

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“INCIDENCIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO  
Y CRÉDITO EN EL DESARROLLO SOCIAL DE SUS  
BENEFICIARIOS - DISTRITO YARINACocha - 2016”**

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

**JOSE ARMANDO RONCAL SILVANO**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2018**

## **ACTA DE APROBACIÓN**

Esta tesis fue aprobada por el jurado evaluador 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. Miguel Oscar López y Ojeda

.....

Presidente

Eco. Mg. Moisés Romero Tovar

.....

Miembro

Mg. Wagner Cárdenas Pezo

.....

Miembro

Mg. Miguel Angel Valdivieso García

.....

Asesor

Bach. Jose Armando Roncal Silvano

.....

Tesista

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, \_\_\_\_\_

Autor de la TESIS titulada:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sustentada el año: \_\_\_\_\_

Con la asesoría de: \_\_\_\_\_

En la Facultad: \_\_\_\_\_

Escuela Profesional de: \_\_\_\_\_

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, 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.

**Tercero:** Autorizo la publicación,

**Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

**Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio)

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A mis padres y a mi novia por su esfuerzo y apoyo incondicional brindado, por el día a día en el emprendimiento de mi camino profesional.

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

José Roncal.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Ucayali, nuestra alma mater, por tenernos en sus aulas durante todos nuestros años de estudio.

A los docente de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes nos impartieron sus conocimientos.

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres, por haberme enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi novia, por su gran paciencia y apoyo en todo momento a lo largo de mi formación profesional.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	6
2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICOS.....	10
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	15
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24

3.3.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCESAMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS.....	25
3.4.	PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECCION DE LOS DATOS.....	26
3.5.	TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		32
4.1.	COBERTURA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	32
4.2.	CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS MUNICIPALES.....	33
4.3.	DESARROLLO SOCIAL DE LOS BENEFICIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS MUNICIPALES..	35
4.4.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....	39
4.5.	CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	41
4.6.	CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	46
4.7.	CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		57
5.1.	CONCLUSIONES.....	57
5.2.	RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....		61
ANEXO.....		63

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Variación de la proporción de pobreza 2007-2009 en el Distrito de Yarinacocha – Provincia de Coronel Portillo.....	1
Cuadro 2. Niveles socio-económicos.....	21
Cuadro 3. Coeficiente de Correlación de Pearson.....	23
Cuadro 4. Niveles socioeconómicos de los beneficiarios de servicios financieras de las Cajas Municipales.....	38
Cuadro 5. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Banca Comercial.....	42
Cuadro 6. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Arequipa.....	43
Cuadro 7. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Huancayo.....	44
Cuadro 8. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Piura.....	44

Cuadro 9.	Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Maynas.....	45
Cuadro 10.	Calificación de los componentes de los servicios financieros de los prestamistas informales.....	45
Cuadro 11.	Correlación de los Niveles socioeconómicos y la aceptación de las características de los servicios financieros de las Cajas Municipales.....	48

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Cobertura del mercado financiero en el Distrito de Yarinacocha.....	32
Gráfico 2. Cobertura de las Instituciones financieras en el Distrito de Yarinacocha.....	33
Gráfico 3. Calificación de los servicios financieras de la Cajas Municipales.....	33
Gráfico 4. Calificación por componente de servicios financieras de la Cajas Municipales.....	34
Gráfico 5. Calificación por tipo de servicios financieras de la Cajas Municipales.....	35
Gráfico 6. Calificación del desarrollo social en los beneficiarios generado mediante los servicios financieros de las Cajas Municipales.....	36
Gráfico 7. Características socioeconómicas de los beneficiarios de servicios financieras de las Cajas Municipales.....	37
Gráfico 8. Características socioeconómicas de los beneficiarios de servicios financieras de las Cajas Municipales.....	38

## RESUMEN

Existen diversos estudios en los que se sostiene la importancia de los microcréditos como instrumentos de desarrollo por los servicios que ofrecen a la población más pobre permitiéndoles mejores condiciones de vida. Así, en el distrito de Yarinacocha accedieron masivamente a estos servicios buscando una solución al problema de falta de activos y capital que tienen las personas de escasos recursos. Sin embargo, los reportes de la escasa reducción de la pobreza en este distrito, en comparación con los totales provinciales. Solo algunos estudios académicos han tratado el tema del impacto de las microfinanzas en el bienestar de los acreditados, aun cuando esta constituye uno de las principales finalidades de su existencia, de modo que en esta presente investigación se ha buscado esclarecer la efectividad de los beneficios que se están generando las Cajas Municipales a favor del desarrollo social, encontrándose que el desarrollo social de sus beneficiarios no está relacionado con los servicios que prestan, donde la banca comercial y los prestamistas informales tienen mayor aprobación aun cuando las Cajas Municipales tienen mayor cobertura del mercado. La calificación de los componentes de sus servicios financieros están relacionados con su demanda de préstamos para construcción, para vehículo y préstamo personal, pero no están relacionados con los niveles socioeconómicos de la población beneficiaria, entre los cuales tiene mayor desaprobación el requerimiento de garantías, considerándose regulares las tasas de Interés y trámites, mientras que el de mayor aprobación es el plazo de pago, para una población donde el 48% es del nivel socioeconómico Alto-Alto, 17% del nivel Alto-Medio y 22% del nivel Medio-Alto.

## **ABSTRACT**

Diverse studies exist in those that it is sustained the importance of the microcréditos like development instruments by the services that you/they offer the poorest population allowing them better conditions of life. This way, in the district of Yarinacocha they consented to these services massively looking for a solution to the lack problem of active and capital that you/they have people of scarce resources. However, the reports of the scarce reduction of the poverty in this district, in comparison with the provincial totals. Alone some academic studies have been the topic of the impact of the microfinanzas in the well-being about those credited, even when this one of the main purposes of their existence constitutes, in way in present investigation has you search to clarify the effectiveness of the benefits that the Municipal Boxes are generating in favor of the social development, being that the social development of their beneficiaries is not related with the services that lend, where the commercial banking and the informal moneylenders have bigger approval even when the Municipal Boxes have bigger covering of the market. The qualification of the components of its financial services is related with its demand of loans for construction, for vehicle and personal loan, but they are not related with the population's beneficiary socioeconomic levels, among which has bigger disapproval the requirement of guarantees, being considered regular the interest rates and steps, while that of more approval is the payment term, for a population where 48% is of the High-high socioeconomic level, 17% of the Upper-middle level and 22% of the Half-high level.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las instituciones microfinancieras han participado activamente para combatir la pobreza, no solo por los servicios de crédito ajustados adecuadamente a los requerimientos de la población más desfavorecida, sino por sus servicios complementarios de entrenamiento en el manejo del dinero, liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de las microempresas.

En el distrito de Yarinacocha, se ha observado una importante difusión de tales servicios, principalmente dirigidos a los microempresarios del comercio al por mayor y por menor. Por esta razón, los reportes de la escasa reducción de la pobreza en este distrito, en comparación con los totales provinciales, motivan la realización de la presente investigación, buscando determinar si los beneficios de desarrollo social percibidos por los beneficiarios a través de las mejoría de sus niveles socioeconómicos en los últimos años son atribuibles a la intervención de los servicios que recibieron de dichas microfinancieras y si tales beneficios son lo suficientemente satisfactorios para sus beneficiarios.

De esta manera, los resultados de la investigación planteada podrán servir como fundamento para que las direcciones de las cajas municipales de ahorro y crédito asuman las políticas de ajuste necesarias en los servicios que prestan a sus beneficiarios.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las microfinanzas en el Perú se han expandido aceleradamente en las décadas recientes, en especial en los últimos años. El marco institucional y regulatorio prudencial hacia la actividad microfinanciera ha jugado un rol fundamental en el fortalecimiento de las instituciones micro financieras reguladas peruanas, tal como ha sido reconocido por agentes y autoridades locales, así como por la cooperación internacional y autoridades foráneas.

En ese contexto, la reducción de la pobreza, percibido a través del nivel del empleo y de los ingresos, ha sido una de las mayores demandas de la población. Sin embargo, las políticas de desarrollo social se vuelven irrelevantes principalmente en los gobiernos locales, por el uso con fines políticos, por un mal diseño y aplicación, así como por la falta de preparación de las personas encargadas de llevarlas a cabo, surgiendo interés en otras alternativas de desarrollo social como las planteadas por las micro financieras.

**Cuadro 1. Variación de la proporción de pobreza 2007-2009 en el Distrito de Yarinacocha – Provincia de Coronel Portillo**

PROVINCIA DISTRITO	TOTAL DE POBRES	POBRES EXTREMOS	POBRES NO EXTREMOS	NO POBRES
<b>CORONEL PORTILLO</b>				
2007	37.2	12.2	25	62.8
2009	22.4	3.4	19	77.6
Variación %	-39.8%	-72.1%	-24.0%	23.6%
<b>YARINACOCHA</b>				
2007	36.3	11.6	24.7	63.7
2009	26.2	3.6	22.7	73.8
Variación %	-27.8%	-69.0%	-8.1%	15.9%

Fuente: INEI – Mapa de Pobreza Distrital 2007, 2009.

Durante los últimos años, en el Departamento de Ucayali se ha reportado una importante reducción de la pobreza, en el que se ha observado que en el Distrito de Yarinacocha esos indicadores de reducción de la pobreza fueron menos significativos. Así, mientras que entre los años 2007 y 2009, la reducción total de pobres en la Provincia de Coronel Portillo fue -39.8%, en el Distrito de Yarinacocha la reducción fue solo de -27.8%, y en el aumento de la población en la condición de No Pobres a nivel provincial fue de 23.6%, en el distrito Yarinacocha solo se incrementó en 15.9%, como puede verse en el cuadro anterior.

Se ha observado que durante los últimos años, las micro y pequeñas empresas del distrito de Yarinacocha han accedido masivamente a estos servicios microfinancieros buscando una solución al problema de falta de activos y capital que tienen las personas de escasos recursos.

Sin embargo, en otros estudios se cuestionan los resultados positivos que se estarían generando por efecto del aporte de los servicios financieros que vienen prestando las cajas municipales de ahorro y crédito, y se señala que se está generando la informalidad del microempresario, reduciéndose su posibilidad de desarrollo, de crecimiento y de reducir de su pobreza.

De manera que al observarse los escasos índices de reducción de la pobreza en el distrito de Yarinacocha, frente al expansivo avance de los servicios financieros de las cajas municipales de ahorro y crédito, surgen la interrogante acerca de la efectividad de los beneficios que se están generando las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito a favor del desarrollo social.

Del mismo modo los alcances de los servicios entre la población urbana demandante de este distrito, las características de los servicios

financieros ofertados, así como los niveles socioeconómicos predominantes en esta población y los beneficios de desarrollo social obtenidos.

## **1.2. PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### **1.2.1. Problema General**

¿Los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, contribuyen al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016.

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la aceptación de las cajas municipales, la banca comercial y los prestamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan?

¿Cuáles son las calificaciones de las características de los servicios financieros ofertados por las cajas municipales de ahorro y crédito en el distrito de Yarinacocha en el año 2016?.

¿Cuáles son los niveles socioeconómicos predominantes de los beneficiarios de los servicios financieros ofrecidos por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Yarinacocha en el año 2016?.

¿Cuál es la relación de la aceptación de los servicios financieros ofertadas por las cajas municipales por los beneficiarios del distrito de Yarinacocha respecto a la calificación de las características de los componentes en la prestación de dichos servicios?.

### **1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, contribuyen al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la aceptación de las cajas municipales, la banca comercial y los préstamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan.

Calificar las características de los servicios financieros ofertados por las cajas municipales de ahorro y crédito en el distrito de Yarinacocha en el año 2016.

Identificar los niveles socioeconómicos predominantes de los beneficiarios de los servicios financieros ofrecidos por las Cajas

Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Yarinacocha en el año 2016.

Determinar la relación de la aceptación de los servicios financieros ofertadas por las cajas municipales por los beneficiarios del distrito de Yarinacocha respecto a la calificación de las características de los componentes en la prestación de dichos servicios.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

En el distrito de Yarinacocha, se ha observado una importante difusión de tales servicios, principalmente dirigidos a los microempresarios del comercio al por mayor y por menor. Por esta razón, los reportes de la escasa reducción de la pobreza en este distrito, en comparación con los totales provinciales, motivan la realización de la presente investigación. De esta manera, los resultados de la investigación planteada podrán servir como fundamento para que las direcciones de las cajas municipales de ahorro y crédito asuman las políticas de ajuste necesarias en los servicios que prestan a sus beneficiarios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

En solo algunos estudios académicos se ha tratado el tema del impacto de las microfinanzas en el bienestar de los acreditados, aun cuando esta constituye uno de las principales finalidades de su existencia. Entre ellas se ha resumido las siguientes tesis:

Banda Ortis, Humberto<sup>1</sup> (2016) en la tesis “Las microfinanzas y los microcréditos como instrumentos de desarrollo”, desarrollada en la Universidad Autónoma de Querétaro (México), manifiesta: Los servicios que ofrecen las IMFs (Instituciones de microfinanzas) posibilitan a los segmentos de la población menos favorecidos, desde el punto de vista económico, instrumentos financieros que les permiten mejores condiciones de vida y detonen, en menor o mayor grado, el desarrollo económico de su región y del país.

Aunque se tiene conocimiento que los instrumentos que ofrecen las IMFs ya operaban en la antigüedad, cuando instituciones como ACCION Internacional y el Grameen Bank otorgaron créditos de bajo monto a personas de escasos recursos. Cabe señalar que la concesión de créditos no estaba, ni está, condicionado a que el acreditado aportara garantías reales, lo que permite eliminar el problema de falta de activos y capital que tienen las personas de escasos recursos.

---

<sup>1</sup> Banda Ortis, Humberto. “Las microfinanzas y los microcréditos como instrumentos de desarrollo”.

Las IMF's han crecido debido a las políticas de operación que tienen, a la orientación hacia los segmentos de la población de escasos recursos, incluyendo a los que se emplean por cuenta propia, y a la preocupación que expresan por el desarrollo económico de la población.

