



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 ”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Edward Freddy Rubio Luna Victoria

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2019

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

El bachiller **Rubio Luna Victoria Edward Freddy**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

"Inclusión Financiera y Sobre Endeudamiento en Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del Distrito de Tarapoto, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBADO POR EXCELENCIA (19)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- NINGUNA

MBA. Jhon Bautista Fasabi

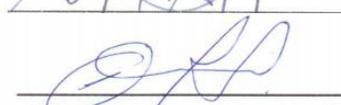
-Presidente

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

- Secretario/a

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán

-Vocal



Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán
Vocal

Tarapoto 17 de enero 2019

Dedicatoria

A mi vida, mi tesoro **Karla Miroslava Bazán Córdova, Edward Jesús Rubio Bazán**, mi esposa y mi hijo, por ser los motores que me impulsan a ser mejor cada día en la vida, por ser una gran mujer, por ser el mejor de los hijos y por el apoyo incondicional en todo lo que hago.

Edward Freddy Rubio Luna Victoria

A mis queridos padres **Lucia María Luna Victoria de Rubio, Juan Manuel Rubio Segura**, mis hermanos Requelmer, Robert, Karina, Digna, Jhonson, Deysi, Jhony, mis sobrinos, tíos, primos y toda mi familia. También a mis queridos suegros **Elmer Bazán Silva y María Julia Córdova Ponce**, mi cuñado **Elmer Giovanni Bazán Córdova**, por ser los motores que me impulsan a ser mejor cada día, por su apoyo y motivación para seguir adelante en la vida.

Edward Freddy Rubio Luna Victoria

Agradecimiento

A mi familia, los docentes, amigos, a la Universidad César Vallejo, por sus aportes y apreciaciones, conocimientos, experiencia dado en cada sesión de aprendizaje, por el impulso de empujar hacia adelante, las facilidades y oportunidades brindadas para el desarrollo de la presente investigación.

El agradecimiento especial al gerente de la cooperativa de Ahorro y crédito del oriente, José Luis Dávila, quien me abrió las puertas para aplicar la presente investigación y que los resultados sirvan para ayudar a realizar un mejor trabajo a la región san Martín.

EL AUTOR

Declaratoria de Autenticidad

Yo **EDWARD FREDDY RUBIO LUNA VICTORIA**, con DNI N° 18165903, estudiante de la **Maestría en Administración de Negocios - MBA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada:

“Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 ;

Declaro bajo juramento que:

El trabajo de investigación es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

El trabajo de investigación no ha sido auto plagio, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Las informaciones presentadas en los resultados son verdaderos, no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De encontrarse que la información sea falsa, plagio sin citar a autores, autoplagio investigación que haya sido publicado, piratería por el uso ilegal de información ajena o falsificación de ideas de otros, asumiendo las sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de diciembre del 2018



Edward Freddy Rubio Luna Victoria
DNI: 18165903

Presentación

Estimados miembros del jurado evaluador; siguiendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; queda a su consideración la investigación titulada “**Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018**”, con la finalidad de optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

La tesis consta de siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Trabajos previos.....	21
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	26
1.4 Formulación del problema.....	30
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos.....	32
II. MÉTODO	
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	33
2.2 Variables, Operacionalización.....	33
2.3 Población y muestra.....	35
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos Éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	42
3.1 Nivel de Inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	40

3.2 Nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	..67

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización final del trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de acceso, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	40
Tabla 2. Niveles de uso, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	41
Tabla 3. Niveles de calidad, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	42
Tabla 4. Frecuencias de la variable inclusión financiera (%).....	43
Tabla 5. Frecuencias de la variable “inclusión financiera” por dimensiones (%).....	44
Tabla 6. Nivel económico, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	45
Tabla 7. Nivel social, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	46
Tabla 8. Nivel personal, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	47
Tabla 9. Frecuencias de la variable sobreendeudamiento (%).....	48
Tabla 10. Frecuencias de la variable “sobreendeudamiento” por dimensiones (%).....	49

Índice de tablas

Tabla 11. Nivel de inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	50
Tabla 12. Nivel de sobreendeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	51
Tabla 13. Tabla cruzada Inclusión financiera*Sobreendeudamiento.....	52
Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado.....	53
Tabla 15. Relación entre las variables.....	53

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de acceso, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	40
Figura 2. Niveles de uso, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	41
Figura 3. Niveles de calidad, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	42
Figura 4. Frecuencias de la variable inclusión financiera (%) en socios de la Cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	43
Figura 5. Frecuencias de la variable “inclusión financiera” por dimensiones (%) en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	44
Figura 6. Nivel económico, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	45
Figura 7. Nivel social, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	46
Figura 8. Nivel personal, correspondiente a la variable endeudamiento de Tarapoto, 2018.....	47
Figura 9. Frecuencias de la variable sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto 2018.....	48
Figura 10. Frecuencias de la variable sobre endeudamiento por dimensiones en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto 2018.....	49

Índice de Figuras

Figura 11. Nivel de inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	50
Figura 12. Nivel de sobreendeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.....	51
Figura 13. Campana de Gauss.....	54

RESUMEN

La presente investigación realizada cuyo título es la Inclusión financiera y sobre endeudamiento en asociados de la Copaco de Tarapoto, 2018, tiene como objetivo general establecer la relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la Copaco de Tarapoto, 2018. El diseño de la investigación es de tipo descriptiva correlacional y tuvo como población a 4057 socios que existen en el distrito de Tarapoto, de las cuales se ha seleccionado una muestra de 94 socios. Se utilizó como instrumento el cuestionario y técnica la encuesta para la recolección de la información.

La investigación utilizó el método deductivo de tipo no experimental, descriptiva - correlacional, cualitativa, transversal. Los resultados obtenidos con respecto a la variable inclusión financiera en socios de la cooperativa, durante el año 2018, demostraron que el 64.89% con respecto al nivel de inclusión financiera en socios, no es alto, porque en su mayoría opinan que el nivel de inclusión financiera es medio. El 18.09% indica que la inclusión financiera es baja y el 17.02 lo califica la inclusión financiera como alto.

Con respecto al sobre endeudamiento en asociados de la cooperativa, durante el año 2018 se evidencia que el 21.28% de socios tiene un nivel de sobre endeudamiento bajo, el 62.77%, tienen un nivel de sobre endeudamiento medio y el 15.96% tienen un nivel de sobreendeudamiento alto.

Se llega a concluir que “existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en asociados de la Copaco de Tarapoto, 2018” por lo tanto como p-valor es $0.045 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Inclusión Financiera, Sobre endeudamiento, servicios financieros, Dimensiones, Copaco.

ABSTRACT

The present research, whose title is the Financial Inclusion and over indebtedness in associates of the Copaco de Tarapoto, 2018, had the general objective of establishing the relationship between financial inclusion and over-indebtedness in partners of the Copaco de Tarapoto, 2018. The design of the research is descriptive correlational type and had as a population 4057 partners that exist in the district of Tarapoto, of which a sample of 94 partners has been selected. The survey and technique for the survey for the collection of information was used as an instrument.

The research used the non - experimental, descriptive - correlational, qualitative, transversal deductive method. The results obtained with respect to the financial inclusion variable in members of the cooperative, during the year 2018, showed that 64.89% regarding the level of financial inclusion in partners, is not high, because most believe that the level of inclusion Financial is medium. The 18.09% indicates that the financial inclusion is low and the 17.02 qualifies the financial inclusion as high.

With respect to the over indebtedness in associates of the cooperative, during the year 2018 it is evident that 21.28% of members have a level of over-indebtedness, 62.77%, have a level of over-indebtedness and 15.96% have a level of high indebtedness.

We conclude that "there is a relationship between financial inclusion and over-indebtedness in associates of the Copaco de Tarapoto, 2018" therefore, since p-value is $0.045 < 0.05$, the null hypothesis is rejected.

Key words: Financial Inclusion, Over indebtedness, financial services, Dimensions, Copaco.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional a partir del año 2017, advierte el columnista Christopher Langner, "las instituciones financieras no pueden utilizar sus modelos internos para evaluar los riesgos que comprometen los derivados para las contrapartes. En 2018 esto se ampliará a la titularización de activos y aunque la fecha exacta aún está por definirse, los usuarios evaluarán a todos sus clientes de crédito fundamentándose en los modelos establecidos por el comité de Basilea. De esta forma las entidades financieras se verán restringidas a la hora de financiar efectivo a personas, tanto físicas como jurídicas, y solo se otorgará el dinero a los clientes más confiables. Se colocarán restricciones unificadas también a la cantidad total de los préstamos otorgados en relación con el arqueo reunido. Estas limitaciones favorecerán un aumento en el número de fracaso o ruina en todo el planeta. Los casos de crisis serán cada vez más reales, incluso antes del empleo obligatorio de las nuevas normas, la obligación de separar a centenas de colaboradores de la intermediación de préstamos. (Alex Grimm, 2016, p.1)

La inclusión financiera en América Latina y el Caribe ha tenido avances significativos en los últimos años; sin embargo, la mitad de la ciudadanía adulta todavía no accede al sistema financiero, y existen diferencias significativas entre las ciudades y al interior de ellos. Así como, la utilización de los servicios que se ofertan es muy restringido. Las dificultades que no han orientado un mayor crecimiento incluyen los altos costos de operaciones frente a los bajos niveles que representa atender a los mercados marginados; las restricciones respecto de la demanda debido a que los usuarios tenían poca capacidad financiera de los clientes; y los marcos regulatorios e institucionales poco efectivos para alcanzar los objetivos de política pública. Las dificultades de acceso a la inclusión financiera se generan porque las comunidades endeble y pobres recurren a procesos de informalidad o a sus propios recursos para poder realizar gran parte de sus pagos financieros, entre ellas, enviar dinero a sus familias, ahorrar, invertir en educación, aprovechamiento de oportunidades productivas. Estos procesos alternos fuera del sector financiero resultan ser más caras, inestables. Las consecuencias es que las familias de bajos

recursos con mayor acceso a los servicios financieros pueden tener un alto nivel de calidad de vida a diferencia de las que tienen un bajo nivel acceso, incluso si los niveles de ingreso no aumentan. Al no poder acceder a estos servicios a la hora de compensar las colisiones, los pobres acuden a estrategias que pueden deteriorar aún más su calidad de vida (Olluqui y Andrade, 2015, p.4).

En América Latina, el acceso al crédito desmedido origina una fuerte oferta de créditos y una capacitación al sobreendeudamiento. La memoria de los préstamos ofrecidos a los clientes, tanto en la dimensión de acceso a los mismos como en el relacionado a las situaciones en las cuales los adeudos pasan a ser un inconveniente para el crecimiento personal y familiar ha seguido en los países latinoamericanos una dirección muy parecido que presenta rasgos comunes, se adiciona a ello la inasistencia de una política pública sobre acceso al préstamo, la carencia de una regulación del otorgamiento de préstamos y líneas de préstamos y la carencia de restricciones significa que muchas personas y familias deben enfrentar problemas críticos como la dificultad de pagar sus deudas lo que lleva a una crisis económica familiar con resultados desastrosos: pérdida de vivienda, pérdida de bienes prioritarios, limitaciones sociales, baja de la calidad de vida. (Serra, 2009, p.3)

Las cooperativas de ahorro y crédito están, por su misma naturaleza, en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de sueldos bajos y que tienen problemas de acceso a los servicios financieros. Las Cooperativas son base para el liberalismo financiera y por ello debemos fomentar su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas en el uso de instituciones financieras. En gran parte de América Latina y el Caribe, las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen servicios financieros a clientes que muchas veces no pueden recibir estos servicios en ningún lugar. Los clientes incluyen muchas cantidades de familiares y microempresas de ingresos muy bajos en zonas urbanas como rurales. Las cooperativas llegan a los ciudadanos pobres, y por lo tanto merecen nuestro interés como la parte medular en favor de una reforma social. (BID, 2006, p.1)

Las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a su llegada en puntos rurales han llenado una porción libre dejado por la suspensión y cese de las financieras de desarrollo local en Latinoamérica, para servicios financieros de préstamos como de ahorros. Aún en aquellos sitios donde las financieras de desarrollo rural siguen ejecutando, por lo general ellos sólo satisfacen una porción pequeña del requerimiento total de las prestaciones financieras, en lo particular de los productores pequeños y las familias de salarios bajos. Desvalorización de la bancarización, inclusión baja y una caída en el desarrollo de mercados en Latinoamérica y el Caribe afecta el equilibrio y el rendimiento a largo plazo del servicio financiero regional. Las financieras muestran muchos problemas financieros y de política en muchos países latinos, desde que nace la exigencia de reestructurar las cooperativas en gran parte de estos países. Los problemas de las cooperativas de ahorro y crédito son particularmente aplicables a los programas de préstamo financiados por voluntarios que agotaron la capacidad de desplazamiento de los depósitos locales y por lo que impidieron un acelerado crecimiento en los depósitos. Podemos ver también que los resultados de la problemática interna de gobernabilidad e incompetencia de las cooperativas de acoger políticas convenientes en una variedad de sectores. Como resultado, el crecimiento de las cooperativas es muy bajo que el del sistema financiero. (BID, 2006, p.1)

Las cooperativas están predispuestas a diferentes problemas para fortalecer su organización en un determinado tiempo que deben tener un crecimiento y habituarse a formatos nuevos de mercados. Los problemas se ubican en los primeros puestos, el mejorar la organización y procedimientos de la gestión administrativa para incrementar confiabilidad, buena dirección de gobernación y el profesionalismo con la meta de generar competitividad en el sector financiero que ante el apogeo de los diferentes tipos de cooperativas, está extendiendo nuevos métodos para atraer clientes en el sector agrícola. (Castejón, 2012, p.1)

A nivel nacional el consumidor bancario está cambiando. El principio del ordenamiento de comportamiento del mercado de los sistemas financieros, la emisión de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros se remite en el año 2005, que otorgaba a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) facultades de regulación y supervisión de la difusión de información de productos y servicios financieros, así como de la aprobación de las cláusulas generales de contratación. Hoy en día nuestro país se transformó en un país fundador en agregar esta política el controlador financiero, la cual se denomina en un ejemplo en el mundo. (SBS, 2017, p. 1)

La inclusión financiera actual que vive el Perú, presenta problemas debido a las fallas de comercio y nivel inferior de educación en las finanzas de la población, haciendo necesario la colaboración del gobierno en el propuesta de las políticas públicas que generan estrategias de inclusión a la población, también puedan influenciar en los cambios de comportamiento de los clientes que fortalezcan una motivación por ahorrar previsionalmente y de financiación responsable. La introducción de ENIF debe centrarse en: (i) en difundir un alto nivel de acceso a los servicios financieros, aumentando la ampliación geográfica para atender la demanda insatisfecha o no incluidos, (ii) fomentar el un nivel muy alto de uso de servicios, fortaleciendo el sistema medioambiental de productos a través de un conjunto de servicios e indicadores financieros adicionales entre ellos y de acuerdo a la problemática de la comunidad, así fortalecimiento del crecimiento de los rutas de distribución, y (iii) Incrementar la confiabilidad y conocimiento de los clientes para tomar la decisión correcta informada ante a los diferentes productos, servicios financieras, ayudando a difundir y fortalecer el acceso y uso de servicios financieros de una excelente calidad, (CMIF, 2015, p.15).

