

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS**  
**Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**DETERMINANTES DEL ACCESO A LOS SERVICIOS**  
**FINANCIEROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN**  
**LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA DEL**  
**DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2019**

Tesis para optar el título profesional de  
**ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**GÉNESIS PAOLA FLORES PACAYA**  
**MARIANA NAVARRO RIVERA**

**PUCALLPA-PERÚ**  
**2022**



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

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

Siendo las 10: AM del día Lunes 25 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Marcelo Ramos Reategui (Presidente)**, **Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: “**DETERMINANTES DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2019**” por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Genesis Paola Flores Pacaya, EN FORMA PRESENCIAL:**

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

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

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

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

Aprobado por unanimidad.

Siendo las 10:45 AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Marcelo Ramos Reategui  
Presidente

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo  
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza  
Miembro



Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Secretario Académico



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

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

Siendo las 10:30 del día Lunes 25 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Marcelo Ramos Reategui (Presidente)**, **Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Iuiza (miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“DETERMINANTES DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2019”** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Mariana Navarro Rivera, EN FORMA PRESENCIAL:**

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

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

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

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

Aprobado por unanimidad

Siendo las 10:45 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Marcelo Ramos Reategui  
Presidente

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo  
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Iuiza  
Miembro



Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Secretario Académico



### ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Economista: Especialista en Negocios Internacionales.

**Dr. Marcelo Ramos Reátegui**

-----  
Presidente

**Mg. Nelson Manuel Vásquez Saucedo**

-----  
Miembro

**Mg. Olmedo Pizango Isuiza**

-----  
Miembro

**Dr. Tony Hilton Saavedra Murga**

-----  
Asesor

**Bach. Génesis Paola Flores Pacaya**

-----  
Tesisista

**Bach. Mariana Navarro Rivera**

-----  
Tesisista

=====



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# **CONSTANCIA**

## **ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION**

### **SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND**

**N°0100-2022**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

**"DETERMINANTES DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2019"**.

Cuyo(s) autor (es) : **FLORES PACAYA, GÉNESIS PAOLA**  
**NAVARRO RIVERA, MARIANA**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
Escuela Profesional : **ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**  
Asesor(a) : **DR. SAAVEDRA MURGA, TONY HILTON**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 5%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

**FECHA 25/02/2022**



*Abraham Ermitanio Huaman Almirón*  
**Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON**  
Dirección de Producción Intelectual

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Genesis Paola Flores Pacaya  
 Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:  
« DETERMINANTES DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS  
 PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN LOS HOGARES DE LA  
 CIUDAD DE PUCAKPA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2019 »

Sustentada el año: 2022  
 Con la asesoría de: Dr. Tony Hilton Saruedra Murga.  
 En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.  
 Escuela Profesional de: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Autorizo la publicación:

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

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

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 04 / 2022

Email: GenesisPPA1997@HOTMAIL.COM

Teléfono: 955 808 217

Firma: 

DNI: 75799718

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

✉ [repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Mañana Navarro Rivera

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

“Determinantes del acceso a los servicios financieros para mejorar la calidad de vida en los hogares de la ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019”

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Tony Hilton Saavedra Murga

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Escuela Profesional de: Economía y Negocios Internacionales.

Autorizo la publicación:

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

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

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 04 / 2022

Email: mnr\_17061998@hotmail.com

Teléfono: 982097601

Firma: 

DNI: 77665109

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

[repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)

## DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en este proceso y darme la fuerza necesaria para seguir. A mis padres, por su apoyo total y que incondicional velaron, y cuidaron mis pasos desde siempre y en toda esta etapa universitaria. A mis familiares y compañeros, por compartir y seguir en los gratos y malos momentos.

***Génesis Flores***

A Dios, por darme la posibilidad de superación permitiéndome llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis padres por su fortaleza y apoyo total en los buenos y malos momentos; y a nuestros docentes de nuestra valiosa Universidad por contribuir al logro de mi éxito académico.

***Mariana Navarro***



## **AGRADECIMIENTO**

Agradeciendo en primer lugar a la Universidad Nacional de Ucayali por brindarnos la oportunidad de desarrollarnos con una educación de calidad en la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, especializándonos en la Escuela de Economía y Negocios Internacional.

A las autoridades, docentes, y personal en general de dicha institución que juntos hacen que funcione de forma eficiente permitiéndonos una formación plena en nuestra vida profesional.

A nuestro distinguido asesor de tesis, por su orientación y dedicación durante el desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
1.2.1 Problema General .....	4
1.2.2 Problema Específicos.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Hipótesis de la investigación.....	6
1.4.1. Hipótesis General .....	6
1.4.2. Hipótesis Específicos.....	6
1.5 Variables.....	7
1.5.1. Variable independiente.....	7
1.5.2. Variable dependiente.....	9
1.6 Operacionalización de variables.....	9

1.7 Justificación.....	11
1.7.1. Justificación teórica .....	12
1.7.2. Justificación metodológica.....	13
1.7.3. Justificación practica.....	13
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes del problema.....	14
2.2. Bases teóricas del problema .....	19
2.3. Definición de términos básicos... ..	21
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>24</b>
3.1. Método de investigación... ..	24
3.1.1 Tipo de investigación .....	24
3.1.2. Nivel de investigación .....	24
3.1.3. Diseño de la investigación .....	25
3.2.Población y muestra .....	25
3.2.2. Población.....	25
3.2.3. Muestra .....	26
3.3.Instrumento de recolección de datos.....	27
3.4.Procedimientos de recolección de datos... ..	28
3.5.Tratamientos de los datos.....	28
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>29</b>
4.1. Descripción del trabajo de campo... ..	29
4.1.1. Presentación de resultado.....	29
4.2. Contraste de hipótesis.....	48
4.2.1. Relación entre las variables... ..	51



4.2.2. Contraste de hipótesis general.....	52
4.3 Discusión de resultados... ..	54
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
5.1 Conclusiones.....	55
5.2 Recomendaciones... ..	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
ANEXOS .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1.</b> Operacionalización de las variables.....	09
<b>TABLA 2.</b> Escala de valoración.....	29
<b>TABLA 3.</b> Ítems 1.....	30
<b>TABLA 4.</b> Ítem 2.....	31
<b>TABLA 5.</b> Ítem 3.....	32
<b>TABLA 6.</b> Ítem 4.....	33
<b>TABLA 7.</b> Ítem 5.....	34
<b>TABLA 8.</b> Ítem 6.....	35
<b>TABLA 9.</b> Ítem 7.....	36
<b>TABLA 10.</b> Ítem 8.....	37
<b>TABLA 11.</b> Ítem 9.....	38
<b>TABLA 12.</b> Ítem 10.....	39
<b>TABLA 13.</b> Ítem 11.....	40
<b>TABLA 14.</b> Ítem 12.....	41
<b>TABLA 15.</b> Ítem 13.....	42
<b>TABLA 16.</b> Ítem 14.....	43
<b>TABLA 17.</b> Ítem 15.....	44
<b>TABLA 18.</b> Ítem 16.....	45
<b>TABLA 19.</b> Ítem 17.....	46
<b>TABLA 20.</b> Ítem 18.....	47
<b>TABLA 21.</b> Comportamiento de la relación de las variables. ....	48
<b>TABLA 22:</b> Promedio de los datos... ..	49
<b>TABLA 23:</b> Cuadro comparativo de regresión de los datos.....	49
<b>TABLA 24.</b> Procesamiento de puntajes entre las variables.....	51
<b>TABLA 25.</b> Escala de interpretación del coeficiente de pearson... ..	53

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
<b>FIGURA 1.</b> Frecuencia del ítem 1.....	30
<b>FIGURA 2.</b> Frecuencia del ítem 2.....	31
<b>FIGURA 3.</b> Frecuencia del ítem 3.....	32
<b>FIGURA 4.</b> Frecuencia del ítem 4.....	33
<b>FIGURA 5.</b> Frecuencia del ítem 5.....	34
<b>FIGURA 6.</b> Frecuencia del ítem 6.....	35
<b>FIGURA 7.</b> Frecuencia del ítem 7.....	36
<b>FIGURA 8.</b> Frecuencia del ítem 8.....	37
<b>FIGURA 9.</b> Frecuencia del ítem 9.....	38
<b>FIGURA 10.</b> Frecuencia del ítem 10.....	39
<b>FIGURA 11.</b> Frecuencia del ítem 11.....	40
<b>FIGURA 12.</b> Frecuencia del ítem 12.....	41
<b>FIGURA 13.</b> Frecuencia del ítem 13.....	42
<b>FIGURA 14.</b> Frecuencia del ítem 14.....	43
<b>FIGURA 15.</b> Frecuencia del ítem 15.....	44
<b>FIGURA 16.</b> Frecuencia del ítem 16.....	45
<b>FIGURA 17.</b> Frecuencia del ítem 17.....	46
<b>FIGURA 18.</b> Frecuencia del ítem 18 .....	47
<b>FIGURA 19.</b> Grafica de correlación de Pearson .....	50



## RESUMEN

El presente estudio estableció como objetivo general, determinar el Acceso Financiero y la Calidad de vida de los hogares de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali en el determinado año fiscal 2019. Tuvo como nivel y diseño de estudio no experimental transversal mediante el cual los estudios obtenidos contienen información de un periodo de tiempo determinado y descubrir nuestra interrogante en relación a nuestro problema planteado y el tipo de investigación fue aplicada con método cuantitativo con análisis descriptivo, su población estuvo conformada por la población general de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali de análisis, para determinar su muestra fue de tipo probabilístico y se calculó mediante la fórmula finita dándonos una muestra de 384 en la sede de estudio, se empleó como técnica la encuesta y su instrumento fue un cuestionario bien estructurado de 18 preguntas con respuestas cerradas. Los resultados de las encuestas se procesaron en el programa Excel 2016, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson. De acuerdo con la información obtenida y el análisis de las variables, concluimos que se aceptó la hipótesis general ya que se obtuvo una correlación positiva muy alta,  $r$  igual a 0.951 entre las variables, dando por conclusión general que existe una relación significativa en la que Acceso Financiero mejora la Calidad de vida de los hogares, es decir a medida, que mejora el Acceso financiero, se mejora correlativamente la Calidad de Vida de los hogares de la Ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.