En esta tesis se concluye: Uno de los factores que impiden el desarrollo de las personas que se emplean por cuenta propia y los negocios de bajos ingresos es el escaso capital financiero que poseen y la imposibilidad de acceder a los créditos que se ofrecen en el sistema financiero tradicional.

De modo que para impulsar el desarrollo social se requiere de las instituciones, pues los microcréditos se otorgan a personas en situación de vulnerabilidad y empresas o negocios de bajos ingresos, que carecen de garantías reales, para ayudarles a poner en marcha un proyecto productivo.

Ávila Rosel, Pamela del Roció<sup>2</sup> (2011), en su investigación del “Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)”, expone: Se entiende por pobreza bajo los parámetros de necesidad e insuficiencia de recursos con indicadores como la satisfacción de necesidades básicas insatisfechas relacionadas con el mantenimiento de la simple eficiencia física, el

---

<sup>2</sup> Ávila Rosel, Pamela del Roció. “Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)”. Universidad de Valencia. España.

consumo de bienes o el ingreso disponible, además de la capacidad de generación de empleo y condiciones adecuadas.

Para el caso de América Latina y específicamente en Lima Metropolitana, la situación es realmente alarmante, razón por la cual se han diseñado una serie de estrategias de generación de empleo y de reducción de la pobreza basadas en su mayoría, en el desarrollo y fortalecimiento de las MYPE, que hoy en día se constituyen como base de la economía peruana.

Sin embargo, hasta la fecha, no existen estudios empíricos que demuestren una mejora sustancial en el desarrollo de aquellos grupos de la población como consecuencia de la utilización de los microcréditos y la creación de MYPES. Muy por el contrario, cuando se analizan los efectos del uso de los microcréditos, sólo se hace hincapié en el índice de devolución de los créditos, en vez de determinar su capacidad para mejorar de la vida de sus destinatarios dado que estos programas están diseñados con fines sociales.

Carrión Vega, María Lastenia<sup>3</sup> (2015), en su tesis “Análisis del beneficio social de las microfinanzas en el sector rural de la ciudad de Loja período 2009-2011”, concluye: En la última década, las Micro finanzas se han constituido en un mecanismo de desarrollo económico de diversos países subdesarrollados. Esto ha fomentado el crecimiento de actividades productivas y comerciales, rurales y urbanas, fuera de los circuitos tradicionales de la economía, de tal forma que el

---

<sup>3</sup> Carrión Vega, María Lastenia. “Análisis del beneficio social de las microfinanzas en el sector rural de la ciudad de Loja período 2009-2011”,

Microcrédito brinda la oportunidad a los pobres de ser sujetos de crédito y de mejorar sus niveles de ingresos.

En Loja (Ecuador) las microfinanzas han permitido que sus beneficiarios generen autoempleo, sin embargo el éxito en los mismos implican un adecuado asesoramiento en la administración del microcrédito es ahí donde los oferentes a través de capacitaciones a sus socios, contribuyen a que el capital concedido tenga los rendimientos esperados en beneficio de sus clientes, y de sobre manera en la recuperación de la cartera por parte de las entidades oferentes de crédito.

La oportunidad de que los socios puedan realizar actividades que estén a su alcance, a través de la adquisición del microcrédito, hacen que las entidades financieras sean parte de la mejora en las condiciones de vida de cada uno de los habitantes del sector, el 99% afirmó el beneficio que les genera al acceder a un capital de trabajo a través de una metodología diferente de la banca tradicional.

## 2.2. PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS

**Soto Esquivel, Roberto<sup>4</sup> (2008)**, en su título de **“Microfinanzas. Resultados financieros y sociales: México y Perú”**, explica:

La literatura crítica sobre el microfinanciamiento sostiene que los microcréditos no satisfacen las necesidades del desarrollo como son una mejoría en las vías de comunicación, acceso al agua, vivienda, salud y educación, pero si han ido captando el ahorro de las familias de escasos recursos usualmente efectuado a través de las cajas de ahorro y otras formas particulares de depósitos.

Al respecto, el modelo de microfinanzas está causalmente asociado con la progresiva desindustrialización, infantilización e informalización del sector local de empresas y la economía, lo que finalmente destruye la capacidad de aumentar la productividad y, por tanto, la posibilidad de asegurar el desarrollo sostenible, el crecimiento y la reducción de largo plazo de la pobreza.

Al existir un incremento en la oferta, conduce a una competencia feroz y a una entrada y salida de empresas del mercado, en otras palabras, hay una sobresaturación de mercados. De este modo, los empleos, ingresos y ganancias se cancelan, así como la productividad y el crecimiento, por tanto, la pobreza no se ve disminuida como lo señalan los impulsores del modelo.

En síntesis, se está impulsando un modelo de negocios privado, donde la ganancia es el principal objetivo y las mujeres son

---

<sup>4</sup> Soto Esquivel, Roberto. “Microfinanzas. Resultados financieros y sociales: México y Perú”.

el “cliente” más importante. Y donde no existe evidencia de que la pobreza se esté disminuyendo, de hecho algunos argumentan que este modelo fue impulsado, más por los postulados del neoliberalismo, que por erradicar el problema de pobreza, donde las microfinancieras han obtenido enormes ganancias obtenidas por el excesivo cobro de intereses, los cuales son pagados por sus clientes -principalmente mujeres pobres, lo que desvanece los impactos positivos en la población de la estrategia financiera por lo que los mitos no se cumplen.

**Rosenberg, Richard<sup>5</sup> (2010)**, en su título de “¿El microcrédito ayuda realmente a los pobres?”, sustenta:

Desde que el microcrédito comenzó a atraer la atención del público, hace 25 años, suele decirse que se trata de una herramienta extraordinariamente poderosa para ayudar a las personas (en especial a las mujeres) a salir de la pobreza, a través de la financiación de sus microempresas y mediante el incremento de sus ingresos.

Por desgracia, es sorprendentemente difícil hacer una verificación científica del impacto del microcrédito. Si concluimos que las personas que obtuvieron micropréstamos están en mejor situación que las que no, ¿implica eso que los préstamos fueron la causa de la mejora? Quizás no. Existen muchas explicaciones viables: por ejemplo, que es posible que aquellos que solicitan y obtienen los préstamos tengan más ímpetu y ambición, en cuyo caso

---

<sup>5</sup> Rosenberg, Richard. “¿El microcrédito ayuda realmente a los pobres?”,

probablemente tenderían a estar mejor que otras personas, independientemente de la obtención o no de los préstamos.

Docenas de estudios analizaron la experiencia de las personas que recibieron micropréstamos. La dificultad radica en encontrar un grupo de control para la comparación: es difícil y costoso encontrar un grupo de personas similares a los beneficiarios de los préstamos en todos los aspectos con excepción del hecho de haber recibido un préstamo.

Hasta no hace mucho tiempo, la mayoría de los escasos estudios que abordaron esta dificultad seriamente concluyeron que los microcréditos producían beneficios económicos y sociales importantes. Siempre hubo controversias acerca de la validez de esos estudios.

Sin embargo, existen razones de peso para creer que los clientes de todo el mundo valoran los servicios financieros como herramientas de superación. Los datos empíricos provienen principalmente del comportamiento observado en cientos de millones de clientes que demuestran la importancia que tienen las microfinanzas para ellos a través de sus elecciones.

Las personas no solo piden préstamos, sino que además los reembolsan con un grado elevado de confiabilidad. El mayor incentivo para reembolsar no suele ser la presión grupal, sino la intención del prestatario de conservar el acceso a un servicio altamente valorado. Los servicios de microfinanzas son tan valiosos para los clientes que

a menudo están dispuestos a pagar tasas de interés elevadas por los préstamos y aceptar una rentabilidad mínima o nula por los ahorros.

**Martínez Castillo, Alberto David<sup>6</sup> (2008)**, en su título de **“El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza: Ventajas y limitaciones”**, afirma que:

Las instituciones microfinancieras (IMF) se han convertido en una de las herramientas favoritas para combatir la pobreza en los países en desarrollo. Esto no es ajeno al impulso que los organismos internacionales le han dado al establecimiento de estas instituciones. Las IMF se encargan de proveer servicios financieros tales como depósitos, préstamos, transferencias de dinero y seguro a familias pobres. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. Adicionalmente las IMF pueden ofrecer servicios de seguro y de crédito al consumo que permiten hacer frente a variaciones inesperadas del ingreso, relacionadas con accidentes, enfermedades o desastres naturales, haciendo innecesario el tener que acudir a fuentes costosas de crédito informal.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se

---

<sup>6</sup> Martínez Castillo, Alberto David. “El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza: Ventajas y Limitaciones”.

interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes. Lo que se busca es darle poder a los pobres para que mejoren su autoestima y se integren mejor a la sociedad.

El crecimiento económico es necesario, pero no suficiente, para aliviar la pobreza. Su efecto positivo puede mitigarse e inclusive anularse si la distribución del ingreso empeora. Por ello es necesario combinar políticas macroeconómicas que favorezcan el crecimiento económico con políticas que ataquen las causas de la desigual distribución del ingreso. Hoy en día los analistas concuerdan en que las políticas macroeconómicas que permitan el crecimiento económico con baja inflación son necesarias para combatir la pobreza, pero se deben combinar con políticas micro que favorezcan el incremento de la productividad y la participación de los pobres.

Las IMF se han convertido en una de las estrategias para el alivio de la pobreza que ha logrado mayor aceptación durante los últimos años por parte de los organismos internacionales.

La mayoría de los estudios sobre las IMF muestran que el microcrédito tiene efectos positivos en el alivio de la pobreza al incrementar el ingreso y el consumo de las familias pobres, mejorado el nivel de nutrición, dándole mayor sentido de empoderamiento. El microcrédito reduce la pobreza y sus efectos incrementando el ingreso de la familia, aumentando sus activos, reduciendo su

vulnerabilidad a las crisis, mejorando la salud y la nutrición, incrementando la escolaridad de los niños y haciendo a las mujeres más asertivas para enfrentar los problemas de género.

### 2.3. DEFINIICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

#### **Microcrédito<sup>7</sup>**

Un microcrédito es definido como un préstamo de pequeña cuantía, concedido a personas que carecen de recursos o falta de avales, excluidas del sistema bancario tradicional por carecer principalmente de un colateral o nómina, sin ningún tipo de comisión, para la puesta en marcha de pequeñas empresas que originen rentas que permitan desarrollar un mejor nivel de vida. Esta financiación estaba planteada para ayudar a empresarios con escasos recursos, para disminuir considerablemente la pobreza y en muchas ocasiones para apoyar a las mujeres e impulsar comunidades enteras. La garantía en el microcrédito es la palabra del prestatario, sus ganas de trabajar, es un proyecto empresarial de éxito y estabilidad en el futuro. Los principales objetivos del proyecto y las características de los microcréditos eran los siguientes:

#### **-Objetivos:**

- Proporcionar facilidades bancarias a los excluidos del sistema tradicional.
- Crear empleo.
- Erradicar la explotación de los pobres.

---

<sup>7</sup> Carballo Hernández, Natalia. "El Microcrédito".

- Autosuficiencia de los más desfavorecidos.

**-Características:**

- Destinados a personas con bajo nivel de recursos económicos.
- Sin garantías materiales.
- Las mujeres gozan de prioridad.
- Los préstamos se financian a través de depósitos bancarios.

Existen varios tipos de intereses: los microcréditos que producirán un 20%; los microcréditos destinados a la vivienda un 8%; los destinados a estudios un 5%; los microcréditos para los indigentes un 0%, con tipos de intereses simples y se calculan según el método del saldo decreciente. • Los beneficiarios son grupos reducidos con características similares, con el fin de facilitar el pago solidario grupal. • Prestamos adaptados a cada persona. • Cuotas semanales. • El acceso a segundos préstamos dependerá si se realizó la devolución del anterior. • El crédito estará supervisado por el banco y por el grupo. • Analiza las necesidades básicas de los clientes para impulsar la conciencia social y política de los nuevos grupos. • La existencia de sistemas organizativos y gerenciales que permitan la entrega de los recursos económicos a la clientela. • Amplia variedad de préstamos que cubren las distintas necesidades de los solicitantes.

**Productos financieros<sup>8</sup>**

En la actualidad existen numerosos tipos de productos financieros. Existen en tres tipos fundamentales:

- Productos financieros de ahorro
- Productos financieros de inversión
- Productos financieros de financiación

---

<sup>8</sup> Martín Morí, Antonio. Tipos de productos financieros que existen.

A su vez vamos a indicar los productos más comunes a cada uno de estos tipos. Comentando sus principales funciones, en qué casos son beneficiosos para el ahorrador y cuando no nos interesa contratarlos. De esta manera esperamos crear un poco de luz sobre la situación actual de los productos financieros y ayudarte a elegir el que estás buscando.

### **Productos financieros de ahorro.**

Tal vez, los que más habituados y acostumbrados estamos a usar. Están enfocados a acumular el dinero que vamos ahorrando mes a mes. A cambio recibimos un beneficio en forma de intereses. Es un producto ideal para mantener nuestro poder adquisitivo ya que el tipo de interés que ofrecen es muy similar a la inflación. Pero si queremos ganar realmente poder adquisitivo debemos usar productos financieros de inversión.

Básicamente podemos encontrar dos tipos de productos financieros de ahorro: - Cuentas de ahorro. - Depósitos a plazo fijo.

Ambos productos son realmente muy similares. Mientras que las cuentas de ahorro nos permiten disponer de nuestro dinero en cualquier momento, en los depósitos a plazo fijo, generalmente, debemos pagar una comisión si accedemos al dinero antes de la finalización del mismo.

A cambio el tipo de interés que ofrecen los depósitos a plazo fijo es superior que el de las cuentas de ahorro.