A nivel local la cantidad de colocaciones del sistema financiero de la región San Martín al 31 de diciembre de 2011 fue de S/. 1 431 millones; en tanto el grado de análisis financiera, medido por el ratio colocaciones San Martín/VAB San Martín fue de 25,6 por ciento, teniendo una mejora en los años anteriores, en cadena con la

participación de un número significativo de empresas de las finanzas, en donde sus áreas aumentaron al doble entre los periodos 2005 y 2011. La cantidad de depósitos del sector financiero en la región, al 31 de diciembre de 2011, fue de S/. 358 millones. (SBS, 201, p. 5)

La cooperativa de ahorro y crédito del oriente no está fuera las tendencias que pasan en el mundo globalizado relacionado con las innovación, las tecnologías, investigaciones, investigación para mercados y la inserción de sectores claves para mejorar la imagen alineados con la mejora continua de los servicios, estudio a los usuarios y clientes, la inclusión financiera que actualmente es un problema fuerte porque los clientes están saliendo del sistema financiero y están pasando a otros tipos de préstamos no formales y más caros; además el sobre endeudamiento de los clientes hacen que también salgan del sistema y así permitan mejorar cada día y estar la estrategia para incluir a los clientes dentro del sistema y la competencia sea más atractiva, todos estas acciones llevaran a obtener mejorar la inclusión al sistema financiero, los resultados en los ingresos y seguir creciendo a más clientes con un mejor posicionamiento en toda la región San Martín. (Saavedra, J. 2017, P. 14-15).

La COACO la sede principal está ubicado en el Jr. Alonso Alvarado N° 228 en el distrito y Tarapoto y otra agencia en la provincia de Juanjui en Miguel Grau 626 , provincia de san Martín, cuenta con una sola oficina central otra agencia descentralizada, con número menor de 20 personas trabajando en áreas de gerencia general, sistemas, recursos humanos, marketing, asesoría legal, comités de créditos, comités de riesgos, auditoria interna, vigilancia y Asamblea de socios, y cuenta con los servicios de ahorros, créditos, fondo oriente solidario, seguro multiproducto, el índice de moratoria es de 4% y un promedio de la tasa de interés del 2.81% de acuerdo para un crédito de personal y 2.69 por convenio y cooperativo de 2.06 y de 1.50 para un pequeño negocio 2.25.

Las organizaciones de finanzas de las cooperativas en Tarapoto son 7, las cuales son, Cooperativa de Ahorro y crédito la Progresiva LTDA, La cooperativa Ahorro y crédito San Martín de Porres LTDA, La cooperativa de ahorro de crédito del Oriente, “Tarapoto Coacret”, “Norandino”, “Microfinanzas Prisma”, “El

Tumi”.

La cooperativa del oriente se orienta al mercado y se encuentra en la nueva ley general de cooperativas que es supervisada y regulada por SBS y administradoras de fondos de pensiones que influye en este proceso, para lo cual no todas están preparadas. No es suficiente una planificación estratégico tradicional para lograr con éxito los nuevos contextos que se presenten ni garantizar su supervivencia a largo plazo.

Es una institución sanmartinense especializada en microfinanzas y se desempeña en un entorno económico que afecta los ingresos de los socios, el aumento del riesgo del ingreso de nuevos competidores, el sobre endeudamiento, los cambios en las tasas de interés y donde se presenta un bajo nivel de desconocimiento de administración financiera y de los gastos de los hogares de las familias.

El desempeño de la cartera de créditos y el comportamiento de la mora creció en un porcentaje menor con respecto al cierre de diciembre del 2018, el total de la cartera tuvo un crecimiento más que el año anterior. El índice de morosidad tiene una tasa porcentual del 4%.

La distribución de las cooperativas registró un crecimiento anual en menos del 11%, El crecimiento favorable de los créditos se explica, principalmente, por los créditos destinados al sector comercio, sector agrícola y créditos de consumo e hipotecarios, otros. Por su parte, los depósitos a plazo fijo, en depósitos en ahorro, cts. y otros productos se ubicaron en un nivel de crecimiento en relación a diciembre del año 2017.

Los ingresos financieros de la cooperativa registran un constante incremento, lo cual genera que los remanentes alcancen para gastos administrativos y crecimiento sostenible de la institución.

La cooperativa tiene dificultades para ser resueltas y tener estrategias para resolverse, podemos mencionar que los socios o posibles socios sean incluidos en el sistema financiero para acceder a créditos personal, comerciales, hipotecarios, no se conoce el endeudamiento que tienen los socios para poder aprovechar los

préstamos o créditos, la problemática tributaria por impuestos generados por la sunat, se necesita de dotar a la cooperativa de un nuevo marco legal para viabilizar su proyección y desarrollo, la SBS, por afirmaciones ante el lavado de activos y de dinero, para poder innovar nuevas tecnologías de información, implementar el área innovación y estudios de mercados para evaluar demanda del mercado, buscar el reconocimiento de la marca y tener un posicionamiento de la cooperativa frente a los demás competidores.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Céspedes, R. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. (investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el objetivo fue la medición del nivel de inclusión financiera, a través del acceso y uso de los servicios financieros y su influjo en el crecimiento de la Economía financiera de Bolivia, tuvo como muestra 6 servicios financieros, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencian que el grado de crecimiento financiero muestra para el primer periodo de 24% y para el segundo periodo de 44% un aumento basado en la reglamentación y políticas implantadas como acceso de Servicios Financieros. La conclusión principal fue que la banca de consumo pone al alcance de quienes cuentan con pocos recursos propios” (p.97)).

Quan, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *El microcrédito y su aporte en la inclusión financiera en el género femenino en Guatemala* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Asunción, Guatemala. (Investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el objetivo fue identificar cuáles son las condiciones favorables que las CAC’S e IMF’S están brindando a la población guatemalteca que contribuyen a la inclusión de género en el sistema financiero, tuvo como muestra 2 Instituciones financieras FENACOAC y REDIMIF, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más

relevantes evidencian que las condiciones que hacen participar a la mujer en la banca social son sus atractivas tasas de interés, los plazos convenientes y sus puntos de acceso. La conclusión principal fue que las CAC'S e IMF'S poseen condiciones favorables de inclusión de género; sus productos se adaptan de manera conveniente a las necesidades de la grupos vulnerables a los cuales la mujer guatemalteca pertenece y que por medio de tasas favorables de interés en las cuentas de ahorro, intereses bajos en los microcréditos y plazos amplios para su cancelación son incluidas en el sistema financiero". (p.45)).

Tiche, L. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi ltda. Del Cantón Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. (Investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el objetivo fue medir el grado de la gestión del riesgo de crédito en los resultados financieros, para disminuir el porcentaje de cartera de deudores en la COAC Kullki Wasi Ltda., del cantón Ambato en el periodo 2013 tuvo como muestra 9 personas del sector administrativo y operativo de la COAC Kullki Wasi Ltda. Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencia que del total de los encuestados opinan que el porcentaje de morosidad en la Cooperativa Kullki Wasi es moderado, el área de créditos a través de los seis asesores de créditos que trabajan en la empresa laboran constantemente para disminuir mediante avisos y visitas a casas de los clientes y los garantes morosos. El 22% de los encuestados considera que el grado de riesgo de créditos que se manejan es alto porque un mayor porcentaje de los clientes no cumplen con sus obligaciones acordadas con la empresa y mientras que el 78% manifiesta que es moderado a causa de una regulación rígida del área de cobranza.

La conclusión principal fue que la Cooperativa Kullki Wasi obedece a todas las condiciones que requiere el área de control con el capital de trabajo de \$ 939.193,02 y la cartera de morosidad de 2,37% y la provisión de \$428.682.71 que está cubierto al 100%" (p.11)).

A nivel nacional

SúLay, C. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Las uniones de crédito y ahorro (única): modelo de inclusión financiera de FUNDER Perú en la región LAMBAYEQUE* (Tesis de maestría). PUCP, Lima, Perú. (Investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el objetivo fue evaluar si el modelo de inclusión financiera implantado en la región Lambayeque por la ONG Funder Perú colaboró a que pobladores de dicho departamento gestionen de manera asociativa sus recursos bajo una lógica de economía del mercado, tuvo como muestra 6 servicios financieros, Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencia que los ratios financieras de gestión de las UNICA son muy favorables, con una morosidad cercana a 0 y un aumento muy alto del capital intermediado, próximo a 20 millones de nuevos soles en 5 años de implantación (2005 – 2011). La conclusión principal fue que las UNICA son un canal de inclusión financiera, económica y social y que el modelo FUNDER ha dado resultados importantes para sus beneficiarios, en el aspecto social, financiero, en la manera que han logrado empoderarse y ganado un capital social en términos financieros fundamentales”. (p.2)).

López, R. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora - Piura, año 2016* (Tesis de pregrado). UCV, Piura, Perú. (Investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el objetivo fue evaluar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad y determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora., tuvo como muestra colaboradores de la cooperativa, Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencia que el grado de endeudamiento de los socios a la Cooperativo de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora ha aumentado en 35.32%. La cartera de préstamos se reparte solamente en dos rubros créditos de consumo y créditos pymes. La conclusión principal “ los procedimientos con los que cuenta la Cooperativa para el otorgamiento de créditos no son los más idóneos, y no están dentro de los estándares

controlados. Además la calidad operativa se encuentra fuera de las normas y de los estándares creados por el Banco Central de Reserva del Perú”. (p.11)).

Izarra, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. n° 582 – Huancavelica - periodo 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Huancavelica, Piura, Perú. (Investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el objetivo fue medir la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 - Periodo 2014, tuvo como muestra siete autoridades seleccionados para la evaluación del riesgo crediticio de la Cooperativa, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencia que el 77.57% de las conductas de la morosidad es presentada por la evaluación del riesgo crediticio. La conclusión principal fue que se ha medido que existe una relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en la Cooperativa, durante el año 2014”. (p.11).

A nivel regional

Cárdenas, N. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Estudio económico y financiero de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres en la región San Martín* (Tesis de pregrado). UNAS, Tingo María, Perú. (Investigación de tipo explicativo, descriptivo y correlacional el objetivo fue determinar la problemática económica y financiera de la Copac San Martín de Porres en la Región San Martín, tuvo como muestra 11 sucursales que tiene la Copac San Martin de Porras, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencian que el 87.30% del comportamiento de la situación económica y financiera de la Copac San Martín de Porres representados por su crecimiento económico y financiero, se debe al desempeño de las colocaciones durante el periodo 2002-2011. La conclusión principal fue el incremento de los ratios de liquidez y solvencia de la cooperativa” (p. 10).

Saavedra, J. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del cliente y Posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017* (Tesis de maestría). UCV, Tarapoto, Perú. (Investigación de tipo explicativo, descriptivo y correlacional, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y el posicionamiento en la Copac del Oriente, tuvo como muestra 284 socios. utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los logros más relevantes evidencia que el 62% de encuestados indicaron que tenían una satisfacción alta, el 30% una satisfacción media y el 8% una satisfacción baja y rapidez de servicio y confiabilidad. Los resultados concluyeron que no existe relación entre Satisfacción del usuario y el posicionamiento de la Copac del Oriente probando mediante la prueba Chi Cuadrado la cual resulto que la P-value = 0.454 superior al nivel de significancia que es 0.05” (p. 11)).

Rengifo, M. (2011). Trabajo de investigación titulado: *el crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto* (Tesis de maestría). UNAS, Tingo María, Perú. (Investigación de tipo explicativo, descriptivo y correlacional el objetivo fue Analizar la incidencia del crédito en la rentabilidad de las microempresas comerciales en Tarapoto, tuvo como muestra 118 microempresas, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados más relevantes evidencian que el 61% de las microempresas no cuentan personería jurídica y el 78% están comprendidas en los regímenes simplificado y especial del Régimen General del RUC, mostrando un nivel inferior de gestión que dificulta acceder a los préstamos que otorga la banca formal. La conclusión principal fue las categorías de rentabilidad de pymes comerciales de Tarapoto cuentan con una relación directa con el acceso al préstamo, la publicidad hecha y el nivel de instrucción y estándares de especialización de los conductores de las mismas”. (p. 12).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Inclusión Financiera

La acción bancaria inicia con la creación de los seres humanos, pero las acciones fueron reglamentadas en la civilización griega, para el siglo IV A.C, aquí es donde empiezan los bancos con el fin de gestionar los bienes y realizar transacciones comerciales. Después de la derrota del Imperio Romano, entre los siglos III y VII D.C. son los italianos con su espíritu comercializador, los que dan continuidad a las transacciones bancarias. (Castillo, 2015, p.1).

Los usuarios solían en su mayor parte comerciantes y no calificados, sin experiencia con productos de mucho riesgo, el capital que destinaba a invertir procedía de activos corrientes y cuentas de ahorro, ahorros a plazo fijo o renta fija se ha detectado una fuerte venta de las participaciones preferentes entre jubilados y personas de avanzada edad, muy dependientes de los intereses de sus ahorros para completar los ingresos que obtienen de sus pensiones, con poco volumen de operaciones al año, usuarios de la empresa, usuarios de toda la vida, un perfil de cliente muy fiel y confiado en la entidad financiera que ha confiado porque, en muchos casos, se ha transmitido a lo largo de varias generaciones la confianza en ese banco.(Arriaga, 2014, p.1)

A finales de los decenios, el desarrollo económico que experimenta nuestro país ha autorizado una investigación exhaustiva del sistema financiero y la extensión del acceso a los productos financieros. Debemos recordar que el tamaño del sistema financiero peruano es aún pequeño a comparación de acuerdo a los estándares internacionales y aún queda por resolver algo muy importante para extender el acceso al procedimiento a las provincias del país. (Aparicio y Jaramillo, 2012, p. 1)

A mediados del siglo 20, empieza con él envió de varias disposiciones legales que se encontraban en el Código de Comercio de 1902; La 2da tendencia fue de

carácter cooperativista, que parte del inicio de la República Cooperativa de Charles Gide en Europa, y concuerda con los 11 años (1919 – 1930) en que en el país se debatía la personalización de la sociedad peruana entre peruanos e indigenistas, destacándose entre estos últimos el razonamiento indigenista y socialista de Hildebrando Castro Pozo, identificado por sus ideas cooperativistas contrarias a la concepción de Charles Gide., en 1931 inicia la 3ra tendencia del grupo cooperativo, ligada a la acción sindical y político partidaria, que a su vez estaba iluminada en las 3 bases del partido obrero belga. salen cooperativas estructuradas por sindicatos relacionado al PAP, hasta el año 1933 en que se promulga la Constitución Política. (Pérez y Fonseca, 2017, p. 47).