**Palabras clave:** Acceso Financiero, Calidad de Vida, Año fiscal.

## ABSTRACT

The present study established as a general objective, to analyze the Financial Access and the Quality of Life of the households of the City of Pucallpa of the Department of Ucayali in its determined fiscal year, 2019. It had as level and design of cross-sectional non-experimental study by means of which the studies obtained contain information from a certain period of time and discover our question in relation to our problem posed and the type of research was applied with quantitative method with descriptive analysis, its population was made up of the general population of the City of Pucallpa of the Department of Ucayali of analysis, to determine its sample was probabilistic and was calculated using the finite formula giving us a sample of 384 at the study site, the survey was used as a technique and its instrument was a well-structured questionnaire of 18 questions with closed answers. The results of the surveys were processed in the Excel 2016 program, and the analysis of the data was done through Pearson's correlation coefficient statistical test. According to the information obtained and the analysis of the variables, we conclude that the general hypothesis was accepted since a very high positive correlation was obtained,  $r$  equal to 0.951 between the variables, giving the general conclusion that there is a significant relationship in which Financial Access improves the Quality of Life of households, that is, as financial access improves, the Quality of Life of households in the City of Pucallpa Department of Ucayali is improved correlatively.

**Keywords:** Financial Access, Quality of Life, Fiscal Year.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló en la Ciudad de Pucallpa del Departamentode Ucayali, donde se analizó el acceso que tienen los servicios financieros en los hogaresy como estos ayudan a mejorar la calidad de vida de las familias, lo cual esta denominada:“**DETERMINANTES DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2019**” está estructurado en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

**Capítulo I.** El Problema de Investigación, este capítulo aborda la descripción delproblema de investigación, asimismo se plantea la formulación del problema, los objetivose hipótesis de la investigación, tanto general como específicos; además las variables de estudio y su operacionalizacion.

**Capítulo II.** Marco Teórico, en este capítulo se presenta los antecedentes de la investigación; así como también el planteamiento teórico de acuerdo a las variables de estudio, finalmente la definición de términos básicos.

**Capítulo III.** Marco Metodológico, en este capítulo se señala el tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio; así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos.



**Capítulo IV.** Resultados y Discusión, en este capítulo se presentan los resultados a través de tablas y figuras descriptivas, y discusión.

**Capítulo V.** Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación; asimismo las respectivas recomendaciones de acuerdo a lo obtenido.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del problema.

Las entidades financieras son instituciones públicas y privadas, que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero autorizadas y respaldada por el primer ente fiscalizador que es el SBS<sup>1</sup>, estos servicios pueden variar según la necesidad de cada individuo que van desde la simple mediación y asesoramiento al mercado de los seguros, inversión en valores y/o créditos bancarios para los diferentes sectores económicos de una economía, etc.

Desde sus inicios las entidades financieras fueron un gran apoyo para el desarrollo de las economías de los diferentes países del primer mundo y de los que no. En ese contexto la financiación, el acceso a los sistemas financieros o un sistema financiero sólido es muy beneficioso para el crecimiento de las economías emergentes; porque permite a los hogares a contar con los instrumentos financieros<sup>2</sup> por la NIIF<sup>3</sup> que ayudaran a desarrollar su capacidad financiera, de tal manera se lograra un mayor bienestar económico incentivando al desarrollo de los mercados financieros, contribuyendo a reducir la pobreza y de la desigualdad social, ya que a través de esto estamos fomentando la inclusión financiera.

---

<sup>1</sup> La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (**SBS**). Es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

<sup>2</sup> Según las NIIF, los instrumentos financieros son un contrato que da origen a un activo financiero en una empresa o un pasivo financiero o instrumento de patrimonio en otra.

<sup>3</sup> Son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgados por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.

Las entidades financieras tienen la función fundamental de garantizar una eficaz asignación de los recursos financieros. Esto quiere decir que el sistema financiero debe proporcionar al sistema económico los recursos financieros necesarios y apropiados no sólo en cantidad, sino también en su naturaleza, plazos y costes de sus servicios. Estas funciones pueden radicar en las distintas necesidades y deseos que tienen los prestatarios (familias o grupos de inversión) y los prestamistas (bancos, cajas, etc.) sobre los grados de liquidez, la rentabilidad y de seguridad de sus activos financiero. También el acceso a los sistemas financieros fomenta el incentivo al ahorro. De todo lo planteado en el presente trabajo de investigación nos centramos en que como el limitado acceso a los servicios puede limitar la calidad de vida de las personas en la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali.

Podemos concluir en el presente trabajo que algunos determinantes del acceso a los servicios financieros a nivel de hogares están relacionados con:

- Geografía del hogar.
- Edad de los integrantes del hogar.
- Recursos con los que cuenta el hogar.
- Nivel educativo del jefe del hogar o de la pareja.
- Valor de activos con los que cuentan.
- Número de personas que dependen de los jefes hogar.

Todas estas indicaciones son determinantes fundamentales para el acceso a los servicios financiero que algunas entidades las tienen presente en sus políticas.



El acceso a los servicios financieros es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de este servicio ofrecido por las entidades financieras y de esta manera, favorece a las empresas y/o familias permitiéndolos acceder a nuevas oportunidades de crecimiento a través de la inversión de nuevas tecnologías y de capital humano, es por ello la necesidad de acceder a los ciertos servicios financieros de calidad que brindan las entidades financieras y que estas del mismo modo impulsen al aumento de la productividad y rentabilidad, también este acceso a los servicios financieros ayudaría a los negocios familiares que muy casual se ve en la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, como son las bodegas y puestos de comida al paso, ya que este sistema o servicio ayudaría a mejorar las transacciones de pago y cobro evitando el contacto físico con el dinero para de este modo reducir las posibilidades de contraer el virus del Covid-19, el cual nos viene perjudicando de gran manera en nuestras labores.

Con todo lo expuesto en el presente trabajo de investigación nos planteamos las siguientes interrogantes, ¿Cómo mejorar el acceso a los sistemas financieros en los hogares de la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali?, ¿Cómo mejorar el interés de los hogares por acceder a los servicios que brindan las entidades financieras?, ¿Cómo buscar mejorar la satisfacción de los hogares a través del acceso a los sistemas financieros?, ¿Cómo evitar el temor o a reducir lo que genera al acceder a los sistemas financieros en hogares no actualizados en la ciudad de Pucallpa?, todo esto representara una gama de preguntas que serán resueltas en lo que avanzamos con el trabajo de investigación.

Por tal motivo y los aspectos antes mencionados se hace necesario un estudio de investigación de carácter técnico respecto a la información del porqué de los motivos que impiden que una familia o persona acceda a los servicios o entidades financieras en la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali en el periodo 2019 para así tener en cuenta cuales serían estas determinantes que delimitan el acceso de estos servicios.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación es viable para su posterior ejecución, por cuanto se debe mejorar el acceso a los servicios financieros y con eso a las entidades financieras para mantener una sociedad más desarrollada, actualizada y con mayores oportunidades.

## **1.2. Formulación del problema.**

En sentido nos planteamos la siguiente interrogante:

### **1.2.1. Problema General.**

¿Cuáles son los principales determinantes del acceso a los servicios financieros para mejorar la calidad de vida en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es el impacto que tiene el acceso del servicio financiero en los hogares de la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019?
- ¿Cómo mejorar el acceso a los servicios financieros para ayudar a promover la calidad de vida de los hogares en la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019?

- ¿Considera que la tasa de interés es un factor importante para el acceso de un crédito financiero de las familias de la Ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019?
- ¿Cuál será el efecto del acceso financiero en los sectores de salud, trabajo y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019?

### **1.3 Objetivos.**

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

Determinar el impacto de los principales determinantes en el acceso a los servicios financieros para mejorar la calidad de vida en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar el impacto del acceso financiero en los niveles de consumo de los hogares en la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.
- Demostrar que un buen acceso a los servicios financieros puede conllevar a mejorar la calidad de vida de los hogares en la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019.
- Determinar que la tasa de interés es un factor importante para el acceso de un crédito financiero de las familias de la Ciudad de Pucallpa Departamentode Ucayali, 2019.

- Determinar los efectos del acceso financiero en los sectores de alimentación, salud y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.

#### **1.4 Hipótesis de la investigación.**

##### **1.4.1. Hipótesis general:**

El impacto del acceso financiero influye significativamente en los hogares de la ciudad Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019.

##### **1.4.2. Hipótesis específicas:**

- El impacto del acceso a los servicios financiero influye significativamente en el nivel de consumo de los hogares en la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019.
- Las estrategias influyen significativamente para una eficaz programación y ejecución de los servicios financieros en los hogares de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019.
- La tasa de interés influye significativamente en el acceso de un crédito financiero de las familias de la Ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.
- El efecto del acceso financiero influye significativamente en los sectores de alimentación, salud y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali 2019.

## 1.5 Variables.

### 1.5.1 Variable independiente.

- Acceso financiero.

#### **Definición operacional:**

“También llamadas acceso a la financiación, esto es la medida en que las personas o empresas obtienen servicios que incluyen crédito, depósito, pago y otros servicios de gestión de riesgos. Aquellos que involuntariamente no tienen acceso a estos servicios, es decir muy limitado, se denominan respectivamente des bancarizados o su bancarizados. Las políticas destinadas a ampliar este acceso a las personas en las regiones más desfavorecidas se denominan políticas de inclusión”.

Las entidades financieras (cajas, bancos, cooperativas) son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales establecidas por la SBS y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen en su poder depósitos hechos por las personas y las empresas, y estas mismas otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera.

#### **Dimensiones:**

- a) Inclusión financiera
- b) Calidad de servicios.

### 1.5.2 Variable dependiente.

- Calidad de Vida.

#### **Definición operacional:**

“La calidad de vida está compuesta por una serie de condiciones que debe gozar un individuo o una sociedad para poder satisfacer sus necesidades. De tal modo que no solo sobreviva, sino que viva con comodidad. También abarca diversos aspectos, los cuales pueden ser subjetivos, como el disfrutardel tiempo libre para algún pasatiempo, u objetivos, como el disponer de unavivienda con todos los servicios básicos”.

Los servicios que brindan las entidades financieras es un puente importantepara mejorar la calidad de vida de las personas de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, cabe recalcar que para acceder a estos servicios debemos considerar algunos determinantes importantes como son: geografíadel hogar, edad de los integrantes del hogar, recursos con los que cuenta el hogar, nivel educativo del jefe del hogar o de la pareja, valor de activos conlos que cuentan, número de personas que dependen de los jefes hogar, etc.

#### **Dimensiones:**

- a) Salud.
- b) Social .