### **Productos financieros de inversión.**

Si los ahorros deben ganar poder adquisitivo, es decir, que obtengan una rentabilidad superior a la inflación, entonces tienes que usar alguno de los productos financieros de inversión. Como parte negativa, en estos productos podemos perder parte del capital invertido. De estos productos hay muchos tipos aunque básicamente podemos encontrar:

- Brokers. Que permiten invertir en bolsa a través de la compra de acciones de las empresas.
- Fondos de inversión. Es un tipo de producto más sencillo para el pequeño ahorrador. Solo tiene que elegir el tipo de activos donde invierte el fondo (renta variable, renta fija, renta fija mixta, etc).
- Planes de pensiones. Son en su funcionamiento básico muy parecidos a los fondos de inversión, enfocado exclusivamente a la jubilación, con importantes deducciones fiscales.

### **Productos financieros de financiación.**

Estos tienen como principal objetivo el aportarnos un dinero extra en caso de que lo necesitemos.

Podemos distinguir tres tipos de productos financieros de financiación:

- Hipotecas. Enfocado exclusivamente a la compra de vivienda. Es un crédito, con un tipo de interés más bajo que un préstamo personal. Los años de duración de la hipoteca, como mínimo es de 10-12 años y puede alcanzar hasta los 35 años.

- Créditos. Es el producto financiero básico de financiación. Podemos encontrar muchos tipos de diferentes según sea la finalidad del dinero solicitado. Así podemos encontrar créditos para comprar un coche, para un viaje, para realizar unos estudios, etc. El tipo de interés de un crédito oscila, normalmente, entre el 8%-12% aunque dependiendo de la finalidad y del importe solicitado puede variar bastante
- Tarjetas de crédito. Este tipo de producto financiero nos permite acceder al dinero sin trámites, simplemente usando la tarjeta de crédito.

El interés en las tarjetas de crédito puede ser en torno al 18%-25%.

### **Beneficio social<sup>9</sup>**

El beneficio social creado por un proyecto es la mejora del nivel de desarrollo social (nivel de bienestar social o condiciones de vida) de los beneficiarios, directamente atribuible al proyecto, y no a otras condiciones independientes de él. Al limitar el beneficio social a los efectos directos se excluyen las “externalidades”, que de por sí son muy difíciles de predecir, y mucho más aún de medir.

Dada la heterogeneidad de los componentes del bienestar social, existe la necesidad de encontrar una unidad de medida común, que permita evaluar y valorar cada uno de los elementos que lo integran, de forma que puedan ser sumados entre sí. Una opción es la reducción de todos los componentes a unidades monetarias, como el dólar USA. No obstante, este tipo de valoraciones monetarias

---

<sup>9</sup> Alarcón, Juan J. Índice del Bienestar Económico-Social (IBES). SWISSOCIAL.

no dan cuenta de una gran cantidad de bienes y valores que no pueden ser reducidos a unidades monetarias.

### **Índice de Bienestar Económico-Social - IBES.**

Este concepto proviene principalmente de los principios que inspiran el índice de desarrollo humano (IDH) creado por el PNUD para medir la situación de desarrollo de los países. Aunque el IDH es muy completo, sólo se aplica a grandes poblaciones en las que los datos estadísticos sean significativos, y por tanto, no refleja necesariamente la realidad de la población objeto de un proyecto de desarrollo concreto. El índice de bienestar económico-social (IBES) suple esta carencia y mide con cierta exactitud el nivel de las condiciones de vida de una población determinada. Así en un proyecto, se pueden reconocer los puntos débiles de la población beneficiaria.

**Los niveles socio-económicos.** En la mayoría de los países, existen parámetros que clasifican a la población en un cierto número de niveles socio-económicos.

**Cuadro 2. Niveles socio-económicos<sup>10</sup>**

<b>Nivel</b>	<b>Denominación</b>	<b>Valor</b>
<b>0</b>	<b>Indigencia</b>	<b>0 - 10</b>
<b>1</b>	<b>Bajo - Bajo</b>	<b>10 - 20</b>
<b>2</b>	<b>Bajo - Medio</b>	<b>20 - 30</b>
<b>3</b>	<b>Bajo - Alto</b>	<b>30 - 40</b>
<b>4</b>	<b>Medio - Bajo</b>	<b>40 - 50</b>
<b>5</b>	<b>Medio - Medio</b>	<b>50 - 60</b>
<b>6</b>	<b>Medio - Alto</b>	<b>60 - 70</b>
<b>7</b>	<b>Alto - BaJo</b>	<b>70 - 80</b>
<b>8</b>	<b>Alto - Medio</b>	<b>80 - 90</b>
<b>9</b>	<b>Alto - Alto</b>	<b>90 - 100</b>

Fuente: Índice del Bienestar Económico-Social (IBES).

<sup>10</sup> Los valores superiores de cada rango no se consideran en el nivel correspondiente

Desde un punto de vista funcional, la clásica división en clase baja, media y alta es válida y fácilmente comprensible. Dentro de cada una se puede introducir fácilmente una subdivisión en baja, media y alta, lo que daría 9 niveles socio-económicos: de bajo-bajo a alto-alto. Estos nueve niveles se completan con el de “indigencia total” (niños de la calle, ancianos abandonados, etc.), lo que daría un cuadro con 10 niveles socio-económicos.

Esta división permite repartir en una escala de (0 a 100), ambos valores excluidos, los 10 niveles socio-económicos mencionados. Así pues, un indigente en grado absoluto estaría situado en el valor (05 y la persona que lo poseyese todo recibiría el valor 100).

### **Coefficiente de Correlación por Rangos<sup>11</sup>**

**Correlación.** Es la medida del grado de relación entre dos o más variables. Con variables nominales suele utilizarse el término de Asociación para indicar el grado de relación entre las variables.

**Correlación Simple.** La correlación entre dos variables cuantitativas, donde solo involucra a una variable independiente.

**Correlación Múltiple.** La relación entre varias variables independientes con una dependiente.

**Correlación Canónica.** La correlación de un grupo de variables dependientes con un grupo de variables independientes, es decir entre grupos de variables.

---

<sup>11</sup> Análisis de Correlación Simple, Múltiple, Parcial.

Se habla de Correlación Positiva o Directa (Correlación Negativa o Inversa) cuando ambas características presentan la misma tendencia porque a medida que una aumenta se espera que la otra aumente (o mostrando tendencias opuestas).

Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ). Se utiliza como bondad de ajuste de un modelo de regresión. Mide la relación entre los cambios de una variable frente a los cambios de la otra variable. El modelo de mayor  $R^2$  será el de mayor ajuste. Siempre es positivo y es importante a partir del valor 0.70.

Correlación de Pearson. Es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

$$r_{xy} = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X - \bar{X})^2 \sum (Y - \bar{Y})^2}}$$

No existe un acuerdo entre los distintos autores para definir las calificaciones de los rangos de correlación. Aquí los siguientes baremos (Conjunto de normas establecidas convencionalmente para evaluar algo) de interpretación:

**Cuadro 3. Coeficiente de Correlación de Pearson.**

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En este estudio se ha aplicado el Método Deductivo con nivel de Investigación Descriptiva aplicándose la prueba de Diferencia de Medias, con un 95% de confianza, así como con el nivel de Investigación Correlacionada, aplicándose contrastes de Correlación de Pearson.

Así mismo, en el análisis de esta investigación se aplicaron las técnicas de Estadística Descriptiva con sus indicadores de Media, Mediana, Moda, Error Típico, Desviación Estándar, complementadas con las gráficas estadísticas.

#### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para este estudio está formada por las personas de la zona urbana del distrito de Yarinacocha, demandantes de servicios financieros (con demanda potencial y efectiva) en el año 2016, siendo necesario la aplicación de la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra para la población infinita o desconocida<sup>12</sup>:

$$n = \frac{z^2 pq}{d^2}$$

---

<sup>12</sup> Aguilar.Barojas, Saraí. "Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud". Salud en Tabasco, Vol 11. México. 2005.URL: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

$p$  = Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia:  $p = 0.5$

$q$  = Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio ( $1 - p$ ):  $q = 0.5$

$Z$  = Valor de  $Z$  crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.  $Z_{\alpha} = 0.05 = 1.96$

$d$  = Nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio. Error que se prevé cometer. Se asumirá el 5 %,

$n$ : Tamaño de la muestra para la población infinita o desconocida. Para esta investigación se ha determinado en:  $n = 384$ .

### **3.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCESAMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los datos fueron recolectados mediante una encuesta realizada en la zona urbana del distrito de Yarinacocha, cuyo cuestionario fue diseñado para obtener la siguiente información correspondiente a los indicadores de las variables de investigación:

- Niveles Socioeconómicos (NSE): Para este estudio se ha diseñado, como instrumento de evaluación, un sistema en

base al método de la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM)<sup>13</sup>, siguiendo la metodología aplicada por Vera-Romero (2013)<sup>14</sup> en Lambayeque y con los niveles socioeconómicos presentado por Alarcón (2013)<sup>15</sup>, empleando los indicadores: Grado de estudios, computadoras, uso de internet, atención de salud, nivel de ingreso, grupo ocupacional, propiedad de la vivienda, material del piso en la vivienda, transporte, artefactos electrodomésticos. Este sistema se presenta en el Anexo 01.

- Identificación y calificación de la mejoría en los indicadores de Nivel Socioeconómico y bienestar atribuible a los servicios financieros percibidos.
- Identificación, cuantificación y calificación de los servicios financieros a los que accede, así como de la o las instituciones financieras que le beneficiaron.

De otra parte se obtuvieron las características de los servicios financieros que las instituciones financieras (incluyendo las cajas municipales), ofertaron en el distrito de Yarinacocha el año 2016.

### **3.4. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de los datos, se ejecutó una encuesta a los hogares de la zona urbana del distrito de Yarinacocha. El diseño de muestreo se formuló mediante la selección de las

---

<sup>13</sup> APEIM. “Niveles socioeconómicos 2016”.

<sup>14</sup> Vera-Romero, Oscar Eduardo. “Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque”.

<sup>15</sup> Alarcón, Juan J. Índice del Bienestar Económico-Social (IBES).

“manzanas” en las que se aplicó la encuesta, con utilización del plano distrital, buscando realizar una distribución equilibrada que cubriera la zona urbana. En las manzanas seleccionadas, las viviendas en las que se aplicó la encuesta se eligieron aleatoriamente.

Antes de la ejecución de la encuesta, se capacitó a los encuestadores acerca de la forma correcta de realizar la entrevista y de aplicar el cuestionario. Asimismo se realizó una encuesta piloto para afinar la formulación de las preguntas y respuestas cerradas.

Los resultados se compilaron mediante su digitación en computadora utilizando las hojas electrónicas del Microsoft Excel, que ha permitido la aplicación de las fórmulas y funciones necesarias para el análisis y contrastes de hipótesis.

### **3.5. TRATAMIENTO DE DATOS**

La información requerida ha sido obtenida mediante la encuesta que se adjunta como Anexo 02, cuyas interrogantes fueron definidas en función de los indicadores de la investigación. Para realizar los contrastes mediante Pruebas de Correlación se utilizó el Complemento del Microsoft Excel denominado Análisis de Datos en su función de Regresión, con sus indicadores de Estadísticas de la Regresión (Coeficiente de correlación,

Coeficiente de determinación,  $R^2$  ajustado, Error típico) y el Análisis de Varianza.

### **Hipótesis General.**

“Los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, **están relacionadas de manera significativa** al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016”.

El tratamiento ha consistido en contrastar mediante una Prueba de Correlación la percepción del desarrollo social de los beneficios y la calificación del apoyo económico que ha significado el servicio, calificados mediante la escala de Likert.

- Desarrollo social: Ha generado muy buen desarrollo 5 puntos.

Ha generado buen desarrollo 4

puntos.

Ha generado regular desarrollo 3

puntos.

Ha generado buen desarrollo 4

puntos.

Ha generado poco desarrollo 2

puntos.

No ha generado desarrollo 1

punto.

- Apoyo económico: Préstamo de capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo y Préstamo

personal de libre disposición. Con las calificaciones de satisfacción por el servicios de: Muy Buena (5 puntos), Buena (4 puntos), Regular (3 puntos), Mala (2 puntos) y Muy Mala (1 punto).

### **Hipótesis específica 1.**

“Las cajas municipales tienen una mayor aceptación que la banca comercial y los préstamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan”

El tratamiento ha consistido en el análisis descriptivo de las calificaciones de las características de los servicios financieros desde el punto de vista de los beneficiarios de créditos, con aplicación de la escala de Likert. Para tal efecto se ha identificado a cada una de las cajas municipales intervinientes y se ha incluido a los prestamistas informales.

- Características de los servicios: Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo, Requerimiento de garantías. Con las calificaciones de satisfacción por el servicios de: Muy Buena (5 puntos), Buena (4 puntos), Regular (3 puntos), Mala (2 puntos) y Muy Mala (1 punto).
- Cajas municipales intervinientes: Caja Arequipa, Caja Huancayo, Caja Piura. Caja Maynas. También se ha incluido en el análisis a los prestamistas informales y banca comercial.

## Hipótesis específica 2.

“Las características de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito son ajustadas a los requerimientos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos en el Distrito Yarinacocha.”

El tratamiento de la Hipótesis específica 2 ha consistido en contrastar mediante una Prueba de Correlación la percepción de la aceptación, según sus calificaciones, de las características de los servicios financieros ofertados entre los niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

- Percepción de la aceptación de las características de los servicios financieros. Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo, Requerimiento de garantías. Con las calificaciones de satisfacción por el servicios de: Muy Buena (5 puntos), Buena (4 puntos), Regular (3 puntos), Mala (2 puntos) y Muy Mala (1 punto).
- Los niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

Nivel	CATEGORIA	Puntuación	C	Medio - Medio Medio - Bajo	33 - 38 27 - 32
A	Alto - Alto	57 - 62	D	Bajo - Alto	21 - 26
	Alto - Medio	51 - 56		Bajo - Medio	15 - 20
B	Alto - Bajo	45 - 50	E	Bajo - Bajo	9 - 14
	Medio - Alto	39 - 44		Indigencia	3 - 8

## Hipótesis específica 3.

“La aceptación de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales (Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal) por

los beneficiarios del Distrito Yarinacocha obedece a la calificación de las características en los componentes (Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía) en la prestación de dichos servicios.”.

El tratamiento consiste en contrastar con una Prueba de Correlación la calificación de los servicios financieros, con la calificación de los componentes de dichos servicios.