Describe a una coyuntura en la que los clientes tienen acceso a un paquete de indicadores financieros orientados a la calidad, previsto a ofertas accesibles, con dignidad y respeto de los clientes, aliado con un grupo de indicadores que miden ampliamente el fondo financiero de la creciente economía (Pérez y Fonseca, 2017, p. 47).

Un alto porcentaje de las acciones de las finanzas se desarrollan en un sistema informal: no cuentan con autorización, no cuentan con supervisión, si pagar impuestos y, por otro lado pasa invertido en las base de datos. (Mansell, 1995, p. 122)

Se determina 3 dimensiones como el acceso, uso y la calidad de las prestaciones financieras de acuerdo a los niveles socioeconómicos de la sociedad. Al mismo tiempo, las definiciones detallan las dimensiones y sus indicadores:

Acceso: Hace mención a la presencia de zonas de atención e infraestructura, cuidando la inserción geográfica de las mismas y diversidad de servicios orientados a la calidad que está muy cerca a la sociedad. (SBS, 2014, p. 1)

Uso: La frecuencia e intensidad con la que la sociedad usa los servicios financieros. (SBS, 2014, p. 1)

Calidad: La tenencia de los productos y servicios financieros que se ajustan a las carencias de la sociedad. (SBS, 2014, p. 1)

1.3.2 Sobreendeudamiento.

El crédito como herramienta de financiamiento de las organizaciones y familias que se convierte en una pieza principal del crecimiento de la economía de las ciudades. La investigación de los fundamentos que intervienen en el préstamo de las familias y organizaciones obteniendo una buena estimación en un tiempo determinado a dificultad de las finanzas en el mundo iniciada en el 2008 por la población académica encargados de la política económica. La acelerada participación de los clientes en el mercado de préstamos en donde introduce a que los representantes aceptan los beneficios del mercado de préstamos y que se encuentren a disposición de las variaciones de las finanzas. Consideramos que la investigación se justifica porque siempre es alta la colaboración de las familias en el ámbito financiero formal en nuestro país; la situación económica del país y su ámbito de préstamos tienen cualidades institucionalizadas y la etnia de cultura de la región los hace diferentes a otras, la dolarización de préstamos, estructura monetaria de aumento discriminado de la deuda y la abrupta exhibición de la situación económica de las dificultades externas. (Céspedes, R. 2017, p. 2)

La teoría económica ofrece varias explicaciones de las razones del uso y la exclusión de los sistemas financieros. Uno de los aspectos más estudiados ha sido el denominado racionamiento crediticio. El racionamiento del crédito surge debido a que los problemas de asimetría en la información impiden que los intermediarios financieros identifiquen con claridad los proyectos de alto y bajo riesgo. En este contexto, las solicitudes de crédito pueden ser rechazadas incluso si los solicitantes están dispuestos a cumplir con todos los requisitos formales exigidos (Keeton, 1979, p. 1)

El sobreendeudamiento se genera cuando los bienes y los ingresos de una familia son insuficientes para realizar la paga de los problemas básicas y de deudas que se adquieren con proveedores. La suma final de las obligaciones supera el 40% de la deuda familiar disponible, los hogares están en una condición de un riesgo muy alto de endeudamiento. (Polanco, P., 2012, p.1)

Es difícil determinar en qué momento un cliente se halla endeudado. Al inicio, todo parece bien que no se encuentra ningún mal entendido de los problemas de crisis final, identificados debido a que los bienes del insolvente nos den un pago contrario, debido a que su bien activo que el momento total de sus pagos pasados y exigibles. Desde esta problemática al límite, la generalización de la definición del endeudamiento extremo está en función de la expansión y cantidad de clientes en aprietos que el congresista pretenda ayudar. (Trujillo, I., 2001, p. 10)

El sobre girado son 2 caras de un vínculo comunitario individual que identifica a 2 partes, los individuos, familias, organizaciones e instituciones o naciones. El proveedor posee recursos económicos, son otorgados con fechas establecidas en un tiempo y con requisitos para su reembolso establecido a otro lugar que se sobre endeuda. (Failache, C, 2014, p. 14)

La investigación para el grado de influencia de los factores de las cooperativas de ahorro y crédito del endeudamiento y el sobre endeudamiento a la que corresponden 2 variables que podríamos definirlos de asunción excesiva de deudas o llamados endeudamientos activos y los de incapacidad sobrevenida de créditos como sobre endeudamiento pasivos. (Sanchis, J, Campos, V., Moheda A., 2008-2011, p.11-12)

El sobre endeudamiento podemos describir 3 dimensiones con sus indicadores. Los factores económicos, el factor de Social y factor Personal. Los factores Económicos con sus indicadores que mide el ahorro, las características de los créditos y las consecuencias que tienen los socios que lo medirá a través de ponderación si está de acuerdo o desacuerdo en escala de 1 a 5. El factor social con sus indicadores de las consecuencias, la familia, educación, amigos y estatus que tiene para los clientes que indiquen si están de acuerdo o desacuerdo o le es indiferente de escala de 1 al 5. El factor personal con sus indicadores que mide la comunicación persuasiva comercial, comportamiento del consumidor y el comportamiento de compra que podrán responderse los socios que, si están de acuerdo, en desacuerdo o es indiferente en escala de 1 a 5. (Ochoa, C, y Carrasco, V y Sánchez, C. y Valdivia, O, 2014, p.3)

1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018?

¿Cuál es el nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018?

1.5 Justificación del estudio.

El trabajo se justifica con los aspectos fundamentales que intervienen la investigación.

Conveniencia: El presente trabajo de tesis se justifica en la dimensión de la inclusión financiera de clientes debido a que aborda la problemática muy fuerte para el país y nuestra región del sobre endeudamiento de deudas, créditos por parte de las personas, familias que están saliendo del sistema financiero y de la cooperativa del oriente. Asimismo, servirá para identificar la mala estrategia que se usa para incluirlos en el sistema financiero.

Relevancia social: Ayuda a mejorar la estrategia de la inclusión financiera a los socios. Se beneficiará la comunidad que necesita de un financiamiento o préstamo de la ciudad de Tarapoto, los investigadores, realizarán una propuesta de la relación y grado que existe entre el sobre endeudamiento y la inclusión financiera. De qué manera se puede incluir a los socios dentro del sistema como cliente sin riesgo. Esta relevancia social ayudará a que las personas tengan acceso a créditos por cooperativas de ahorros brindando oportunidades que sean considerados socios que califican y están sin riesgo.

Implicancias prácticas: Ayudan a que se replantee la táctica de la variable de incluir al sistema financiero por el sobre endeudamiento de socios que tengan acceso y usar de los servicios financieros dentro de la Copac de san Martín. Además, ayudará a tener una mejor inclusión financiera las personas que necesitan tener un acceso al crédito y usar el préstamo para disminuir sus deudas que les ha ocasionado que a las personas tenga un sobre endeudamiento que han salidos de los sistemas financieros de la ciudad de Tarapoto.

Valor teórico: Con el desarrollo del estudio se demuestra la aplicación de variables que determinen la relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento de los socios de Tarapoto, (Pérez y Fonseca, 2017, p. 47). (SBS, 2014, p. 1)., (Ochoa, C, y Carrasco, V. y Sánchez, C. y Valdivia, O, 2014, p.3) y aprovechar para incluir a los socios que hoy se encuentran con riesgo financiero y conocer la magnitud del sobre endeudamiento por parte de los socios que puedan salir de esa burbuja de exclusión financiera y sean socios sin riesgo que califican y sean atractivos para cualquier financiera.

Utilidad metodológica: nos permite a utilizar científicamente indicadores en recolectar y analizar la información, además que nos permite medir los impactos, los niveles de inclusión, sobreendeudamiento y establecer los procesos para solución de los problemas de la investigación. También nos permite utilizar la herramienta para segmentar los mercados, medirlos, evaluarlo y establecer las mejoras.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

Hi: Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Hipótesis Específicas

H1: El nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, es alto.

H2: El nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, es alto.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Determinar el nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

II. MÉTODO

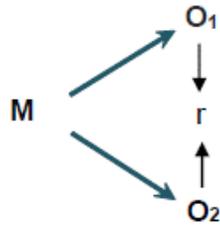
2.1 Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de Investigación

En el trabajo realizado es básica, descriptiva correlacional, cualitativo, cuantitativo y transversal, el cual examina la relación o asociación existente entre las variables de inclusión financiera y sobre endeudamiento.

Diseño de Investigación

El proyecto ayudó como indicador de planteamiento y exigencia de la investigación, tal conocimiento, se cambia en un grupo de normas bajo en donde se realizó el proyecto. Hernández et al. (2010). Así, es una instrucción descriptiva, correlacional que tiene la estructura establecida:



Dónde:

n: Muestra: 94 socios

M: Socios de cooperativas de ahorro y crédito de San Martín

O1: Inclusión Financiera

O2: Sobre endeudamiento

r: Coeficiente de Correlación

2.2 Variables, Operacionalización.

Variable

O1: Inclusión Financiera

O2: Sobre endeudamiento

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Inclusión Financiera	Describe a una coyuntura en la que los clientes tienen acceso a un paquete de indicadores financieros orientados a la calidad, previsto a ofertas accesibles, con dignidad y respeto de los clientes, aliado con un grupo de indicadores que miden ampliamente el fondo financiero de la creciente economía (Pérez y Fonseca, 2017, p. 47).	Habilidad de usar servicios financieros formales; se medirá la inclusión financiera de los socios en un cuestionario del distrito de Tarapoto	Acceso	Presencia de zonas de atención e infraestructura. La inserción geográfica. Oferta de servicios financieros	Escala Ordinal
			Uso	Frecuencia Intensidad en productos y servicios	
			Calidad	Existencia de productos y servicios financieros Atención al cliente	
Sobre endeudamiento	El sobreendeudamiento se genera cuando los bienes y los ingresos de una familia son insuficientes para realizar la paga de los problemas básicas y de deudas que se adquieren con proveedores. La suma final de las obligaciones supera el 40% de la deuda familiar disponible, los hogares están en una condición de un riesgo muy alto de endeudamiento. (Polanco, P., 2012, p.1)	Se medirá el sobre endeudamiento a través de un cuestionario en el distrito de Tarapoto	Económicos	Ahorro Características de los créditos y prestamos consecuencias	Escala Ordinal
			Social	Familia Educación Amigos Estatus	
			Personal	Comunicación persuasiva comercial Comportamiento del consumidor Comportamiento de compra	

2.3 Población y muestra

Población

Loa pobladores que se estudió es 4057 asociados de la cooperativa del Oriente la región San Martín.

Muestra

Se ha seleccionado un muestreo probabilístico aleatorio simple porque permite seleccionar un grupo de socios de una población más grande y se adapta muy bien al tipo de problema que se considera las dimensiones de ambas variables, y está conformada por 94 socios de la Copac de Tarapoto en el periodo 2018.

La muestra se establecerá mediante la fórmula estadística:

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

n = 94

Criterios de selección

Criterios de Inclusión: Los socios de inclusión financiera, Cooperativas de Ahorro y crédito, cajas, SBS.

Criterios de Exclusión: Financieras como los bancos, casas de cambio, los que no estén de acuerdo con la estrategia de inclusión financiera que se propone en el proyecto.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

La técnica que se usó es la encuesta y como instrumento el cuestionario para recopilación de la información que contiene ítems o enunciados que debe ser valorado por el entrevistado de acuerdo a una escala ordinal.

Instrumentos

El cuestionario se elaboró aplicando las dimensiones para trabajar la variable de inclusión financiera determinada por la superintendencia de banca y seguros (SBS) las cuales lo define en 3 dimensiones acceso, uso de los servicios financieros y la calidad por toda la sección de los pobladores, definiendo 47 ítems, dividió en las 3 dimensiones, para dimensión acceso se construyó 25 ítems, para dimensión uso se construyó 11 ítems y la dimensión calidad 11 ítems.

Para la variable de sobre endeudamiento se elaboró la encuesta de aplicando el modelo de los autores Ochoa, C, y Carrasco, V y Sánchez, C. y Valdivia, O, quienes definieron 3 dimensiones que lo determina como el factor económico, factor social y el factor personal. Se determinó 37 ítems en total. En económico se construyó 12 ítems, Social se construyó 6 ítems y personal se construyó 19 ítems.

Para ambos instrumentos la escala de medición es ordinal del 1 a 5, tal como se detalla:

(1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.)

Validez

También se determinó la validez de los instrumentos utilizando la técnica de Juicio de Expertos identificando y sistematizando la opinión de tres expertos locales:

Mg. Walter Saucedo Vega Ingeniero de Sistemas experto en Estadística.

Mg. Katia Alejandro Dávalos La Torre Psicóloga experto en la Elaboración de Instrumentos.

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán Economista Experto en Metodología de Investigación.

Confiabilidad.

INCLUSIÓN FINANCIERA

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	50	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	47

SOBRE ENDEUDAMIENTO ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	47	94,0
Casos	Excluido ^a	3	6,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	37

2.5 Métodos de análisis de datos

La forma de tratamiento de los datos se realizó utilizando el software IBM SPSS versión 25, que permitió generar tablas y gráficos y la correlación estadística. El cuestionario de inclusión financiera y el sobreendeudamiento permitió recoger información de las dimensiones en donde se recogió información que la inclusión financiera es bajo y el sobreendeudamiento es medio y estos datos permitieron realizar mediante tablas de frecuencia y gráficos circulares con sus correspondientes descripciones.

Para la medición de la variable “inclusión financiera” se tomó como referencia la prueba de Stanones y se establecieron los niveles de “alto”, “medio” y “bajo”, de acuerdo al siguiente puntaje (rangos):

Nivel bajo: de 47 a 139 puntos

Nivel medio: de 140 a 180 puntos

Nivel alto: de 181 a 235 puntos

Esta variable se trabajó con ítems positivos y la calificación se hizo con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47.