## 1.6 Operacionalización de las variables.

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<b>INDEPENDIENTE</b>				
<b>Acceso Financiero</b>	<p>También llamadas acceso a la financiación, esto es la medida en que las personas o empresas obtienen servicios que incluyen crédito, depósito, pago y otros servicios de gestión de riesgos. Aquellos que involuntariamente no tienen acceso a estos servicios, es decir muy limitado, se denominan respectivamente des bancarizados o sub bancarizados. Las políticas destinadas a ampliar este acceso a las personas en las regiones más desfavorecidas se denominan políticas de inclusión.</p>	<b>Inclusión financiera</b>	Acceso a los servicios financieros según condición socioeconómica.	<b>Si A veces No Nunca</b>
		<b>Calidad de Servicios</b>	Tasa de interés justa para préstamo financiero.	



VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
DEPENDIENTE	<p>La calidad de vida está compuesta por una serie de condiciones que debe gozar un individuo o una sociedad para poder satisfacer sus necesidades. De tal modo que no solo sobreviva, sino que viva con comodidad. También abarca diversos aspectos, los cuales pueden ser subjetivos, como el disfrutar del tiempo libre para algún pasatiempo, u objetivos, como el disponer de una vivienda con todos los servicios básicos.</p>	<b>Salud</b>	Atención a los servicios de salud.	<p><b>Si A veces No Nunca</b></p>
<b>Calidad de vida</b>		<b>Social</b>	Mejoramiento de los servicios básicos de las familias.	

## 1.7 Justificación.

Sabiendo que el acceso a los servicios financieros es un medio importante y fundamental para mejorar el bienestar de los hogares y de la población en general a través del uso responsable de estos servicios ofrecidos por las entidades financieras y del mismo modo sabiendo que las entidades financieras tienen la función fundamental de garantizar una eficaz asignación de los recursos financieros.

La presente investigación se justifica por cuanto el acceso a los servicios financieros es limitado en la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali por algunos determinantes ya expuestos como: la geografía del hogar, la edad de los integrantes del hogar, los recursos con los que cuenta el hogar, el nivel educativo del jefe del hogar o de la pareja, el valor de activos con los que cuentan y el número de personas que dependen del jefe del hogar o de la pareja, etc.

El acceso a estos servicios permite a las empresas y/o familias acceder a nuevas oportunidades de crecimiento a través de la inversión de nuevas tecnologías y de bienes para su comercialización, es por ello la necesidad del acceso a los ciertos servicios financieros de calidad que brindan las entidades financieras, y que estas del mismo modo impulsen al aumento de la productividad y rentabilidad.

Por lo tanto, el acceso a los servicios financieros también ayudaría a los negocios familiares que muy casual se ve en la ciudad de Pucallpa, utilizando los pagos con tarjetas en las bodegas y puestos de comida al paso, este sistema o servicios ayudaría a mejorar las transacciones de pago y cobro evitando el contacto físico con el dinero, para de este modo

reducir las posibilidades de contraer el virus del Covid-19 el cual nos viene perjudicando de gran manera en nuestras labores.

En ese sentido el acceso a los sistemas financieros es fundamental para promover el desarrollo de la economía, ya que por medio de ello se realizan las actividades financieras existentes facilitando y mejorando la calidad de vida de los hogares de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali.

Por tal motivo y los aspectos antes mencionados se hace necesario un estudio de investigación de carácter técnico respecto a la información del porqué de los motivos que impiden que una familia o persona acceda a los servicios o entidades financieras en la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali en el periodo 2019 para así tener en cuenta cuales serían estas determinantes que delimitan el acceso de estos servicios.

(Goyo, Figueredo, Méndez, Chirinos, & Rivero, 2012). La justificación en la investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico.

#### **1.7.1 Justificación teórica:**

La justificación teórica del presente trabajo de investigación se da desde el momento en que nos brindara antecedentes y teorías sobre determinados estudios relacionados a las variables de estudio de investigación. Como también las definiciones de aquellos autores de referencias bibliográficas en cuanto a la variable de Acceso financiero y Calidad de vida de tal manera que puedan estimular con mayor efectividad el cumplimiento de las funciones y servicios que brinda las entidades financieras.

### **1.7.2. Justificación metodológica.**

Desde una perspectiva metodológica el presente estudio de investigación se justificará y centrará su desarrollo, ejecución y aplicación ya que establecerá y a la vez proporcionará técnicas e instrumento de recolección de datos sometidos al proceso de validez y confiabilidad para la investigación de estudio, que está a la vez se ajusta de manera adecuada para poder recoger información relevante de las variables “Acceso financiero y Calidad de vida”. Esto va a servir de guía para otros investigadores, porque brinda información y sugerencias a la problemática detectada en sus conclusiones.

### **1.7.3. Justificación practica:**

En el aspecto práctico, proporciona información importante sobre la Acceso financiero y Calidad de vida, tomando como guía la unidad de análisis a las entidades financieras de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali para practicar y realizar estrategias necesarias para el desarrollo de los servicios financieros que se derivarán de los resultados que obtendremos en el presente estudio, ya que estos resultados pueden servir de base para otros investigadores que deseen desarrollar con mayor profundidad el tema de estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del problema.

##### **A nivel Internacional:**

El trabajo de **Gold Smith**<sup>4</sup> es considerado el estudio seminal sobre el análisis de la relación entre crecimiento económico y algunas medidas agregadas que dan cuenta del desempeño del Sistema Financiero. **Gold Smith** analiza la correlación entre el crecimiento económico y el desarrollo de la intermediación financiera en 35 países, basándose en los datos disponibles de 1860 a 1963.

**Demetria des y Hussein** mostraron en sus estudios que la dirección entre el desarrollo financiero y el crecimiento prestaba indicios de ser bidireccional. **Demetria des y Hussein** (1996) emplearon el nivel de crédito privado y el nivel de depósitos como proporción del PIB<sup>5</sup> para analizar la relación causal entre penetración financiera y crecimiento económico en una muestra de 16 países, encontrando una relación bidireccional entre las variables.

**Calderón y Liu** encuentran evidencia de que el desarrollo financiero afecta al crecimiento económico en los países desarrollados, pero que la Causalidad de

---

<sup>4</sup> **W. Goldsmith (1969)**, quién trató de lograr tres objetivos. El primero fue documentar la forma en que la estructura financiera (la mezcla de instrumentos financieros, mercados e intermediarios financieros en la economía) cambia como lo hace el crecimiento económico. En este sentido, trató de seguir la evolución de estructura en los sistemas financieros nacionales con el desarrollo económico.

<sup>5</sup> El **PIB** se define como "el valor de mercado de todos los bienes y servicios finales producidos dentro de un país, en un periodo determinado", de acuerdo con **Gregory Mankiw**.

Granger<sup>6</sup> entre el crecimiento y el desarrollo financiero y dos direcciones para los países menos avanzados.

**Christopoulos y Tsionas**, entre otros, han estudiado el tema bajo el enfoque individual, empleando el análisis de series de tiempo y la influencia del sistema financiero, la estabilidad de precios y macroeconómica como condiciones de inversión que permiten crecimiento económico a través de un modelo VAR, empleado, por ejemplo, en Arestil y Demetria desde (1997)

#### **A nivel Regional:**

El artículo de **(Guerrero, Espinoza, & Focke, 2010)**. Señalan que un Sistema Financiero “bien desarrollado” es prerequisite para real crecimiento económico y el alivio de la pobreza, sin embargo, menciona que el fortalecimiento y laprofundización de los servicios financieros es una estrategia para potencializar el desarrollo de los sectores de menores ingresos, especialmente de la economía en zonarurales.

---

<sup>6</sup> Wiener-Granger, o causalidad de Granger, es una prueba estadística empleada para determinar si una serietemporal puede predecir a otra.

**(Pollack & García Hurtado, 2004).** Investigadores de la comisión Económica para América Latina – CEPAL<sup>7</sup>, señalan que “el desarrollo del sistema bancario es crucial para el desarrollo de la economía y su competitividad. El sistema bancario es un componente importante del sistema financiero e incluso, en algunas economías como las de América Latina es el componente dominante”.

**(Ortiz Montes & Nuñez Tabales, 2017).** Clasifican estas barreras de una manera distinta, encuentran que la inclusión financiera coexiste con barreras socio-económicas, la situación macroeconómica, situación microeconómica e instituciones de cada país. Dentro de los factores que afectan la inclusión financiera a nivel socio económico se encuentran los ingresos de los usuarios, la confianza en el sistema financiera, barreras religiosas, culturales o relacionadas con los costes. Por el lado de la situación macroeconómica, están factores como como riqueza y estabilidad del sistema financiero. En cuanto a los factores microeconómicos, encontramos la eficiencia del sistema; y los factores institucionales, tenemos la informalidad o fallas del control social. Adicionalmente, la zona de América Latina y el Caribe presenta servicios ineficientes y costosos que excluyen a parte de la población.

---

<sup>7</sup> CEPAL. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe es el organismo dependiente de la Organización de las Naciones Unidas responsable de promover el desarrollo económico y social de la región. Creada en 1948, la CEPAL, se dedica a la investigación económica.



**A nivel local:**

**Ferrer Tarazona (2009).** En su tesis El impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas del sistema financiero peruano periodo 2000 – 2008, tiene como objetivos conocer y evaluar los factores que determinan el alto costo del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas; precisar el impacto negativo de la alta tasa de interés; e identificar los factores que determinan el alto costo financiero para los créditos del sistema financiero peruano dirigidos al sector de la microempresa y de consumo.

**Ávila Velásquez et al. (2012).** En su tesis Planeamiento Estratégico del Sector Bancario Peruano, tiene como objetivo desarrollar el plan estratégico del sector en estudio. Este estudio tuvo como base una revisión bibliográfica, así como publicaciones de actualidad y entrevistas con autoridades del sector que dieron su punto de vista, visión y expectativas del sector bancario peruano según su trayectoria y experiencia en él. Concluyendo que, el sector bancario peruano es sólido, seguro y en los últimos años ha experimentado un importante crecimiento, y tiene potencial para continuar creciendo. Esta tendencia solo podría ser revertida si se produce una importante contracción del PBI.

**Morales Gallo (2014).** En su tesis comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la canalización de fondos hacia los prestatarios para inversiones productivas y

el desarrollo financiero y crecimiento económico y financiero del país, y establecer si existe una relación entre las tasas de interés (activa y pasiva) y el desarrollo financiero y crecimiento económico y financiero del país.

En este proyecto de investigación nos preocuparemos por analizar el acceso que tienen los servicios financieros y como estos influyen en mejorar la calidad de vida de los hogares de la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, de tal manera poder realizar unas recomendaciones al final del presente proyecto para que el acceso sea mucho más eficaz y eficiente en relación a los determinantes ya expuestos.