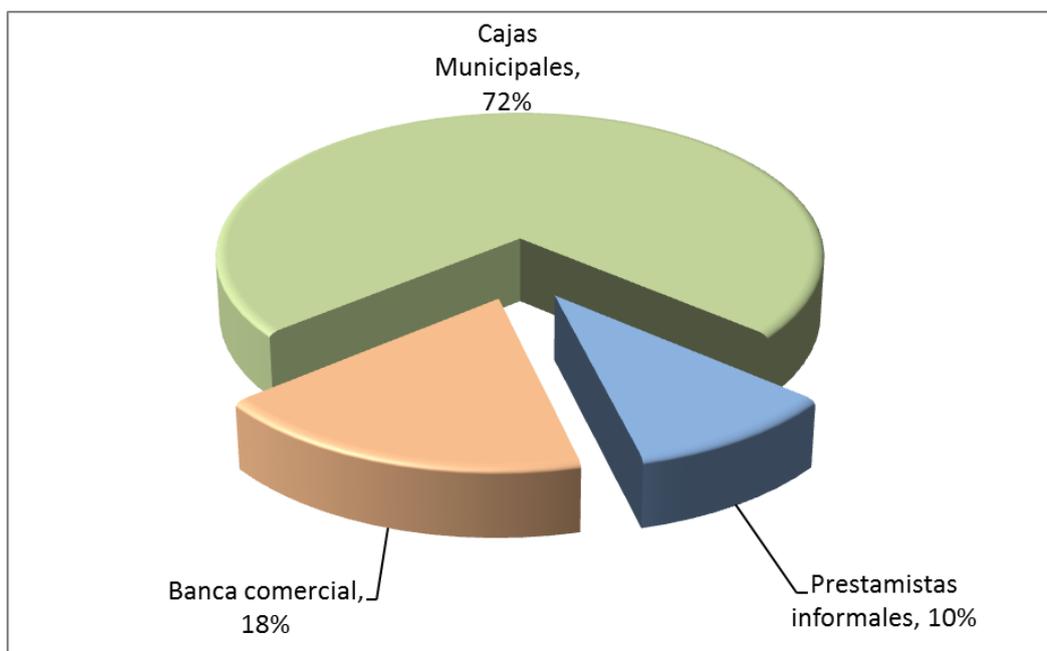
- Calificación de los servicios financieros. Corresponden a las apreciaciones de los beneficiarios de acuerdo a la puntuación que se establecerá mediante la escala de Likert.
- calificación de los componentes. Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo, Requerimiento de garantías.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. COBERTURA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

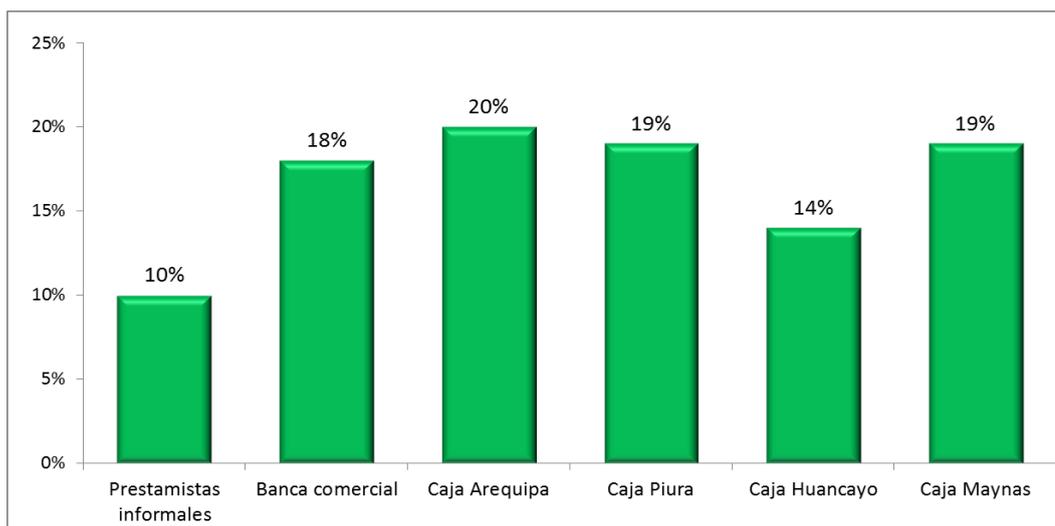
Las Cajas municipales tienen una mayor cobertura del mercado financiero en el Distrito de Yarinacocha, con un 72% de usuarios, mientras que la Banca Comercial absorbe el 18% y la presencia de los prestamistas informales continúa siendo un problema importante en este distrito, con un 10% de mercado.



Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico 1. Cobertura del mercado financiero en el Distrito de Yarinacocha**

Entre las Cajas Municipales se presenta una aproximada paridad en la cobertura del mercado de este distrito, entre 19% y 20% para Caja Arequipa, caja Piura y Caja Maynas, solo caja Huancayo presenta una menor proporción con 14% de usuarios.

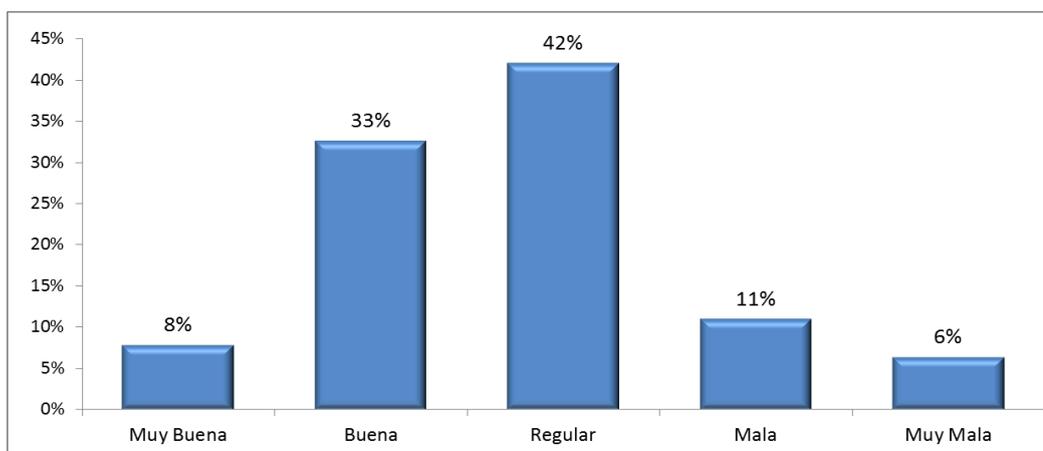


Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico 2. Cobertura de las Instituciones financieras en el Distrito de Yarinacocha**

#### 4.2. CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS MUNICIPALES

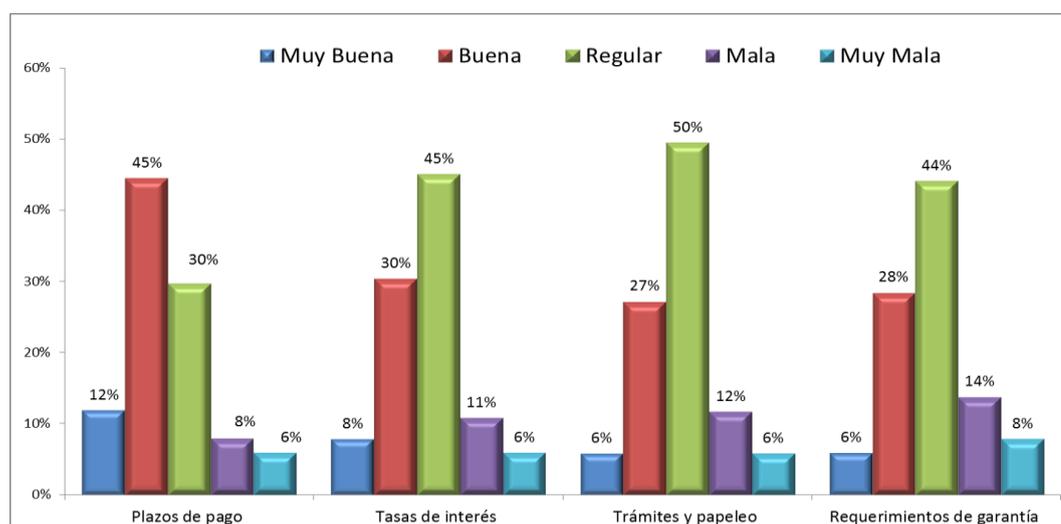
En general, las características de los servicios financieros proporcionados por la Cajas Municipales no pueden calificarse de pleno agrado para los usuarios. El 42% de los usuarios de estos servicios financieros los consideran como Regulares y un 16% los desaprueba con calificativos de Mala y Muy Mala, mientras que un 41% los aprueba con calificativos entre Buena (33%) y Muy Buena (8%).



Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico 3. Calificación de los servicios financieros de la Cajas Municipales**

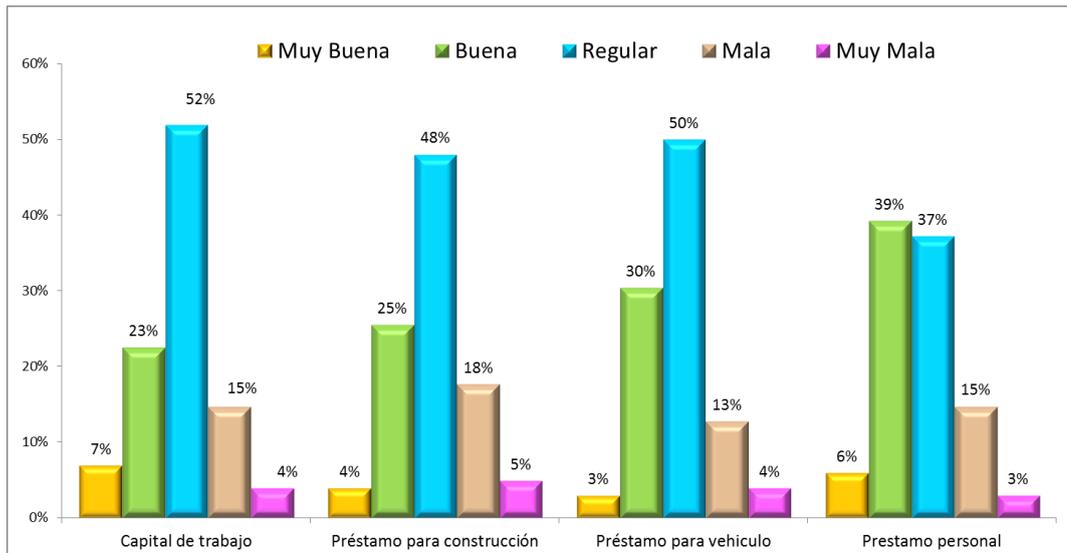
Los componentes de los servicios financieros: Tasas de Interés, Trámites y papeleo y Requerimiento de Garantía, presentan altas proporciones en el calificativo Regular, con 45%, 50% y 44% respectivamente. El componente f de mayor desaprobación es el Requerimiento de Garantías con 22%, mientras que el de mayor aprobación es el Plazo de Pago con 57%, presentando 45% en la calificación Buena y 12% de Muy Buena.



Fuente: Elaboración Propia.

#### **Gráfico 4. Calificación por componente de servicios financieras de las Cajas Municipales**

Entre los tipos de servicios financieros que otorgan las Cajas Municipales, los Préstamos Personales tiene mayor calificación con 45% (39% Buen y 6% Muy Buena), seguido del Préstamo para Vehículo con 33%. El servicio de mayor desaprobación es el de Préstamo para Construcción con 23% (18% Mala y 5%vMuy Mala). El Préstamo para Capital de Trabajo presenta mayor proporción en el calificativo de Regular con 52%, también es alto este calificativo en préstamos para construcción (48%) y para vehículo (50%).

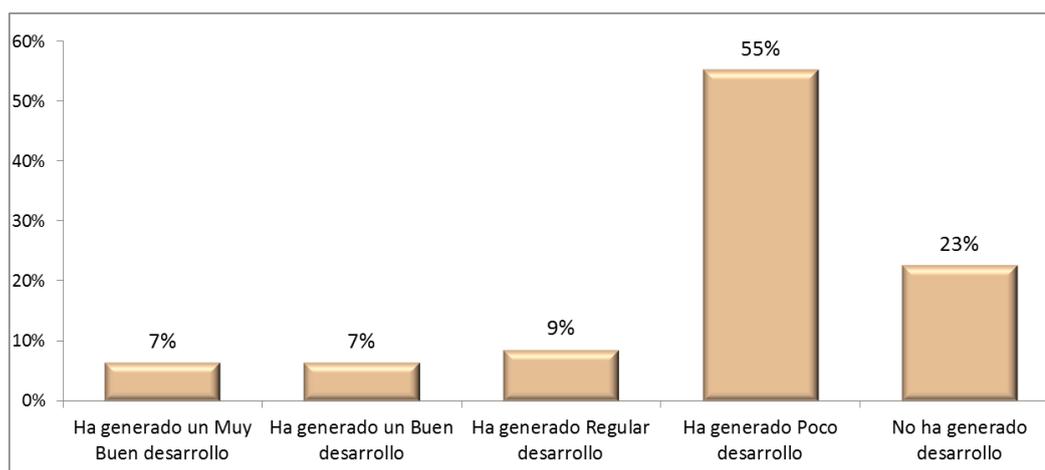


Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico 05. Calificación por tipo de servicios financieros de las Cajas Municipales**