Para la medición de la variable “endeudamiento” se tomó como referencia la prueba de Stanones y se establecieron los niveles de “alto”, “medio” y “bajo”, de acuerdo al siguiente puntaje (rangos):

Nivel bajo: de 37 a 75 puntos

Nivel medio: de 76 a 105 puntos

Nivel alto: de 106 a 185 puntos

Esta variable se trabajó con ítems positivos y la calificación se hizo con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37

Para definir la correlación entre las variables se usó el coeficiente Chi – cuadrado de Pearson (X^2), es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre 2 variables absolutas concernientes a una categoría de medición ordinal. Inicia de la hipótesis de que las variables no están relacionadas (hay independencia).

H₀: independencia de las variables

H₁: variables relacionadas

2.6 Aspectos éticos

Fue autorizado por el gerente de la Copac del distrito de Tarapoto para la realización de la investigación. La recolección de datos fue espontánea y se realizó la encuesta aquellos asociados que autorizaban. La encuesta fue de carácter de anónima.

III. RESULTADOS

Se presentan los resultados recopilados de la investigación, procesados y presentados en tablas y gráficos para el análisis de la información.

3.1 Nivel de Inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Se muestra información sobre el estado de la inclusión financiera en socios de la Copaco del distrito de Tarapoto, 2018.

Tabla 1. Niveles de acceso, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	11,7	11,7	11,7
Medio	64	68,1	68,1	79,8
Válido Alto	19	20,2	20,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

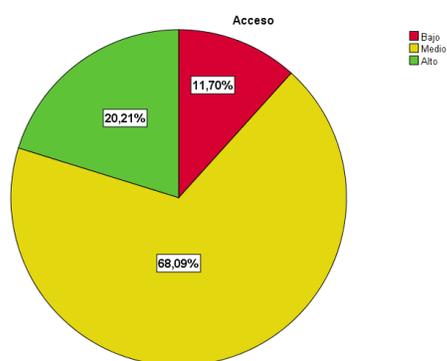


Figura 1. Niveles de acceso correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 11.7% califica como bajo a la dimensión “acceso”, el 68.09% lo califica como medio y el 20.21% lo califica como alto.

Tabla 2. Niveles de uso, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	23	24,5	24,5	24,5
Medio	45	47,9	47,9	72,3
Válido Alto	26	27,7	27,7	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

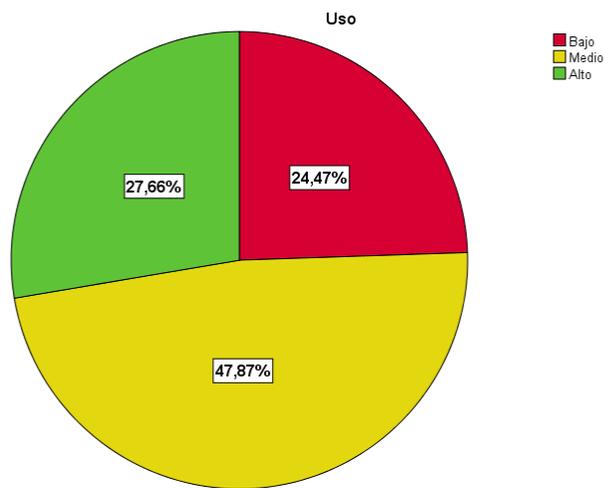


Figura 2. Niveles de uso correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 24.47% califica como bajo a la dimensión “uso”, el 47.87% lo califica como medio y el 27.66% lo califica como alto.

Tabla 3. Niveles de calidad, correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	16,0	16,0	16,0
Medio	59	62,8	62,8	78,7
Válido Alto	20	21,3	21,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

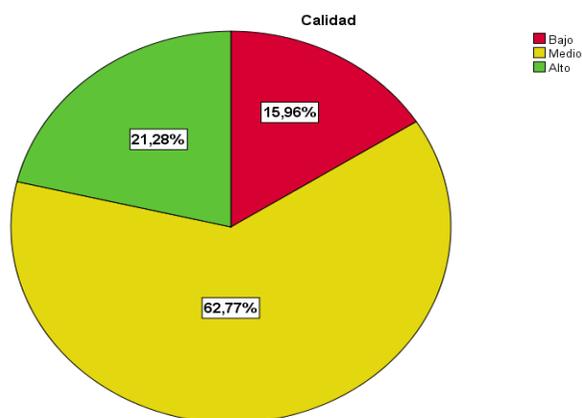


Figura 3. Niveles de calidad correspondiente a la variable inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 15.96% califica como bajo a la dimensión “calidad”, el 62.77% lo califica como medio y el 21.28% lo califica como alto.

Tabla 4. Frecuencias de la variable inclusión financiera (%)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	18,1	18,1	18,1
	Medio	59	62,8	62,8	80,9
	Alto	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada sobre inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

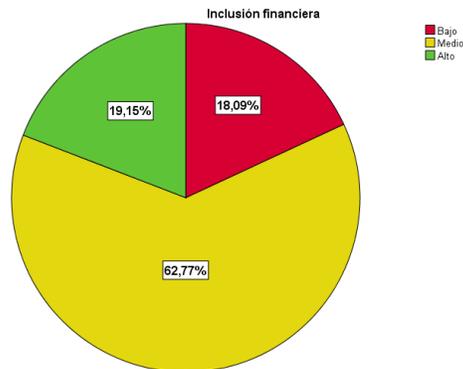


Figura 4. Frecuencias de la variable inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Encuesta aplicada sobre inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Interpretación: De los 94 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente de Tarapoto encuestados, 18.09% opina que el nivel de inclusión financiera es bajo, el 62.77% opina que el nivel es medio y el 19.15% opina que dicho nivel es alto.

Tabla 5. Frecuencias de la variable “inclusión financiera” por dimensiones (%)

	Dimensiones	Recuento	% de N columnas
Acceso	Bajo	11	11,7%
	Medio	64	68,1%
	Alto	19	20,2%
Uso	Bajo	23	24,5%
	Medio	45	47,9%
	Alto	26	27,7%
Calidad	Bajo	15	16,0%
	Medio	59	62,8%
	Alto	20	21,3%

Fuente: Encuesta aplicada sobre inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

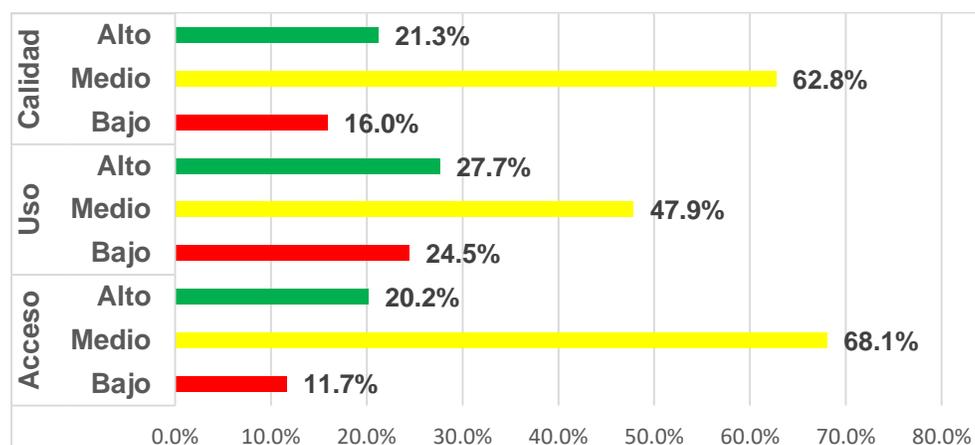


Figura 5. Frecuencias de la variable “inclusión financiera” por dimensiones en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Encuesta aplicada sobre inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Interpretación: De los 94 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente encuestados, en la variable inclusión financiera, en sus dimensiones: acceso, uso y calidad. Con respecto a la dimensión acceso, el 11.7% opina que es de nivel bajo, el 68.1% opina que es de nivel medio y el 20.2% opina que es de nivel alto. Con respecto a la dimensión uso, el 24.5% opina que el nivel es bajo, el 47.9% opina que el nivel es medio y el 27.7% opina que el nivel es alto. Con

respecto a la dimensión calidad, el 16% opina que es de nivel bajo, el 62.8% opina que es de nivel medio y el 21.3% opina que es de nivel alto.

3.2 Nivel de sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Se muestra información sobre el estado del sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Tabla 6. Nivel económico, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	23,4	23,4	23,4
Medio	52	55,3	55,3	78,7
Válido Alto	20	21,3	21,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “sobre endeudamiento”, aplicado a a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

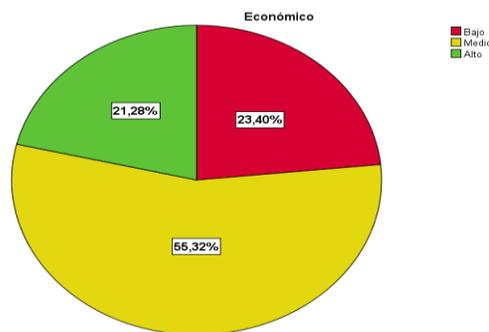


Figura 6. Nivel económico correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario “sobre endeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 23.4% califica como bajo a la dimensión “económico”, el 55.32% lo califica como medio y el 21.28% lo califica como alto.

Tabla 7. Nivel social, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	28,7	28,7	28,7
Medio	49	52,1	52,1	80,9
Válido Alto	18	19,1	19,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “sobre endeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

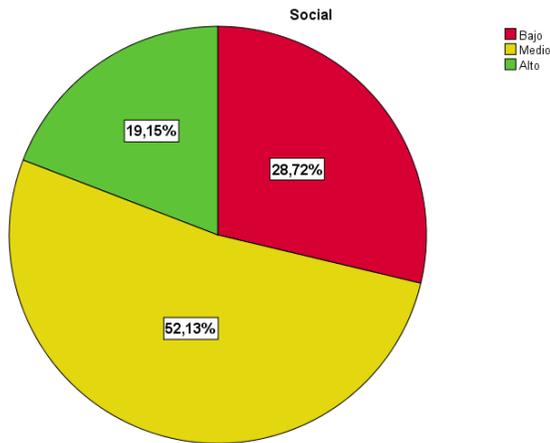


Figura 7. Nivel social correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario “sobre endeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 28.72% califica como bajo a la dimensión “social”, el 52.13% lo califica como medio y el 19.15% lo califica como alto.

Tabla 8. Nivel personal, correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	22,3	22,3	22,3
Medio	51	54,3	54,3	76,6
Válido Alto	22	23,4	23,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario “sobre endeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

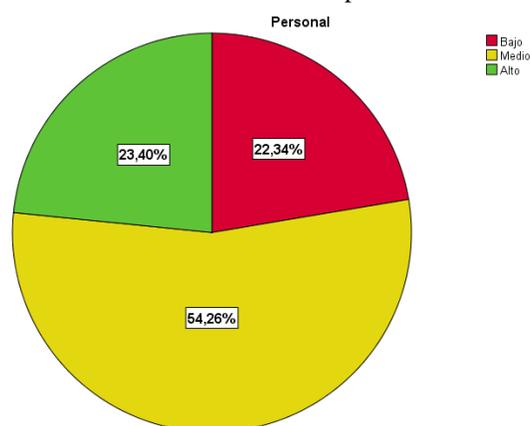


Figura 8. Nivel personal correspondiente a la variable endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario “sobre endeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 22.34% califica como bajo a la dimensión “personal”, el 54.26% lo califica como medio y el 23.4% lo califica como alto.

Tabla 9. Frecuencias de la variable sobreendeudamiento (%)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	20	21,3	21,3	21,3
Medio	55	58,5	58,5	79,8
Válido Alto	19	20,2	20,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

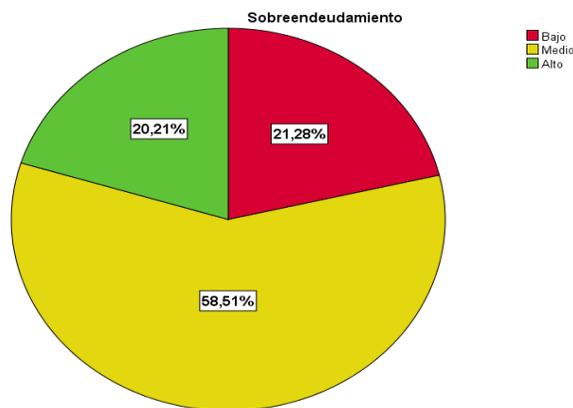


Figura 9. Frecuencias de la variable sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Encuesta aplicada sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

Interpretación: De los 94 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente de Tarapoto encuestados, 21.28% opina que el nivel de sobreendeudamiento es bajo, el 58.51% opina que el nivel es medio y el 20.21% opina que dicho nivel es alto.

Tabla 10. Frecuencias de la variable “sobre endeudamiento” por dimensiones (%)

		Recuento	% de N columnas
Económico	Bajo	22	23,4%
	Medio	52	55,3%
	Alto	20	21,3%
Social	Bajo	27	28,7%
	Medio	49	52,1%
	Alto	18	19,1%
Personal	Bajo	21	22,3%
	Medio	51	54,3%
	Alto	22	23,4%

Fuente: Encuesta aplicada sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.

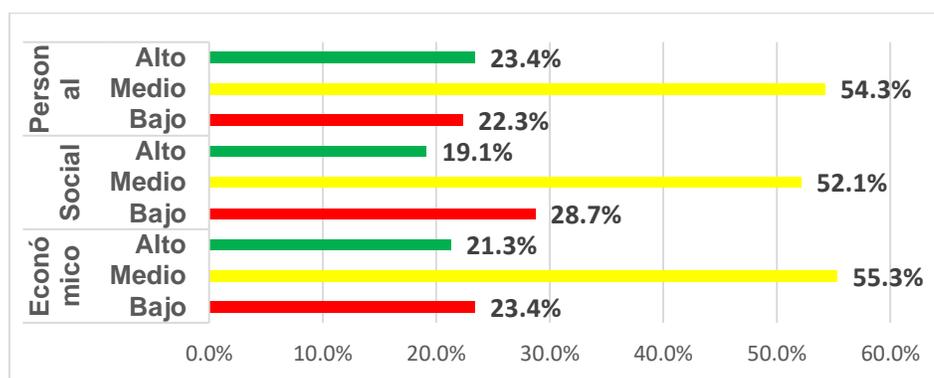


Figura 10. Frecuencias de la variable por dimensiones en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, 2018

Fuente: Frecuencias de la variable “sobre endeudamiento” por dimensiones (%)

Interpretación: De los 94 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente encuestados, en la variable sobreendeudamiento, en sus dimensiones: económico, social y personas. Con respecto a la dimensión económico, el 23.4% opina que es de nivel bajo, el 55.3% opina que es de nivel medio y el 21.3% opina que es de nivel alto. Con respecto a la dimensión social, el 28.7% opina que el nivel es bajo, el 52.1% opina que el nivel es medio y el 14.1% opina que el nivel es alto. Con respecto a la dimensión personas, el 22.3% opina que es de nivel bajo, el 54.3% opina que es de nivel medio y el 23.4% opina que es de nivel alto.