En el presente proyecto de investigación se planteó como objetivo principal Determinar el impacto de las principales causas de los servicios financieros en la ciudad de Pucallpa del departamento de

Ucayali, 2019. Así mismo, se planteó la siguiente hipótesis: El impacto del acceso financiero influye significativamente en los hogares de la ciudad Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019.

## 2.2 Bases teóricas del problema.

Las entidades financieras son cualesquiera instituciones que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero autorizadas y respaldada por la SBS, que van desde la simple mediación y asesoramiento al mercado de los seguros, inversión en valores y/o créditos bancarios para los diferentes sectores económicos de una de una economía, etc.

En consecuente a ellos veamos que nos definen los principales autores:

**(Williams, 1938)** . Fue uno de los primeros economistas interesados en el tema de los mercados financieros y de cómo determinar el precio de los activos con su teoría sobre el valor de la inversión. Él argumentó que los precios de los activos financieros reflejan "el valor intrínseco" de un activo, el cual puede ser medido por la corriente descontada de futuros dividendos esperados del activo.

**(Stiglitz, 2006)**. Para quien el sistema financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía. Asigna también que el capital escaso entre usos alternativos intentando orientarlo hacia donde sea más efectivo, en otras palabras, hacia donde genere los mayores rendimientos.

**(Samuelson , 2005)**. Establece que el sistema financiero es una parte muy crítica de la economía moderna, puesto que a través de este se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones

por lo que esta función permite que las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan.

**(Mishkin, 2008).** Quien afirma que el sistema financiero tiene como actividad central transferir los fondos de las personas que los tienen, a quienes tienen un déficit, por lo que el sistema financiero promueve una mayor eficiencia, ya que hace rentable el dinero de quien no lo necesita llevándolo a quien si lo hace producir. Este escritor también menciona que el buen funcionamiento del sistema financiero es un factor clave para el crecimiento de un país, y el desempeño deficiente de este, es una de las causas de la pobreza de tantos países del mundo.

Según, **(Marin & Rubio, 2011).** Entiende a la Economía Financiera como el estudio del comportamiento de los individuos en la asignación inter temporal de sus recursos en un entorno incierto, así como el estudio del papel de organizaciones económicas y los mercados institucionalizados en facilitar dichas asignaciones.

**(Romay, 1994),** la calidad incluye componentes de mérito como el valor. aspecto que queda a la subjetividad de quién lo juzga; es decir ciertos individuos o grupos sociales percibirán algo como de calidad siempre y cuando respondan a sus necesidades o expectativas. de esta afirmación se puede retomar la importancia de indagar acerca de la percepción que el grupo de evaluación tiene sobre los elementos que constituyen su vida y sobre los cuales se define si ésta es o no de calidad.

### 2.3. Definición de términos básicos.

- **Entidades financieras.**

Las entidades financieras son cualesquiera instituciones que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero que van desde la simple mediación y asesoramiento al mercado de los seguros, inversión en valores y/o créditos bancarios para los diferentes sectores económicos de una de una economía, etc.

- **Determinantes del acceso financiero.**

Algunos determinantes del acceso al sistema financiero a nivel de hogares están relacionados con la geografía del hogar, la edad de los integrantes del hogar, los recursos con los que cuenta el hogar, el nivel educativo del jefe del hogar o de la pareja, el valor de activos con los que cuentan y el número de personas que dependen del jefe del hogar o de la pareja, etc.

- **Inclusión financiera.**

La inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad.

- **Servicios financieros.**

Las normativas del ente rector en materia financiera (SBS), los servicios que prestan las instituciones financieras en Perú se pueden resumir en:

- Tarjetas de créditos.
- Tarjeta de débitos.
- Créditos hipotecarios.
- Cuentas de ahorros.
- Cuenta de plazo fijo.
- Cuentas corrientes bancaria, etc.

- **Impacto financiero.**

Un impacto financiero es un gasto que tiene un efecto financiero que no puede ser controlado. Los tipos de eventos que crean este tipo de impacto son los desastres económicos, cambios inesperados en las condiciones del mercado, fallos catastróficos de productos y cualquier cosa que interrumpa un negocio y sobre los que la gestión empresarial no tiene control.

- **Calidad de vida.**

Es el resultado de un proceso de interacción que es contrastantemente entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, condiciones de salud – enfermedad, todo esto ya sea en forma individual y/o social.

- **Ingreso Per Cápita.**

Indicador macroeconómico de productividad y desarrollo económico, usado para entregar una visión respecto al rendimiento de las condiciones económicas y sociales de un país, esto en consideración del crecimiento real y la fuerza laboral.

- **Tasa de Interés.**

Índice manejado en la economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito, éste tiene una directa relación entre dinero y tiempo.



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de la investigación.

El método empleado es cuantitativo correlacional transversal, desde una perspectiva descriptiva, buscando ampliar y profundizar sobre la problemática respecto a los servicios financieros existentes en la Ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

El estudio empleado en esta investigación es transversal que se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo establecido, por lo general un año, sobre una población muestra o subconjunto.

##### 3.1.2. Nivel de investigación.

El nivel de investigación empleado es cuantitativo – correlacional transversal, desde una perspectiva descriptiva, buscando ampliar y profundizar sobre la problemática respecto a los sistemas financieros. **(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)**, habla este diseño no experimental y se divide tomando en cuenta el tiempo el que se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño.

### 3.1.3. Diseño de la investigación:

Según **(Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003)**, el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener información que se desee.

La presente investigación se utilizará el diseño no experimental transversal debido a que se recolectarán datos en un tiempo determinado sin intervenir en el ambiente en que se desarrollan, por lo que no habrá manipulación de variables.

**(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)**. Habla del diseño no experimental y se divide tomando en cuenta el tiempo el que se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño.

## 3.2 Población y muestra:

### 3.2.1 Población:

La población utilizada en la investigación es finita, porque se enfoca específicamente en determinar el comportamiento que tiene el acceso financiero en los hogares de la ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali. La muestra con la que se realizará la investigación será todos los habitantes de la ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali que tiene como promedio 326,040 habitantes, según el último censo realizado el 2017.

### 3.2.2 Muestra:

La muestra que se tomará en cuenta será calculada a través de la fórmula finita:

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

Dónde:

n = tamaño de muestra buscada

N = Tamaño de población (326040

habitantes) Z = 1.96 al cuadrado (si la

seguridad es de 95%) p = 0.5

q = 1-p (en este caso 1-0.5)

e = precisión (se usa en la investigación 5%)

$$n = \frac{326040 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (326040 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{313128.816}{815.0975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{313128.816}{816.0579}$$

$$n = 384$$

### **3.3 Instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de información de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento que se utilizará en la investigación consistirá en un cuestionario que contiene preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple de darse el caso.

El cuestionario consta de 18 preguntas divididas por las dos variables de estudio y subdivididos por las dimensiones, de las cuales tenemos:

#### **Acceso financiero**

- De la pregunta 1 al 5 son: Inclusión financiera.
- De la pregunta 6 al 9 son: Calidad de Servicio:

#### **Calidad de vida**

- De la pregunta 10 al 14 son: Salud.
- De la pregunta 15 al 18 son: Social.

Todos estos datos se recolecto a través de documentos de textos físicos/ virtuales, servicios informáticos, etc.

### **3.4 Procedimientos de recolección de datos.**

Se recopilarán información directa, así como secundaria de documentación normativa de gestión y documentación especializadas, y otros de gestión institucional/gubernamental, aportes de profesionales conocedores del tema, así como el análisis documental, análisis de contenido y otras fuentes, para determinar si se relacionan dichas variables en cierto periodo de tiempo.

### **3.5 Tratamientos de los datos.**

El tratamiento de los datos fue a través de la estadística descriptiva expresada en tablas estadísticas y gráficos circulares que permitirá obtener los porcentajes y frecuencias respectivas a fin de visualizar mejor los resultados obtenidos, mediante el trabajo de campo en el desarrollo de la investigación, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis. Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos, calificados y sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables, utilizando el programa de Microsoft Excel para presentar los ítems mediante una base de datos, también se utilizó el coeficiente de Pearson para la contrastación y la toma de decisiones de aceptación de hipótesis de esta investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Descripción del trabajo de campo.

Para cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó como instrumento de medición un cuestionario de preguntas a la población de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali; cuyos resultados son presentados a continuación:

##### 4.1.1 Presentación de resultados.

En el análisis e interpretación de los resultados del cuestionario aplicado a la población de la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali acerca del acceso a los servicios financieros que prestan las entidades financieras. (Tablas y Gráficos) de acorde a los ítems planteados en dicho instrumento.

Para trabajar los datos recolectadas en las encuestas utilizamos la siguiente escala de valoración:

**Tabla 2**

<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>			
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>	<b>Nunca</b>

Posteriormente veremos el cuestionario con sus respectivos resultados.

**Tabla 3**

*Ítems N° 1. ¿Crees que la inclusión financiera mejora a través del tiempo?*

<b>SI</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>	<b>NUNCA</b>
<b>269</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>0</b>

Fuente: cuestionario.

**Figura 1**

Fuente: elaboración propia.

### **Interpretación:**

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 63%, equivalente a 269 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración da SI a la mejoría de la inclusión financiera a través del tiempo. Así mismo un 37% da a conocer que NO lo hace, equivalente a 88 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI fue el predominante en esta sede de estudios.



**Tabla 4**

Ítems N° 2. Considera Ud. ¿Que existe responsabilidad por parte del gobierno para mejorar la inclusión financiera en el país?