#### **4.3. DESARROLLO SOCIAL DE LOS BENEFICIARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS MUNICIPALES**

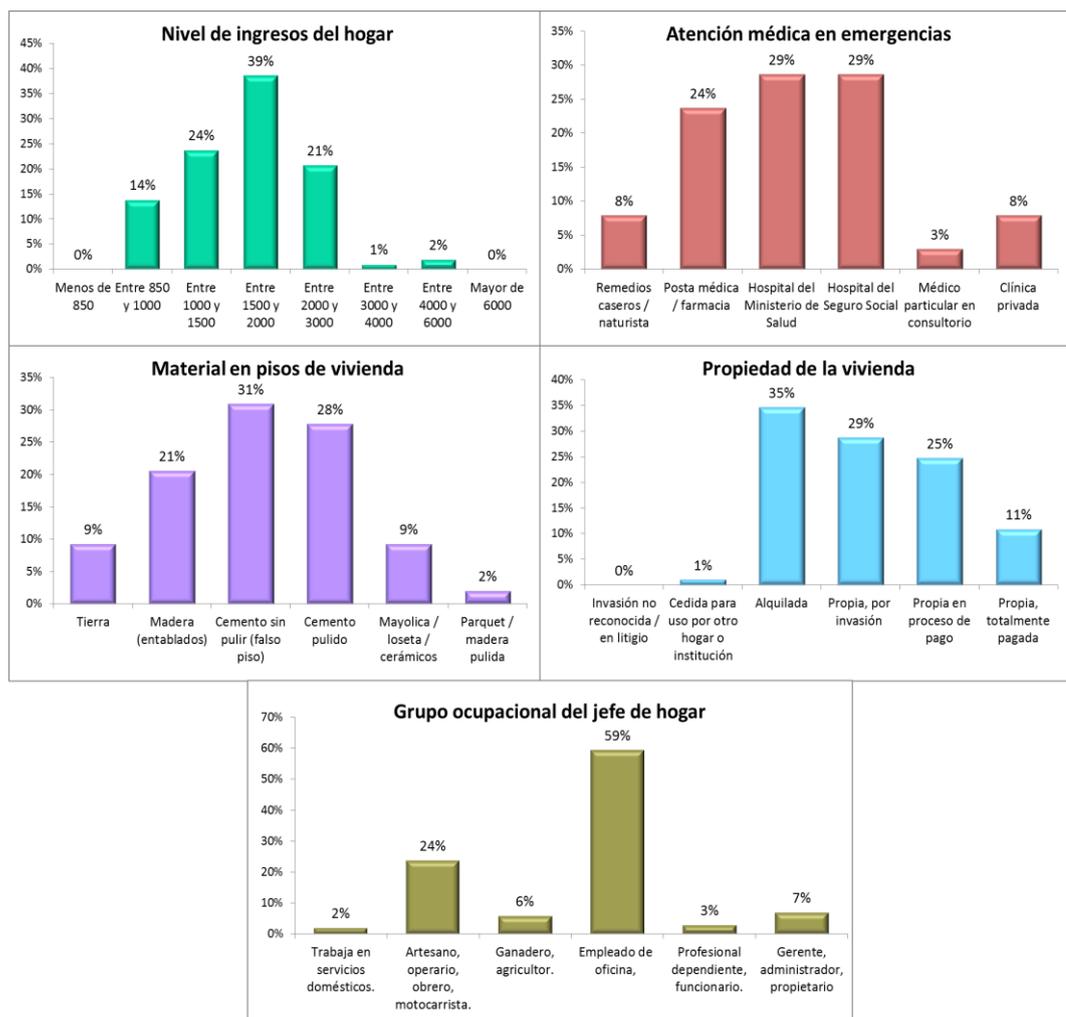
En el distrito de Yarinacocha, entre los beneficiarios de los servicios financieros que otorgan las Cajas Municipales, la opinión generalizada de acuerdo a su percepción, es que dichos servicios han generado muy poco desarrollo social, o que han influenciado muy poco en su desarrollo social alcanzado, con un 55% de los entrevistados, mientras que un 23% opinaron que los servicios financieros percibidos no ha influenciado en su desarrollo social y un 22% manifestaron que sí, los préstamos obtenidos fueron utilizados para generar su desarrollo social (9% regular desarrollo, 7% buen desarrollo y 7% muy buen desarrollo).



Fuente: Elaboración Propia.

### **Gráfico 6. Calificación del desarrollo social en los beneficiarios generado mediante los servicios financieros de las Cajas Municipales**

Entre las características de desarrollo socioeconómico que presentan los beneficiarios de los servicios financieros que otorgan las Cajas Municipales en este distrito, el 83% tiene niveles de ingreso entre los 1,000 y 3000 Soles; las principales atenciones médicas al que acuden en situaciones de emergencia son: 24% en Postas Médicas, 29% en Hospitales del Ministerio de Salud y 29% en Hospital del Seguro; el material predominante en los pisos de sus viviendas son Madera 21%, Cemento de falso piso 31% y Cemento pulido 28%; La modalidad de propiedad de sus viviendas en 25% alquilada, 25% en proceso de pago y 29% propia por invasión; los principales grupos ocupacionales son 59% empleados de oficina y 24% artesanos, operarios, obreros, motocarristas.



Fuente: Elaboración Propia.

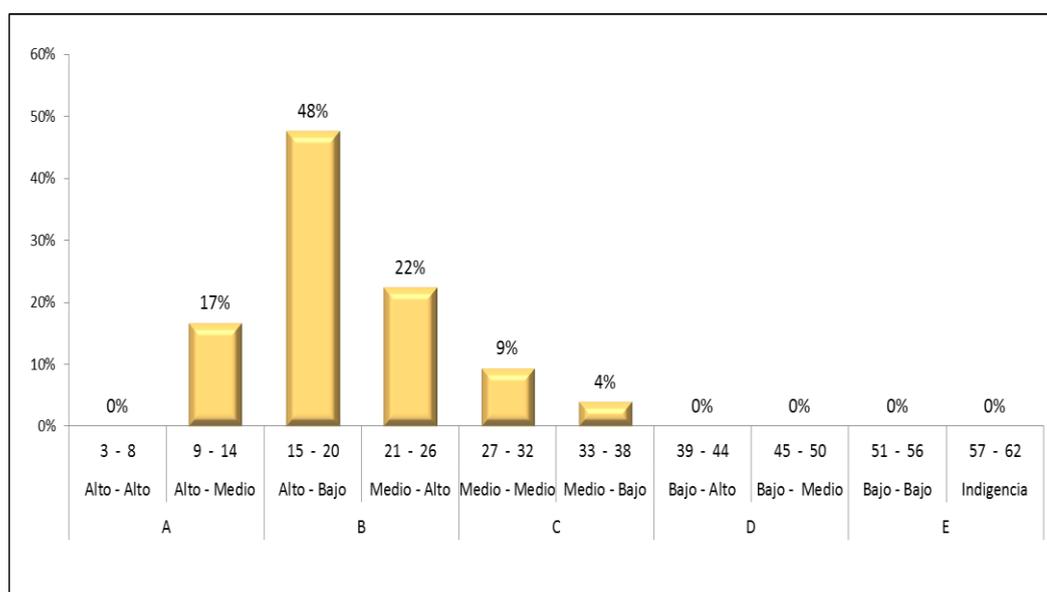
### Gráfico 7. Características socioeconómicas de los beneficiarios de servicios financieros de las Cajas Municipales

Con tales características, el nivel socioeconómico predominante entre los beneficiarios de los servicios financieros que otorgan las Cajas Municipales en el distrito de Yarinacocha, es el Nivel “B” con 70% de beneficiarios: Nivel Alto-Alto con 48% y Nivel Medio-Alto con 22%. También se registran beneficiarios del Nivel Alto-Medio con 17% de entrevistados, pero no se registraron beneficiarios del Nivel Alto-Alto. Un 13% corresponden al Nivel “C”. No se registraron beneficiarios de las Cajas Municipales en los niveles “D” y “E”.

**Cuadro 4. Niveles socioeconómicos de los beneficiarios de servicios financieras de las Cajas Municipales**

Nivel	CATEGORIA	Clase	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A	Alto - Alto	57 - 62	0	0%
	Alto - Medio	51 - 56	0	0%
B	Alto - Bajo	45 - 50	0	0%
	Medio - Alto	39 - 44	0	0%
C	Medio - Medio	33 - 38	15	4%
	Medio - Bajo	27 - 32	36	9%
D	Bajo - Alto	21 - 26	86	22%
	Bajo - Medio	15 - 20	183	48%
E	Bajo - Bajo	9 - 14	64	17%
	Indigencia	3 - 8	0	0%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico 8. Características socioeconómicas de los beneficiarios de servicios financieras de las Cajas Municipales**

#### 4.4. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL

En esta investigación, la Hipótesis General señala:

“Los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, **están relacionadas de manera significativa** al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016”.

Los préstamos otorgados mediante los servicios financieros (Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal) a los beneficiarios permiten mayores oportunidades para la generación de su desarrollo social.

Y: Desarrollo social de los beneficiarios de servicios financieros.

Indicador: Calificación del desarrollo social de los beneficiarios

X: Servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Indicador: Calificación del apoyo económico mediante los servicios financieros de Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal.

Las hipótesis estadísticas planteadas son:

H<sub>0</sub>: La calificación del desarrollo social de los beneficiarios está relacionada significativamente con la calificación del apoyo económico percibido mediante los servicios financieros.

H<sub>1</sub>: La calificación del desarrollo social de los beneficiarios no está relacionada significativamente con la calificación del apoyo económico percibido mediante los servicios financieros.

Modelo de regresión:

Calificación del desarrollo social =

$$0.41 + 0.45 \text{ calificación del préstamo para capital de } + (-0.39) \text{ Calificación de préstamo para construcción } + 0.36 \text{ Calificación de préstamo para vehículo } + 0.06 \text{ Calificación de préstamo trabajo personal}$$

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Resultados del Coeficiente de Correlación:

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.3766
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.1419
R <sup>2</sup> ajustado	0.1328
Error típico	1.1270
Observaciones	384

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	79.58591656	19.89647914	15.66386744	0.000000
Residuos	379	481.4114793	1.270214985		
Total	383	560.9973958			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.41241	0.25054	1.64607	0.10058	-0.08022	0.90503
Capital de trabajo	0.45525	0.09443	4.82098	0.00000	0.26957	0.64092
Préstamo para construcción	-0.39000	0.10804	-3.60989	0.00035	-0.60242	-0.17757
Préstamo para vehículo	0.36154	0.12044	3.00177	0.00286	0.12472	0.59836
Préstamo personal	0.06361	0.09144	0.69560	0.48711	-0.11619	0.24341

Análisis:

- La pendiente de los coeficientes es positiva, excepto en los Préstamos para Construcción cuya pendiente negativa indica que ante un aumento en la calificación de este tipo de préstamo, existen factores que disminuyen la calificación de la percepción de desarrollo social de los beneficiarios.

- El Coeficiente de Correlación Múltiple, señala que existe una **Correlación Positiva Baja de 37.7%** entre la calificación del desarrollo social de los beneficiarios y la calificación del apoyo económico percibido mediante los servicios financieros.
- El Análisis de Varianza indica 0% de probable error en los resultados de la regresión (Valor Crítico  $F=0.0$ ).
- La probabilidad de error de los coeficientes señala que excepto la calificación de los Préstamos Personales, esta probabilidad es de 0%. En los Préstamos Personales la probabilidad de error es 48%, indicando que no es pertinente el uso de esta variable en el modelo analizado.

#### **Conclusión:**

Se rechaza la hipótesis nula. Se acepta la hipótesis alternativa. La calificación de desarrollo social expresada por los beneficiarios **no está relacionada significativamente** con la calificación del apoyo económico percibido mediante los servicios financieros ofertados por la Cajas Municipales en el Distrito de Yarinacocha.

#### **4.5. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

En esta investigación, la Hipótesis Específica 1 señala:

“Las cajas municipales tienen una mayor aceptación que la banca comercial y los préstamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan”

Las características de los componentes de la prestación de los servicios financieros (Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía) determinan la aceptación del prestatario.

**Variables:**

- Población beneficiaria de servicios financieros en el distrito de Yarinacocha.

Indicador: Población beneficiaria de créditos.

- Características de los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Indicador: Puntuación de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

**Banca Comercial**

Entre los usuarios de la Banca Comercial se ha registrado una **aprobación del 96%** con 64% de calificación Regular, 29% Buena y 3% Muy Buena. La mayor aprobación la obtuvo en los plazos de pago y la menor aprobación en los requerimientos de garantías.

**Cuadro 5. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Banca Comercial**

Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Total
Muy Mala	0%	0%	0%	0%	0%
Mala	0%	0%	0%	4%	4%
Regular	7%	14%	22%	21%	64%
Buena	15%	11%	3%	0%	29%
Muy Buena	3%	0%	0%	0%	3%

Fuente: Elaboración Propia.

## Caja Arequipa

Entre los usuarios de la Caja Arequipa se ha registrado **una aprobación del 83%** con 46% de calificación Regular, 32% Buena y 5% Muy Buena. La mayor aprobación la obtuvo en los requerimientos de garantías y la menor aprobación en los plazos de pago.

**Cuadro 6. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Arequipa**

Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Total
Muy Mala	3%	3%	3%	3%	11%
Mala	2%	1%	1%	1%	6%
Regular	9%	13%	13%	11%	46%
Buena	9%	5%	8%	10%	32%
Muy Buena	3%	3%	0%	0%	5%

Fuente: Elaboración Propia.

## Caja Huancayo

Entre los usuarios de la Caja Arequipa se ha registrado una **aprobación del 80%** con 25% de calificación Regular, 51% Buena y 3% Muy Buena. La mayor aprobación la obtuvo en los plazos de pago y la menor aprobación en los trámites y papeleo.

**Cuadro 7. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Huancayo**

Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Total
Muy Mala	2%	2%	2%	2%	8%
Mala	1%	0%	4%	8%	13%
Regular	2%	10%	11%	2%	25%
Buena	18%	13%	8%	12%	51%
Muy Buena	2%	0%	0%	1%	3%

Fuente: Elaboración Propia.

### **Caja Piura**

Entre los usuarios de la Caja Piura se ha registrado una **aprobación del 77%** con 46% de calificación Regular, 25% Buena y 6% Muy Buena. La mayor aprobación la obtuvo en los plazos de pago y la menor aprobación en las tasas de interés.

**Cuadro 8. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Piura**

Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Total
Muy Mala	3%	1%	1%	4%	10%
Mala	1%	4%	4%	3%	13%
Regular	8%	11%	12%	15%	46%
Buena	10%	6%	7%	3%	25%
Muy Buena	4%	1%	0%	1%	6%

Fuente: Elaboración Propia.

