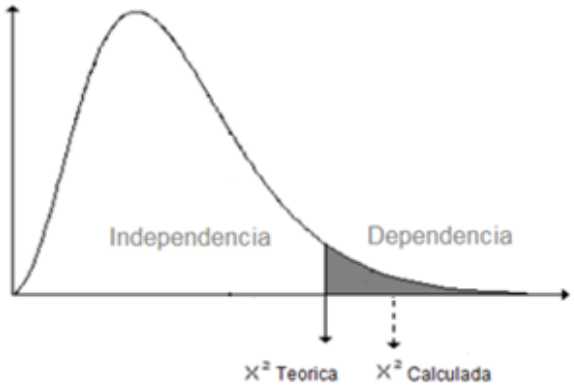


Tabla 09. Frecuencia observada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito.

Nivel Socioeconómico	Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Buena	Inclusión Muy Buena	Total
Alto - Alto	0	0	0	0	0	0
Alto - Medio	0	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	0	0	0	0	21	21
Medio - Alto	0	0	0	22	45	67
Medio - Medio	0	0	2	36	62	100
Medio - Bajo	0	0	14	19	83	116
Bajo - Alto	0	0	1	29	15	45
Bajo - Medio	0	0	0	0	0	0
Bajo - Bajo	0	0	0	0	0	0
Marginal	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	17	106	226	349

Tabla 10. Frecuencia esperada para la prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito.

Nivel Socioeconómico	Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Buena	Inclusión Muy Buena
Alto - Alto	0	0	0	0	0
Alto - Medio	0	0	0	0	0
Alto - Bajo	0.0	0.0	1.0	6.4	13.6
Medio - Alto	0.0	0.0	3.3	20.3	43.4
Medio - Medio	0.0	0.0	4.9	30.4	64.8
Medio - Bajo	0.0	0.0	5.7	35.2	75.1
Bajo - Alto	0.0	0.0	2.2	13.7	29.1
Bajo - Medio	0	0	0	0	0
Bajo - Bajo	0	0	0	0	0
Marginal	0	0	0	0	0

Tabla 11. Prueba de Chi Cuadrada entre los niveles socioeconómicos y los montos de crédito.

Nivel Socioeconómico	Inclusión Muy Baja	Inclusión Baja	Inclusión Media	Inclusión Buena	Inclusión Muy Buena
Alto - Alto	0	0	0	0	0
Alto - Medio	0	0	1.022923	6.378223	4.028057
Alto - Bajo	0.00	0.00	3.26	0.13	0.06
Medio - Alto	0.00	0.00	1.69	1.04	0.12
Medio - Medio	0.00	0.00	12.34	7.48	0.83
Medio - Bajo	0.00	0.00	0.65	17.20	6.86
Bajo - Alto	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Bajo - Medio	0	0	0	0	0
Bajo - Bajo	0	0	0	0	0
Marginal	0	0	0	0	0

$$\text{Chi}^2 = \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Nivel de Confianza	0.05
Grado de libertad (gl)	36
Chi Teórica	50.998
Chi Calculada	394.28
P	0.000000

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula de la prueba de Independencia. Se acepta la hipótesis alterna: Las calificaciones de la inclusión financiera tienen una relación de dependencia con los niveles socioeconómicos de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa. Por tanto, los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

1. La intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa ha incidido significativamente en la inclusión financiera para los usuarios del distrito de Callería durante el año 2019. El 90% de usuarios lo confirman calificando como inclusión Alta y Muy Alta, mientras el 10% lo califican como de nivel medio y solo un 0.05% lo califican como Inclusión Baja. Esta intervención se efectúa mediante créditos que en un 74% son montos bajos y muy bajos, 21% son montos medios y el 5% son montos altos.

2. La inclusión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco ha sido significativamente de Nivel Muy Alto entre los beneficiarios de créditos en el distrito de Callería durante el año 2019. Encontrándose la media de la inclusión financiera de los usuarios en el nivel de Inclusión Alta, el 53% de los usuarios tienen un nivel de inclusión financiera Muy Alta.

3. Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019. Aun cuando existe una correlación positiva moderada, los créditos que en un 74% son de montos Bajos y Muy Bajos, tienen dependencia del Nivel Socioeconómico de los usuarios que un 81% son de nivel Medio.

4. Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019. Con una correlación positiva alta, la inclusión financiera de los usuarios con un 95% calificado como Alta y Muy Alta tienen dependencia respecto al nivel socioeconómico donde el 19% de ellos tiene un nivel Medio-Alto, 29% tiene nivel Medio-Medio y 33% tiene nivel Medio-Bajo.

4.2. RECOMENDACIONES

1. La inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa, siendo alta, aún se encuentran usuarios de inclusión media y baja, por lo que se recomienda efectuar los ajustes necesarios principalmente en los aspectos de oferta de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de los usuarios, como en la búsqueda de una mayor frecuencia de uso de estos servicios.

2. Los créditos demandados en la Agencia Pucallpa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, siendo de montos bajos y muy bajos, corresponden principalmente al nivel socioeconómico medio, donde se deben concentrar los ajustes necesarios para mejorar la oferta de productos y de servicios financieros.

3. La mejora de la oferta de productos y de servicios financieros de esta cooperativa, que será orientado principalmente al nivel socioeconómico medio, debe corresponder a las mejorías en la

inclusión financiera de los usuarios, donde se viene logrando resultados muy favorables al encontrarse el 95% ellos en las condiciones de inclusión financiera alta y muy alta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APEIM. (2018). “Niveles Socioeconómicos 2018”. Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. Lima, Perú. URL: http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2018.pdf

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6355

BCRP (2019). “Inclusión Financiera”. Portal de Inclusión Financiera. Banco Central de Reserva del Perú. Lima, Perú. URL: https://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/inclusion-financiera.html

Cámara, N.,). “Determinantes de la inclusión financiera en Perú”. BBVA. Documento de trabajo. Madrid, España. https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/migrados/WP_ 1331_ tcm346-411219.pdf

Definiciones-de.com (2016). “Definición de nivel socioeconómico”. ALEGSA. URL: https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/nivel_ socioeconomico.php

Economipedia (2020). “Cooperativa de crédito”. URL:https://economipedia.com/definiciones/cooperativa-de-credito.html

MEF (2019). “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú”. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. Ministerio de Economía y Finanzas. Lima, Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf

Morales Y., J. J. C. (2017). “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, importancia y necesidad de supervisión”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Lima, Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12898

Pilamunga, M. L. y Muela, S. (2019). “Producto de inclusión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo”. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato, Ecuador. http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php/VR/article/view/9

Rebajatuscuentas (2020). “¿Qué es una cooperativa de ahorro y crédito?”. Aprende sobre educación financiera. URL: https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/que-es-una-cooperativa-de-ahorro-y-credito

Roncal, J. A. (2018). “Incidencia de las cajas municipales de ahorro y crédito en el desarrollo social de sus beneficiarios – Distrito Yarinacocha - 2016”. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Perú. URL: http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/3774/000003420T. pdf?sequence=1&isAllowed=y

SBS (2019). “La SBS y la Inclusión Financiera en el Perú”. Portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Lima, Perú. URL: https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/pub-nota-polituca/Folleto%20IF%20(3).pdf

San Francisco Ltda. (2019). “Manual de créditos políticas, procedimientos y reglamento de productos”. Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Huánuco, Perú.

Sú Lay, C. y Torres, N. (2015). “Las uniones de Crédito y Ahorro (UNICA): Modelo de Inclusión financiera de FUNDER Perú en la Región Lambayeque”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Lima, Perú.

Vera-Romero, O. E. (2013). “Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque - Perú. URL: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4262712