SI	A VECES	NO	NUNCA
233	0	155	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 2**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

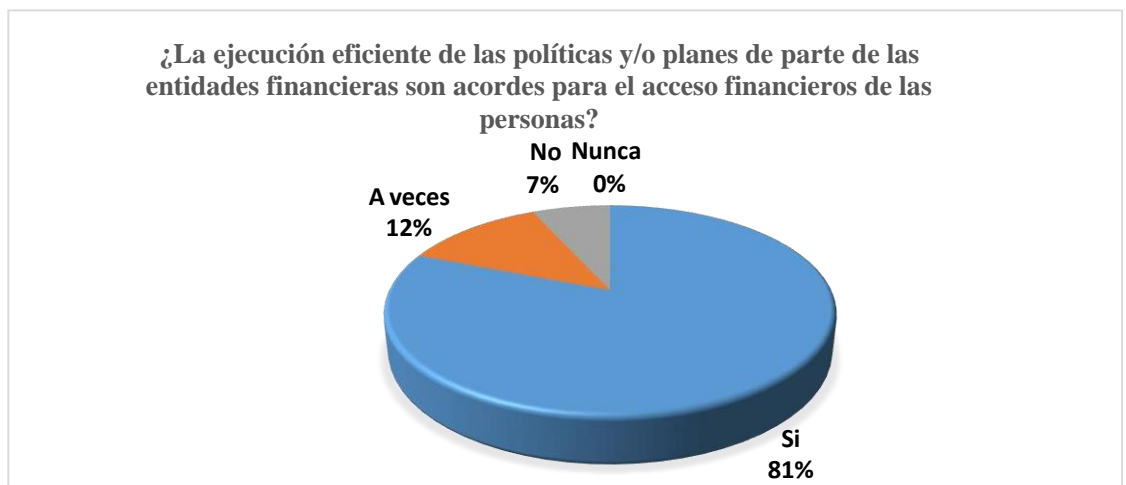
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 61%, equivalente a 233 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración da SI a que existe responsabilidad por parte del gobierno para mejorar la inclusión financiera en el país. Así mismo un 39% da a conocer que NO existe responsabilidad, equivalente a 151 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI fue el predominante en esta sede de estudios.

**Tabla 5**

Ítems N° 3. ¿La ejecución eficiente de las políticas y/o planes de parte de las entidades financieras son acordes para el acceso financiero de las personas?

SI	A VECES	NO	NUNCA
233	0	155	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 3**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

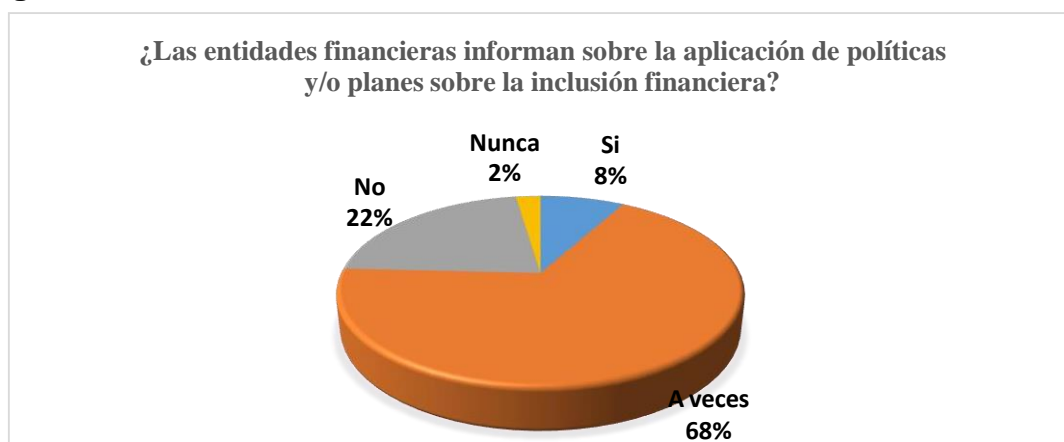
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 81%, equivalente a 311 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI es eficiente de las políticas y/o planes que tienen las entidades financieras para el acceso financieros de las personas. Así mismo un 12% da a conocer que A VECES lo hace, equivalente a 47 encuestados, entonces estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y A VECES fue el predominante en la sede de estudio de la muestra.

**Tabla 6**

Ítems N° 4. ¿Las entidades financieras informan sobre la aplicación de políticas y/o planes sobre la inclusión financiera?

SI	A VECES	NO	NUNCA
31	260	84	9

Fuente: cuestionario

**Figura 4**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 68%, equivalente a 260 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración A VECES las entidades financieras informan sobre la aplicación de políticas y/o planes sobre la inclusión financiera. Así mismo un 22% da a conocer que NO lo hace, equivalente a 84 encuestados, por consiguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 7**

Ítems N° 5. Considera Ud. ¿Qué las condiciones socioeconómicas son determinantes para la inclusión financiera?

SI	A VECES	NO	NUNCA
246	28	110	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 5**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

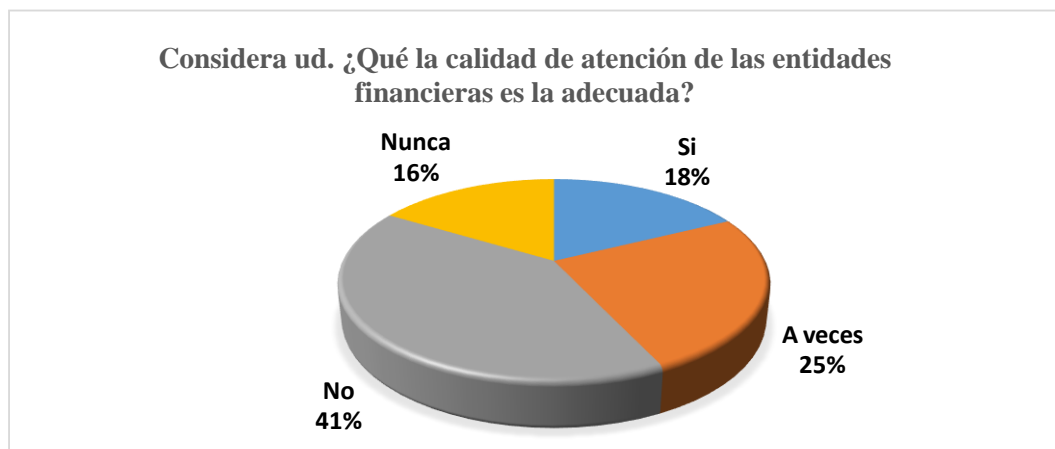
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 64%, equivalente a 246 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI a que las condiciones socioeconómicas son determinantes para la inclusión financiera. Así mismo un 29% da a conocer que NO lo hace, equivalente a 110 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 8**

Ítems N° 6. Considera Ud. ¿Qué la calidad de atención de las entidades financieras es la adecuada?

SI	A VECES	NO	NUNCA
68	97	156	63

Fuente: cuestionario.

**Figura 6**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 41%, equivalente a 156 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración NO que la calidad de atención de las entidades financieras es la adecuada. Así mismo un 25% da a conocer que A VECES lo hace, equivalente a 97 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración NO fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 9**

Ítems N° 7. ¿Existe preferencias en la atención para personas mayores, discapacitados y madres gestantes?

SI	A VECES	NO	NUNCA
356	28	0	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 7**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

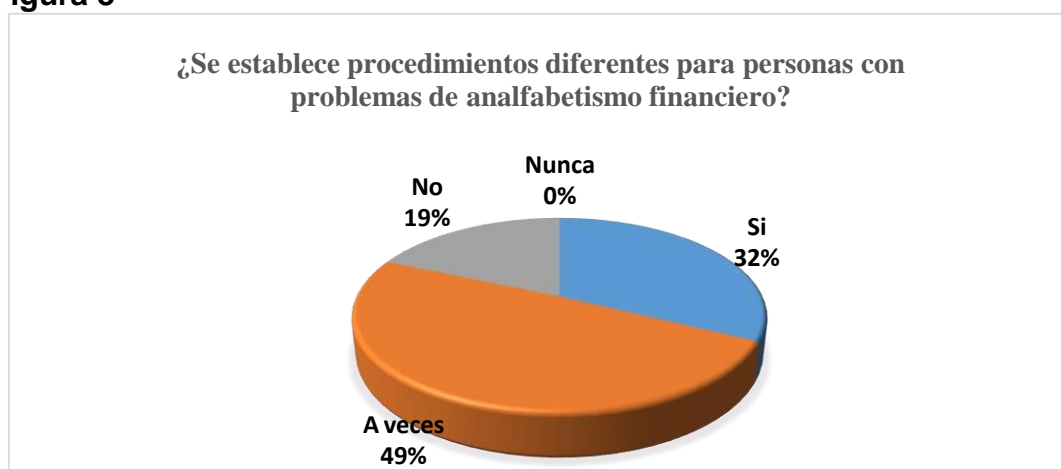
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 983%, equivalente a 356 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración Si existe preferencias en la atención para personas mayores, discapacitados y madres gestantes. Así mismo un 7% da a conocer que A VECES lo hace, equivalente a 28 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración Si fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la ciudad de Pucallpa.

**Tabla 10**

Ítems N° 8. ¿Se establece procedimientos diferentes para personas con problemas de analfabetismo financiero?

SI	A VECES	NO	NUNCA
124	189	71	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 8**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

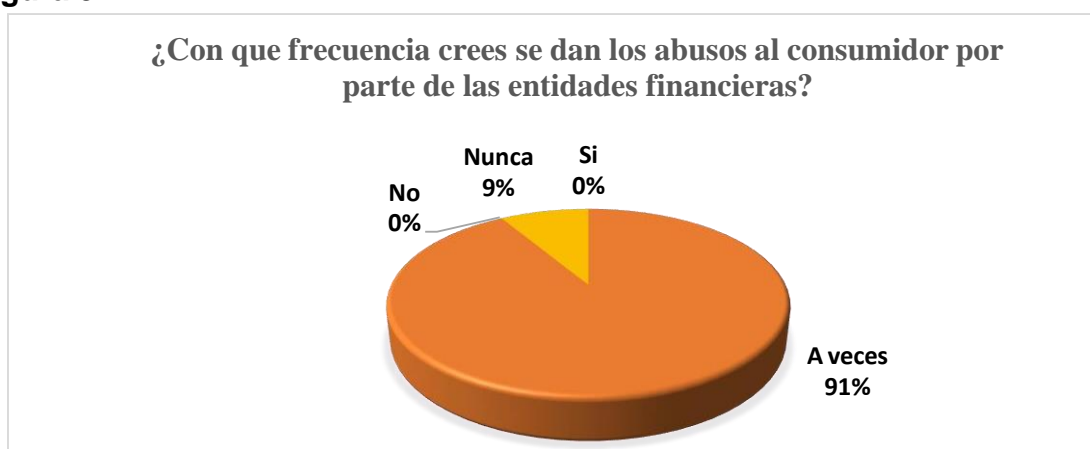
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestadas del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 49%, equivalente a 189 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración A VECES se establece procedimientos diferentes para personas con problemas de analfabetismo financiero. Así mismo un 32% da a conocer que, SI lo hace, equivalente a 124 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la ciudad de Pucallpa.

**Tabla 11**

Ítems N° 9. ¿Con que frecuencia crees se dan los abusos al consumidor por parte de las entidades financieras?

SI	A VECES	NO	NUNCA
0	351	0	33

Fuente: cuestionario.