## Caja Maynas

Entre los usuarios de la Caja Piura se ha registrado una **aprobación del 75%** con 41% de calificación Regular, 27% Buena y 7% Muy Buena. La mayor aprobación la obtuvo en los plazos de pago y la menor aprobación en los requerimientos de garantía.

**Cuadro 9. Calificación de los componentes de los servicios financieros de la Caja Maynas**

Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Total
Muy Mala	0%	0%	0%	0%	0%
Mala	5%	5%	7%	7%	25%
Regular	8%	9%	11%	13%	41%
Buena	9%	8%	5%	4%	27%
Muy Buena	1%	1%	3%	1%	7%

Fuente: Elaboración Propia.

## Prestamistas informales

Entre los usuarios de la Caja Piura se ha registrado una **aprobación del 87%** con 24% de calificación Regular, 42% Buena y 21% Muy Buena. La mayor aprobación la obtuvo en los plazos de pago y la menor aprobación en las en las tasas de interés.

**Cuadro 10. Calificación de los componentes de los servicios financieros de los prestamistas informales**

Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Total
Muy Mala	0%	0%	0%	3%	3%
Mala	0%	5%	3%	3%	11%
Regular	8%	5%	8%	3%	24%
Buena	10%	10%	10%	13%	42%
Muy Buena	7%	5%	5%	5%	21%

Fuente: Elaboración Propia.

## **Conclusión**

Se acepta la hipótesis específica, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, de acuerdo a las características de los servicios financieros que prestan, tiene mayor aceptación la banca Comercial con un 96%, seguida de los prestamistas informales con un 87% de aceptación. Las Cajas Municipales presentan un promedio de 79% de aceptación, lideradas por la Caja Arequipa y la Caja Huancayo con un 83% y 80% de aceptación, respectivamente.

### **4.6. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

En esta investigación, la Hipótesis Específica 2 sostiene:

“Las características de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito son ajustadas a los requerimientos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos en el Distrito Yarinacocha.”.

La aceptación por los beneficiarios según su nivel socioeconómico, de los préstamos otorgados mediante los servicios financieros (Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal) obedece a la calificación de las características por componentes de Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía.

Y: Calificación de las características de los servicios financieros según sus componentes.

Indicador: Calificación de los Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía

X: Niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

Indicador: Puntuación de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios.

Las hipótesis estadísticas planteadas son:

H<sub>0</sub>: Las calificaciones de los componentes de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito están correlacionadas significativamente con los Niveles socioeconómicos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos en el Distrito Yarinacocha.

H<sub>1</sub>: Las calificaciones de los componentes de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no están correlacionadas significativamente con los Niveles socioeconómicos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos en el Distrito Yarinacocha.

Modelo de regresión:

Calificación de los servicios financieros	=	11.220 + 0.087	Nivel Socioeconómico del beneficiario	Calificación de los Trámites y papeleo	=	2.566 + 0.031	Nivel Socioeconómico del beneficiario
Calificación de los Plazos de pago	=	3.206 + 0.012	Nivel Socioeconómico del beneficiario	Calificación de los Requerimientos de garantía	=	2.66 + 0.022	Nivel Socioeconómico del beneficiario
Calificación de las Tasas de interés	=	2.789 + 0.022	Nivel Socioeconómico del beneficiario				

Como se puede observar, las variables tienen relación positiva.

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Los promedios se presentan en el cuadro siguiente.

Resultados de Correlación y Regresión (en el Anexo N° 06):

**Cuadro 11. Correlación de los Niveles socioeconómicos y la aceptación de las características de los servicios financieros de las Cajas Municipales**

Componentes del servicio	Valor medio de Y: Calificación del servicio	Coeficiente de Correlación	Error típico	Valor crítico de F	Coeficientes	
					Intercepción	Pendiente
Plazos de pago	3.4401	0.0642	1.0645	0.209261	3.20594	0.01202
Tasas de interés	3.2266	0.1253	1.0143	0.014029	2.78873	0.02247
Trámites y papeleo	3.1667	0.1900	0.9088	0.000180	2.56533	0.03086
Requerimientos de garantía	3.0833	0.1252	0.9808	0.014081	2.66020	0.02172
Calificación de los servicios financieros	12.9167	0.1519	3.2283	0.002836	11.22021	0.08707

Fuente: Elaboración Propia.

**Análisis:**

- La pendiente de los coeficientes es positiva, indicando las veces en que se incrementa la calificación ante una variación del nivel socioeconómico, que sumado al valor de intercepción define la regresión de la calificación del servicio,
- Dentro de los servicios financieros que ofrece las cajas municipales de ahorro y crédito el que cuenta con menor aceptación son los plazos de pagos 0.6%.
- El Coeficiente de Correlación de los indicadores evaluados presenta **Correlación Positiva Muy Baja con respecto al Nivel Socioeconómico** de los beneficiarios, con 15% para la calificación conjunta de la aceptación de los servicios financieros respecto al nivel socioeconómico, donde la mayor corresponde a los trámites y papeleos seguido de las tasas de interés y los requerimientos de garantías.

- El Análisis de Varianza indica 0% de probable error en los resultados de la regresión (Valor Crítico  $F=0.0$ ), excepto en las calificaciones de los plazos de pago ofertados con 21% de error.

### **Conclusión:**

Se rechaza la hipótesis nula. Se acepta la hipótesis alternativa. Las calificaciones de las características por componentes de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no están correlacionadas significativamente con los Niveles socioeconómicos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos. En consecuencia, las características de los servicios financiero de los ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no se ajustan a los requerimientos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos en el Distrito Yarinacocha.

### **4.7. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

En esta investigación, la Hipótesis Específica 3 sostiene:

“La aceptación de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales (Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal) por los beneficiarios del Distrito Yarinacocha obedece a la calificación de las características en los componentes (Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía) en la prestación de dichos servicios.”.

El grado de dependencia de la aceptación de los servicios financieros ofertados, en función de cada uno de los componentes calificados por los beneficiarios en el distrito de Yarinacocha.

Y: Servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales.

Indicador: Calificación de los servicios de Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal.

X: Componentes de los servicios financieros.

Indicador: Calificación de los componentes: Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía

Las hipótesis estadísticas planteadas son:

H<sub>0</sub>: Las calificaciones de los Servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales están correlacionadas significativamente con las calificaciones de los componentes de los servicios financieros, en el Distrito Yarinacocha.

H<sub>1</sub>: Las calificaciones de los Servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales no están correlacionadas significativamente con las calificaciones de los componentes de los servicios financieros, en el Distrito Yarinacocha.

Modelo de regresión:

$$\sum \begin{array}{l} \text{Calificación de los} \\ \text{servicios financieros} \end{array} = 2.89 + 0.92 \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Plazos de pago} \end{array} + 0.47 \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Tasas de} \\ \text{interés} \end{array} + 0.62 \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Trámites y} \\ \text{papeleo} \end{array} + 0.98 \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Requerimientos} \\ \text{de garantía} \end{array}$$
  

$$\begin{array}{l} \text{Calificación del} \\ \text{préstamo de Capital} \\ \text{de trabajo} \end{array} = a + b \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Plazos de pago} \end{array} + c \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Tasas de} \\ \text{interés} \end{array} + d \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Trámites y} \\ \text{papeleo} \end{array} + e \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Requerimientos} \\ \text{de garantía} \end{array}$$
  

$$\begin{array}{l} \text{Calificación del} \\ \text{Préstamo para} \\ \text{construcción} \end{array} = a + b \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Plazos de pago} \end{array} + c \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Tasas de} \\ \text{interés} \end{array} + d \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Trámites y} \\ \text{papeleo} \end{array} + e \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Requerimientos} \\ \text{de garantía} \end{array}$$
  

$$\begin{array}{l} \text{Calificación del} \\ \text{Préstamo para} \\ \text{vehículo} \end{array} = a + b \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Plazos de pago} \end{array} + c \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Tasas de} \\ \text{interés} \end{array} + d \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Trámites y} \\ \text{papeleo} \end{array} + e \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Requerimientos} \\ \text{de garantía} \end{array}$$
  

$$\begin{array}{l} \text{Calificación del} \\ \text{Préstamo personal} \end{array} = a + b \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Plazos de pago} \end{array} + c \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Tasas de} \\ \text{interés} \end{array} + d \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Trámites y} \\ \text{papeleo} \end{array} + e \begin{array}{l} \text{Calificación de} \\ \text{Requerimientos} \\ \text{de garantía} \end{array}$$

Calificación del préstamo de Capital de trabajo	=	a + b	Calificación de Plazos de pago	+	c	Calificación de Tasas de interés	+	d	Calificación de Trámites y papeleo	+	e	Calificación de Requerimientos de garantía
Calificación del Préstamo para construcción	=	a + b	Calificación de Plazos de pago	+	c	Calificación de Tasas de interés	+	d	Calificación de Trámites y papeleo	+	e	Calificación de Requerimientos de garantía
Calificación del Préstamo para vehículo	=	a + b	Calificación de Plazos de pago	+	c	Calificación de Tasas de interés	+	d	Calificación de Trámites y papeleo	+	e	Calificación de Requerimientos de garantía
Calificación del Préstamo personal	=	a + b	Calificación de Plazos de pago	+	c	Calificación de Tasas de interés	+	d	Calificación de Trámites y papeleo	+	e	Calificación de Requerimientos de garantía

Nivel de significación:  $\alpha$  0.05

Media de la suma de calificaciones de los servicios financieros: 12.9167

Resultados de Correlación y Regresión:

Resumen

Estadísticas de la regresión

Coefficiente de correlación múltiple	0.8234
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.6781
R <sup>2</sup> ajustado	0.6747
Error típico	1.7076
Observaciones	384

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	2327.520456	581.880114	199.5581001	0.000000
Residuos	379	1105.104544	2.915843124		
Total	383	3432.625			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	2.89305	0.36030	8.02953	0.00000	2.18461	3.60149
Plazos de pago	0.92337	0.10442	8.84278	0.00000	0.71806	1.12869
Tasas de interés	0.47332	0.12083	3.91735	0.00011	0.23574	0.71089
Trámites y papeleo	0.62305	0.13119	4.74908	0.00000	0.36509	0.88100
Requerimientos de garantía	0.98077	0.13357	7.34281	0.00000	0.71814	1.24340

**Análisis:**

- La pendiente de los coeficientes es positiva, indicando las veces en que se incrementa la calificación de los servicios ante una variación de la variación del componente, donde tiene una mayor repercusión los Requerimientos de garantía y los Plazos de pago.

- El Coeficiente de Correlación de la calificación conjunta de los servicios financieros presenta una **Correlación Positiva Alta con respecto a la calificación de los componentes** con 82%.
- El Análisis de Varianza indica 0% de probable error en los resultados de la regresión (Valor Crítico F=0.00).
- La probabilidad de error es de 0% en todos los coeficientes de las variables de regresión referente a los componentes indicando sus acertadas participaciones en el modelo.

Este modelo se complementa con los modelos parciales de:

**a) Préstamo para capital de trabajo:**

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.6737
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.4539
R <sup>2</sup> ajustado	0.4481
Error típico	0.6589
Observaciones	384

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	136.7291342	34.18228355	78.74557716	0.000000
Residuos	379	164.5182616	0.434085123		
Total	383	301.2473958			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.78171	0.13902	5.62311	0.00000	0.50837	1.05506
Plazos de pago	0.22788	0.04029	5.65612	0.00000	0.14866	0.30710
Tasas de interés	0.08205	0.04662	1.76000	0.07921	-0.00961	0.17371
Trámites y papeleo	0.15058	0.05062	2.97469	0.00312	0.05105	0.25011
Requerimientos de garantía	0.26438	0.05154	5.13003	0.00000	0.16305	0.36571

El Coeficiente presenta una **Correlación Positiva Moderada** de la calificación conjunta de los servicios financieros con respecto a la calificación de los componentes con 67%, El Análisis de Varianza indica

0% de probable error en los resultados de la regresión. La probabilidad de error es de 0% en todos los coeficientes de las variables de regresión. La pendiente de los coeficientes es positiva, donde tiene una mayor repercusión los Requerimientos de garantía y los Plazos de pago.

## b) Préstamo para construcción:

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.7251
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.5257
R <sup>2</sup> ajustado	0.5207
Error típico	0.6174
Observaciones	384

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	160.1147178	40.02867945	105.0285632	0.000000
Residuos	379	144.445178	0.381121842		
Total	383	304.5598958			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.54326	0.13026	4.17051	0.00004	0.28713	0.79938
Plazos de pago	0.21424	0.03775	5.67499	0.00000	0.14001	0.28847
Tasas de interés	0.00351	0.04368	0.08033	0.93602	-0.08238	0.08940
Trámites y papeleo	0.21086	0.04743	4.44571	0.00001	0.11760	0.30412
Requerimientos de garantía	0.34850	0.04829	7.21678	0.00000	0.25355	0.44344

El Coeficiente presenta una **Correlación Positiva Alta** de la calificación conjunta de los servicios financieros con respecto a la calificación de los componentes con 72.5%, El Análisis de Varianza indica 0% de probable error en los resultados de la regresión. La probabilidad de error es de 0% en los coeficientes de las variables de regresión excepto con las Tasas de interés con 93% de error indicando que no es pertinente en este

modelo. La pendiente de los coeficientes es positiva, donde tiene una mayor repercusión en los Requerimientos de garantía.