Prueba de Hipótesis específicas

En el marco de la investigación se planteó las siguientes hipótesis específicas:

H1: El nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, es alto.

Tabla 11. Nivel de inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	18,1	18,1	18,1
Válido Medio	61	64,9	64,9	83,0
Alto	16	17,0	17,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

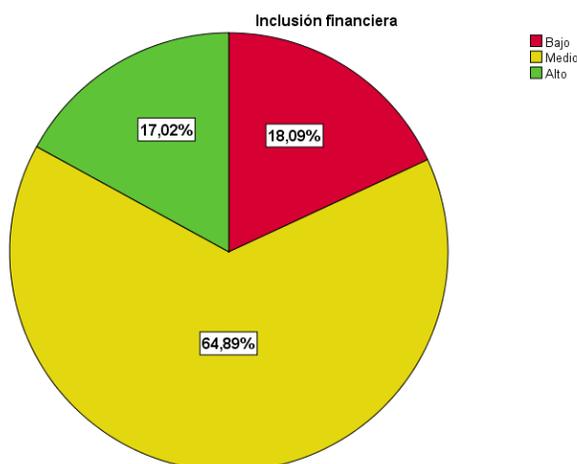


Figura 11. Nivel de inclusión financiera en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario sobre “inclusión financiera”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente encuestados, el 18.09% de ellos, califican como bajo al nivel de inclusión financiera, el 64.89% lo califica como medio y el 17.02%, lo califica como alto.

Por lo tanto, se rechaza dicha hipótesis específica y se dice que: Existe suficiente evidencia para afirmar que: el nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, no es alto, porque en su mayoría opinan que el nivel de inclusión financiera es medio

Prueba de Hipótesis específicas

Tabla 12. Nivel de sobreendeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

H2: El nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, es alto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	21,3	21,3
	Medio	59	62,8	84,0
	Alto	15	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de “sobreendeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

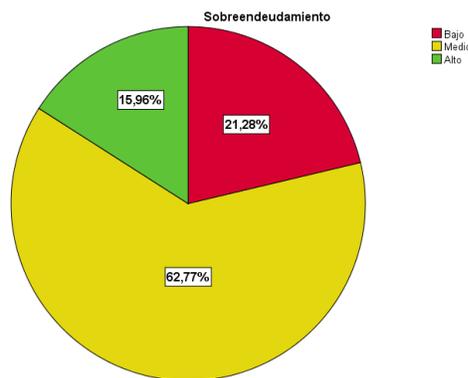


Figura 12. Nivel de sobreendeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Fuente: Cuestionario de “sobreendeudamiento”, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente encuestados, el 21.28% de ellos, tiene un nivel de sobreendeudamiento bajo, el 62.77%, tienen un nivel de sobreendeudamiento medio y el 15.96% tienen un nivel de

sobreendeudamiento alto. Por lo tanto, se rechaza dicha hipótesis específica y se dice que: Existe suficiente evidencia para afirmar que: el nivel de sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, no es alto, porque en su mayoría opinan que el nivel de sobreendeudamiento es medio.

Tabla 13. Prueba de Hipótesis general

		Sobreendeudamiento			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inclusión financiera	Bajo	Recuento	4	11	2	17
		Recuento esperado	3,6	10,7	2,7	17,0
		% dentro de Sobreendeudamiento	20,0%	18,6%	13,3%	18,1%
	Medio	Recuento	16	38	7	61
		Recuento esperado	13,0	38,3	9,7	61,0
		% dentro de Sobreendeudamiento	80,0%	64,4%	46,7%	64,9%
	Alto	Recuento	0	10	6	16
		Recuento esperado	3,4	10,0	2,6	16,0
		% dentro de Sobreendeudamiento	0,0%	16,9%	40,0%	17,0%
	Total	Recuento	20	59	15	94
		Recuento esperado	20,0	59,0	15,0	94,0
		% dentro de Sobreendeudamiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionarios, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,769 ^a	4	0,045
Razón de verosimilitud	11,932	4	,018
Asociación lineal por lineal	5,126	1	,024
N de casos válidos	94		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,55.

Fuente: Cuestionarios, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Como p-valor es $0.045 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que hay suficiente evidencia que “Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018”

En el marco de la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Ho: No existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

Tabla 15. Relación entre las variables

RELACIÓN	X²_c	g.l.	X²_T	Significancia (p < 0.05)
Procedimientos administrativos y Eficiencia en ejecución de proyectos	9.769	4	9.488	Si

Fuente: Cuestionarios, aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

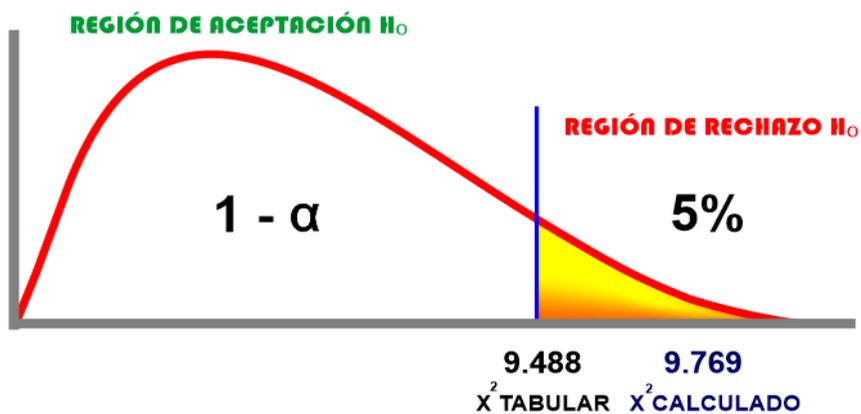


Figura 13. Campana de Gauss

Interpretación:

La Tabla 21 y figura 19, muestran que X^2 calculado (9.769) > X^2 tabulado (9.488), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018

IV. DISCUSIÓN.

En relación a la etapa de inclusión financiera de los asociados de la Copaco de Tarapoto, correspondiente en el periodo económico 2018, se analizó desde un principio la definición de Pérez y Fonseca (2017), que señala la problemática en que los individuos acceden a un grupo de indicadores de finanzas, previstos a ofertas cómodas, de una manera aceptable, por ello se analizaron las tres dimensiones fundamentales para el estudio de esta variable, en la cual la dimensión de uso fue medida a través de diversos indicadores, que se aprecian en el cuestionario sobre la inclusión financiera de socios en la Copaco del distrito de Tarapoto (Ficha 1 Pág. 70), en la cual las transacciones, el manejo de ahorros, la confianza, la seguridad, el manejo de tarjetas de crédito entre otras dio como resultado que de los 94 socios encuestados relacionados al uso, el 24.47% lo califica como bajo, el 47.87% lo califica como medio y el 27.66% lo califica como alto. Asimismo de los 94 socios encuestados referidas a la dimensión acceso, el 11.7% lo califica como bajo, el 68.09% lo califica como medio y el 20.21% lo califica como alto, de la dimensión calidad, de los 94 socios encuestados, el 15.96% califica como bajo, el 62.77% lo califica como medio y el 21.28% lo califica como alto.

Se aprecia en estos resultados como los socios en su gran mayoría se encuentran en una posición medio o podríamos decir en promedio que hacen uso de los diferentes servicios de acuerdo a las tres dimensiones, los cuales son brindados por la cooperativa, asimismo la limitada aplicación de estrategias empresariales no han logrado desarrollar una verdadera identificación y conocimiento de lo ofertado por la cooperativa.

En relación del nivel de sobre endeudamiento en socios de la Copaco de Tarapoto, 2018, debemos tener presente que el endeudamiento es una acción centrada en los bienes y los resultados de una familia no alcanzan los ingresos de sus carencias mínimas y de las obligaciones contraídas con sus proveedores, por

eso al aplicar el cuestionario (Ficha 2, pág. 73), se aprecia que en la dimensión económico, de los 94 socios encuestados, el 23.4% califica como bajo, el 55.32% lo califica como medio y el 21.28% lo califica como alto. Asimismo en la dimensión social, de los 94 socios encuestados, el 28.72% califica como bajo, el 52.13% lo califica como medio y el 19.15% lo califica como alto; de igual forma en la dimensión personal se aprecia que de los 94 socios encuestados, el 22.34% califica como bajo, el 54.26% lo califica como medio y el 23.4% lo califica como alto, observándose que en las tres dimensiones existe un promedio del 50% centrada en la calificación media, la cual esta precisada por los niveles de ahorro, las características de los créditos, los préstamos, la familia, la educación, la comunicación persuasiva comercial y el Comportamiento del consumidor entre otros más, siendo estos resultados indicadores de una media peligrosa, pues están al borde del sobreendeudamiento que a larga traerá dificultades no solo personales, sino familiares.

Estos resultados conllevan a comparar la teoría de (Pérez y Fonseca, 2017, p. 47) y el planteamiento de la superintendencia de banca y seguros (SBS, 2014, p. 1) con la realidad problemática planteada en esta investigación pues la inclusión financiera es un tema central dentro del proceso económico, apreciándose el triple balance en la Copaco de Tarapoto, siendo la responsabilidad social, la gestión empresarial y la innovación institucional las que direccionan la vida administrativa de esta cooperativa, pues los resultados señalan claramente que la dimensión acceso medianamente desarrollada, donde sus indicadores hacen referencia a la existencia de un centro de atención, que no es realmente analizado por sus estrategias financieros, asimismo la penetración geográfica tiene los mismos estándares durante los últimos diez años, así como la oferta de los servicios de calidad, no se encuentran en un nivel óptimo de desarrollo económico, siendo minimizado por su regular enfoque publicitario, así como de una información regularizada por disposiciones internas que dificultan una comunicación más fluida de la Cooperativa para con la población.

En la dimensión del uso la frecuencia de intensidad es medianamente aceptada, específicamente por los productos y los servicios financieros, siendo el centro los préstamos que mantienen niveles promedios en su uso, así como de las ofertas preferenciales que se dan en los meses de julio, por fiestas patrias y de diciembre por las festividades de navidad, asimismo se aprecia en la dimensión de calidad los productos y servicios se acomodan medianamente a las carencias de la comunidad sanmartinense, centrándose en la campaña escolar y actualmente el del préstamo al emprendedor pero que no tiene una difusión muy adecuada siendo en líneas generales las formas de ahorro, los créditos, los pagos, los seguros y las pensiones los 5 ejes de funcionamiento económico institucional de la Cooperativa.

Se debe tener presente que en esta inclusión económica los asociados de esta cooperativa esperan a la fecha acciones, como medidas correctivas, así como la formulación y aprobación de nuevas medidas que reactiven el proceso cooperativo nacional y regional por parte del estado en relación al acceso de pagos de los créditos hipotecarios, así como también del acceso a la compensación de tiempo de servicios (CTS), aspectos coincidentes con el trabajo de investigación de Céspedes, R. (2016), que en su tesis de licenciatura llamado “Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014”, afirma una de sus conclusiones que las medidas correctivas por parte del estado son importante para la regularización financiera nacional.

En relación al sobre endeudamiento en la cooperativa los indicadores estadísticos la ubicaron en un nivel promedio, donde la frecuencia de la mediana señala una tendencia porcentual central, observándose en sus tres dimensiones; social, económico y personal, donde los indicadores porcentuales locales señalan niveles estándares coincidentes con los indicadores nacionales, existiendo acciones erróneas por parte de los socios, pues los niveles de ahorro son

mínimos, debido a la inflación que ha afectado todos los niveles de indicadores financieros, que está afectando el margen de desarrollo económico actual,

En líneas generales los resultados obtenidos en esta investigación reflejan claramente en los indicadores una marcada tendencial central, apreciándose que esta cooperativa realiza constantemente coordinaciones con la FENACREP como una forma de ir realineando alternativas de solución ante el sobre endeudamiento progresivo de los socios y de las personas en general que las consultan, pero se tiene conocimiento que el nivel de sobre endeudamiento del sistema financiero nacional, por su característica excesiva, respecto a los ingresos que se perciben, así como la capacidad de pago, está en un desequilibrio cada vez más diferencial, donde la regla de oro de Aristóteles ha sido enmarcada radicalmente, lo cual está trayendo a sus asociados, problemas económicos, no solo familiares, sino también está afectando su vida misma, situación contemplada también en la investigación de Izarra, M. (2016), que en su tesis de licenciatura denominado “Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. n° 582 – Huancavelica - periodo 2014”, establece el objetivo de analizar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Copac Huancavelica 2014, y cuyas conclusiones son importantes para comprender esta variable de estudio.

Se ha observado dentro del recojo de información de esta realidad problemática una mediana claridad de un fenómeno que está afectando paulatinamente al sistema financiero nacional, especialmente en los sectores B y C, pero que también está afectando a los niveles bajos, por eso la cooperativa está tomando acciones concretas basada en episodios de sobreendeudamiento de sus asociados y especialmente de los nuevos socios, que van ingresando al mundo cooperativo de manera paulatina, pero también se aprecia las acciones y análisis realizadas por el equipo gerencial de la cooperativa en estudio de los casos por fechas o periodos en un contexto histórico y de fechas más reciente, a partir del cual están protegiéndose con el sistema INFOCOR, sino

también están tomando acciones de información al socio interno, sino también de medidas correctivas basados en las dimensiones económica, social y personal de manera coherente, pues se observa que ellas están interrelacionadas de manera directa, pues si es afectado una de ellas, las restantes también serán afectadas de manera directa.

En líneas generales se ha observado en esta investigación a través de la variable de sobreendeudamiento que un porcentaje promedio del 80% de los socios se encuentran en un círculo de consumo riesgoso, pero según los especialistas en economía en un medio habiéndose registrados pérdidas, embargos, y que afecta no solo a ellos sino a la familia.