**Figura 9**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestadas del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 91%, equivalente a 351 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración A VECES se dan los abusos al consumidor por parte de las entidades financieras. Así mismo un 9% da a conocer que NUNCA lo hace, equivalente a 33 encuestados, por con siguiente por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración A VECES Y NUNCA fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.



**Tabla 12**

Ítems N° 10. ¿Con que frecuencia acudes a hacerte un chequeo a los centros desalud (postas, clínicas, hospitales)?

SI	A VECES	NO	NUNCA
0	373	0	11

Fuente: cuestionario.

**Figura 10**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 97%, equivalente a 373 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración A VECES acude a hacerse a chequeo a los centros de salud (postas, clínicas, hospitales). Así mismo un 3% da a conocer que NUNCA lo hace, equivalente a 11 encuestados, entonces estos resultados nos indican que en la escala de valoración A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 13**

Ítems N° 11. Considera Ud. ¿Qué la falta de cobertura de seguros de salud hace que no acudas a un centro de salud?

SI	A VECES	NO	NUNCA
197	92	62	33

Fuente: cuestionario.

**Figura 11**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 51%, equivalente a 197 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI, considera que la falta de cobertura en seguros de salud hace que no acudas a un centro de salud. Así mismo un 24% da a conocer que, SI lo hace, equivalente a 92 encuestados, entonces estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y el A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 14**

Ítems N° 12. ¿Cumples con las todas las indicaciones de los medicamentos que los médicos te dan?

SI	A VECES	NO	NUNCA
209	146	29	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 12**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

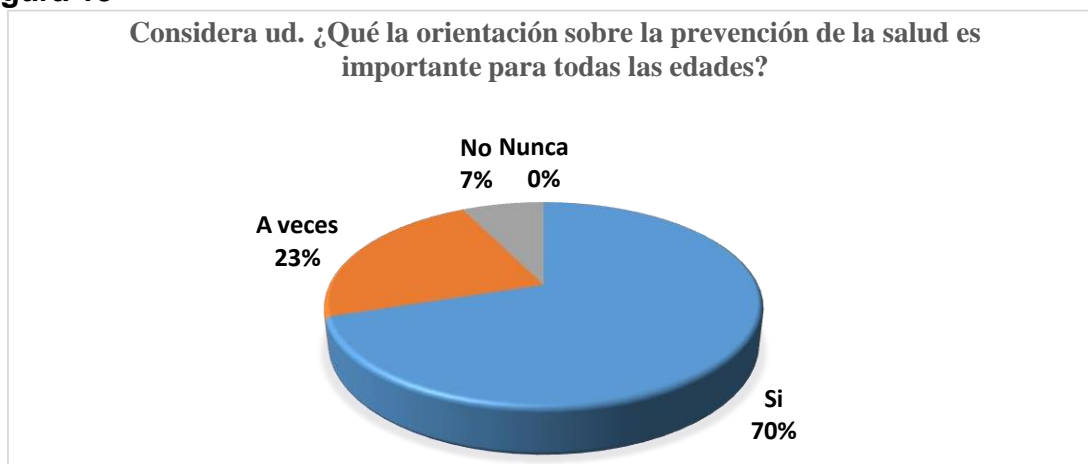
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 54%, equivalente a 209 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración Si cumple con las todas las indicaciones de los medicamentos que los médicos te dan. Así mismo un 38% da a conocer que AVECES lo hace, equivalente a 146 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y el A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 15**

Ítems N° 13. Considera Ud. ¿Qué la orientación sobre la prevención de la salud es importante para todas las edades?

SI	A VECES	NO	NUNCA
269	87	28	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 13**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

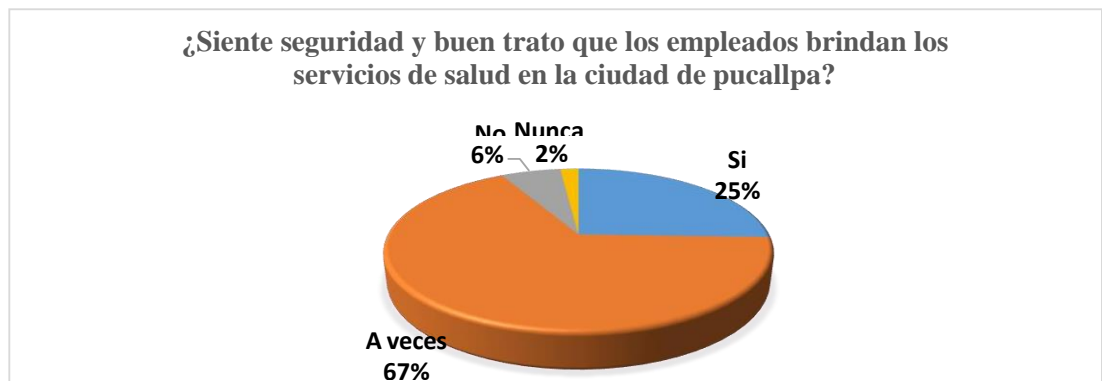
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 70%, equivalente a 269 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI que la orientación sobre la prevención de la salud es importante para todas las edades. Así mismo un 33% da a conocer que A VECES lo hace, equivalente a 87 encuestados, dada los resultados nos indican que en la escala de valoración el SI y el A VECES fue el predominante en esta sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 16**

Ítems N° 14. ¿Siente seguridad y buen trato que los empleados brindan los servicios de salud en la Ciudad de Pucallpa?

SI	A VECES	NO	NUNCA
98	256	23	7

Fuente: cuestionario.

**Figura 14**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

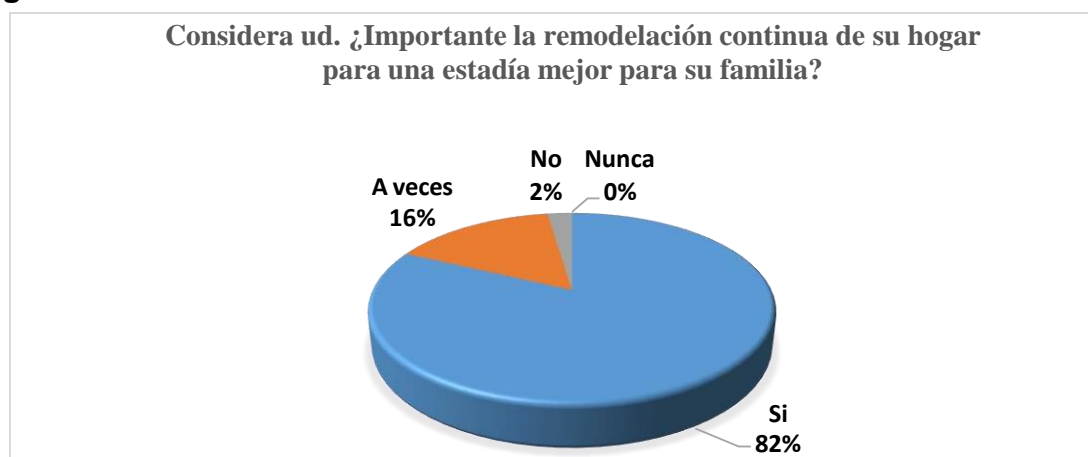
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 67%, equivalente a 256 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración A VECES sienten seguridad y buen trato que los empleados brindan los servicios de salud en la Ciudad de Pucallpa. Así mismo un 25% da a conocer que, Si lo hacen, equivalente a 98 encuestados, siguiente por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y el A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 17**

Ítems N° 15. Considera Ud. ¿Importante la remodelación continua de su hogar para una estadía mejor para su familia?

SI	A VECES	NO	NUNCA
315	60	9	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 15**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

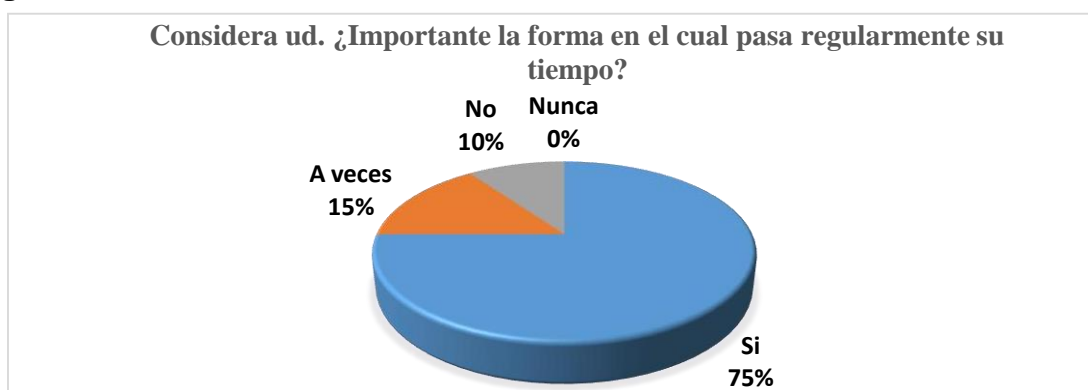
En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 82%, equivalente a 315 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI considera importante la remodelación continua de su hogar para una estadía mejor para su familia. Así mismo un 16% da a conocer que A VECES está de acuerdo, equivalente a 60 encuestados, por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 18**

Ítems N° 16. Considera Ud. ¿Importante la forma en el cual pasa regularmente su tiempo?

SI	A VECES	NO	NUNCA
288	58	38	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 16**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 75%, equivalente a 288 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI considera importante la forma en el cual pasa regularmente su tiempo. Así mismo un 15% da a conocer que A VECES lo hace, equivalente a 58 encuestado, por con siguiente unos 38 encuestados manifiestan que NO, entonces estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y el A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa.

**Tabla 19**

Ítems N° 17. Considera Ud. ¿Importante el uso de un buen transporte público o privado en su día a día?

SI	A VECES	NO	NUNCA
339	33	12	0

Fuente: cuestionario.

**Figura 17**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestados del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 88%, equivalente a 339 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI es importante el uso de un buen transporte público o privado en su día a día. Así mismo un 9% da a conocer que, A veces lo hacen, equivalente a 33 encuestados, siguiente por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y el A VECES fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es población de la Ciudad de Pucallpa.



**Tabla 20**

Ítems N° 18. Considera Ud. ¿Importante la relación que tiene con sus vecinos o manzana?

SI	A VECES	NO	NUNCA
284	39	58	3

Fuente: cuestionario.

**Figura 18**

Fuente: elaboración propia.