### c) Préstamo para vehículo:

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.7241
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.5244
R <sup>2</sup> ajustado	0.5194
Error típico	0.5798
Observaciones	384

#### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	140.4466082	35.11165204	104.4639157	0.000000
Residuos	379	127.3867252	0.336112731		
Total	383	267.8333333			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.76515	0.12233	6.25489	0.00000	0.52462	1.00568
Plazos de pago	0.16141	0.03545	4.55289	0.00001	0.09170	0.23112
Tasas de interés	0.21247	0.04102	5.17947	0.00000	0.13181	0.29313
Trámites y papeleo	0.16636	0.04454	3.73492	0.00022	0.07878	0.25394
Requerimientos de garantía	0.19882	0.04535	4.38432	0.00002	0.10966	0.28799

El Coeficiente de Correlación presenta una **Correlación Positiva Alta** de la calificación conjunta de los servicios financieros con respecto a la calificación de los componentes con 72.4%, El Análisis de Varianza indica 0% de probable error en los resultados de la regresión. La probabilidad de error es de 0% en los coeficientes de las variables de regresión. La pendiente de los coeficientes es positiva, donde tiene una mayor repercusión los componentes de las Tasas de interés y los Requerimientos de garantía.

#### d) Préstamo personal:

El Coeficiente presenta una **Correlación Positiva Alta** de la calificación conjunta de los servicios financieros con respecto a la calificación de los componentes con 71%, El Análisis de Varianza indica 0% de probable error en los resultados de la regresión. La probabilidad de error es de 0% en los coeficientes de las variables de regresión. La pendiente de los coeficientes es positiva, donde tiene una mayor repercusión, los Plazos de pago y las Tasas de interés.

#### Resumen

##### Estadísticas de la regresión

Coefficiente de correlación múltiple	0.7101
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.5043
R <sup>2</sup> ajustado	0.4991
Error típico	0.6381
Observaciones	384

##### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	157.0000462	39.25001156	96.38720628	0.000000
Residuos	379	154.3332871	0.407211839		
Total	383	311.3333333			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.80293	0.13465	5.96326	0.00000	0.53818	1.06768
Plazos de pago	0.31984	0.03902	8.19618	0.00000	0.24311	0.39656
Tasas de interés	0.17528	0.04515	3.88198	0.00012	0.08650	0.26407
Trámites y papeleo	0.09524	0.04903	1.94267	0.05280	-0.00116	0.19164
Requerimientos de garantía	0.16907	0.04992	3.38712	0.00078	0.07092	0.26721

#### Conclusión:

Se acepta la hipótesis nula. Las calificaciones de los Servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales están correlacionadas significativamente con las calificaciones de los componentes de los servicios financieros, en el Distrito Yarinacocha.

Entre los servicios financieros, el Préstamo para capital de trabajo presenta Correlación Positiva Moderada con mayor repercusión de los componentes de Requerimientos de garantía y los Plazos de pago.

El servicio financiero de Préstamo para construcción presenta Correlación Positiva Alta con mayor repercusión del componente de Requerimientos de garantía. El servicio financiero de Préstamo para vehículo presenta Correlación Positiva Alta con mayor repercusión de las Tasas de interés y los Requerimientos de garantía. El servicio financiero de Préstamo personal presenta Correlación Positiva Alta con mayor repercusión de los Plazos de pago y las Tasas de interés.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

1. Entre los beneficiarios de los servicios financieros que otorgan las Cajas Municipales en el distrito de Yarinacocha, la calificación del desarrollo social no está correlacionada significativamente con la calificación del apoyo económico percibido mediante los servicios financieros ofertados. La opinión generalizada con 55% es que dichos servicios han generado muy poco desarrollo social, o que han influenciado muy poco en su desarrollo social alcanzado, mientras que un 22% manifiesta que sí fueron favorecidos y un 23% opinan que no ha influenciado en su desarrollo social.
2. En el distrito de Yarinacocha la banca Comercial tiene mayor aprobación de sus beneficiarios con un 96%, seguida de los prestamistas informales con un 87% de aceptación. Las Cajas Municipales presentan un promedio de 79% de aprobación, lideradas por la Caja Arequipa y la Caja Huancayo con un 83% y 80% de aceptación, respectivamente. Las características de los servicios financieros proporcionados por la Cajas Municipales no pueden calificarse de pleno agrado para los usuarios. El 42% los consideran Regulares, un 16% los desaprueba con calificativos de Mala y Muy Mala, mientras que un 41% los aprueba con calificativos entre Buena (33%) y Muy Buena (8%). Sin embargo,

Las Cajas municipales tienen una mayor cobertura del mercado financiero en este distrito con 72%, la Banca Comercial tiene un 18% y los prestamistas informales absorben un 10% del mercado.

3. En las cajas Municipales, los componentes de los servicios financieros: Tasas de Interés, Trámites y papeleo, presentan altas proporciones en el calificativo Regular, con 45% y 50% respectivamente. El componente de mayor desaprobación es el Requerimiento de Garantías con 22%, mientras que el de mayor aprobación es el Plazo de Pago con 57%, presentando 45% en la calificación Buena y 12% de Muy Buena.
  
4. Las características de los componentes de servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro en el Distrito Yarinacocha, no están correlacionadas significativamente con los Niveles socioeconómicos de la población beneficiaria, donde predomina el Nivel "B" con 70%: Nivel Alto-Alto con 48% y Nivel Medio-Alto con 22%. También se registran beneficiarios del Nivel Alto-Medio con 17%, pero no se registraron beneficiarios del Nivel Alto-Alto. Un 13% corresponde al Nivel "C" y no se registraron beneficiarios en los niveles "D" y "E". De otra parte, los servicios financieros de mayor aprobación son los Préstamos Personales con 45% (39% Buen y 6% Muy Buena), seguido del Préstamo para Vehículo con 33%. El servicio de mayor desaprobación es el de Préstamo para Construcción con 23% (18% Mala y 5%vMuy

Mala). El Préstamo para Capital de Trabajo tiene calificativo Regular con 52%, así como los préstamos para construcción (48%) y préstamos para vehículo (50%).

5. Las calificaciones de los Servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales están correlacionadas significativamente con las calificaciones de los componentes de dichos servicios financieros. Los préstamos para construcción, para vehículo y préstamo personal presentan Correlación Positiva Alta, con mayor repercusión del Requerimientos de garantía, de las Tasas de interés y de los Plazos de pago.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Ante la importante proporción de aceptación de los prestamistas informales en el distrito de Yarinacocha, es recomendable que se intensifiquen las campañas de difusión y mercadeo por la Cajas Municipales a fin de captar este sector del mercado.
2. Las campañas de difusión y mercadeo que realizan las Cajas Municipales deben contemplar de manera intensiva el concepto de la mejoría del desarrollo social de los beneficiarios, ajustando con esta orientación principalmente los préstamos para construcción que es la que tiene mayor desaprobación, así como los préstamos para capital de trabajo y para adquisición de vehículo que tienen el calificativo de Regular.

- 3.** Ante la menor aprobación de sus beneficiarios, la mayor cobertura del mercado de las cajas Municipales se estaría sustentando en las campañas de promoción y mercadeo, sin embargo se hace necesario realizar las gestiones de operación necesarias para mejorar principalmente el componente de Requerimiento de Garantías que es la que presenta mayor desaprobación, así como para mejorar las Tasas de Interés, Trámites y papeleo y los Plazos de pago, que tienen mayor incidencia en las calificaciones de los servicios financieros.

## BIBLIOGRAFÍA

**Alarcón, Juan J.** Índice del Bienestar Económico-Social (IBES). SWISSOCIAL. Center for social impact. 2013. URL:

<http://www.swissocial.com/filelinks/IBES-resumen-05.13.pdf>

**APEIM.** “Niveles socioeconómicos 2016”. Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. Lima. 2016. URL:

<http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2016.pdf>

**Ávila Rosel, Pamela del Rocío.** “Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)”. Universidad de Valencia. España, 2011. URL:

<http://www.ehu.eus/ojs/index.php/gezki/article/download/6642/6080>

**Banda Ortiz, Humberto.** “Las microfinanzas y los microcréditos como instrumentos de desarrollo”. Universidad Autónoma de Querétaro. México, 2016. URL:

<http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/viewFile/160/153>

**Carballo Hernández, Natalia.** “El Microcrédito”. Facultad de Economía, Empresa y Turismo. San Cristóbal de Laguna. 2016. URL:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2735/EI%20Microcredito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Carrión Vega, María Lastenia.** “Análisis del beneficio social de las microfinanzas en el sector rural de la ciudad de Loja período 2009-2011”,

Universidad San Francisco de Quito. Colegio de Post Grados. Quito, 2015.  
URL: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4773/1/121043.pdf>

**Martínez Castillo, Alberto David.** “El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza: Ventajas y Limitaciones”. Cuadernos de Desarrollo Rural. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, 2008. URL: <http://www.redalyc.org/pdf/117/11713138004.pdf>

**Martín Morín, Antonio.** Tipos de productos financieros que existen. Ahorro Analizar, simplificada. 2013. URL: [https://www.iahorro.com/ahorro/gestiona\\_tus\\_finanzas/tipos-de-productos-financieros-que-existen.html](https://www.iahorro.com/ahorro/gestiona_tus_finanzas/tipos-de-productos-financieros-que-existen.html)

**Rosenberg, Richard.** “¿El microcrédito ayuda realmente a los pobres?”, Enfoques N° 59, Washington, DC, CGAP. 2010. URL: [http://www.ruralfinanceandinvestment.org/sites/default/files/1275570189820\\_FN59\\_SP\\_\\_1\\_.pdf](http://www.ruralfinanceandinvestment.org/sites/default/files/1275570189820_FN59_SP__1_.pdf)

**Soto Esquivel, Roberto.** “Microfinanzas. Resultados financieros y sociales: México y Perú”. Universidad Autónoma de Zacatecas. Unidad Académica en Estudios del Desarrollo. México, 2008. URL: <http://revistas.unam.mx/index.php/ROF/article/view/61005>

**Vera-Romero, Oscar Eduardo.** “Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque - Perú. 2016. URL: [http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v6-n1-2013/RCM-V6-N1-ene-mar-2012\\_pag41-45.pdf](http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v6-n1-2013/RCM-V6-N1-ene-mar-2012_pag41-45.pdf)

## **ANEXO**

## ANEXO 1.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y = f(x)	INDICADORES
INCIDENCIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO EN EL DESARROLLO SOCIAL DE SUS BENEFICIARIOS - DISTRITO YARINACocha, 2016	¿Los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, están relacionadas al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>  Determinar en qué medida los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, están relacionadas al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b>  Los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, están relacionadas de manera significativa al desarrollo social de sus beneficiarios en el distrito de Yarinacocha, periodo 2016.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y1):</b> Desarrollo social de los beneficiarios de servicios financieros.  <b>VARIABLES INDEPENDIENTES (X1)</b> Los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.  <b>VARIABLE INTERVINIENTE</b> Distrito de Yarinacocha - Ucayali.	Calificación del desarrollo social de los beneficiarios  Calificación del apoyo económico mediante los servicios financieros de Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal.
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>		<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</b>		
1) ¿Cuál es la aceptación de las cajas municipales, la banca comercial y los préstamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan?		1) Determinar la aceptación de las cajas municipales, la banca comercial y los préstamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan.	1) Las cajas municipales tienen una mayor aceptación que la banca comercial y los préstamos informales, entre los beneficiarios del distrito de Yarinacocha, por las características de los servicios financieros que prestan.	Población beneficiaria de servicios financieros en el distrito de Yarinacocha.  Características de los servicios financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.	Poblacion beneficiaria de creditos  Calificación de los tipos de servicios financieros según los componentes del servicio
2) ¿Cuáles son las calificaciones de las características de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Distrito Yarinacocha en el año 2016?		2) Calificar las características de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Distrito Yarinacocha en el año 2016.	2) Las características de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito son ajustadas a los requerimientos de la población beneficiaria según sus niveles socioeconómicos en el Distrito Yarinacocha.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y3):</b> Calificación de las características de los servicios financieros según sus componentes.  <b>VARIABLES INDEPENDIENTES (X3)</b> Niveles socioeconómicos de la población beneficiaria.	Calificación de los Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía  Puntuación de los niveles socioeconómicos de los beneficiarios.
3) ¿Cuáles son los niveles socioeconómicos predominantes de los beneficiarios de los servicios financieros ofrecidos por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Yarinacocha en el año 2016?		3) Identificar los niveles socioeconómicos de los beneficiarios de los servicios financieros ofrecidos por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Yarinacocha en el año 2016.	3) La aceptación de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales por los beneficiarios del Distrito Yarinacocha obedece a la calificación de las características en los componentes en la prestación de dichos servicios.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y4):</b> Servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales.  <b>VARIABLES INDEPENDIENTES (X4)</b> Componentes de los servicios financieros.	Calificación de los servicios de Capital de trabajo, Préstamo para construcción, Préstamo para vehículo, Préstamo personal.  Calificación de los componentes: Plazos de pago, Tasas de interés, Trámites y papeleo y Requerimientos de garantía
4) ¿Cuál es la relación de la aceptación de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales por los beneficiarios del Distrito Yarinacocha respecto a la calificación de los componentes en la prestación de dichos servicios.?		4) Determinar la relación de la aceptación de los servicios financieros ofertados por las Cajas Municipales por los beneficiarios del Distrito Yarinacocha respecto a la calificación de las características en los componentes en la prestación de dichos servicios.			

## ANEXO 2.

### FORMULARIO LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



**FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

#### Las Cajas Municipales en el Desarrollo Social del Distrito de Yarinacocha

Ha percibido créditos en los últimos 05 años      SI       NO

¿Cuál ha sido la fuente de financiamiento del crédito percibido?

Prestamistas informales       Banca comercial       Caja Arequipa       Caja Piura  
 Caja Huancayo       Caja Maynas       Otro: \_\_\_\_\_

#### Calificación de las características de los servicios financieros

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Plazos de pago					
Tasas de interés					
Trámites y papeleo					
Requerimientos de garantía					

#### Calificación de la satisfacción por los servicios financieros

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Capital de trabajo					
Préstamo para construcción					
Préstamo para vehículo					
Préstamo personal					

#### Calificación de los beneficios de desarrollo social

¿Cómo califica su desarrollo social (o familiar) generado por los servicios financieros percibidos?