V. CONCLUSIÓN.

- 5.1 Se concluye que sí existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en asociados de la Copaco del distrito de Tarapoto en el 2018, por lo que la cantidad es menor que la categoría de significancia, tanto las conclusiones se muestran el rechazo de la hipótesis nula, “Como p-valor es $0.045 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se finaliza que hay suficiente evidencia que “Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en asociados de la Copaco de Tarapoto, 2018”, Esto quiere decir que la cooperativa tiene una relación directa para incluir a sus socios al sistema financiero y ayudar que el sobreendeudamiento sea cada vez menor.
- 5.2 De acuerdo al objetivo planteado podemos determinar que el nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa Copaco de Tarapoto, 2018, no es alto, la mayoría de opinión de los socios dan una respuesta que se encuentra en el nivel promedio o medio en un 64.89%, resultado que indica que esta una zona de riesgo en que podría pasar a alto, esto demuestra que las estrategias que el estado ha implementado no están funcionando, porque los socios no son considerados como socios que califican para el sistema financiero. Las dimensiones de acceso, uso y calidad demuestran que están en promedio de un nivel medio convirtiéndose un riesgo para en no ser incluidos en el sistema financiero.
- 5.3 Podemos determinar que el nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de Tarapoto en el 2018, no es alto, porque en su mayoría opinan que el nivel de sobre endeudamiento está en un promedio o punto medio con un 62.77%, resultado que indica una zona que podría pasar a una zona riesgosa y generando una exclusión del sistema financiero en un contexto histórico basado en las 3 dimensiones de Económico, Social y Personal y se realice acciones por la cooperativa.

Las dimensiones Económica, social y personal demuestran que están en promedio de un nivel medio en un más del 50% convirtiéndose un riesgo directo para los socios que necesitan un préstamo y tiene otras deudas en otras entidades financieras

VI. RECOMENDACIONES.

6.1 Al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito se le recomienda realizar una propuesta de proyecto para presentar al gobierno regional para mejorar el acceso, uso y la calidad de la información y ser incluidos en el sistema financiero a todos los socios de la cooperativa e integrar las dos variables de estudio.

La inclusión financiera y el sobre endeudamiento son dos variables que son directamente proporcional y se realice como proyecto para ser presentado ante el congreso para modificar las estrategias de inclusión financiera para las dimensiones económico, social y personal. Además de se debe trabajar con hipótesis alternativa que ayuda a mejorar la relación de dichas variables.

6.2 Al gerente general debe hacer la propuesta de mejora de las estrategias para realizar una reforma del sistema de inclusión al sistema financiero a través de las autoridades locales y nacionales, trabajar conjuntamente con las instituciones del estado para buscar las estrategias de mantener un tasa de interés baja, otorgar créditos sin tanto requisito burocrático, otorgar beneficios para los socios que ahorran, políticas claras para el crédito y el ahorro, trabajar convenios locales, Reducir los controles, otorgar al sistema financiero de cooperativas de la flexibilidad necesaria parar mejorar la eficiencia de las inversiones financieras y de incluir a los asociados que tengan acceso a todos los servicios de finanzas y no sea el mismo sistema los esté excluyendo, además que se logre fidelizar y comprometer a los socios para realizar y ampliar los accesos, uso y la calidad de los servicios financieros generando confianza.

6.3 A la cooperativa realizar capacitaciones sobre el uso adecuado de los gastos, tarjetas de crédito, préstamos para evitar el sobre endeudamiento de los socios de la Copaco, debido a que las dimensiones económica, social y personal tienden a ser alto, hay un riesgo que el sobreendeudamiento sea mayor si no se logra satisfacer las necesidades o resolver los problemas de los socios para mejorar la cultura del ahorro y que a través de un programa de seguimiento a través de una aplicación móvil (apps) para que descarguen y puedan tener información de sus deudas, fechas de pago, disminuir la morosidad, cronogramas, Incorporar las buenas prácticas de protección al socio en proceso de evaluación de socio para préstamos individuales, base de datos de socios, incorporar tecnologías de información y se queden en el sistema financiero y no terminen endeudándose con los usureros que al final es más caro que la cooperativa.

VII. REFERENCIAS.

- Akaki, P. P., (2017). Análisis espacial de la inclusión financiera y su relación con el nivel de pobreza en los municipios mexicanos Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Vol. 12, No. 1, pp.43-62, 47.
- Akaki, P. & Fonseca, S. (2015). La inclusión financiera en los municipios mexicanos en los comienzos del siglo XXI. Modelos para la toma de decisiones en la ingeniería económica y financiera: un enfoque estocástico. 2 ed. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo e Instituto Politécnico Nacional. p. 56.
- Alliance for financial inclusive (2013), Medición de la inclusión financiera, Grupo de trabajo para la inclusión financiera (FIDWG), Recuperada:[setiembre 2010, marzo 2011]
<https://www.afi-global.org>
- Bunge, Mario. 1997. La Investigación Científica. Madrid : Siglo XXI Editores, 1997. 950-07-1566-X.
- Céspedes, R. (2016), "Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia": 1998-2014,(tesis de grado) Universidad Mayor de San Andrés: Recuperada:
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/8532>
- Cárdenas, N. (2012), "Estudio económico y financiero de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres en la región San Martín" (tesis de maestría), Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS): Recuperada.
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/915>

Comisión Multisectorial de inclusión Financiera, Estrategia Nacional de inclusión financiera: recuperada: [Julio 2015. Perú].

<https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, L. 2006. Metodología de la Investigación. México D.F. : McGraw Hill, 2006. 9789701057537.

Herrera Guzmán, E; Raccanello, K; (2014). Educación e inclusión financiera. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos,[XLIV() 119-141]. Recuperado:

García, C., Martínez, A. y Fernández, R. (2010) “Características del emprendedor influyentes en el proceso de creación empresarial y en el éxito esperado”, Revista

Gonzalez Rio, Maria José. 1997. Metodología de la investigación social: Técnicas de recolección de datos. s.l. : Editorial Aguaclara, 1997. 8480181087.

Sanchis, J, Campos, V., Moheda A.(2008-2011), factores clave en la creación y desarrollo de cooperativas. Estudio empírico aplicado a la comunidad valenciana,

Peña, P. & Vázquez, A. (2012). El impacto de los corresponsables bancarios en la inclusión financiera: una primera evaluación. Estudios Económicos CNVB (1), p. 195-215.

Pérez y Fonseca, (2017, p. 47), Análisis espacial de la inclusión financiera y su relación con el nivel de pobreza en los municipios mexicano, Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Vol. 12, No. 1, pp.43-62, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores, Acatlán. Recuperada:

https://www.researchgate.net/publication/321115771_Analisis_espacial_de_la_inclusion_financiera_y_su_relacion_con_el_nivel_de_pobreza_en_los_municipios_mexicanos

Rivera, B. y Bernal, D. (2018), La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México.
Recuperada:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000100006&script=sci_arttext

Sampieri, R. (2006). Metodología de investigación, 4ta Ed. México: McGraw-Hill Editores

Superintendencia, B. y S. (SBS, 2014, p. 1), Importancia de la Inclusión Financiera, República del Perú: recuperada:

<http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-financiera/Importancia>

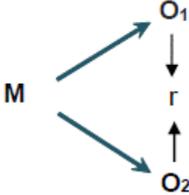
ANEXOS

ANEXO 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la inclusión financiera y el sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de inclusión financiera en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, es alto.</p> <p>H2: El nivel de sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018, es alto.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Documento de cuestionario con ítems o enunciados medidos por una escala ordinal.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>La investigación es descriptiva correlacional.</p>  <p>Donde: M = Socios de cooperativas O1 = Observaciones de la variable “inclusión financiera” O2 = observaciones de la variable “sobre endeudamiento” r = Relación entre las variables</p>	<p>Población: La población está conformada 4057 socios de la cooperativa de Ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 94 socios de la cooperativa de Ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto durante el periodo 2018.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1115 224 1314 256">Variables</th> <th data-bbox="1325 224 1671 256">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1115 256 1314 443" rowspan="3">Inclusión financiera</td> <td data-bbox="1325 256 1671 321">Acceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 321 1671 386">Uso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 386 1671 443">Calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1115 443 1314 630" rowspan="3">Sobre endeudamiento</td> <td data-bbox="1325 443 1671 508">Económico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 508 1671 573">Social</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 573 1671 630">Personal</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Inclusión financiera	Acceso	Uso	Calidad	Sobre endeudamiento	Económico	Social	Personal	
Variables	Dimensiones												
Inclusión financiera	Acceso												
	Uso												
	Calidad												
Sobre endeudamiento	Económico												
	Social												
	Personal												

Anexo N°02: Cuestionario sobre la inclusión financiera de socios en la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto

Este es un cuestionario con fines académicos, diseñado para conocer la inclusión financiera de socios. Le agradeceremos que lea cuidadosamente los siguientes ítems lo que usted considere que refleja la inclusión financiera en los últimos seis meses. . Por tanto, los participantes conservarán su anonimato. Se le agradece de antemano su colaboración.

Datos Personales:

1. **Edad:** 20-30 años () 31- 40 años () 41 años- 50 años () 51-60 años () 61 a más ()
2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
3. **Ocupación:** Independiente () Dependiente () Jubilado () Estudiante ()
4. **Actividad u ocupación principal a la que se dedica:**
Agricultura () Comercio () Construcción () Servicios () Ganadero () Otro ()
5. **Nivel de Estudios.** Primaria incompleta () Primaria completa() Secundaria incompleta() Secundaria completa()
Estudios técnicos incompletos () Estudios técnicos completos () Estudios Universitarios incompletos()
Estudios Universitarios completos() Maestría incompleta () Maestría Completa ()
6. **Lugar de residencia.** Urbano () Rural() Otro ()
7. **Estado civil.** Casado () Conviviente() separado() Divorciado () Viudo () Soltero ()
8. **Nivel Económico en soles.** Menos de 500 () 501 -1000() 1001-2000() 2001-3000()
30001-4000() 40001-5000() 5001 a más ()

Marcar con un (X), (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.)

Ítem	Dimensión	Escala de Medición				
	Acceso	1	2	3	4	5
1	La cooperativa está estratégicamente ubicada.	1	2	3	4	5
2	El tiempo que utilizo en trasladarme a la cooperativa es menor en comparación de las otras.	1	2	3	4	5
3	Me agrada la infraestructura de la cooperativa porque cuenta con buena ventilación y ambiente agradable.	1	2	3	4	5
4	Siento miedo al endeudarme por eso no solicito un crédito a la cooperativa	1	2	3	4	5
5	Prefiero endeudarme en la cooperativa porque tiene buenas promociones(sorteos, premios)	1	2	3	4	5
6	prefiero a la cooperativa por la confianza que brinda a sus socios	1	2	3	4	5
7	Prefiero endeudarme en la cooperativa porque los intereses son adecuados	1	2	3	4	5

8	Prefiero endeudarme en la cooperativa por que los plazos para el pago son adecuados	1	2	3	4	5
9	Me trasladé de otra cooperativa porque la cooperativa del Oriente me da más confianza	1	2	3	4	5
10	En las evaluaciones que realizo en la cooperativa califico para acceder a un préstamo.	1	2	3	4	5
11	Cuento con acceso a todos los servicios que tiene la cooperativa	1	2	3	4	5
12	Me informo de los servicios de la cooperativa a través de la radio	1	2	3	4	5
13	Me informo de los servicios de la cooperativa a través de la internet	1	2	3	4	5
14	Me informo de los servicios de la cooperativa desde mi celular	1	2	3	4	5
15	Considero que los intereses de los créditos de la cooperativa son altos	1	2	3	4	5
16	Tengo acceso a productos de la cooperativa a pesar de tener un record de socio en riesgo	1	2	3	4	5
17	Tengo acceso a préstamos de la cooperativa siendo un socio declarado en INFOCORD.	1	2	3	4	5
18	Prefiero tener préstamos con usureros y no con la cooperativa.	1	2	3	4	5
19	Considero que el horario de atención de la cooperativa es el adecuado para realizar mis servicios financieros.	1	2	3	4	5
20	Prefiero hacer uso de préstamos en otras cooperativas porque los intereses son más bajos.	1	2	3	4	5
21	He solicitado préstamos a otras entidades como ONGS y bancos Comunales	1	2	3	4	5
22	He solicitado préstamos a familiares, panderos y amigos.	1	2	3	4	5
23	Considero que la razón principal para solicitar un préstamo a usureros se debe a la flexibilidad de los pagos y menos requisitos	1	2	3	4	5
24	Considero que la razón principal de no acceder a préstamos se debe por tener ingresos bajos.	1	2	3	4	5
25	Considero que la razón principal de no acceder a préstamos se debe por ser socio moroso.	1	2	3	4	5
Uso		1	2	3	4	5
26	Para mis transacciones hago uso de las ventanillas de la cooperativa	1	2	3	4	5
27	El préstamo que solicité a la cooperativa se desembolsó en un tiempo razonable.	1	2	3	4	5
28	Mantengo mis ahorros en la cooperativa para imprevistos y emergencias.	1	2	3	4	5
29	Mantengo mis ahorros en la cooperativa para iniciar un negocio	1	2	3	4	5

30	Mantengo mis ahorros en la cooperativa para la educación de mis hijos.	1	2	3	4	5
31	Mantengo mis ahorros en la cooperativa para utilizarlos en mi salud o de mi familia.	1	2	3	4	5
32	Mantengo mis ahorros en la cooperativa para ampliación o mejora de mi vivienda.	1	2	3	4	5
33	La cooperativa me inspira confianza y seguridad para continuar ahorrando.	1	2	3	4	5
34	La mejora económica que tengo se debe a los servicios y productos que he recibido de la cooperativa.	1	2	3	4	5
35	Uso tarjetas de crédito para comprar alimentación y vestimenta	1	2	3	4	5
36	Uso tarjetas de crédito para retirar dinero en efectivo	1	2	3	4	5
Calidad		1	2	3	4	5
37	Uso en forma eficiente el crédito otorgado por la cooperativa	1	2	3	4	5
38	Realizo mis pagos oportunamente según mi cronograma.	1	2	3	4	5
39	El servicio de atención al cliente de la cooperativa es adecuada	1	2	3	4	5
40	El asesoramiento que recibo del personal de la cooperativa es adecuado	1	2	3	4	5
41	Me siento a gusto y cómodo en las oficinas de la cooperativa	1	2	3	4	5
42	Considero que los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa son de calidad.	1	2	3	4	5
43	Me siento satisfecho con el servicio que recibo y recomendaría a mis amigos y familiares.	1	2	3	4	5
44	Me capacito permanentemente para mejorar mi cultura financiera	1	2	3	4	5
45	La cooperativa me capacita permanentemente para mejorar mi cultura financiera	1	2	3	4	5
46	Me gusta Ahorrar mi dinero en la cooperativa	1	2	3	4	5
47	Recibo la información sobre mis pagos en forma oportuna	1	2	3	4	5

Fuente: SBS

Anexo N°03: Cuestionario sobre el sobre endeudamiento de socios en la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto

Este es un cuestionario con fines académicos, diseñado para conocer el sobre endeudamiento de socios. Le agradeceremos que lea cuidadosamente los siguientes ítems lo que usted considere que refleja el endeudamiento en los últimos diez meses. Por tanto, los participantes conservarán su anonimato. Se le agradece de antemano su colaboración.