### Interpretación:

En la presente grafica podemos observar que del número de personas encuestadas del presente estudio de investigación cuya unidad de análisis es la población de la Ciudad de Pucallpa, manifiesta que el 74%, equivalente a 284 encuestados, da a conocer que en la escala de valoración SI es importante la relación que tiene con sus vecinos o manzana. Así mismo un 15% da a conocer que, NO lo hacen, equivalente a 58 encuestados, siguiente por con siguiente estos resultados nos indican que en la escala de valoración SI y el NO fue el predominante en la sede de estudio cuya unidad de análisis es población de la Ciudad de Pucallpa.

## 4.2 Contraste de hipótesis.

Se utilizó la escala de Correlación de Pearson (Tabla N° 25) para ver el nivel de correlación de las variables, y la prueba de hipótesis.

**Tabla N°21**

**Comportamiento de la relación de las variables, en la muestra de la investigación:**

**- Puntajes de la Variable de Acceso Financiero.**

ÍTEM S	SI	A VECES	NO	NUNCA	MUESTRA
1	269	0	115	0	384
2	233	0	151	0	384
3	311	47	26	0	384
4	31	260	84	9	384
5	246	28	110	0	384
6	68	97	156	63	384
7	356	28	0	0	384
8	124	189	71	0	384
9	0	351	0	33	384

**- Puntajes de la Variable de Calidad de Vida.**

10	0	373	0	11	384
11	197	92	62	33	384
12	209	146	29	0	384
13	269	87	28	0	384
14	98	256	23	7	384
15	315	60	9	0	384
16	288	58	38	0	384
17	339	33	12	0	384
18	284	39	58	3	384

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°22

Promedio de los datos obtenidos (tabla N° 21)

DATOS:

	SI	A VECES	NO	NUNCA		
ACCESO FINANCIERO	182	111.1111111	79.22222222	11.6666667	CORRELACION	0.951938859
CALIDAD DE VIDA	222.1111111	127.1111111	28.77777778	6	PEARSON	0.951938859

Tabla N°23

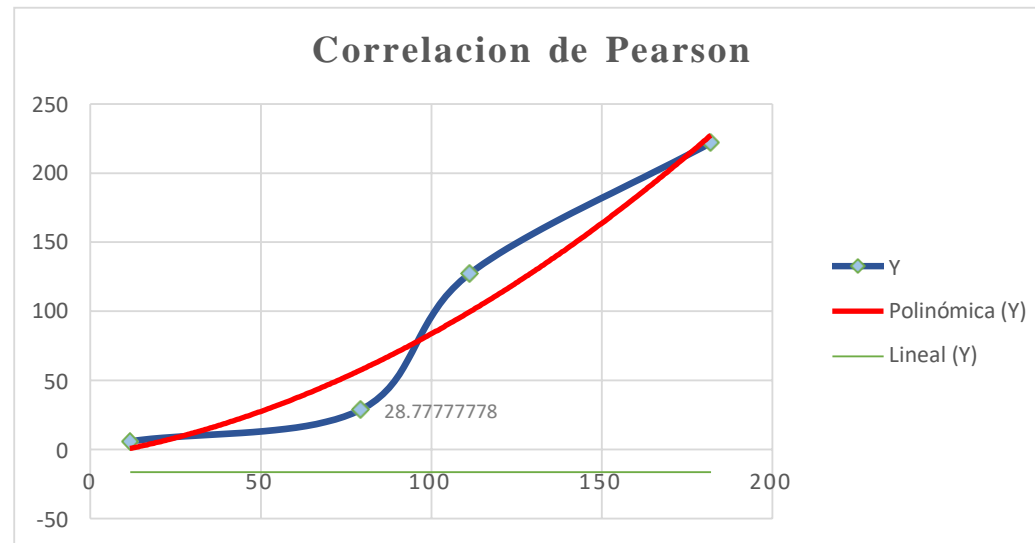
Cuadro comparativo de regresión de los datos (tabla N° 22)

<i>Estadísticas de la regresión</i>					
Coeficiente de correlación múltiple					0.95193886
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>					0.90618759
R <sup>2</sup> ajustado					-2
Error típico					37.1927241
Observaciones					1
<i>Análisis de varianza</i>					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	4	26724.1432	6681.035823	19.31914113	
Residuos	2	2766.59745	1383.298725		
Total	6	29490.7407			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95.0%</i>	<i>Superior 95.0%</i>
Intercepción							0	0
Variable X 1							0	0
Variable X 2	0	0	65535	0	0	0	0	0
Variable X 3	32.0612666	34.5645418	-0.927576785	180.780486	116.657953	180.780486	116.657953	116.657953
Variable X 4	1.33397153	0.30349577	4.395354494	0.04806114	0.02813459	2.63980846	0.02813459	2.63980846

Figura 19

## Grafica de correlación de Pearson



Según la función de Pearson la correlación es 0.951, hay correlación positiva muy alta (Tabla N° 25).

Tabla N°24

Procesamiento de puntajes (promedio de las respuestas más relevantes) entre las variables: Acceso Financiero – Calidad de Vida.

Ítems	Acceso Financiero X	Calidad de Vida Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X*Y
1	192	192	36864	36864	36864
2	192	144.5	36864	20880.25	27744
3	179	177.5	32041	31506.25	31772.5
4	172	178	29584	31684	30616
5	178	177	31684	31329	31506
6	126.5	187.5	16002.25	35156.25	23718.75
7	192	173	36864	29929	33216
8	156.5	186	24492.25	34596	29109
9	192	171	36864	29241	32832
<b>Total</b>	<b>1580</b>	<b>1586.5</b>	<b>281259.5</b>	<b>281185.75</b>	<b>277378.25</b>

Fuente: cuestionario

#### 4.2.1 Relación entre las variables: Acceso Financiero – Calidad de Vida.

Aplicando la fórmula de la "r" Pearson en la Tabla N° 22:

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad r = 0.951$$

En consecuencia, la Correlación entre las variables: **Acceso Financiero – Calidad de Vida**, de la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal con los servicios financieros que prestan las entidades financieras en la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali 2019; es Correlación positiva muy considerable, debido a que  $r = 0.951$ , con respecto a la muestra de estudio de la investigación.

#### 4.2.2 Contraste de hipótesis general:

Para el contraste de la hipótesis general, se ha considerado dos supuestos de evaluación de estudio:

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

**H1** = Existe una relación significativa entre el **Acceso Financiero** con la **Calidad de Vida** en relación a los servicios financieros que prestan las entidades financieras en la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019.

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

**H<sub>0</sub>** = No existe una relación significativa entre el **Acceso Financiero** con la **Calidad de Vida** en relación a los servicios financieros que prestan las entidades financieras en la Ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019.

**Decisión:**

La relación encontrada entre las variables: **Acceso Financiero – Calidad de Vida**, de la hipótesis general: El impacto del acceso financiero influye significativamente en los hogares de la ciudad Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019, la cual resulta ser correlación Positiva muy alta con un coeficiente de correlación de **r=0.951** a medida que aumenta el acceso financiero mejora correlativamente la calidad de vida de los hogares en la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019.

Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación según el coeficiente de Pearson y se rechaza la Hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%.

Tabla N°25

## Escala de interpretación del coeficiente de Pearson.

Valor	Significad o
-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

Fuente: Valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson.



0.951

### **4.3 Discusión de resultados.**

Considerando los resultados de la investigación de estudio, se pone en evidencia la presencia de una relación positiva muy considerable entre el Acceso financiero y la Calidad de vida que presentan los hogares de la ciudad de Pucallpa por medio los servicios financieros, 2019. La cual resulta ser correlación Positiva muy alta (Tabla 25) con un coeficiente de correlación de  $r=0.951$ , es decir a medida, que mejora el Acceso financiero, se mejora correlativamente la Calidad de vida de los hogares de la Ciudad de Pucallpa, 2019. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación según el coeficiente de Pearson y se rechaza la Hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%. Estos resultados podemos comparar y discutir con los hallazgos de Ferrer Tarazona (2009).



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados analizados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- EL impacto del acceso financiero influye significativamente en los hogares de la Ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali, porque esta les posibilita obtener créditos financieros o acceder a los servicios que prestan las mismas.
- Los efectos del acceso financiero influyen en gran medida en los sectores de alimentación, salud y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali.
- La tasa de interés alta influye significativamente en el acceso a los créditos financieros por parte de las familias de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali.
- La geografía, edades de los integrantes del hogar, recursos con los que cuentan, nivel educativo del jefe del hogar o de la pareja, valores de activos con los que cuentan, número de personas que dependen de los jefes hogar, entre otros; son aspectos importantes para acceder a los servicios financieros.
- Para terminar, concluimos que, la mejora de calidad de vida es significativamente bueno y por ende mejora a través del acceso a los servicios que prestan las entidades, porque esta les posibilita obtener créditos financieros o acceder a los servicios que prestan las mismas, mejorando sus condiciones.

## 5.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones alcanzadas se puede dar las siguientes recomendaciones:

- Hacia el gobierno, para que mejore las leyes con relación al sector privado para que estén faciliten una mejora en la oferta de los servicios financieros y de esta manera se mejore el acceso a las familias.
- A las entidades financieras a tener un poco más de empatía y responsabilidad social con los sectores más necesitados que carecen de salud, educación o alimentación de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali,
- A las entidades financiera y la SBS, para que mejoren las tasas de interés y los hagan más justa en relaciona los sectores más necesitados de la ciudad de Pucallpadepartamento de Ucayali.
- A las entidades financieras, a trabajar en sus políticas para el acceso a los créditoso servicios financieros para las familias de la ciudad de Pucallpa, sabiendo que son de suma importancia.
- Para terminar y como recomendación general, la calidad de vida se mejora a travésde muchas condiciones, una de esas es el acceso que tienen las personas a los diferentes servicios financieros que prestan las entidades financieras y los beneficios que pueden llegar a obtener, en esa idea pedimos a las entidades financieras, SBS y al gobierno mejorar el acceso que tiene la población hacia estos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila Velásquez, F.B.; Injante Alarcón, C. R.; Murrugarraño, E. C.; Pacheco Ganoza, D. H. Schroeder Heidemann (2012). *Planeamiento Estratégico del Sector Bancario Peruano*, tesis para obtener el grado de magister en administración de negocios globales, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S., & Torres Narváez, K. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>.
- Calderón, C., and Liu, L. (2003). The direction of causality between financial development and economic growth. *Journal of development economics*, 72.
- Christopoulos, D. K., y Tsionas, E. G. (2004). Financial development and economic growth: evidence from panel unit root and cointegration tests. *Journal of development economics*, 73.
- Demetriades, P. O., y Hussein, K. A. (1996). does financial development cause economic growth? time-series evidence from 16 countries. *journal of development economics*, 51.
- Ferrer Tarazona, R. S. (2009). *El impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas del sistema financiero peruano periodo 2000 – 2008*, tesis para optar el grado de doctor y finanzas, universidad san martín de porres, Perú.
- Guerrero, R., Espinoza, S., & Focke, K. (2010). *Aproximación a una visión integral de la Inlcusión*. España: Centro Internacional de Formación FInanciera, Universidad Alcalá de Henares.
- Goldsmith, R, (1969), “financial structure and development”, new haven: Yale university
- Goyo, A., Figueredo, C., Méndez, E., Chirinos, E., & Rivero, E. (2012). *La gerencia de la educación universitaria, en la perspectiva de la transcomplejidad*. Venezuela: Revista Científica Ciencias Humanas.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigacion la Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. [investigation methodology]*. México: editorial mc – grow – hill interamericana. sexta edición.
- Levy, L., y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: Manual Moderno.
- Marin, J., & Rubio, G. (2011). *Economía Financiera*. España: Libro Antoni Bosch.
- Mishkin, F. (2008). *Moneda, banca y mercados financieros*. Mexico: Revista Pearson/Addison Wesley.