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**	**DIMENSION: INCLUSION FINANCIERA**	
¿Cómo ha incidido la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019?	Analizar la incidencia de la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019.	La intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa ha incidido significativamente en la inclusión financiera para el distrito de Callería durante el año 2019	**VARIABLE 1** La inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Pucallpa	Indicadores de inclusión de los usuarios: - Uso de puntos de atención, oferta al alcance - Frecuencia e intensidad de uso de servicios - Productos y servicios según las necesidades
PROBLEMAS ESPECIFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPOTESIS ESPECÍFICAS**	**VARIABLE 3**	
1. ¿De qué manera ha intervenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019?	1. Analizar la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.	1. La inclusión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco ha sido significativamente de Nivel Muy Alto entre los beneficiarios de créditos en el distrito de Callería durante el año 2019.	Nivel Muy Alto de inclusión financiera entre los usuarios	Puntuación de calificacion de inclusión financiera - Inclusión Muy Baja - Inclusión Alta - Inclusión Baja - Inclusión Muy Alta - Inclusión Media
			DIMENSION: INTERVENSION DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISO	
2. ¿Cuál es la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019?	2.Analizar la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.	2.Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la demanda de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.	**VARIABLE 2** Intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la Agencia Pucallpa.	- Créditos de Capital de Trabajo - Créditos de Campaña
3. ¿Cuál es la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019?	3. Analizar la incidencia de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.	3.Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios inciden de manera significativa en la inclusión financiera de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el distrito de Callería durante el año 2019.	**VARIABLE 4** Demanda de crédito de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco	Montos de crédito otorgados: - Créditos de Capital de Trabajo - Créditos de Campaña

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Tesis:

"LA INCLUSION FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL DISTRITO DE CALLERÍA 2019"

I. DATOS GENERALES

Agencia de la Cooperativa San Francisco a la que está asociado (a)

II. MONTO Y TIPO DE CREDITO PERCIBIDO

Servicios de crédito	Monto del crédito (Soles)	Califique de la calidad del servicio (X)				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Crédito para Capital de Trabajo						
Crédito para Compra de Activos Fijos						
Crédito de Campaña						
Crédito Agrícola						
Crédito para Cadenas de Valor						
Crédito Ganadero						
Crédito Agropecuario						

Situación		Vigente		Refinanciado		Ampliado		Reprogramado

II. INCLUSION FINANCIERA

Características del servicio	Califique de la calidad del servicio (X)				
	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Centro de atención					
Oferta del servicio al alcance					
Frecuencia de uso de servicios					
Intensidad de uso de servicios					
Productos según las necesidades					
Servicios según las necesidades					

IV. CALIFICACION DEL NIVEL SOCIOECONOMICO

Actividades económicas que realiza

	Servicios domésticos.
	Artesano, operario, obrero, motocarrista.
	Agricultura, ganadería,
	Técnico
	Propietario de pequeño negocio
	Empleado de oficina, vendedor
	Profesional independiente, dependiente.
	Gerente, administrador.

Grado de estudios

	Sin estudios primarios
	Primaria completa / incompleta
	Secundaria completa / incompleta
	Superior No Universitaria
	Estudio universitario incompleto
	Estudio universitario completo
	Maestría
	Doctorado

Características de su vivienda

	Piso de madera simple
	Piso de Concreto
	Piso de losetas
	Techo de Calamina
	Techo de Concreto
	Paredes de Madera
	Paredes Seminoble
	Paredes de Material Noble

Nivel de ingresos mensuales

	Menos de 1000
	Entre 1000 y 1500
	Entre 1500 y 2000
	Entre 2000 y 3000
	Entre 3000 y 4000
	Entre 4000 y 5000
	Entre 5000 y 6000
	Mayor a 6000

Equipamiento y comodidades para el hogar

	Lavadora		N° Televisores
	Refrigeradora		N° Computadora Laptop
	Horno de microhondas		N° Habitaciones
	Motocicleta, auto		N° Servicios Higiénicos

Servicios para el hogar

	Servicio doméstico
	Servicio de telecable

ANEXO 3: CALIFICACIÓN DEL NIVEL SOCIOECONÓMICO

Actividades económicas que realiza

1	Servicios domésticos.
2	Artesano, operario, obrero, motocarrista.
3	Agricultura, ganadería,
4	Técnico
5	Propietario de pequeño negocio
6	Empleado de oficina, vendedor
7	Profesional independiente, dependiente.
8	Gerente, administrador.