Ha generado un Muy Buen desarrollo	Ha generado un Buen desarrollo	Ha generado Regular desarrollo	Ha generado Poco desarrollo	No ha generado desarrollo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Nivel Socioeconómico

Nivel aproximado de ingresos del hogar      (En soles mensuales)

Menos de 850       Entre 1000 y 1500       Entre 2000 y 3000       Entre 4000 y 6000  
 Entre 850 y 1000       Entre 1500 y 2000       Entre 3000 y 4000       Mayor de 6000

#### Atención médica cuando tiene una emergencia de salud

Remedios caseros / naturista       Hospital del Ministerio de Salud       Médico particular en consultorio  
 Posta médica / farmacia       Hospital del Seguro Social       Clínica privada

#### Material predominante en los pisos de la vivienda

Tierra       Cemento sin pulir (falso piso)       Mayolica / loseta / cerámicos  
 Madera (entablados)       Cemento pulido       Parquet / madera pulida

#### Unidades móviles, equipamiento y servicios

Automóvil de uso particular       Camioneta de uso particular       Número de habitaciones exclusivamente para dormir  
 Lavadora       Motocicleta       Número de baños en la vivienda  
 Número de Computadoras o Laptop en la vivienda       Refrigeradora       Número de televisores  
 Servicio doméstico

#### Modalidad de propiedad de la vivienda

Invasión no reconocida / en litigio       Alquilada       Propia en proceso de pago  
 Cedida para uso por otro hogar o institución       Propia, por invasión       Propia, totalmente pagada

#### Grupo ocupacional del jefe de hogar

Desempleado       Ganadero, agricultor.       Profesional dependiente, funcionario.  
 Trabaja en servicios domésticos.       Empleado de oficina, técnico, vendedor, conductor.       Gerente, administrador, propietario de negocio.  
 Artesano, operario, obrero, motocarrista.

## ANEXO 3. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO YARINACocha

Puntuación de los ítems para evaluar los Niveles Socioeconómicos según categorías

Nivel de ingresos (En soles mensuales)	
1	Menos de 850
2	Entre 850 y 1000
3	Entre 1000 y 1500
4	Entre 1500 y 2000
5	Entre 2000 y 3000
6	Entre 3000 y 4000
7	Entre 4000 y 6000
8	Mayor de 6000

Atención médica cuando tiene una emergencia de salud	
0	Remedios caseros / naturista
1	Posta médica / farmacia
2	Hospital del Ministerio de Salud
3	Hospital del Seguro Social
4	Médico particular en consultorio
5	Clínica privada

Material predominante en los pisos de la vivienda	
0	Tierra
1	Madera (entablados)
2	Cemento sin pulir (falso piso)
3	Cemento pulido
4	Mayolica / loseta / cerámicos
5	Parquet / madera pulida

Unidades móviles, equipamiento y servicios	
1	Lavadora
1	Refrigeradora
1	Servicio doméstico
2	Motocicleta
3	Automóvil de uso particular
4	Camioneta de uso particular
	Número de Computadoras o Laptop
	Número de televisores
	Número de habitaciones
	Número de baños en la vivienda

Modalidad de propiedad de la vivienda	
0	Invasión no reconocida / en litigio
1	Cedida para uso por otro hogar o institución
2	Alquilada
3	Propia, por invasión
4	Propia en proceso de pago
5	Propia, totalmente pagada

Grupo ocupacional del jefe de hogar	
1	Trabaja en servicios domésticos.
2	Artesano, operario, obrero, motocarrista.
3	Ganadero, agricultor.
4	Empleado de oficina, técnico, vendedor, conductor.
5	Profesional dependiente, funcionario.
6	Gerente, administrador, propietario de negocio.

### Niveles Socioeconómicos por categorías según evaluación

Nivel	CATEGORIA	PUNTUACION
A	Alto - Alto	57 - 62
	Alto - Medio	51 - 56
B	Alto - Bajo	45 - 50
	Medio - Alto	39 - 44
C	Medio - Medio	33 - 38
	Medio - Bajo	27 - 32
D	Bajo - Alto	21 - 26
	Bajo - Medio	15 - 20
E	Bajo - Bajo	9 - 14
	Indigencia	3 - 8

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 4.

### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA ENCUESTA

Ha percibido créditos en los últimos 05 años		¿Cuál ha sido la fuente de financiamiento del crédito percibido?						
SI	NO	Prestamistas informales	Banca comercial	Caja Arequipa	Caja Piura	Caja Huancayo	Caja Maynas	Total
386	0	39	69	77	73	54	73	386
		10%	18%	20%	19%	14%	19%	100%

<b>Calificación de las características de los servicios financieros</b>											
Plazos de pago						Tasas de interés					
Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
46	172	115	31	23	386	30	117	174	42	23	386
12%	45%	30%	8%	6%	100%	8%	30%	45%	11%	6%	100%

Trámites y papeleo						Requerimientos de garantía					
Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
22	105	191	45	22	386	23	110	170	53	30	386
6%	27%	50%	12%	6%	100%	6%	28%	44%	14%	8%	100%

<b>Calificación de la satisfacción por los servicios financieros</b>											
Capital de trabajo						Préstamo para construcción					
Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
26	87	201	57	15	386	15	98	185	68	19	386
7%	23%	52%	15%	4%	100%	4%	25%	48%	18%	5%	100%

Préstamo para vehículo						Préstamo personal					
Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
11	117	193	49	15	386	23	151	144	57	11	386
3%	30%	50%	13%	4%	100%	6%	39%	37%	15%	3%	100%

<b>Calificación de los beneficios de desarrollo social</b>					
Ha generado un Muy Buen desarrollo	Ha generado un Buen desarrollo	Ha generado Regular desarrollo	Ha generado Poco desarrollo	No ha generado desarrollo	Total
25	25	34	214	88	386
7%	7%	9%	55%	23%	100%

<b>Atención médica cuando tiene una emergencia de salud</b>						
Remedios caseros / naturista	Posta médica / farmacia	Hospital del Ministerio de Salud	Hospital del Seguro Social	Médico particular en consultorio	Clinica privada	Total
31	92	111	111	11	31	386
8%	24%	29%	29%	3%	8%	100%

<b>Material predominante en los pisos de la vivienda</b>						
Tierra	Madera (entablados)	Cemento sin pulir (falso piso)	Cemento pulido	Mayolica / loseta / cerámicos	Parquet / madera pulida	Total
36	80	119	107	36	8	386
9%	21%	31%	28%	9%	2%	100%

<b>Nivel aproximado de ingresos del hogar (En soles mensuales)</b>								
Menos de 850	Entre 850 y 1000	Entre 1000 y 1500	Entre 1500 y 2000	Entre 2000 y 3000	Entre 3000 y 4000	Entre 4000 y 6000	Mayor de 6000	Total
0	54	92	149	80	4	8	0	386
0%	14%	24%	39%	21%	1%	2%	0%	100%

<b>Unidades móviles, equipamiento y servicios</b>									
Automóvil de uso particular	Lavadora	Número de Computadoras	Camioneta de uso particular	Motocicleta	Refrigeradora	Servicio doméstico	Número de habitaciones (Promedio)	Número de baños en la vivienda (Promedio)	Número de televisores (Promedio)
15	30	39	12	282	45	9	462	342	336
4%	8%	10%	3%	73%	12%	2%	1.5	1.1	1.1

<b>Modalidad de propiedad de la vivienda</b>						
Invasión no reconocida / en litigio	Cedida para uso por otro hogar o institución	Alquilada	Propia, por invasión	Propia en proceso de pago	Propia, totalmente pagada	Total
0	4	134	111	96	42	386
0%	1%	35%	29%	25%	11%	100%

<b>Grupo ocupacional del jefe de hogar</b>							
Desempleado	Trabaja en servicios domésticos.	Artesano, operario, obrero, motocarrista.	Ganadero, agricultor.	Empleado de oficina,	Profesional dependiente, funcionario.	Gerente, administrador, propietario	Total
0	8	91	23	227	11	26	386
0%	2%	24%	6%	59%	3%	7%	100%

## ANEXO 5.

### CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS POR PRESTATARIO

Prestamistas informales					Banca comercial				
Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía
Muy Mala				4	Muy Mala				
Mala	0	8	4	4	Mala				4
Regular	12	8	12	4	Regular	7	15	23	22
Buena	15	15	15	19	Buena	16	11	3	0
Muy Buena	11	7	7	7	Muy Buena	3	0	0	0

Caja Arequipa					Caja Piura				
Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía
Muy Mala	8	8	8	8	Muy Mala	8	4	4	12
Mala	7	4	4	4	Mala	4	12	12	8
Regular	26	40	40	32	Regular	23	31	34	42
Buena	26	15	23	31	Buena	27	18	19	8
Muy Buena	8	8			Muy Buena	11	4		3

Caja Huancayo					Caja Maynas				
Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía	Calificación	Plazos de pago	Tasas de interés	Trámites y papeleo	Requerimientos de garantía
Muy Mala	4	4	4	4	Muy Mala	0	0	0	0
Mala	3		8	16	Mala	15	15	19	19
Regular	4	22	23	4	Regular	22	25	30	37
Buena	38	27	18	26	Buena	26	23	15	11
Muy Buena	4	0	0	3	Muy Buena	4	4	7	4

## ANEXO 6.

### PRUEBA DE CORRELACIÓN Y REGRESIÓN DE LOS NIVELES SOCIOECONÓMICOS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Y : Plazos de pago

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.0642
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.0041
R <sup>2</sup> ajustado	0.0015
Error típico	1.0645
Observaciones	384

#### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	1.792352462	1.792352462	1.581864871	0.209261
Residuos	382	432.8300434	1.133062941		
Total	383	434.6223958			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	3.20594	0.19394	16.53052	0.00000	2.82462	3.58727
NSE	0.01202	0.00956	1.25772	0.20926	-0.00677	0.03081

Y : Trámites y papeleo

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.1900
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.0361
R <sup>2</sup> ajustado	0.0336
Error típico	0.9088
Observaciones	384

#### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	11.82031492	11.82031492	14.31116954	0.000180
Residuos	382	315.5130184	0.82595031		
Total	383	327.3333333			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	2.56533	0.16558	15.49259	0.00000	2.23976	2.89090
NSE	0.03086	0.00816	3.78301	0.00018	0.01482	0.04690

Y : Tasas de interés

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.1253
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.0157
R <sup>2</sup> ajustado	0.0131
Error típico	1.0143
Observaciones	384

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	6.266167484	6.266167484	6.090423762	0.014029
Residuos	382	393.022895	1.028855746		
Total	383	399.2890625			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	2.78873	0.18481	15.08994	0.00000	2.42537	3.15210
NSE	0.02247	0.00911	2.46788	0.01403	0.00457	0.04037

Y : Requerimientos de garantía

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.1252
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.0157
R <sup>2</sup> ajustado	0.0131
Error típico	0.9808
Observaciones	384

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	5.852602633	5.852602633	6.083840646	0.014081
Residuos	382	367.4807307	0.961991442		
Total	383	373.3333333			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	2.66020	0.17870	14.88629	0.00000	2.30884	3.01156
NSE	0.02172	0.00880	2.46654	0.01408	0.00441	0.03903

## ANEXO 7.

### PRUEBA DE CORRELACIÓN Y REGRESIÓN DE LOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA CALIFICACIÓN DE SUS COMPONENTES

#### Capital de trabajo

##### Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.6737
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.4539
R <sup>2</sup> ajustado	0.4481
Error típico	0.6589
Observaciones	384

##### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	136.7291342	34.18228355	78.74557716	0.000000
Residuos	379	164.5182616	0.434085123		
Total	383	301.2473958			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.78171	0.13902	5.62311	0.00000	0.50837	1.05506
Plazos de pago	0.22788	0.04029	5.65612	0.00000	0.14866	0.30710
Tasas de interés	0.08205	0.04662	1.76000	0.07921	-0.00961	0.17371
Trámites y papeleo	0.15058	0.05062	2.97469	0.00312	0.05105	0.25011
Requerimientos de garantía	0.26438	0.05154	5.13003	0.00000	0.16305	0.36571

#### Préstamo para vehículo

##### Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.7241
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.5244
R <sup>2</sup> ajustado	0.5194
Error típico	0.5798
Observaciones	384

##### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	140.4466082	35.11165204	104.4639157	0.000000
Residuos	379	127.3867252	0.336112731		
Total	383	267.8333333			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.76515	0.12233	6.25489	0.00000	0.52462	1.00568
Plazos de pago	0.16141	0.03545	4.55289	0.00001	0.09170	0.23112
Tasas de interés	0.21247	0.04102	5.17947	0.00000	0.13181	0.29313
Trámites y papeleo	0.16636	0.04454	3.73492	0.00022	0.07878	0.25394
Requerimientos de garantía	0.19882	0.04535	4.38432	0.00002	0.10966	0.28799

### Préstamo para construcción

#### Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.7251
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.5257
R <sup>2</sup> ajustado	0.5207
Error típico	0.6174
Observaciones	384

#### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	160.1147178	40.02867945	105.0285632	0.000000
Residuos	379	144.445178	0.381121842		
Total	383	304.5598958			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.54326	0.13026	4.17051	0.00004	0.28713	0.79938
Plazos de pago	0.21424	0.03775	5.67499	0.00000	0.14001	0.28847
Tasas de interés	0.00351	0.04368	0.08033	0.93602	-0.08238	0.08940
Trámites y papeleo	0.21086	0.04743	4.44571	0.00001	0.11760	0.30412
Requerimientos de garantía	0.34850	0.04829	7.21678	0.00000	0.25355	0.44344

### Prestamo personal

#### Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.7101
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.5043
R <sup>2</sup> ajustado	0.4991
Error típico	0.6381
Observaciones	384

#### ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	4	157.0000462	39.25001156	96.38720628	0.000000
Residuos	379	154.3332871	0.407211839		
Total	383	311.3333333			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0.80293	0.13465	5.96326	0.00000	0.53818	1.06768
Plazos de pago	0.31984	0.03902	8.19618	0.00000	0.24311	0.39656
Tasas de interés	0.17528	0.04515	3.88198	0.00012	0.08650	0.26407
Trámites y papeleo	0.09524	0.04903	1.94267	0.05280	-0.00116	0.19164
Requerimientos de garantía	0.16907	0.04992	3.38712	0.00078	0.07092	0.26721