- Morales Gallo, J.A. (2014). Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas, tesis para optar el grado de doctor en finanzas, universidad san martín de porres, Perú.
- Ortiz Montes, S., & Nuñez Tabales, J. (2017). *Inclusión Financiera: Diagnóstico De La Situación En América Latina Y El Caribe*. España: [https://ideas.repec.org/a/sdo/regaec/v26y2017i1\\_4.html](https://ideas.repec.org/a/sdo/regaec/v26y2017i1_4.html).
- Pollack, E., & García Hurtado, A. (2004). *Crecimiento, competitividad y equidad: rol del sector financiero*. Chile: <https://hdl.handle.net/11362/5132>.
- Romay, M. (1994). *Alternativas metodológicas para evaluar la calidad de programas en educación superior*. Mexico: Revista de la educación Superior. XXIII, 3, 91.
- Samuelson , P. (2005). *Reflexiones sobre el Schumpeter que conocí bien*. Inglaterra: 10.1007/3-540-26994-0\_2.
- Stiglitz, J., & Weis, a. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *american economic review*.
- Stiglitz, J. (2006). *El malestar en la globalización*. España: Libro Santillana Ediciones generales.
- Williams, J. (1938). *The Theory of Investment Value*. EE. UU.: Revista científica Pro Quest.

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales causas de los determinantes del acceso a los servicios financieros en la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar el impacto de las principales causas de los servicios financieros en la ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>El impacto del acceso financiero influye significativamente en los hogares de la ciudad Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p><b>Acceso Financiero</b></p>	<p>Inclusión financiera</p>	<p>Acceso a los servicios financieros según condición socioeconómica.</p>
<p><b>Específicos N° 1:</b></p> <p>¿Cuál es el impacto que tiene el acceso del servicio financiero en los hogares de la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019?</p>	<p><b>Específico N° 1:</b></p> <p>Determinar el impacto del acceso financiero en los niveles de consumo de los hogares en la ciudad de Pucallpa.</p>	<p><b>Específico N° 1:</b></p> <p>El impacto del acceso a los servicios financieros influye significativamente en el nivel de consumo de los hogares en la ciudad de Pucallpa del Departamento de Ucayali, 2019.</p>		<p>Calidad de servicios</p>	<p>Tasa de interés justa para préstamo financiero.</p>
<p><b>Específico N° 2:</b></p> <p>¿Cómo mejorar el acceso a los servicios financieros para ayudar a promover la calidad de vida de los hogares en la ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019?</p>	<p><b>Específico N° 2:</b></p> <p>Demostrar que un buen acceso a los servicios financieros puede conllevar a mejorar la calidad de vida de los hogares en la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019.</p>	<p><b>Específico N° 2:</b></p> <p>Las estrategias influyen significativamente para una eficaz programación y ejecución de los servicios financieros en los hogares de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019.</p>			

Continuación...

<p><b>Específico N° 3:</b></p> <p>¿Cuál será el efecto del acceso financiero en los sectores de salud, trabajo y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019?</p>	<p><b>Específico N° 3</b></p> <p>Determinar que la tasa de interés es un factor importante para el acceso de un crédito financiero de las familias de la Ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.</p>	<p><b>Específico N° 3</b></p> <p>La tasa de interés influye significativamente en el acceso de un crédito financiero de las familias de la Ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p><b>Calidad de Vida</b></p>	<p><b>Salud</b></p> <p>.</p>	<p>Atención a los servicios de salud.</p>
<p><b>Específico N° 4:</b></p> <p>¿Cuál sería el efecto del acceso financiero en los sectores de salud, trabajo y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa departamento de Ucayali, 2019?</p>	<p><b>Específico N° 4</b></p> <p>Determinar los efectos del acceso financiero en los sectores de alimentación, salud y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali 2019.</p>	<p><b>Específico N° 4</b></p> <p>El efecto del acceso financiero influye significativamente en los sectores de alimentación, salud y educación, en los hogares de la ciudad de Pucallpa Departamento de Ucayali 2019.</p>		<p><b>Social</b></p> <p>.</p>	<p>Mejoramiento de los servicios básicos de las familias.</p>

## ANEXO 2

## INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**Cuestionario del acceso a los servicios financieros para mejorar la calidad de vida en los hogares de la ciudad de Pucallpa del departamento de Ucayali, 2019.**



N° 384

Estimado Colaborador, reciba un cordial saludo, esta encuesta es parte de una investigación científica profesional, los resultados de este instrumento son para fines académicos y titulación.

**Instrucciones:** Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 4, siendo equivalente a:

**ESCALA DE VALORACIÓN**

1	2	3	4
<b>Nunca</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Si</b>
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	

**VARIABLE 1: Acceso financiero.**

**Inclusión financiera**

- 1) ¿Crees que la a inclusión financiera mejora a través del tiempo?
- 2) Considera Ud. ¿Qué existe responsabilidad por parte del gobierno para mejorar la inclusión financiera en el país?
- 3) ¿La ejecución eficiente de las políticas y/o planes de parte de las entidades financieras son acordes para el acceso financiero de las personas?
- 4) ¿Las entidades financieras informan sobre la aplicación de políticas y/o planes sobre la inclusión financiera?
- 5) Considera Ud. ¿Qué las condiciones socioeconómicas son determinantes para la inclusión financiera?




### Calidad de servicios

- 6) Considera Ud. ¿Qué la calidad de atención de las entidades financieras es la adecuada?
- 7) ¿Existe preferencia en la atención para personas mayores, discapacitadas y gestantes?
- 8) ¿Se establecen procedimientos diferentes para personas con problemas de analfabetismo financiero?
- 9) ¿Con que frecuencia crees que se dan los abusos al consumidor por parte de las entidades financieras?


### VARIABLE 02: Calidad de vida.

#### Salud

- 10) ¿Con que frecuencia acudes a hacerte un chequeo a los centros de salud (postas, clínicas, hospitales)?
- 11) Considera Ud. ¿Qué la falta de cobertura de seguro de salud hace que no acudas a un centro de salud?
- 12) ¿Cumples con todas las indicaciones de los medicamentos que los médicos te dan?
- 13) Considera Ud. ¿Que la orientación sobre la prevención de la salud es importante para todas las edades?
- 14) ¿Siente seguridad y buen trato que brindan los servicios de salud en la ciudad?


#### Social

- 15) Considera Ud. ¿Importante la remodelación continua de su hogar para una estadía mejor para su familia?
- 16) Considera Ud. ¿Importante la forma en el cual pasaregularmente su tiempo?
- 17) Considera Ud. ¿Importante el uso de un buen transporte público o privado en su día a día?
- 18) Considera Ud. ¿Importante la relación que tiene con sus vecinos o manzana?


## ANEXO 3

## Recolección de datos.

N°	Ítems	Si	A veces	No	Nunca
01	¿Crees que la inclusión financiera mejora a través del tiempo?	269	-	115	-
02	Considera Ud. ¿Qué existe responsabilidad por parte del gobierno para mejorar la inclusión financiera en el país?	233	-	151	-
03	¿ La ejecución eficiente de las políticas y/o planes de parte de las entidades financieras son acordes para el acceso financieros de las personas ?	311	47	26	-
04	¿Las entidades financieras informan sobre la aplicación de políticas y/o planes sobre la inclusión financiera?	31	260	84	9
05	Considera Ud. ¿Qué las condiciones socioeconómicas son determinantes para la inclusión financiera?	246	28	110	-
06	Considera Ud. ¿Qué la calidad de atención de las entidades financieras es la adecuada?	68	97	156	63
07	¿Existe preferencia en la atención para personas mayores, discapacitadas y gestantes ?	356	28	-	-
08	¿Se establecen procedimientos diferentes para personas con problemas de analfabetismo financiero?	124	189	71	-

<b>09</b>	¿ Con que frecuencia crees que se dan los abusos al consumidor por parte de las entidades financieras ?	-	<b>351</b>	-	<b>33</b>
<b>10</b>	¿Con que frecuencia acudes a hacerte un chequeo a los centros de salud (postas,clínicas, hospitales)?	-	<b>373</b>	-	<b>11</b>
<b>11</b>	Considera Ud. ¿Qué la falta de cobertura de seguro de salud hace que no acudas a uncentro de salud?	<b>19</b> <b>7</b>	<b>92</b>	<b>62</b>	<b>33</b>
<b>12</b>	¿Cumples con todas las indicaciones de los medicamentos que los médicos te dan?	<b>20</b> <b>9</b>	<b>146</b>	<b>29</b>	-
<b>13</b>	Considera Ud. ¿Que la orientación sobre la prevención de la salud es importante paratodas las edades ?	<b>26</b> <b>9</b>	<b>87</b>	<b>28</b>	-
<b>14</b>	¿ Siente seguridad y buen trato que brindanlos servicios de salud en la ciudad de Pucallpa?	<b>98</b>	<b>256</b>	<b>23</b>	<b>7</b>
<b>15</b>	Considera Ud. ¿Importante la remodelación continua de su hogar para una estadía mejor para su familia?	<b>31</b> <b>5</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	-
<b>16</b>	Considera Ud. ¿Importante la forma en el cual pasa regularmente su tiempo?	<b>28</b> <b>8</b>	<b>58</b>	<b>38</b>	-
<b>17</b>	Considera Ud. ¿Importante el uso de un buen transporte público o privado en su día a día?	<b>33</b> <b>9</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	-
<b>18</b>	Considera Ud. ¿Importante la relación que tiene con sus vecinos o manzana?	<b>28</b> <b>4</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>3</b>