Grado de estudios

1	Sin estudios primarios
2	Primaria completa / incompleta
3	Secundaria completa / incompleta
4	Superior No Universitaria
5	Estudio universitario incompleto
6	Estudio universitario completo
7	Maestría
8	Doctorado

Características de su vivienda

1	Piso de madera simple
2	Piso de Concreto
3	Piso de losetas
1	Techo de Calamina
2	Techo de Concreto
1	Paredes de Madera
2	Paredes Seminoble
3	Paredes de Material Noble

Nivel de ingresos mensuales

1	Menos de 1000
2	Entre 1000 y 1500
3	Entre 1500 y 2000
4	Entre 2000 y 3000
5	Entre 3000 y 4000
6	Entre 4000 y 5000
7	Entre 5000 y 6000
8	Mayor a 6000

Equipamiento y comodidades para el hogar

1	Lavadora
1	Refrigeradora
1	Horno de microhondas
1	Motocicleta, auto

	N° Televisores
	N° Computadora Laptop
	N° Habitaciones
	N° Servicios Higiénicos

Servicios para el hogar

2	Servicio doméstico
2	Servicio de telecable

Nivel Socioeconómico según puntajes de la evaluación

Nivel	Puntaje de la evaluación	Calificación	Calificaciones APEIM
10	55 - 61	Alto - Alto	A : Alto
9	48 - 54	Alto - Medio	
8	41 - 47	Alto - Bajo	B : Medio
7	34 - 40	Medio - Alto	
6	27 - 33	Medio - Medio	C : Bajo Superior
5	20 - 26	Medio - Bajo	
4	13 - 19	Bajo - Alto	D : Bajo Inferior
3	6 - 12	Bajo - Medio	
2	No evaluado	Bajo - Bajo	E : Marginal
1	No evaluado	Marginal	

Elaborado según la metodología de Arbildo H. G.M. y Robles H., J.C. (2018).

ANEXO 4: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Crédito para Capital de Trabajo			
1,500	10,200	121	72%
10,200	18,900	30	18%
18,900	27,600	15	9%
27,600	36,300	1	1%
36,300	45,000	1	1%
		168	100%

Crédito de Campaña			
3,000	6,400	61	34%
6,400	9,800	45	25%
9,800	13,200	60	33%
13,200	16,600	0	0%
16,600	20,000	15	8%
		181	100%

Situación		
Vigente	242	76%
Refinanciado	0	0%
Ampliado	1	0%
Reprogramado	76	24%
Total	319	100%

Centro de atención		
Servicios Muy Malos	0	0%
Servicios Malos	0	0%
Servicios Medios	15	4%
Servicios Buenos	107	31%
Servicios Muy Buenos	227	65%
Total	349	100%

Oferta del servicio al alcance		
Servicios Muy Malos	0	0%
Servicios Malos	0	0%
Servicios Medios	33	9%
Servicios Buenos	134	38%
Servicios Muy Buenos	182	52%
Total	349	100%

Frecuencia de uso de servicios		
Servicios Muy Malos	0	0%
Servicios Malos	1	0%
Servicios Medios	62	18%
Servicios Buenos	105	30%
Servicios Muy Buenos	181	52%
Total	349	100%

Intensidad de uso de servicios		
Servicios Muy Malos	0	0%
Servicios Malos	0	0%
Servicios Medios	31	9%
Servicios Buenos	198	57%
Servicios Muy Buenos	120	34%
Total	349	100%

Productos según las necesidades		
Servicios Muy Malos	0	0%
Servicios Malos	0	0%
Servicios Medios	31	9%
Servicios Buenos	107	31%
Servicios Muy Buenos	211	60%
Total	349	100%

Servicios según las necesidades			Inclusión Financiera		
Servicios Muy Malos	0	0%	Servicios Muy Malos	0	0%
Servicios Malos	0	0%	Servicios Malos	1	0%
Servicios Medios	46	13%	Servicios Medios	218	10%
Servicios Buenos	107	31%	Servicios Buenos	758	36%
Servicios Muy Buenos	196	56%	Servicios Muy Buenos	1,117	53%
Total	349	100%	Total	2,094	100%

Actividades económicas que realiza			Grado de estudios		
Servicios domésticos.	0	0%	Sin estudios primarios	15	4%
Artesano, operario, obrero, motocarrista.	26	7%	Primaria completa / incompleta	1	0%
Agricultura, ganadería,	0	0%	Secundaria completa / incompleta	82	24%
Técnico	60	17%	Superior No Universitaria	106	31%
Propietario de pequeño negocio	82	23%	Estudio universitario incompleto	39	11%
Empleado de oficina, vendedor	23	7%	Estudio universitario completo	103	30%
Profesional independiente, dependiente.	130	37%	Maestría	1	0%
Gerente, administrador.	28	8%	Doctorado	0	0%
Total	349	100%	Total	347	100%

Características de su vivienda			Nivel de ingresos mensuales		
Piso de madera simple	61	18%	Menos de 1000	0	0%
Piso de Concreto	263	79%	Entre 1000 y 1500	0	0%
Piso de losetas	10	3%	Entre 1500 y 2000	99	28%
Techo de Calamina	180	54%	Entre 2000 y 3000	214	61%
Techo de Concreto	154	46%	Entre 3000 y 4000	36	10%
Paredes de Madera	121	36%	Entre 4000 y 5000	0	0%
Paredes Seminoble	155	46%	Entre 5000 y 6000	0	0%
Paredes de Material Noble	58	17%	Mayor a 6000	0	0%

Equipamiento y comodidades para el hogar		
Motocicleta, auto	271	78%
Refrigeradora	253	72%
Lavadora	223	64%
Servicio de telecable	203	58%
N° Habitaciones >2	153	44%
N° Servicios Higiénicos >1	138	40%
N° Computadora Laptop	114	33%
Horno microhondas	97	28%
N° Televisores >1	90	26%
Servicio doméstico	87	25%

ANEXO 5: CORRELACIÓN Y REGRESIÓN ENTRE LOS MONTOS DE CRÉDITO Y LOS INDICADORES DEL NIVEL SOCIOECONÓMICO

Modelo:

Monto de crédito = 5,049.0 + -257.6 Actividad económica + 1,781.6 Grado de estudios + 814.6 Características de su vivienda + -2,579.3 Nivel de ingresos mensuales + 340.8 Equipamiento y comodidades del hogar

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0.582179613
Coeficiente de determinación R^2	0.338933101
R^2 ajustado	0.329296558
Error típico	4845.457254
Observaciones	349

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	5	4128879679	825775935.9	35.1716457	0.0000000
Residuos	343	8053110407	23478456		
Total	348	12181990086			

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	5049.030	1825.93670	2.7651726	0.0059970	1,457.5874	8,640.4728
Actividad económica	-257.572	232.66639	-1.1070448	0.2690503	-715.2046	200.0604
Grado de estudios	1781.579	282.98861	6.2955867	0.0000000	1,224.9678	2,338.1908
Características de su vivienda	814.551	181.65754	4.4839929	0.0000100	457.2481	1,171.8541
Nivel de ingresos mensuales	-2579.306	504.39239	-5.1136900	0.0000005	-3,571.3979	-1,587.2147
Equipamiento y comodidades del hogar	340.773	102.19488	3.3345387	0.0009478	139.7652	541.7803

ANEXO 6: CORRELACIÓN Y REGRESIÓN ENTRE LA CALIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y LOS INDICADORES DEL NIVEL SOCIOECONÓMICO

Modelo:

Inclusión Financiera = 5.0 + 0.1 Actividad económica + 0.2 Grado de estudios + -0.1 Características de su vivienda + -0.4 Nivel de ingresos mensuales + 0.0 Equipamiento y comodidades del hogar

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0.722443754
Coeficiente de determinación R^2	0.521924978
R^2 ajustado	0.514955954
Error típico	0.405271897
Observaciones	349

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	5	61.50340008	12.30068002	74.89212316	0.0000000
Residuos	343	56.33614147	0.16424531		
Total	348	117.8395415			

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	5.011	0.15272	32.8085314	0.0000000	4.7101	5.3109
Actividad económica	0.057	0.01946	2.9311566	0.0036036	0.0188	0.0953
Grado de estudios	0.234	0.02367	9.8834200	0.0000000	0.1874	0.2805
Características de su vivienda	-0.095	0.01519	-6.2647623	0.0000000	-0.1251	-0.0653
Nivel de ingresos mensuales	-0.388	0.04219	-9.1855083	0.0000000	-0.4705	-0.3045
Equipamiento y comodidades del hogar	0.021	0.00855	2.4816505	0.0135559	0.0044	0.0380