Datos Personales:

1. **Edad:** 18-30 años () 31- 40 años () 41años- 50 años () 51-60 años () 61 a más ()
2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
3. **Ocupación:** Independiente () Dependiente () Jubilado () Estudiante ()
4. **Actividad u ocupación principal a la que se dedica:**
Agricultura () Comercio () Construcción () Servicios () Ganadero () Otro ()
5. **Nivel de Estudios.** Primaria incompleta () Primaria completa() Secundaria incompleta() Secundaria completa()
Estudios técnicos incompletos () Estudios técnicos completos () Estudios Universitarios incompletos()
Estudios Universitarios completos() Maestría incompleta () Maestría Completa ()
6. **Lugar de residencia.** Urbano () Rural()
7. **Estado civil.** Casado () Conviviente() separado() Divorciado () Viudo () Soltero ()
8. **Nivel Económico en soles.** Menos de 500 () 501 -1000() 1001-2000() 2001-3000()
30001-4000() 40001-5000() 5001 a más ()

Marcar con un (X), (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.)

Ítem	Dimensión	Escala de Medición				
	Económicos	1	2	3	4	5
1	Mis ingresos son insuficientes y no me alcanzan para ahorrar en la cooperativa	1	2	3	4	5
2	Tengo un crédito en tramitación en la cooperativa.	1	2	3	4	5
3	No cuento con un crédito porque no cumplo con los requisitos y mis ingresos son bajos	1	2	3	4	5
4	Cuento actualmente con un crédito y no puedo acceder a otro porque estoy moroso	1	2	3	4	5
5	Utilizo el préstamo para mi negocio	1	2	3	4	5
6	Me gustaría tener flexibilidad para pagar mi préstamo.	1	2	3	4	5
7	Soy consciente que pago al usurero es de una tasa del 20% de interés pero eso compensa el hecho de que no me pidan requisitos	1	2	3	4	5

8	Me encuentro sobre endeudado debido a que tengo varios préstamos y varias fechas de pagos	1	2	3	4	5
9	Tengo deuda en 2 financieras	1	2	3	4	5
10	Tengo deuda en 3 financieras	1	2	3	4	5
11	Tengo deuda en 4 financieras	1	2	3	4	5
12	Tengo deuda en 5 a más financieras	1	2	3	4	5
Sociales		1	2	3	4	5
13	Me encuentro endeudado	1	2	3	4	5
14	el motivo de mi endeudamiento financiero es por falta de dinero en efectivo	1	2	3	4	5
15	El motivo de mi endeudamiento financiero es por la adquisición de una vivienda.	1	2	3	4	5
16	El motivo de mi endeudamiento financiero es por la compra de un automóvil	1	2	3	4	5
17	El motivo de mi endeudamiento financiero es para gastos de estudios.	1	2	3	4	5
18	Uno de los integrantes de mi familia posee problemas de compra impulsiva o adicción al consumo.	1	2	3	4	5
Personales		1	2	3	4	5
19	A menudo no llevo una adecuada administración de mis gastos.	1	2	3	4	5
20	Tengo gastos excesivos e innecesarios.	1	2	3	4	5
21	Soy una persona sobre endeudada con dificultades para pagar los préstamos que debo.	1	2	3	4	5
22	A menudo realizo compras por impulso	1	2	3	4	5
23	Compro ropa y otras cosas que después no uso	1	2	3	4	5
24	Cuando no puedo acceder a créditos en la cooperativa suelo acudir a usureros	1	2	3	4	5
25	Tengo de 3 a más prestamos con usureros	1	2	3	4	5
26	Prefiero el usurero porque no me pide requisitos	1	2	3	4	5
27	Solo utilizo la compra a crédito cuando es verdaderamente muy necesario	1	2	3	4	5
28	Considero que debería de usar menos la tarjeta den crédito para comprar	1	2	3	4	5
29	Me encuentro sobre endeudado por utilizar mi tarjeta de crédito	1	2	3	4	5
30	Tengo más de una tarjeta de crédito	1	2	3	4	5
31	Actualmente tengo un crédito por artefactos eléctricos	1	2	3	4	5

32	Actualmente tengo un crédito hipotecario	1	2	3	4	5
33	Actualmente tengo un crédito vehicular	1	2	3	4	5
34	Considero que el usurero me da más beneficios	1	2	3	4	5
35	Considero que el préstamo del usurero me das más utilidad	1	2	3	4	5
36	Se me va el dinero sin darme cuenta en qué lo he gastado	1	2	3	4	5
37	Llevo el control de todos mis gastos	1	2	3	4	5

Fuente: propia

ANEXO 04: DATOS DE GENERALES DEL CUESTIONARIO INCLUSIÓN FINANCIERA Y SOBRE ENDEUDAMIENTO

Tabla 1: *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según edad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 - 30 años	36	38,3	38,3	38,3
31 - 40 años	28	29,8	29,8	68,1
41 - 50 años	17	18,1	18,1	86,2
Válido 51 - 60 años	9	9,6	9,6	95,7
> 61 años	4	4,3	4,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

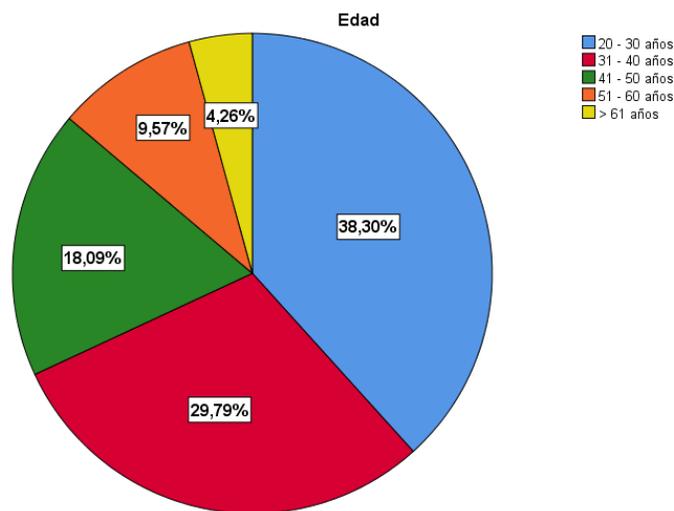


Figura 1. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según edad*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto.

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 38.30% tienen edades entre 20 y 30 años, el 29.79% tienen edades entre 31 y 40 años, el 18.09% tienen edades entre 41 y 50 años, el

9.57% tienen edades entre 51 y 60 años, y el 4.26% tienen edades mayores a 60 años. La mayor cantidad de ellos están entre 20 y 30 años

Tabla 2: *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según sexo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	45	47,9	47,9	47,9
Válido Femenino	49	52,1	52,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

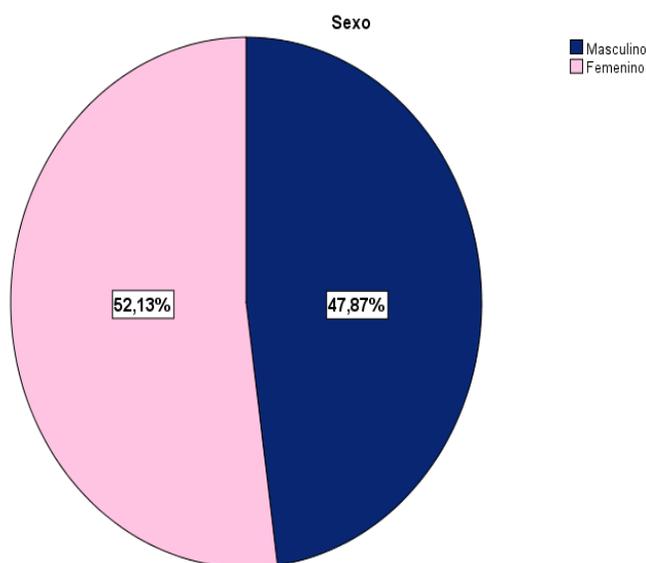


Figura 2. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según sexo*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 52.13% son mujeres y el 47.87% son varones

Tabla 3: *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según ocupación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Independiente	69	73,4	73,4	73,4
Dependiente	17	18,1	18,1	91,5
Válido Jubilado	2	2,1	2,1	93,6
Estudiante	6	6,4	6,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

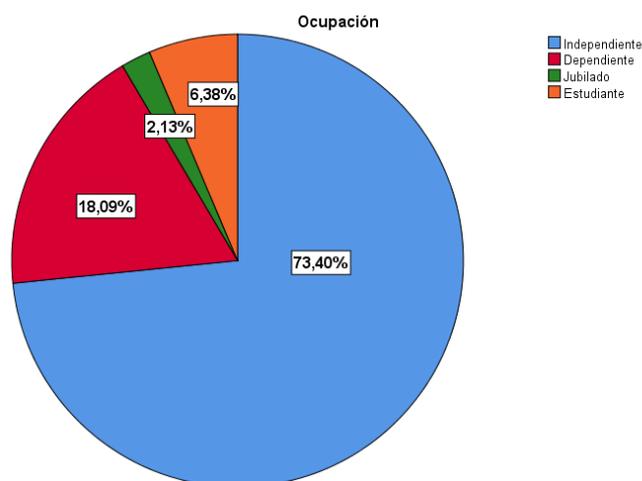


Figura 3. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según ocupación*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 74.03% son independientes, el 18.09% son dependientes, el 2.13% son jubilados y el 6.38% son estudiantes. La mayoría de ellos son estudiantes

Tabla 4. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según actividad u ocupación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Agricultura	5	5,3	5,3	5,3
Comercio	20	21,3	21,3	26,6
Construcción	7	7,4	7,4	34,0
Servicios	18	19,1	19,1	53,2
Válido Ganadero	6	6,4	6,4	59,6
Otro	38	40,4	40,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

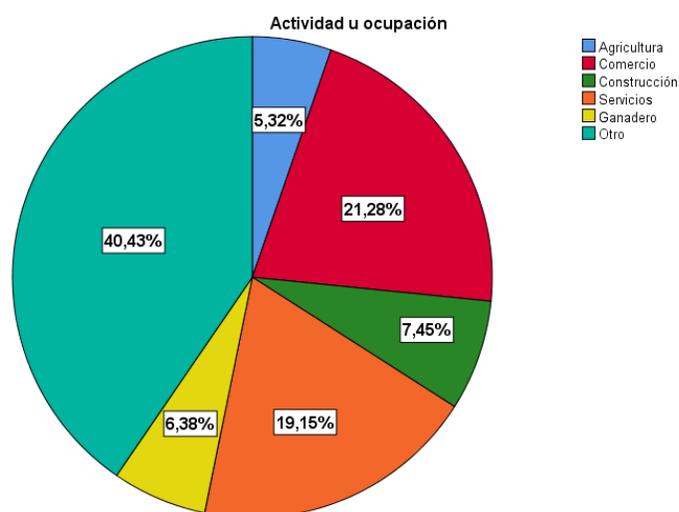


Figura 4. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según actividad u ocupación*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 5.32% se dedica a la agricultura, el 21.28% se dedica al comercio, el 7.45% se dedica a la construcción, el 19.15% se dedica a brindar servicios, el 6.38% se dedica a la ganadería y el 40.43% a otras actividades

Tabla 5. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según nivel de estudios*

		Nivel de estudios			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Primaria incompleta	3	3,2	3,2	3,2
	Primaria completa	5	5,3	5,3	8,5
	Secundaria incompleta	3	3,2	3,2	11,7
	Secundaria completa	23	24,5	24,5	36,2
	Estudios técnicos incompletos	19	20,2	20,2	56,4
	Estudios técnicos completos	18	19,1	19,1	75,5
	Estudios universitarios incompletos	10	10,6	10,6	86,2
	Estudios universitarios completos	12	12,8	12,8	98,9
	Maestría incompleta	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

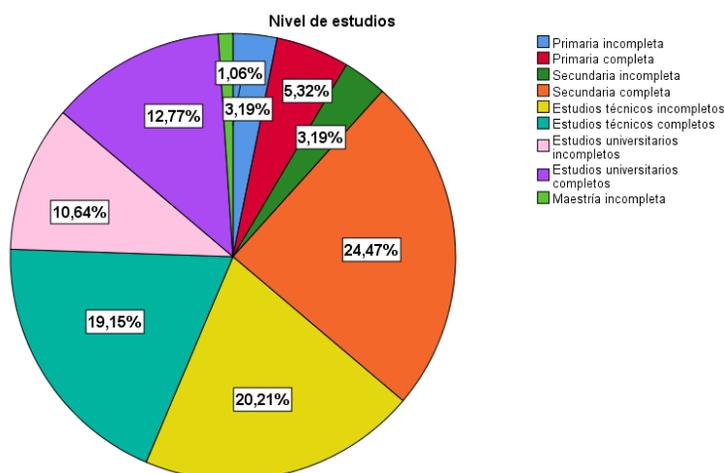


Figura 5. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según nivel de estudios*

Fuente: Cuestionario, aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 3.19% tiene primaria incompleta, el 5.32% tiene primaria completa, el 3.19% tiene secundaria incompleta, el 24.47% tiene secundaria completa, el 20.21% tiene estudios técnicos incompletos, el 19.15% tiene estudios técnicos completos, el 10.64% tiene estudios universitarios incompletos, el 12.77% tiene estudios universitarios completos, el 1.06% tiene estudios de maestría incompletos. La mayoría de ellos tienen estudios secundarios o técnicos.

Tabla 6. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según lugar de residencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Urbano	80	85,1	85,1	85,1
Válido Rural	14	14,9	14,9	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

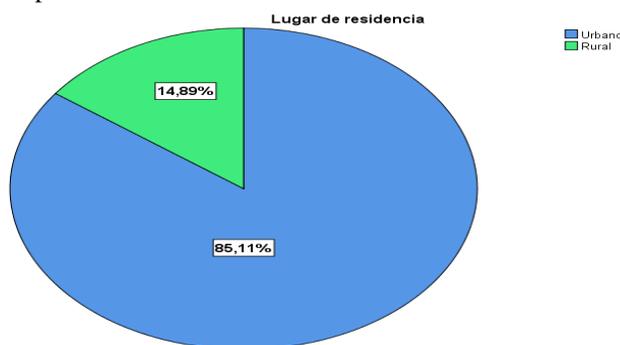


Figura 6. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según lugar de residencia*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 85.11% reside en zona urbana y el 14.89% reside en zona rural. La mayoría de ellos reside en zona urbana

Tabla 7. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según estado civil*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	35	37,2	37,2	37,2
Conviviente	28	29,8	29,8	67,0
Separado	1	1,1	1,1	68,1
Viudo	6	6,4	6,4	74,5
Soltero	24	25,5	25,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

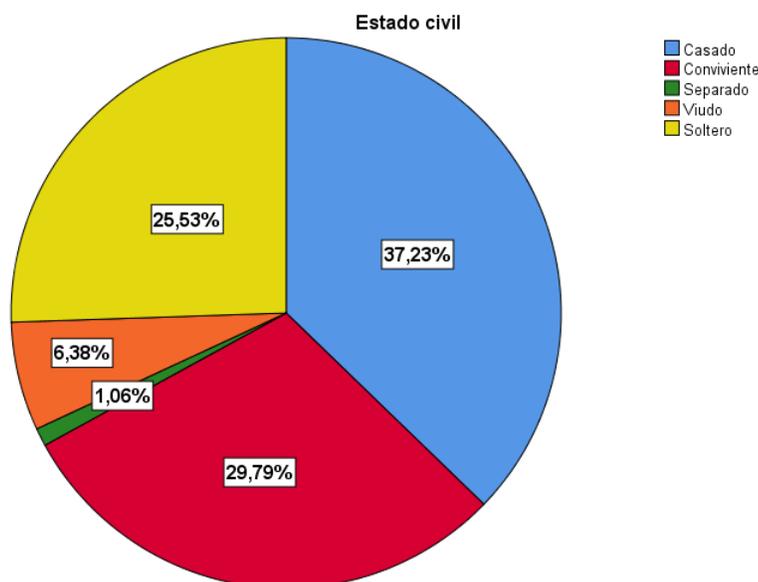


Figura 7. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según estado civil*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios *de la* Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 37.23% son casados, 29.79% son convivientes, el 1.06% son separados, el 6.38% son viudos y el 25.53% son solteros. La mayoría son casados, convivientes y solteros

Tabla 8. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según nivel económico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
< 500 soles	8	8,5	8,5	8,5
501 - 1000 soles	35	37,2	37,2	45,7
1001 - 2000 soles	39	41,5	41,5	87,2
2001 - 3000 soles	10	10,6	10,6	97,9
3001 - 4000 soles	2	2,1	2,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

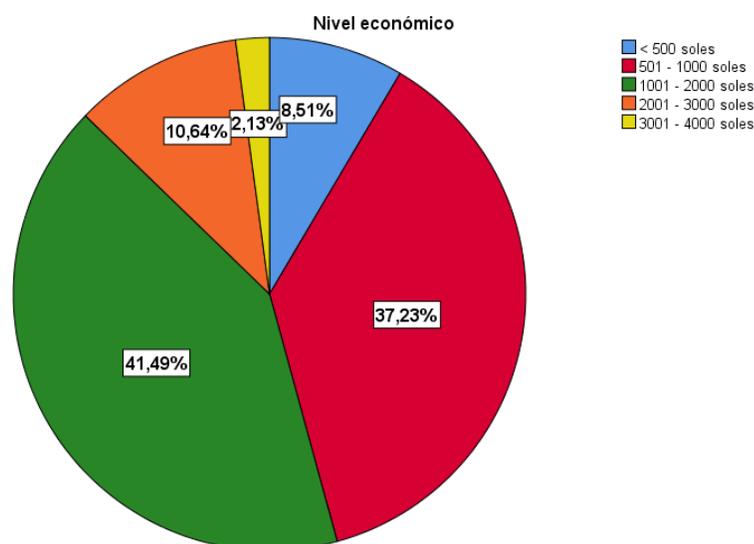


Figura 8. *Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018 clasificadas según nivel económico*

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente del distrito de Tarapoto

Interpretación: De los 94 socios encuestados, el 8.51% percibe un ingreso menor a 500 soles mensuales, el 37.23%, percibe entre 501 y 1000 soles, el 41.49% percibe entre 1001 y 2000 soles, el 10.64% percibe entre 2001 y 3000 soles y el 2.13% percibe como ingreso mensual entre 3001 y 4000 soles. La mayoría de ellos tienen ingresos mensuales entre 500 y 2000 soles

ANEXO 05: INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Encomenderos Bancallán Ivo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Economista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre endeudamiento (Adaptado de SBS(2016), la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales(2007), ASFI(2015)

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rubio Luna Victoria Edward Freddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Sobre endeudamiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sobre endeudamiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Sobre endeudamiento					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUENTA CON LAS CONDICIONES PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 27 de Octubre de 2018


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

ANEXO 06: INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Encomenderos Bancallán Ivo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Economista
 Instrumento de evaluación: Cuestionario Inlusión Financiera (adaptado de SBS(2016).
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Rubio Luna Victoria Edward Freddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Inclusión Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inclusión financiera					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Inclusión Financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL:						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LAS CONDICIONES PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 27 de Octubre de 2018


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 9134 - CELAM

ANEXO 07: INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Saucedo Vega Walter
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre endeudamiento (Adaptado de SBS(2016), la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales(2007), ASFI(2015)

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rubio Luna Victoria Edward Freddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Sobre endeudamiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sobre endeudamiento				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Sobre endeudamiento					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 27 de Octubre de 2018

Walter Saucedo
 DNI: 27437291

CIP: 131365

MG. WALTER SAUCEDO

ANEXO 08: INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Saucedo Vega Walter

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Ingeniero de Sistemas

Instrumento de evaluación: Cuestionario Inclusión Financiera (adaptado de SBS(2016).

Autor (s) del instrumento (s): Br. Rubio Luna Victoria Edward Freddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Inclusión Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inclusión financiera				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Inclusión Financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 27 de Octubre de 2018

[Firma]

DNI: 27437291

CIP: 131365

MG. WALTER SAUCEDO VEGA

ANEXO 09: INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Dávalos la Torre Katia Alejandra
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Licenciada en Psicología
 Instrumento de evaluación: Cuestionario Inclusión Financiera (adaptado de SBS(2016)).
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Rubio Luna Victoria Edward Freddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Inclusión Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inclusión financiera					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Inclusión Financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

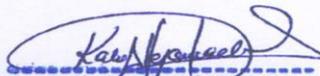
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con las condiciones para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 27 de Octubre de 2018


 Mg. Katia Alejandra Dávalos la Torre
 C.P.S. 9773
 DNI: 40393896

ANEXO 10: INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Dávalos La Torre Katia Alejandra
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Licenciada en psicología
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre endeudamiento (Adaptado de SBS(2016), la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales(2007), ASFI(2015)

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rubio Luna Victoria Edward Freddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Sobre endeudamiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sobre endeudamiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Sobre endeudamiento					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con las condiciones para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 27 de Octubre de 2018


 Dávalos La Torre Katia Alejandra
 C.Pa.P. 9773
 DNI: 40393896

ANEXO 11: CONFIABILIDADSD: ANALISIS DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad.

CUESTIONARIO INCLUSIÓN FINANCIERA

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	47

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00009	158,7400	439,707	,355	,877
VAR00010	159,0400	449,100	,179	,879
VAR00011	158,6000	433,061	,498	,875
VAR00012	159,3600	453,868	,035	,882
VAR00013	159,4200	437,555	,383	,877
VAR00014	158,6800	447,202	,274	,878
VAR00015	159,1800	447,008	,208	,879
VAR00016	158,9200	438,769	,437	,876
VAR00017	159,7600	443,533	,245	,879
VAR00018	159,2000	435,755	,440	,876

VAR00019	159,1000	430,296	,533	,874
VAR00020	159,5000	451,806	,075	,882
VAR00021	159,7400	429,053	,455	,875
VAR00022	159,4600	428,580	,499	,874
VAR00023	159,4200	459,228	-,064	,885
VAR00024	159,8600	456,980	-,021	,883
VAR00025	160,6000	457,918	-,038	,883
VAR00026	160,4400	458,986	-,060	,883
VAR00027	158,9800	433,612	,476	,875
VAR00028	159,5600	444,007	,276	,878
VAR00029	160,0600	446,139	,159	,881
VAR00030	159,7000	438,745	,304	,878
VAR00031	159,4600	436,335	,322	,878
VAR00032	159,0800	432,851	,456	,875
VAR00033	159,5200	436,010	,324	,878
VAR00034	158,8000	439,469	,318	,878
VAR00035	158,6400	433,745	,615	,874
VAR00036	158,7000	433,929	,491	,875
VAR00037	159,1600	430,627	,493	,875
VAR00038	159,0000	438,122	,365	,877
VAR00039	158,9800	435,367	,403	,876
VAR00040	158,9800	437,367	,402	,876
VAR00041	158,9200	435,136	,495	,875
VAR00042	159,1600	425,402	,608	,873
VAR00043	160,1400	440,817	,290	,878
VAR00044	159,5600	436,864	,312	,878
VAR00045	158,9000	437,235	,383	,877
VAR00046	158,5600	430,170	,585	,874
VAR00047	158,4400	438,047	,473	,876
VAR00048	158,7200	427,063	,668	,872
VAR00049	158,6600	435,576	,482	,875
VAR00050	158,8600	440,531	,324	,877
VAR00051	158,8000	438,286	,401	,876
VAR00052	159,5000	439,520	,315	,878
VAR00053	159,2600	437,462	,358	,877
VAR00054	158,7000	429,806	,663	,873
VAR00055	158,5400	438,784	,519	,875

ANEXO 12: CONFIABILIDAD: ANALISIS DE CONFIABILIDAD

CUESTIONARIO SOBRE ENDEUDAMIENTO

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	47	94,0
	Excluido ^a	3	6,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	37

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00009	89,0213	345,804	,246	,862
VAR00010	89,3191	335,048	,514	,856
VAR00011	89,5745	339,076	,418	,858
VAR00012	89,3191	345,092	,278	,861
VAR00013	89,2553	356,368	,027	,867
VAR00014	88,5957	350,203	,183	,863
VAR00015	88,8298	364,623	-,140	,869
VAR00016	89,5957	330,637	,582	,854
VAR00017	89,7872	333,780	,473	,856
VAR00018	90,1489	334,825	,507	,856
VAR00019	90,4681	335,515	,622	,854
VAR00020	90,2766	333,031	,550	,855
VAR00021	89,5106	334,777	,487	,856

VAR00022	89,3830	334,024	,538	,855
VAR00023	89,7660	333,227	,497	,856
VAR00024	89,8723	333,940	,474	,856
VAR00025	89,6809	345,352	,273	,861
VAR00026	90,2340	329,444	,696	,852
VAR00027	89,3617	351,149	,143	,864
VAR00028	90,1064	339,401	,498	,857
VAR00029	89,7447	324,194	,679	,851
VAR00030	90,4468	339,383	,558	,856
VAR00031	90,2128	332,389	,627	,854
VAR00032	89,5319	336,733	,458	,857
VAR00033	90,1489	334,347	,518	,856
VAR00034	89,9787	341,369	,386	,859
VAR00035	88,5319	369,863	-,248	,872
VAR00036	89,0851	372,384	-,277	,874
VAR00037	89,9574	340,781	,378	,859
VAR00038	89,7021	343,562	,340	,860
VAR00039	89,8085	345,984	,266	,861
VAR00040	90,4043	331,333	,608	,854
VAR00041	90,0000	336,739	,389	,858
VAR00042	90,1489	346,912	,275	,861
VAR00043	89,8085	339,028	,435	,857
VAR00044	89,9787	339,804	,447	,857
VAR00045	88,5319	370,602	-,236	,874

Tarapoto, 13 de Noviembre del 2018

Carta N° 042-2018-GG-CACDO-TPTO

Sr.: Dr.: Edward Freddy Rubio Luna Victoria
DIRECTOR ACADEMICO UCV- TARAPOTO

Presente.-

Asunto : Aceptación Para La Realización Del Proyecto De Tesis

De mi mayor consideración:

Por medio del Presente Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el alumno de la maestría en administración y negocios- MBA Dr. Rubio Luna Victoria Edward Freddy, ha sido admitido dentro de la institución para la realización de su proyecto de investigación de tesis titulado "Inclusión financiera y sobre endeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, 2018", por el cual brindaremos las facilidades del caso para su desarrollo de dicha investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DEL ORIENTE LTDA
Jose Luis Sánchez Dávila
Gerente General

Tarapoto: Jr. Alonso de Alvarado 228 ☎ (042) 52 1

Juanjui : Jr. Grau 625 ☎ (042) 54 51

✉ info@cooperativadeloriente

🌐 www.cooperativadeloriente.pe |  



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rubio Luna Victoria Edward Freddy

D.N.I. : 18165903

Domicilio : Urb. Fonavi Mz. G-lote 14-Morales

Teléfono : Fijo :

Móvil : 994326775

E-mail : erubio@ucv.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestro en Administración de Negocios - MBA

Mención : Maestría en Administración de Negocios - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rubio Luna Victoria Edward Freddy

Título de la tesis:

"Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [x]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 18-febrero-2019

Informe de Originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1083622475&ro=103&u=1049555943&lang=es

feedback studio | INCLUSION FINANCIERA Y SOBREENDEUDAMIENTO EN SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL ORIENTE DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2018 -- /0 < 87 de 87 > ?



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018”

17
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:
B^g Edward Freddy Rubio Luna Victoria

ASESOR:
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ
2018

Resumen de coincidencias ✕

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

18			
1	repositorio.unas.edu.pe	3 %	>
	Fuente de Internet		
2	www.iadb.org	1 %	>
	Fuente de Internet		
3	www.elmercurio.com.ec	1 %	>
	Fuente de Internet		
4	www.remf.org.mx	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	alicia.concytec.gob.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	repositorio.uta.edu.ec	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	huellas.mx	1 %	>
	Fuente de Internet		
8	www.ilustrados.com	1 %	>
	Fuente de Internet		



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. **Ana Noemí Sandoval Vergara**, ha revisado la tesis del(la) estudiante Br. **RUBIO LUNA VICTORIA EDWARD FREDDY** titulada **“Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018”** constato que la misma tiene un **índice de similitud de 18%** verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 25 de febrero de 2019

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE :

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Edward Freddy Rubio Luna Victoria

INFORME TÍTULADO:

“Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Excelencia


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO