



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la  
Morosidad en una Micro Financiera de Piura 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Bach. Lara Palacios, Einstein Roberth (ORCID: 0000-0003-3948-9686)

**ASESORA:**

Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

PIURA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mis padres, esposa e hijas ya que, sin su apoyo incondicional, no hubiera sido posible haber logrado este tremendo objetivo, el cual me siento muy orgulloso de presentar.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, en primer lugar, ya que gracias a su bendición he podido desarrollar esta tesis.

A mis padres, porque gracias a sus esfuerzos he podido tener los mejores regalos de vida que son educación y valores.

A mi esposa e hijas, ya que ellas son mi motor y motivo para ser mejor cada día.

A mi asesora Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga, ya que todos sus consejos y enseñanzas me han servido de mucho durante el desarrollo de esta tesis.

A la Universidad César Vallejo, por permitirme demostrar mediante esta tesis mi aporte en conocimientos y así poder desarrollarme aún mejor como profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y Operacionalización .....	16
Variable 1: Inclusión Financiera .....	16
Variable 2: Morosidad .....	16
3.3 Población y Muestra de estudio .....	17
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos Éticos.....	18
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	19
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	32
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	36
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	38
<b>REFERENCIAS</b> .....	39
<b>ANEXOS</b> .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre la confiabilidad en una micro financiera de Piura, 2022. ....	19
<b>Tabla 2.</b> Correlación causal entre la confiabilidad y la morosidad. ....	21
<b>Tabla 3.</b> Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre la educación financiera en una micro financiera de Piura, 2022. ....	22
<b>Tabla 4.</b> Correlación causal entre la educación financiera y la morosidad. ....	23
<b>Tabla 5.</b> Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre la cobertura en una micro financiera de Piura, 2022. ....	24
<b>Tabla 6.</b> Correlación causal entre la cobertura y la morosidad. ....	26
<b>Tabla 7.</b> Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre el ecosistema de productos en una micro financiera de Piura, 2022. ....	27
<b>Tabla 8.</b> Correlación causal entre el ecosistema de productos y la morosidad. ....	28
<b>Tabla 9.</b> Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Inclusión Financiera y la Variable Dependiente Morosidad en una Micro Financiera de Piura, 2022. ....	29
<b>Tabla 10.</b> Relación entre la Variable Independiente Inclusión Financiera y la Variable Dependiente Morosidad en una Micro Financiera de Piura, 2022. ....	31

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue precisar de qué manera se relaciona la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad en una microfinanciera de Piura 2022, por lo que se empleó la herramienta de la encuesta a 20 trabajadores de dicha entidad; así como la entrevista a una de las clientas para conocer de manera directa y cercana la problemática. Así mismo esta investigación es de diseño transversal, no experimental, correlacional de tipo aplicada y enfoque cuantitativo. La técnica aplicada es el cuestionario Alfa de Cronbach, la cual fue validada por 3 especialistas. Generando un índice de confiabilidad del 78.0%, indicando que el instrumento está apto para obtener la información plasmada en el presente estudio. Los datos obtenidos fueron exportados al "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), V 26.0 y procesados para obtener las tablas de frecuencia de cada una de las preguntas formuladas en el instrumento aplicado. El resultado del contraste de la hipótesis general es positivo ya que existe relación entre las variables de esta investigación. Como conclusión se indica que existe una alta relación entre la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

**Palabras Clave:** Inclusión financiera, mujeres emprendedoras, morosidad y microfinanciera.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to specify how financial inclusion for women entrepreneurs is related to delinquency in a microfinance institution in Piura 2022, for which the survey tool was used on 20 workers of said entity; as well as the interview with one of the clients to learn directly and closely about the problem. Likewise, this research is of a transversal, non-experimental, correlational design of an applied type and a quantitative approach. The applied technique is the Cronbach Alpha questionnaire, which was validated by 3 specialists. Generating a reliability index of 78.0%, indicating that the instrument is suitable for obtaining the information reflected in this study. The data obtained were exported to the "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), V 26.0 and processed to obtain the frequency tables of each of the questions formulated in the applied instrument. The result of the contrast of the general hypothesis is positive since there is a relationship between the variables of this investigation. In conclusion, it is indicated that there is a high relationship between financial inclusion for women entrepreneurs and delinquency in a microfinance company in Piura 2022.

**Keywords:** Financial inclusion, women entrepreneurs, delinquency and microfinance.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional Mejía (2021), indica que la inclusión financiera viene obteniendo una mayor atención en lo que va de las últimas 2 décadas, pues ha impactado de manera positiva en las diferentes variables micro y macro económicas, transformando los servicios financieros en más eficientes. Se puede identificar la inclusión financiera como el impulso para el desarrollo financiero; actualmente los diferentes estados del mundo se han convencido mediante evidencias de los efectos positivos y se ha venido trabajando con la finalidad de lograr una correcta regulación sobre la formulación de políticas en este sector.

En este sentido Coca (2020), sostiene que las mujeres emprendedoras juegan un rol muy importante dentro de la inclusión financiera pues se les considera precisamente como la clave para la recuperación después de la crisis sanitaria ya conocida, entre otras barreras presentadas durante tanto tiempo. La inclusión financiera para las mujeres emprendedoras aún continúa siendo un tema con muchas brechas en muchos países del mundo, a pesar de ello contamos con entidades financieras y entre ellas el BBVA, quien desde ya un buen tiempo viene desarrollando programas para terminar con esta problemática de género y lograr empoderar a las emprendedoras a pesar de la coyuntura.

Actualmente el BBVA cuenta con una fundación de Microfinanzas el cual ha reconocido mediante un evento en el mes de septiembre del 2020, a las mujeres emprendedoras latinoamericanas, dicho evento fue presidido por la reina Letizia en compañía del presidente del BBVA Carlos Torres Vila. Donde se resaltó el interesante dato que el 36% de las mujeres emprendedoras al segundo año de haber recibido un microcrédito de su fundación están saliendo de la pobreza según estudios de seguimiento.

Por otro lado, Zuñiga (2019), indica que la morosidad se identifica específicamente con las personas y/o empresas que tienen deudas pendientes impagas, a quienes se les denomina como morosas. Como consecuencia ante el incumplimiento de pago de una obligación los deudores pueden afrontar incremento en intereses, demandas, embargos, etc. Según el estudio realizado en el año 2018 a nivel de Latinoamérica la morosidad promedio a diciembre del 2017 fue de 2,50% aproximadamente, los países que mayor índice de morosidad tuvieron fueron Colombia y Brasil con 3,20% y 3,80% respectivamente; mientras que los países que menos índice de morosidad tuvieron son Panamá y Chile con 1,60% y 2,00% respectivamente.

Dentro del contexto nacional Burga (2021), indica que el Perú tiene uno de los índices más bajos de acceso financiero teniendo una participación del 40% en cuanto al total de su población que actualmente cuenta con un crédito vigente. En relación a las mujeres emprendedoras este porcentaje es aún menor a pesar que desde hace ya 7 años se ha venido dando énfasis a la inclusión financiera, siendo impulsada por el ministerio de economía. El País en la actualidad tiene un sector bancario y financiero bastante interesante, sobre todo el sector microfinanciero, quienes tras un arduo estudio de mercado han venido actualizando su ecosistema de productos llegando a ofrecer microcréditos para las mujeres emprendedoras y empresarias de las pymes.

La coyuntura actual ha generado un gran avance en cuanto a la utilización de los diferentes canales alternativos virtuales de pagos, así como la utilización de las apps de las principales entidades financieras. Teniendo como resultado en el año 2020 los pagos digitales crecieron en 663%. A pesar de las brechas y/o barreras presentadas que afectan especialmente a las mujeres emprendedoras, CARE Perú viene desarrollando diferentes talleres, estrategias y proyectos que desde luego aportan de gran manera a la inclusión financiera en el Perú.

García (2021), comenta que en mayo del 2021 se emitió el Decreto Supremo N° 112-2021-EF que aprobó el Plan Estratégico Multisectorial (PEM) de la Política

Nacional de Inclusión Financiera, el cual tiene un fuerte aporte digital y espera incentivar el uso de canales alternativos para pagos entre otros. Otro de los objetivos es anular progresivamente del uso de efectivo en todas las transacciones. Para el 2030 el PEM tiene como meta impulsar la utilización total del sector financiero, que el 75 % de la población tenga una cuenta y que, al menos, el 43 % obtenga un crédito con bajo riesgo de caer en morosidad.

Por otro lado, Barragán (2021), indica que la pandemia ha generado gran crisis en el sector financiero y si le sumamos la crisis política que venimos atravesando; tenemos como resultado que la morosidad se eleve a gran escala en el Perú. Para ser más exactos estaríamos superando el 10% en el sector financiero en cuanto al índice de morosidad. En cuanto a la banca tradicional sabemos que su índice de morosidad es la más baja debido a que su nivel de otorgamiento de créditos es más estricta; mientras que el resto de entidades tales como financieras, cajas municipales, rurales y Edpymes el escenario es totalmente diferente pues su índice de morosidad si es relativamente alto.

En el contexto local Hernández (2021), indica según las estadísticas del reporte de inclusión financiera publicado por la SBS, al cierre del año 2020 en Piura existen 313 canales de atención financiera por cada 1000km<sup>2</sup>. En otras palabras, el 98.46% de los distritos piuranos cuenta con al menos un punto de atención financiera. Actualmente dada la coyuntura gracias a la pandemia los avances dentro de lo que concierne a la inclusión financiera ha dado un avance bastante acelerado, ya que la necesidad de utilizar los diferentes medios de pagos exige que los usuarios estén cada vez más cerca de la bancarización. A pesar de ello aún existe una barrera sobre todo en las zonas más alejadas de la región la cual debe darse mayor énfasis y es sobre el poco o escaso acceso a los servicios financieros.

Por otro lado, Bobadilla (2019), comenta que en setiembre 2018 el Banco Central de Reserva realizó un reporte donde indicaba que la región de Piura alcanzó el 6% en cuanto a la tasa de morosidad; en comparación al 3.6% tasa de

morosidad alcanzado a nivel nacional. Las cifras indicadas precisamente hacen referencia a que la población piurana no tiene los conocimientos necesarios sobre temas financieros, además que en su mayoría no tienen cultura de una buena administración de la parte económica.

Un claro ejemplo sobre la falta de cultura financiera por parte de la gran mayoría de la población es la alta cifra de morosidad declarada por la empresa EPS GRAU a inicios del año 2018, donde se registraron 38 mil usuarios que generaron una deuda por el monto de 14 millones 900 mil a la empresa. La institución se vio obligada a realizar operativos de corte de servicio a los usuarios morosos, donde se reportaron 6 mil clientes a Infocorp.

La realidad nacional refleja que existe un largo camino hacia la educación financiera, año tras año se vienen implementando proyectos que tienen como objetivo fortalecer conocimientos administrativos en la población en general. La educación financiera definitivamente representa un cambio positivo en la economía de cada una de las personas, es totalmente necesario e importante que se conozca y comprenda a que tipo de contratos se accede y cuáles son sus beneficios y restricciones; y así evitar endeudamientos crediticios los cuales no solo perjudican la economía, sino que también elevan la tasa de morosidad en la región.

Considerando lo anteriormente indicado surge como problema general ¿De qué manera la inclusión financiera para mujeres emprendedoras se relaciona con la morosidad en una micro financiera de Piura 2022?, así mismo como problemas específicos se solicita conocer de, ¿En qué medida la dimensión confiabilidad se relaciona con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022?, ¿Cómo se relaciona la dimensión educación financiera con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022?, ¿Qué tipo de relación existe entre la dimensión cobertura y la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022?, ¿En qué grado la dimensión ecosistema de productos y la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022 se relacionan?.

Esta investigación tiene justificación teórica, porque se realiza con el propósito de abundar en la información ya existente sobre el tema; y a la vez para aportar a una mejor cultura crediticia y así evitar caer en la problemática. Considerando que

la información empleada es de suma importancia para un mejor desarrollo social y cultural, sobre todo por la coyuntura misma; se le debe dar la importancia debida pues representa las puertas hacia un mejor futuro económico. Se reflexiona sobre lo citado anteriormente donde claramente podemos apreciar que sin una adecuada información no se puede desarrollar ningún plan de contingencia; por lo tanto, toda información plasmada en la investigación es y será de gran utilidad para mejorar los planes de vida y romper barreras hoy en día.

El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad en una micro financiera de Piura 2022. Desde la expectativa externa se plantean los siguientes objetivos específicos, Medir la relación entre la dimensión confiabilidad con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, Medir la relación entre la dimensión educación financiera con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, Medir la relación entre la dimensión cobertura con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, Medir la relación entre la dimensión ecosistema de productos con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

La hipótesis general es: La inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad se relacionan significativamente en una micro financiera de Piura 2022; e hipótesis específicas las siguientes: La dimensión confiabilidad se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, La dimensión educación financiera se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, La dimensión cobertura se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, La dimensión ecosistema de productos se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de abundar el estudio de la presente investigación, se considera alcanzar los siguientes antecedentes: Dentro del contexto internacional, Silva (2021), *Análisis de la morosidad crediticia y su influencia en la liquidez en bancos pequeños del Ecuador*; se realizó el trabajo de investigación buscando obtener el título de economista con mención en gestión empresarial en la universidad agraria del Ecuador, teniendo como objetivo general analizar la morosidad crediticia y su influencia en la liquidez en bancos pequeños del Ecuador, así mismo se obtuvieron como objetivos específicos: Analizar la morosidad; analizar la liquidez de los pequeños bancos en Ecuador; esta investigación se desarrolló bajo una metodología deductiva, analítica y cuantitativa, obteniendo como conclusión un alto nivel de morosidad en comparación a otros años durante el periodo 2010, 2012, 2015, esto influye en la liquidez de los pequeños bancos, segmentos inmobiliario y microcrédito afectando de manera negativa a su liquidez

Gaete (2020), *Caracterización de la inclusión financiera en Chile a nivel comunal*, se realizó el trabajo de investigación para ostentar el título de ingeniero civil industrial en la Universidad de Chile; la siguiente investigación tiene objetivos específicos: Determinar a través de un sistema de mapping a nivel comunal desarrollando un análisis de inclusión financiera de forma descriptiva, Analizar el desarrollo de la inclusión financiera de forma descriptiva del segmento personas a través de visualización analítica, La investigación se desarrolló mediante un estudio de caso, caracterizando la experiencia de la Banca en Chile en términos de IF a nivel del territorio nacional, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio, el estudio de caso se desarrolló mediante un análisis de datos cuantitativos, teniendo como conclusión en la actualidad los bancos privados buscan ofrecer transaccionalidad a través de medios digitales y electrónicos, teniendo una existencia de aumento de cobertura en bancos privados más pequeños como Falabella por su crecimiento.

Palacios (2016), *Confianza e inclusión financiera en Colombia*, monografía para obtener el título de magister en administración financiera en la universidad EAFIT, tiene como objetivo general evaluar la confianza en el sistema financiero a través del acceso de sus cuentas formales de ahorro; así mismo plantea como objetivos específicos; Controlar los atributos socioeconómicos, evaluar el acceso a cuentas de ahorro formales, identificar el acceso a productos financieros, en su metodología se realizó una muestra de 1000 personas sobre el acceso a servicios financieros, teniendo un análisis empírico econométrico, se consideraron dos tipos de regresión binaria (Probit y Logit) para determinar los efectos de la confianza en las instituciones financieras para acceder a una cuenta bancaria oficial; El autor ha logrado un análisis de regresión a través del modelo logit binario, por lo que la hipótesis ha establecido una sospecha más grande del sistema financiero, la capacidad de acceder a una cuenta de ahorros. Por otro lado, existe una mayor probabilidad de acceso a servicios financieros básicos.

Por otro lado, dentro del contexto nacional, Alfaro (2022), En su investigación; *Los medios de pago digitales como herramienta necesaria en la Política Nacional de Inclusión Financiera, respecto del emprendimiento femenino peruano en Lima Metropolitana*, con la finalidad de obtener el grado académico de Maestro en Derecho Empresarial en la Universidad de Perú Ciencias aplicadas, con el objetivo común de detallar el rango de influencia que los vehículos de pago digital son reclutando y el uso de productos financieros porque las mujeres tienen mujeres, así como metas específicas, aumentan la inclusión. de mujeres de negocios en el sistema financiero, describiendo las razones principales por las que hay un bajo nivel de educación; se mantiene como método de descripción; La cuantificación se divide en un enfoque del marco teórico desarrollado en los primeros capítulos, se ha firmado la importancia de la educación financiera en la contratación y el uso de productos promoviendo los ahorros y la discriminación por género porque las mujeres tienen menos participación que los hombres en el sistema financiero.

Egoavil (2020), *La gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, de la provincia de Huancayo*, presentado por Eduard Douglas Egoavil Solano con el propósito de lograr tener el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas, la presente investigación plantea como Objetivo general; Establecer relaciones entre la gestión financiera y el control de riesgos entre los clientes; Esta tesis tiene un método de aprendizaje descriptivo: la explicación de la explicación, los métodos utilizados de la siguiente manera: recopilar datos de una vez y a la vez.. Teniendo como conclusión que la Rho de Spearman arroja un valor positivo de 0.296 además de un valor de  $p=0.041$  que es menor al valor de significación teórica de  $\alpha=0.05$  existiendo relación significativa entre el control y la gestión financiera de riesgos en la gestión de la CMAC Huancayo S.A.

Ames (2018), En su investigación, *Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)*, realizó su investigación con la finalidad de obtener el título profesional de contador público en la UNMS, el autor argumentó como objetivo común determinar cómo las fintech han intervenido en la inclusión financiera, así mismo como objetivos específicos; Identificar en que se relacionan el número de préstamos emitidos por los “préstamos de fintech” y la inclusión financiera en Perú; Determinar cuál es la relación entre el importe prestado por las “préstamos de fintech” y la inclusión financiera en Perú, su método es un análisis de descripción de las variables en la investigación: Las compañías fintech y la inclusión financiera, así como de sus respectivas categorías y tamaños, y estudio correlacional teniendo como conclusión que las fintech tienen un impacto relativo en la inclusión financiera del país, permitiendo que los servicios financieros aparezcan en lugares de difícil acceso y a menor costo, donde tienen una relación muy positiva. Estadísticamente probado para ser fuerte.

Urviola (2018), En su investigación, *El comportamiento de los créditos Mypes y la rentabilidad de la caja Arequipa en el periodo 2014-2017*, la cual se realizó para

obtener el título de contador público en la UAP, planteó como objetivo general: Identificar el impacto de las actividades crediticias y así fortalecer la gestión de créditos, en cuanto a sus objetivos específicos; Determinar el impacto de las prácticas crediticias de las Mypes en el margen operativo neto y morosidad, se planteó como metodología; que es de nivel descriptivo, correlacional y causal; finalmente se obtuvo como conclusión; el impacto de las cuentas por cobrar en la rentabilidad, teniendo en cuenta los valores significativos de los préstamos para micros y medianas empresas, son 0,000 y 0,041 (Sig. admisible  $< 0,05$ ), y el monto significativo de los préstamos para Pequeñas empresas es 0,266 (Sig.  $> 0,05$ ); además, el comportamiento crediticio de las Mypes tiende a aumentar mientras que el índice de morosidad disminuye con el cambio.

En el ámbito local, Paucar (2018), *Factores determinantes de la morosidad en los créditos al toque de la Caja Piura de la ciudad de Piura año 2016 -2017*, tesis para la obtención del título profesional de contador público en la UCV; Su propósito general es detectar y enfocarse en los factores que conducen a los incumplimientos de pago, investigar las causas de los incumplimientos de pago y evaluar su política. El método es cuantitativo, no experimental y el mismo tipo de estudio es descriptivo. La muestra incluye 11 empleados; Las principales técnicas de análisis de datos utilizadas fueron: (01) Manual, (01) Encuesta. El autor concluye que la tasa de morosidad aumentó del 2,26 % al 2,56 %; Debido al fenómeno del niño, muchos morosos incumplieron los contratos de préstamo logrando que los factores macroeconómicos afecten la liquidez de los clientes, por lo que la gestión de cobranza tiene más influencia en la tasa de morosidad.

López (2016), *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora – Piura, año 2016*; tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas realizada en la UCV; el autor estableció como objetivo general; determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad así mismo como objetivos específicos; determinar el impacto de los factores internos de la morosidad; Determinar el grado de morosidad; con respecto a su metodología es de diseño no experimental, tipo correlacional, de nivel descriptiva, se realizó encuesta a los colaboradores y socios en mora siendo su técnica de análisis; es de tipo aleatoria; su población de estudio fueron los colaboradores y socios en mora finalmente se concluyó que aumento en un 35.32% el endeudamiento de los asociados de la cooperativa así mismo la cartera de créditos se divide en dos rubros consumo y créditos pymes.

En cuanto a las bases teóricas de la presente investigación, se debe indicar que existen muchas definiciones respecto a las variables Inclusión Financiera y Morosidad. Resulta conveniente utilizar las diferentes teorías de investigación y conceptos para lograr entender con mayor facilidad la relación entre la inclusión financiera y la morosidad, a través de teorías claras de autores que brindaron la suficiente información para lograr determinar cómo se relacionan las variables anteriormente indicadas.

Tenemos dentro de los autores a tomar en cuenta para la presente investigación que hacen referencia a la relación entre inclusión financiera y morosidad, tales como García (2021), indica que la inclusión financiera es nada más y nada menos que la fácil accesibilidad a los servicios de finanzas por parte de los distintos segmentos de la población y de las empresas en general. La utilización de los diferentes instrumentos como la apertura de cuentas o los seguros, refuerzan la estabilidad de las familias; generándoles una oportunidad de desarrollo. Cabe resaltar que el libre acceso a los diferentes servicios financieros impulsa el incremento de la productividad y rentabilidad de los negocios, por lo tanto, el desarrollo de estos y del país.

Por otro lado, si bien es cierto la inclusión financiera tiene muchas ventajas las cuales favorecen a la población, sin embargo, el Perú todavía presenta diferentes problemáticas a pesar de haberse registrado un importante crecimiento en los últimos 20 años, el libre acceso a los servicios financieros no tuvo un buen avance. Esto precisamente se da por la informalidad que el país atraviesa, según datos estadísticos el 75% de la población general son trabajadores no formales y el 50% del total de negocios (microempresas) no es formal. Cabe resaltar que el poco o escaso acceso a los servicios financieros en las zonas más lejanas del país también juegan un papel importante dentro de las desventajas para un óptimo desarrollo de la inclusión financiera en el país.

Así mismo, cabe resaltar que, gracias a la inclusión financiera en el Perú existen microfinancieras que han adoptado la posición de impulsores de sueños con sus productos o tipo de créditos otorgados a mujeres emprendedoras, quienes tienen la ventaja de poder desarrollarse logrando la reinserción al sector financiero a pesar de las diferentes barreras existentes tales como el reporte negativo en central de riesgos, la coyuntura actual, entre otros. El producto bandera de estas microfinancieras es el crédito grupal conformado por un número determinado de integrantes siendo todas mujeres con reporte financiero negativo y positivo. Sin embargo, estas microfinancieras no son ajenas a la morosidad generada por las malas praxis de las mismas mujeres con quienes trabajan, a pesar de ello se busca día a día minimizar el riesgo mediante una importante asesoría y seguimiento de su cartera de clientes.

López (2021), indica que en el primer trimestre del 2021 la inclusión financiera tuvo un ascenso notable. En la actualidad al menos la mitad de la población en general tiene una cuenta en el sector financiero, el cual representa 8 puntos porcentuales por encima en comparación al mismo periodo en el año 2019. A raíz de la pandemia se concluyó que el país necesitaba avanzar lo más rápido posible en cuanto al acceso de los diferentes servicios financieros. Un notable ejemplo son los pagos de los bonos otorgados por el estado donde se realizaron los desembolsos a través de los canales digitales como “Plin”, “Yape” y “Bim”; con la

finalidad de evitar las aglomeraciones. Según los resultados analizados por el BBVA Search, identificó que a nivel de la Población Económicamente Activa (PEA) urbana peruana, el mayor índice de inclusión financiera se ha observado en el grupo etario de 30 a 44 años con un 63.1% de participación y a su vez el crecimiento en el grupo de 18 a 29 años con una participación del 59.9% en el 2021. Queda demostrado que cada vez se adquieren más hábitos financieros, avanzando hacia el objetivo trazado.

La variable Inclusión Financiera presenta cuatro dimensiones: Confiabilidad, Educación Financiera, Cobertura y Ecosistema de Productos.

Con respecto a la confiabilidad, García (2021), indica es un pilar fundamental para una organización y/o procedimiento el cual genera confianza y seguridad con la finalidad de conseguir óptimos resultados en cuanto a rentabilidad u objetivos. Las empresas financieras vienen desarrollando planeamientos estratégicos cada vez más eficientes con respecto a la inclusión financiera. Uno de los factores importantes para desarrollar la confiabilidad es a través de la confianza que generan las entidades mediante la atención eficiente, a través de las transacciones seguras y ventas de productos. Los diferentes servicios brindados por las entidades financieras tratan siempre de generar confianza para la tranquilidad de los usuarios.

Con respecto a la educación financiera, Restrepo (2018), comenta que es el absoluto conocimiento o enriquecimiento del conocimiento sobre información, conceptos, etc. Sobre los diferentes riesgos financieros con la finalidad de tomar buenas decisiones en cuanto a la participación de la vida económica. Actualmente se vienen desarrollando talleres de concientización monetaria, asesoría personalizada y programas de ahorro e inversiones; donde los clientes tienen participación activa para obtener mayores conocimientos de como saber cuidar la economía en sus diferentes aspectos. Aunque aún no se ha logrado llegar a la población promedio, uno de los aspectos poco favorables para lograr una mejor educación financiera es precisamente la informalidad económica. A pesar de ello,

con la ayuda de la economía digital se espera poder lograr educar financieramente a la población en general.

Con respecto a la cobertura, García (2021), comenta que la cobertura dentro del margen de la Inclusión financiera en la actualidad es parte del compromiso de cada país aumentar la reinserción de cada persona en el mundo financiero. Debemos tomar en cuenta que gracias a la inclusión financiera se abrieron puertas para los clientes y regiones más excluidas del país. Mediante la expansión y promoción de la utilización de canales digitales, los servicios financieros han llegado a más personas y/o empresas a quienes se les ha presentado barreras en el camino. Un sector excluido como son los clientes que se encuentran en estado negativo en la central de riesgos, gracias a las microfinancieras vienen teniendo posibilidades de reinserción al sistema financiero y por supuesto de desarrollo, ya que se les está brindando créditos mediante diferentes metodologías como un apoyo para su emprendimiento o crecimiento.

Con respecto al ecosistema de productos, Escamilla (2020), indica que el ecosistema de productos es la gama de ofrecimientos por parte de las empresas hacia los consumidores, siendo estos los que toman la decisión final en cuanto a sus requerimientos. Dichos productos están interconectados entre sí con la finalidad de ser necesariamente útiles para los clientes, un claro ejemplo es la venta cruzada en los diferentes establecimientos de todos los rubros. Hoy en día las diferentes entidades financieras tienen una gama de productos a ofrecer, las cuales uno tras de otro se pueden complementar según la necesidad de los clientes. Por ejemplo, los créditos y seguros de protección, ambos son productos propios de un préstamo los cuales se complementan, ya que están contemplados dentro de los productos con mayor accesibilidad, se pueden ofrecer como una venta cruzada y son altamente competitivos.

Rojas (2021), indica que según el IV informe realizado por Equifax y Emprende UP, en julio del 2021 el nivel de morosidad se encontraba en disminución con el 6.2% a diferencia de enero del 2021 que era del 7.4% de la población en general.

Sin embargo, al parecer estaríamos lejos de lo indicado debido a la coyuntura y esto se debe a la cartera inactiva de deudas la cual solo perjudica la evolución del índice de morosidad. Según la SBS, la cartera inactiva básicamente se trata de los créditos reprogramados que no registran pagos en los últimos 7 meses. Por otro lado, también debemos considerar la morosidad por tarjetas de crédito que iba en aumento hasta diciembre del 2020, posteriormente se reportaría una variación del 50% de julio 2020 a julio del 2021 lo cual representa una disminución bastante significativa en el índice de morosidad.

La variable morosidad presenta tres dimensiones: Incumplimiento de pago, cobranza y coyuntura actual.

Con respecto al incumplimiento de pago, Fortún (2020), hace referencia al mismo impago de un acuerdo, devolución o liquidación económica según fecha acordada. En este caso el incumplimiento de pago es la omisión de un pacto económico dada una fecha establecida para su cancelación. Sabemos claramente que se trata del principal factor para generar morosidad por lo tanto cuenta con varios aspectos a considerar. Se tiene, por ejemplo, la falta de compromiso por parte de los deudores, el desinterés por la mala calificación en central de riesgos debido a la poca o escasa cultura financiera, la obtención de créditos para terceras personas siempre es un riesgo alto para el titular y para la entidad, por otro lado, el sobre endeudamiento en los usuarios es otro de los factores generadores de morosidad.

Con respecto a la cobranza, Westreicher (2020), la define como el logro del cierre de un pacto económico en una fecha establecida. Dentro de la cobranza se encuentran 3 tipos : Cobranza formal, Cobranza Judicial y Cobranza extra judicial. La identificación de una cartera posiblemente morosa a tiempo, previene la caída y pérdida de los clientes en la central de riesgos. Para ello las acciones rápidas, cobranza enfática, seguimiento y recuperación de cuentas respaldan una disminución significativa en cuanto a la tasa de morosidad generada por cuentas que se encuentran con problemas de pago. Así mismo, la buena programación y

estrategias de cobranza por parte de las entidades financieras optimizan el seguimiento de la cartera asignada.

Con respecto a la coyuntura actual, Coll (2020), indica que es ni mas ni menos la situación actual que presenta la coyuntura económica, donde podemos obtener información sobre el índice económico vigente. El transcurso del tiempo nos ha demostrado que en el país aún existen brechas y una deuda en cuanto a temas de retraso sobre inclusión financiera. El escenario al inicio no pintaba nada óptimo, sin embargo, a la fecha se ha demostrado que el avance ha sido favorable ya que se implementaron de una gran manera los procedimientos correctos sobre la activación de los diferentes canales financieros con la finalidad de evitar aglomeraciones entre otros. La promoción de la utilización de canales digitales ha sido de mucha utilidad incluso para los pagos de créditos, sin embargo, eso no ha sido suficiente para evitar que algunos clientes caigan en mora pues las restricciones, falta de empleabilidad, entre otros. Continúan como factores concretos que impiden aun el buen cumplimiento de los deudores.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Mata (2020), comenta que las investigaciones realizadas con el enfoque cuantitativo, el diseño de investigación juega un rol muy importante en la relación del planeamiento de la problemática y el alcance de la investigación. Adicionalmente este tipo de enfoque se replica a un tipo de estudio que concluye con la relación entre el alcance de la investigación y las diferentes formas utilizadas para la recopilación y análisis de datos. Por lo tanto, cabe resaltar que la presente investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño transversal, no experimental y correlacional.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### Variable 1: Inclusión Financiera

Según Burga (2021), indica que la inclusión financiera es el libre acceso a los diferentes servicios financieros, donde el objetivo principal es brindar igualdad, crecimiento y desarrollo.

##### Variable 2: Morosidad

Por otro lado, Pedrosa (2016), indica que la morosidad es una mala praxis por parte de una persona o entidad frente al cumplimiento de una responsabilidad de pago. Es la medición del grado de demora en los pagos en un determinado periodo el cual genera una ratio de interés adicional, cayendo en el riesgo de la depreciación sobre el valor del crédito o acuerdo crediticio.

### 3.3 Población y Muestra de estudio

**Población:** Se conformó específicamente por 20 trabajadores de una microfinanciera de Piura y 350 mujeres emprendedoras como clientas de dicha microfinanciera.

**Muestra de Estudio:** La muestra se realizó a los 20 trabajadores de una microfinanciera de Piura, donde se aplicó un cuestionario bien estructurado de acuerdo a las variables y dimensiones de la presente investigación.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Se aplicó la técnica de la encuesta, ya que este método nos permitirá conocer más de cerca la problemática y así poder generar aportes positivos ante la presente investigación.

**Instrumento:** El instrumento que se empleó para la investigación fue un cuestionario presencial, bien estructurado siguiendo como referencia la escala de Likert. La finalidad de la utilización de este instrumento es conocer como los trabajadores de las microfinancieras de Piura se sienten identificados con la inclusión financiera.

### 3.5 Procedimientos

Para las encuestas se coordinó previamente con el gerente de la microfinanciera y personal administrativo sobre la disponibilidad para poder emplear el cuestionario de medición de las variables de estudio, contando con la autorización correspondiente se procedió a establecer la forma más óptima de realizar la investigación. Así mismo se solicitó al gerente de agencia o personal administrativo una base de datos de las clientes para llevar a cabo

### 3.6 Método de análisis de datos

Para el procesamiento de datos obtenidos en los cuestionarios, se empleó el programa Microsoft Excel para trasladar los datos a una hoja de cálculo, los datos fueron exportados al SPSS V. 26.0 y procesados para generar la tabla correspondiente con los datos correctos. Empleando este método obtendremos información clara y precisa de acuerdo a lo recopilado.

### 3.7 Aspectos Éticos

La presente investigación se llevó a cabo tomando en consideración el código ético y las normas de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, así mismo durante el proceso de desarrollo, se cumplieron los estándares de ética; salvaguardando la integridad de cada encuestado, así como también se procedió una vez dada de manera formal la autorización, la aplicación del cuestionario cuidando el anonimato y confidencialidad.

## IV. RESULTADOS

En este capítulo se aplicaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta a 20 trabajadores de una empresa microfinanciera de Piura, 2022. En cuanto a la variable de investigación se desarrolló una explicación descriptiva aplicando tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para determinar la percepción que tiene el trabajador del problema en cuestión. Además, se realizó una variación de las hipótesis, lo que nos permite aceptarlas o rechazarlas. Para ello es necesario utilizar la tabla de correlación de Pearson.

### **Influencia de la confiabilidad y la morosidad en una micro financiera de Piura, 2022.**

*Objetivo 01: Medir la relación entre la dimensión confiabilidad con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.*

**Tabla 1.**

Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre la confiabilidad en una micro financiera de Piura, 2022.

	Alternativas											
	Totalment e de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	5	4	3	2	1							
Confiabilidad	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* La empresa genera confianza a las mujeres emprendedoras.	10	50.0	10	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La institución a las mujeres emprendedoras les brinda transacciones seguras.	9	45.0	10	50.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La empresa ofrece una gran variedad de productos que resultan seguros para sus clientas.	8	40.0	10	50.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* Las clientas reciben una atención eficiente y precisa según sus necesidades.	5	25.0	14	70.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	20	100
<b>Confiabilidad</b>	<b>8</b>	<b>40.0</b>	<b>11</b>	<b>55.0</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 1, se observó que la percepción del primer ítem respecto a si la empresa genera confianza a las mujeres emprendedoras, el 50.0% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y 50.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además no hubo encuestado alguno en desacuerdo. En relación al segundo ítem que hace referencia a que, si la institución brinda transacciones seguras a las mujeres emprendedoras, el 45.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 50.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, resaltando el 5.0% de encuestados que estuvieron indecisos. Respecto al tercer ítem que hace alusión a que la empresa ofrece una gran variedad de productos que resultan seguros para sus clientas, un 40.0% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 50.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además de un 10.0% que indica estar indeciso. Respecto al cuarto ítem que hace alusión a que las clientas reciben una atención eficiente y precisa según sus necesidades, un 25.0% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 70.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además de un 5.0% que indica estar indeciso.

De acuerdo a los resultados de la dimensión confiabilidad se aprecia la importancia de que la empresa genere confianza a las mujeres emprendedoras, además se resalta el esfuerzo por ofrecer una gran variedad de productos que resultan seguros para sus clientas. Asimismo, se aprecia la disposición de brindar transacciones seguras a las mujeres emprendedoras, por ello se debe tener constante capacitación a los colaboradores con la finalidad de mejorar el proceso de atención al cliente, asesoramiento en las operaciones financieras y de manera tal que genere valor en la empresa.

## Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La dimensión confiabilidad se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

**Tabla 2.**

Correlación causal entre la confiabilidad y la morosidad.

		Confiabilidad	Morosidad
Rho de Spearman	Confiabilidad	1.000	,735**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	20	20
Morosidad	Morosidad	,735**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Cuestionario aplicado

La tabla 2 Determinó el grado de relación entre la dimensión confiabilidad y la morosidad del cliente, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0,735, que según el índice de correlación de Pearson da como resultado una correlación positiva alta, lo que significa que durante exista un adecuado trato de la confiabilidad, la morosidad de clientes será óptima. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 1 porque la confiabilidad está directamente relacionada con la morosidad de clientes en una microfinanciera de Piura, 2022.

## Influencia de la educación financiera y la morosidad en una micro financiera de Piura, 2022.

*Objetivo 02: Medir la relación entre la dimensión educación financiera con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.*

**Tabla 3.**

Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre la educación financiera en una micro financiera de Piura, 2022.

Educación Financiera	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	5	4	3	2	1							
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* La institución brinda información a sus clientas sobre concientización monetaria a través de sus canales virtuales o presenciales.	4	20.0	14	70.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* Las mujeres emprendedoras reciben una óptima asesoría personalizada por parte de los colaboradores de la empresa.	5	25.0	12	60.0	3	15.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* Las clientas participan en programas de ahorro e inversión.	4	20.0	10	50.0	5	25.0	1	5.0	0	0.0	20	100
<b>Educación Financiera</b>	<b>4</b>	<b>21.7</b>	<b>12</b>	<b>60.0</b>	<b>3</b>	<b>16.7</b>	<b>0</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 3, se observó que la percepción del primer ítem respecto a que la institución brinda información a sus clientas sobre concientización monetaria a través de sus canales virtuales o presenciales, el 20.0% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, 70.0% estuvo de acuerdo y tan solo el 10.0% de los encuestados indecisos. En relación al segundo ítem que hace referencia a que las mujeres emprendedoras reciben una óptima asesoría personalizada por parte de los colaboradores de la empresa, el 25.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 60.0% estuvo de acuerdo y un 15.0% de los encuestados indecisos. Respecto al tercer ítem que hace alusión a que las clientas participan en programas de ahorro e inversión, un 20.0% de los

encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo, 50.0% de acuerdo, 25.0% indicaron estar indecisos y un 5.0% de los encuestados estuvieron en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados de la dimensión educación financiera se aprecia la importancia de brindar información a sus clientes sobre concientización monetaria a través de sus canales virtuales o presenciales. Asimismo, se sugiere capacitaciones a los colaboradores para brindar a los clientes una óptima asesoría personalizada.

### Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE2: La dimensión educación financiera se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

**Tabla 4.**

Correlación causal entre la educación financiera y la morosidad.

			Educación Financiera	Morosidad
Rho de Spearman	Educación Financiera	Coeficiente de correlación	1.000	,705**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,705**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Cuestionario aplicado

La tabla 4 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión educación financiera frente a la morosidad de clientes, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.705, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista un adecuado trato de la educación financiera la morosidad de clientes será óptima. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que

la educación financiera si se relaciona directamente con la morosidad de clientes en una Micro Financiera de Piura, 2022.

### **Influencia de la cobertura y la morosidad en una micro financiera de Piura, 2022.**

*Objetivo 03: Medir la relación entre la dimensión cobertura con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.*

**Tabla 5.**

**Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre la cobertura en una micro financiera de Piura, 2022.**

Cobertura	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	5		4		3		2		1		Fi	%
* La empresa también atiende a clientas que se encuentran en estado financiero negativo en central de riesgos.	11	55.0	7	35.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La institución promueve la expansión de sus operaciones a través de la asesoría cercana a sus clientas.	11	55.0	7	35.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La empresa brinda oportunidades de desarrollo a sus clientas a través de los productos que les brinda u ofrece.	8	40.0	10	50.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La empresa tiene canales alternativos de atención y pagos, los cuales facilita a sus clientas la realización de distintas transacciones.	11	55.0	6	30.0	3	15.0	0	0.8	0	0.0	20	100
<b>Cobertura</b>	<b>10</b>	<b>51.3</b>	<b>8</b>	<b>37.5</b>	<b>2</b>	<b>11.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 5, se observó que la percepción del primer ítem respecto a la empresa también atiende a clientas que se encuentran en estado financiero negativo en central de riesgos, el 55.0% de los encuestados estuvieron totalmente acuerdo, el 35.0% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 10.0% de los encuestados estuvieron indecisos. En relación al segundo ítem que hace

referencia a que la institución promueve la expansión de sus operaciones a través de la asesoría cercana a sus clientas, el 55.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 35.0% estuvo de acuerdo y un 10.0% de los encuestados estuvo indeciso. Respecto al tercer ítem que hace alusión a que la empresa brinda oportunidades de desarrollo a sus clientas a través de los productos que les brinda u ofrece, un 40.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 50.0% estuvo de acuerdo y un 10.0% de los encuestados estuvo indeciso. Respecto al cuarto ítem que hace alusión a que la empresa tiene canales alternativos de atención y pagos, los cuales facilita a sus clientas la realización de distintas transacciones, un 55.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 30.0% estuvo de acuerdo y un 15.0% de los encuestados estuvo indeciso.

De acuerdo a los resultados de la dimensión cobertura se aprecia la importancia de atender a clientas que se encuentran en estado financiero negativo en central de riesgos, además se resalta la importancia de promover ferias o eventos promocionales del producto, pues la empresa tiene una buena expectativa de crecimiento en la región. Asimismo, destaca el esfuerzo de brindar oportunidades de desarrollo a sus clientas a través de los productos que les brinda u ofrece.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE3: La dimensión cobertura se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

**Tabla 6.**

Correlación causal entre la cobertura y la morosidad.

			Cobertura	Morosidad
Rho de Spearman	Cobertura	Coeficiente de correlación	1.000	,720**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,720**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la Tabla 6 se identifica en qué medida existe una relación entre la dimensión cobertura y la morosidad de los clientes, resultando un coeficiente de correlación de 0.720, que según los indicadores de correlación de Pearson se encontró correlacionado muy positivamente. En otras palabras, mientras exista un adecuado trato de la cobertura, la morosidad de clientes será óptima. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 3 porque la cobertura está directamente relacionada con la morosidad de clientes en una microfinanciera de Piura, 2022.

## Influencia del ecosistema de productos y la morosidad en una micro financiera de Piura, 2022.

*Objetivo 04: Medir la relación entre la dimensión ecosistema de productos con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.*

**Tabla 7.**

Análisis de la percepción de las trabajadoras sobre el ecosistema de productos en una micro financiera de Piura, 2022.

Ecosistema de productos	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	5		4		3		2		1		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* Los productos que ofrece la empresa son accesibles para las mujeres emprendedoras.	11	55.0	8	40.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La empresa a través de sus colaboradores incentiva la venta cruzada según las necesidades de las clientas.	12	60.0	7	35.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* Los colaboradores de la empresa realizan un ofrecimiento competitivo y sano de los diferentes productos.	10	50.0	10	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* La empresa ofrece diferentes productos para el desarrollo de las clientas, con la finalidad de que tengan mejor estabilidad económica.	9	45.0	11	55.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	100
<b>Ecosistema de productos</b>	<b>11</b>	<b>52.5</b>	<b>9</b>	<b>45.0</b>	<b>1</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 7, se observó que la percepción del primer ítem respecto a los productos que ofrece la empresa es accesible para las mujeres emprendedoras, el 55.0% de los encuestados estuvieron de totalmente de acuerdo, el 40.0% de los encuestados estuvo de acuerdo y tan solo el 5.0% de los encuestados estuvieron indecisos. En relación al segundo ítem que hace referencia a que la empresa a través de sus colaboradores incentiva la venta cruzada según las necesidades de las clientas, el 60.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 35.0% estuvo de acuerdo y un 5.0% de los encuestados estuvo indeciso. Respecto al

tercer ítem que hace alusión a que los colaboradores de la empresa realizan un ofrecimiento competitivo y sano de los diferentes productos, un 50.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 50.0% estuvo de acuerdo. Respecto al cuarto ítem que hace alusión a que la empresa ofrece diferentes productos para el desarrollo de las clientas, con la finalidad de que tengan mejor estabilidad económica, un 45.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 55.0% estuvo de acuerdo.

De acuerdo a los resultados de la dimensión ecosistema de productos se aprecia la importancia de ofrecer productos accesibles e incentivar las ventas cruzadas según las necesidades. Asimismo, destaca el esfuerzo por parte de la empresa en ofrecer diferentes productos para el desarrollo de las clientas, con la finalidad de que tengan mejor estabilidad económica.

#### Contrastación de Hipótesis Específica 4

HE4: La dimensión ecosistema de productos se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

**Tabla 8.**

Correlación causal entre el ecosistema de productos y la morosidad.

			Ecosistema de productos	Morosidad
Rho de Spearman	Ecosistema de productos	Coeficiente de correlación	1.000	,760**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,760**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Cuestionario aplicado

La tabla 8 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión ecosistema de productos frente a la morosidad de clientes, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.760, que de acuerdo a los índices de

correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista un adecuado trato del ecosistema de productos la morosidad de clientes será óptima. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que el ecosistema de productos si se relaciona directamente con la morosidad de clientes en una Micro Financiera de Piura, 2022.

**Tabla 9.**

Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Inclusión Financiera y la Variable Dependiente Morosidad en una Micro Financiera de Piura, 2022.

Dimensiones de las variables	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo 5		De acuerdo 4		Indeciso 3		En desacuerdo 2		Totalmente En desacuerdo 1		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* Confiabilidad	8	40.0	11	55.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	20	100
* Educación Financiera	4	21.7	12	60.0	3	16.7	0	0.0	0	0.0	20	100
* Cobertura	10	51.3	8	37.5	2	11.3	0	0.0	0	0.0	20	100
* Ecosistema de Productos	11	52.5	9	45.0	1	2.5	0	0.0	0	0.0	20	100
* Incumplimiento de pago	7	35.7	9	46.4	2	10.0	1	7.1	0	0.0	20	100
* Cobranza	9	45.8	10	48.3	1	5.8	0	0.0	0	0.0	20	100
* Coyuntura actual	6	31.3	11	53.8	3	13.8	0	0.0	0	0.0	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 9, el primer ítem del objetivo general se relaciona con la dimensión confiabilidad, donde el 40.0% de los clientes se encontró totalmente de acuerdo,

el 55.0% estuvieron de acuerdo y un 5.0% indecisos. El segundo ítem relacionado a la dimensión educación financiera el 21.7% estuvo totalmente de acuerdo, el 60.0% estuvo de acuerdo y el 1.7% indicaron estar en desacuerdo. El tercer ítem de la dimensión cobertura un 51.3% estuvo totalmente de acuerdo, el 37.5% estuvieron de acuerdo y 11.3% estuvieron indecisos. El cuarto ítem relacionado a la dimensión ecosistema de productos el 52.5% indicaron estar totalmente de acuerdo, 45.0% estuvieron de acuerdo y el 2.5% estuvo indeciso en su apreciación. El quinto ítem relacionado a la dimensión incumplimiento de pagos, el 35.7% de los clientes indicaron estar totalmente de acuerdo, 46.4% estuvieron de acuerdo y 7.1% estuvieron en desacuerdo. El sexto ítem vinculado a la cobranza el 45.8% estuvo totalmente de acuerdo, el 48.3% estuvieron de acuerdo y el 5.8% manifestaron estar indecisos. El séptimo ítem vinculado a la coyuntura actual, el 31.3% estuvo totalmente de acuerdo, el 53.8% estuvieron de acuerdo y el 13.8% manifestaron estar indecisos.

La percepción de los trabajadores respecto a la inclusión financiera para mujeres emprendedoras es favorable en cierta medida, pues existen deficiencias por cubrir como son las diferentes barreras y además genere el interés del público por preferir a la empresa como entidad que financie sus proyectos de emprendimiento. Y también mejorar en cuanto a asesoría para la mejor atención del cliente.

### **Contrastación de Hipótesis General**

HG: La inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad se relacionan significativamente en una micro financiera de Piura 2022.

**Tabla 10.**

Relación entre la Variable Independiente Inclusión Financiera y la Variable Dependiente Morosidad en una Micro Financiera de Piura, 2022.

		Inclusión Financiera	Morosidad
Inclusión Financiera	Correlación de Pearson	1	,730**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,730**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 10 se precisó que existe una correlación positiva alta entre la inclusión financiera y la morosidad con un índice de 0,730 es decir que mientras la inclusión financiera se mantenga en niveles óptimos la morosidad de los clientes también lo será, *en consecuencia, aceptamos la hipótesis general en razón de que la inclusión financiera si se relaciona directamente con la morosidad de clientes.* Por lo tanto, la inclusión financiera tiene que ser llevada a cabo con mucho cuidado en la empresa al momento de ejecutar sus actividades debido a que de ello depende el adecuado nivel de morosidad de los clientes.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación presenta un objetivo general y cuatro objetivos específicos. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad en una microfinanciera de Piura 2022. Mientras que la hipótesis general fue indicada la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad se relacionan significativamente en una micro financiera de Piura 2022. Los resultados obtenidos de la investigación relacionada a la hipótesis general demuestran que existe relación altamente positiva entre las variables inclusión financiera y morosidad. El estadista arroja un coeficiente de correlación de Pearson de 0,730 es decir que mientras la inclusión financiera se mantenga en niveles óptimos la morosidad de los clientes también lo será.

Estos resultados concuerdan significativamente con el estudio de Mejia (2021), quien indica que la inclusión financiera ha obtenido mayor atención en los últimos 20 años, pues ha aportado en gran manera a las diferentes variables micro y macro económicas, transformando los servicios financieros en más eficientes. Se puede determinar a la inclusión financiera como el impulso para el desarrollo financiero; en la actualidad muchos países se han convencido mediante pruebas fehacientes sobre los efectos positivos y se ha venido trabajando arduamente para lograr una correcta regulación sobre la formulación de políticas en este sector.

Sin embargo, la percepción de los colaboradores de una microfinanciera de Piura respecto a la inclusión financiera para mujeres emprendedoras es favorable hasta cierto punto, pues existen brechas por romper como son las diferentes barreras y que además se genere el interés del público por preferir a la empresa como entidad que financie sus proyectos de emprendimiento. Y también mejorar en cuanto a asesoría para la mejor atención del cliente.

Así mismo la investigación de Barragán (2021), indica que la pandemia ha generado gran crisis en el sector financiero y si le sumamos la crisis política que se viene atravesando; tenemos como resultado que la morosidad se eleve a gran escala en el Perú. Para ser mas exactos estaríamos superando el 10% en el sector financiero en cuanto al índice de morosidad. En cuanto a la banca tradicional sabemos que su índice de morosidad es la más baja debido a que su nivel de otorgamiento de créditos es más estricta; mientras que el resto de entidades tales como financieras , cajas municipales, rurales y Edpymes el escenario es totalmente diferente pues su índice de morosidad si es relativamente alto.

El objetivo específico número 1 tuvo como finalidad Medir la relación entre la dimensión confiabilidad con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022, este estudio concuerda con García (2021), el cual nos comenta que para una empresa esto representa un pilar fundamental; ya que estaría representando el equilibrio entre la confianza y seguridad hacia los clientes a través de diferentes modelos de atención aplicados. La contrastación da como resultado un coeficiente de correlación de 0.735; el cual representa una correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica nro.1; porque se relaciona de manera directa con la morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

El objetivo específico número 2 tuvo como finalidad medir la relación entre la dimensión educación financiera con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022. Restrepo (2018) en su investigación comenta que la educación financiera es ni más ni menos el total conocimiento sobre información detallada sobre los distintos riesgos financieros y que decisiones acertadas poder tomar en cuanto a la participación de la vida económica. Hoy en día aun no se ha logrado llegar a la población promedio, y eso se debe a que la mayor parte de la población económicamente activa se encuentra aún dentro de la informalidad. Sin embargo, con la ayuda de la economía digital se proyecta poder llegar a educar

financieramente a la población en general. La contrastación arroja como resultado un coeficiente correlacional de 0.705, el cual representa una correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2; porque sí se relaciona de manera directa con la morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

El objetivo específico número 3 tuvo como finalidad medir la relación entre la dimensión cobertura con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022. García (2021) en su investigación indica que la cobertura dentro de la inclusión financiera es actualmente el desarrollo de oportunidades y esfuerzos por cada vez llegar a los nichos excluidos financieramente. En el presente se le viene dando más énfasis a la expansión y promoción de los diferentes canales digitales, los cuales representan pieza fundamental para lograr la inserción de los sectores más alejados a la vida financiera. La contrastación arrojó un resultado coeficiente de correlación de 0.720, que representa correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3; porque está directamente relacionada con la morosidad en una micro financiera de Piura 2022.

El objetivo específico número 4 tuvo como finalidad medir la relación entre la dimensión ecosistema de productos con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022. Escamilla (2020), comenta que es la gama de productos ofrecidos por parte de las empresas a los consumidores; siendo estos quienes toman la decisión final en cuanto a sus requerimientos según sus necesidades. Dichos productos se interconectan entre sí con la finalidad de ser útiles y necesarios, es allí donde se puede generar una venta cruzada. Estos productos son altamente competitivos y poseen la virtud de ser netamente accesibles o estar al alcance de cada usuario. La contrastación da como resultado un coeficiente correlacional de 0.760, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4; porque sí se relaciona de manera directa con la morosidad en una microfinanciera de Piura 2022.

En consecuencia, teniendo en cuenta los óptimos resultados en las variables y cada una de las dimensiones; se acepta la hipótesis general en razón de que la inclusión financiera sí se relaciona directamente con la morosidad en una microfinanciera de Piura 2022; ya que tienen una correlación positiva alta con un índice de 0,730. Por lo tanto, la inclusión financiera tiene que ser llevada a cabo con mucho cuidado en la empresa al momento de ejecutar sus actividades debido a que de ello depende el adecuado nivel de morosidad de los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la hipótesis general, se precisó que existe una correlación positiva alta entre la inclusión financiera y la morosidad con un índice de 0,730 es decir que mientras la inclusión financiera se mantenga en niveles óptimos la morosidad de los clientes también lo será, en consecuencia, se acepta la hipótesis general en razón de que la inclusión financiera si se relaciona directamente con la morosidad de clientes. Por lo tanto, la inclusión financiera tiene que ser llevada a cabo con mucho cuidado en la empresa al momento de ejecutar sus actividades debido a que de ello depende el adecuado nivel de morosidad de los clientes.

2. Con respecto a la hipótesis específica número uno, se determinó el grado de relación entre la dimensión confiabilidad y la morosidad del cliente, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0,735, que según el índice de correlación de Pearson da como resultado una correlación positiva alta, lo que significa que mientras exista un adecuado trato de la confiabilidad, la morosidad de clientes será óptima. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 1 porque la confiabilidad está directamente relacionada con la morosidad de clientes en una microfinanciera de Piura, 2022.

3. Con respecto a la hipótesis específica número dos, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión educación financiera frente a la morosidad de clientes, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.705, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista un adecuado trato de la educación financiera la morosidad de clientes será óptima. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que la educación financiera si se relaciona directamente con la morosidad de clientes en una Micro Financiera de Piura, 2022.

4. Con respecto a la hipótesis específica número tres, se identifica en qué medida existe una relación entre la dimensión cobertura y la morosidad de los clientes, resultando un coeficiente de correlación de 0.720, que según los indicadores de correlación de Pearson se encontró correlacionado muy positivamente. En otras palabras, mientras exista un adecuado trato de la cobertura, la morosidad de clientes será óptima. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 3 porque la cobertura está directamente relacionada con la morosidad de clientes en una microfinanciera de Piura, 2022.

5. Con respecto a la hipótesis específica número cuatro, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión ecosistema de productos frente a la morosidad de clientes, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.760, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista un adecuado trato del ecosistema de productos la morosidad de clientes será óptima. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que el ecosistema de productos si se relaciona directamente con la morosidad de clientes en una Micro Financiera de Piura, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Poner mayor énfasis en la capacitación del personal para brindar asesoría personalizada a las clientas y así brindar una atención eficiente para generar mayor confiabilidad, esto con la finalidad de garantizar a los clientes un ambiente acogedor y de mucha confianza al momento de solicitar cualquier tipo de producto ofrecido por la entidad.

2. Ofrecer constantes talleres de educación financiera para las mujeres emprendedoras, buscando formarlas y empoderarlas; con la finalidad de generar el hábito de independencia y salud financiera. De esta manera se podrá fidelizar y concientizar a las clientas con campañas, promociones entre otros.

3. Realizar alianzas estratégicas con los diferentes canales digitales para una mejor cobertura como entidad, y así lograr mayor expansión con la finalidad de generar mayores oportunidades de desarrollo para los clientes. De esta manera la entidad llegará a muchas más personas, conocerá más de cerca sus necesidades y generará muchas más opciones para su crecimiento.

4. Contar con variedad de productos altamente competitivos para que los clientes puedan tener diferentes opciones de consumo, así mismo incentivar la venta cruzada de productos según la necesidad de cada cliente. Realizando ventas sanas sin necesidad de caer en malas praxis.

5. Realizar seguimiento constante de la cartera crediticia para evitar su caída, identificar clientes en sus diferentes estados de atraso y ejecutar acciones rápidas de cobranza para evitar índices altos de morosidad. El acompañamiento a los asesores por parte de los jefes en operativos de cobranza bien estructurados ayudará en la buena contención de cartera de clientes y así tendrán bajo índice de morosidad representando óptima rentabilidad a la institución.

## REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2022). Repositorioacademico UPC. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656642/AlfaroR\\_C.pdf?sequence=11](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656642/AlfaroR_C.pdf?sequence=11)
- Ames, G. (2018). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [http://200.62.146.130/bitstream/handle/20.500.12672/10000/Ames\\_gg.pdf?sequence=3](http://200.62.146.130/bitstream/handle/20.500.12672/10000/Ames_gg.pdf?sequence=3)
- Barragán, L. (2021). Alerta Economica. Obtenido de <https://alertaeconomica.com/la-morosidad-se-dispara-por-las-nubes/>
- Bobadilla, E. (2019). El Regional Piura. Obtenido de <https://elregionalpiura.com.pe/index.php/nacionales/193-economia/32188-en-el-2018-piura-registro-una-tasa-de-morosidad-superior-al-promedio-nacional>
- Burga, J. (2021). Care. Obtenido de <https://www.care.org.pe/mujeres-emprendedoras-y-reactivacion-economica-cuales-son-los-retos-para-la-inclusion-financiera-en-el-peru/>
- Coca, M. (2020). BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/la-inclusion-financiera-de-las-emprendedoras-es-clave-para-la-recuperacion/>
- Coll, F. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coyuntura-economica.html>
- Egoavil, E. (2020). Repositorio UNCP. Obtenido de [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6354/T010\\_20009764\\_M.pdf?sequence=1](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6354/T010_20009764_M.pdf?sequence=1)
- Escamilla, O. (2020). Merca2.0. Obtenido de <https://www.merca20.com/como-crear-un-ecosistema-de-productos-en-el-que-los-consumidores-quieran-estar/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20ecosistema%20de%20productos%3F&text=Un%20ecosistema%20de%20productos%20se,de%20la%20integraci%C3%B3n%20con%20otros.>
- Fortún, M. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/impago.html>
- Gaete, R. (2020). Repositorio Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176676/Caracterizaci%C3%B3n-de-la-inclusi%C3%B3n-financiera-en-Chile-a-nivel-comunal.pdf?sequence=1lt=2083&FORM=ANNTA1&PC=HCTS>
- García, F. (2021). La Respuesta. Obtenido de <https://la-respuesta.com/blog/Cuales-el-concepto-de-confiabilidad/>

- García, A. (2021). conexion esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/06/23/por-que-urge-impulsar-la-inclusion-financiera-en-el-peru/>
- García, A. (2021). Esan Business. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-urge-impulsar-la-inclusion-financiera-en-el-peru#:~:text=En%20mayo%20de%20este%20a%C3%B1o,de%20medios%20de%20pago%20digitales.>
- Hernández, G. (2021). UNIVERSIDAD DE PIURA. Obtenido de [https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/09/jovenes-de-18-a-30-anos-son-poblacion-menos-incluida-financieramente/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20se%20encuentra%20Piura%20en,cajeros%2C%20oficinas%2C%20etc.\)](https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/09/jovenes-de-18-a-30-anos-son-poblacion-menos-incluida-financieramente/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20se%20encuentra%20Piura%20en,cajeros%2C%20oficinas%2C%20etc.)
- López, R. (2016). Repositorio UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12310/lopez\\_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12310/lopez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, P. (2021). BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/pe/sostenibilidad/el-50-de-los-peruanos-mayores-de-edad-tienen-una-cuenta-financiera/>
- Mata, L. (2019). Investigalia. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mata, L. (2020). Investigalia. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>
- Mejía, D. (2021). CAF. Obtenido de CAF: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/inclusion-financiera-que-hemos-aprendido-hasta-ahora/>
- Mundial, B. (2018). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. Obtenido de La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#1>
- Palacios, A. (2016). EAFIT. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/programas-academicos/posgrado/maestria-administracion-financiera/investigacion/Documents/confianza%20e%20inclusion%20financiera%20en%20Colombia.pdf>
- Paucar, A. (2018). Repositorio UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76931/Paucar\\_YA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76931/Paucar_YA-SD.pdf?sequence=1)

- Restrepo, J. (2018). Compara Online. Obtenido de <https://www.comparaonline.com.co/blog/finanzas/educacion-financiera-para-que-te-sirve/>
- Rojas, M. (2021). PressPeru. Obtenido de <https://pressperu.com/iv-informe-de-morosidad-se-reduce-indice-de-morosidad-de-los-peruanos/>
- Serrano, J. (2021). Economica. Obtenido de <https://economica.pe/morosidad-en-las-cajas-municipales-y-rurales-incrementa-por-pandemia/>
- Silva, L. (2021). UAGRARIA. Obtenido de <https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/SILVA%20CRUZ%20LESLIE.pdf>
- Soria, N. (2021). FIPCAEC. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/397>
- Steven, P. (2016). ECONOMIPEDIA. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Urviola, E. (2018). Repositorio UAP. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/3477/Tesis\\_Cr%C3%A9dito\\_Mypes.pdf?sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/3477/Tesis_Cr%C3%A9dito_Mypes.pdf?sequence=1)
- Westreicher, G. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Zuñiga, J. (2019). PANORAMICA. Obtenido de <https://www.panoramical.eu/columnas/la-morosidad-en-la-alianza-del-pacifico-javier-zuniga/>

## ANEXOS

LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
La Inclusión Financiera	<p>Es el libre acceso a los diferentes productos financieros de manera sostenible que sirven para dar el gran salto al emprendimiento y/o reinserción al sistema financiero. De esta manera se puede decir que la inclusión financiera es necesaria para disminuir el índice de pobreza y aportar en la prosperidad de las personas.</p> <p>García ( 2021)</p>	<p>La inclusión financiera se medirá a través de una serie de dimensiones e indicadores, los cuales permitirán una mejor medición a través de un cuestionario bien estructurado.</p>	Confiability	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza.</li> <li>✓ Transacciones seguras.</li> <li>✓ Productos seguros.</li> <li>✓ Atención eficiente.</li> </ul>	Ordinal
			Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concientización monetaria.</li> <li>✓ Asesoría personalizada.</li> <li>✓ Programas de ahorro e inversión.</li> </ul>	Ordinal
			Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes en estado financiero negativo.</li> <li>✓ Expansión.</li> <li>✓ Oportunidades de desarrollo.</li> <li>✓ Canales alternativos.</li> </ul>	Ordinal
			Ecosistema de Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productos accesibles.</li> <li>✓ Venta cruzada.</li> <li>✓ Ofrecimiento competitivo.</li> <li>✓ Productos para el desarrollo.</li> </ul>	Ordinal

Morosidad	<p>La morosidad es una mala praxis por parte de una persona o entidad frente al cumplimiento de una responsabilidad de pago.</p> <p>Es la medición del grado de demora en los pagos en un determinado periodo el cual genera una ratio de interés adicional, cayendo en el riesgo de la depreciación sobre el valor del crédito o acuerdo crediticio.</p> <p>Pedrosa (2016)</p>	<p>La morosidad se medirá a través de una serie de dimensiones e indicadores, los cuales nos permitirán una mejor medición a través de un cuestionario bien estructurado.</p>	<p>Incumplimiento de Pago</p> <p>Cobranza</p> <p>Coyuntura Actual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de compromiso.</li> <li>✓ Desinterés del status financiero.</li> <li>✓ Falta de seguimiento.</li> <li>✓ Obtención de créditos para terceros.</li> <li>✓ Clientes inubicables.</li> <li>✓ Falsas referencias.</li> <li>✓ Sobreendeudamiento.</li>   <li>✓ Tramos de morosidad.</li> <li>✓ Acciones rápidas.</li> <li>✓ Cobranza enfática.</li> <li>✓ Seguimiento de cuentas.</li> <li>✓ Recuperación de cuentas.</li> <li>✓ Respaldo de avales.</li>   <li>✓ Restricción social.</li> <li>✓ Insolvencia económica.</li> <li>✓ Falta de empleabilidad.</li> <li>✓ Sobre endeudamiento.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>
-----------	---	---	---	--	--

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TEMA	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGIA
<p>La Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la Morosidad en una Micro Financiera de Piura 2022</p>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>ENFOQUE:</b>
	¿De qué manera la inclusión financiera para mujeres emprendedoras se relaciona con la morosidad en una micro financiera de Piura 2022?	Determinar la relación de la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	La inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad se relacionan significativamente en una micro financiera de Piura 2022.	Cuantitativo – Aplicada
	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>NIVEL:</b>
	¿En qué medida la dimensión confiabilidad se relaciona con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022?	Medir la relación entre la dimensión confiabilidad con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	La dimensión confiabilidad se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	Correlacional
	¿Cómo se relaciona la dimensión educación financiera con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022?	Medir la relación entre la dimensión educación financiera con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	La dimensión educación financiera se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	<b>DISEÑO:</b> No experimental.
¿Qué tipo de relación existe entre la dimensión cobertura y la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022?	Medir la relación entre la dimensión cobertura con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	La dimensión cobertura se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	<b>TIPO:</b> Transeccional	
¿En qué grado la dimensión ecosistema de productos y la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022 se relacionan?	Medir la relación entre la dimensión ecosistema de productos con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	La dimensión ecosistema de productos se relaciona significativamente con la variable morosidad en una micro financiera de Piura 2022.	<b>METODO:</b> Deductivo	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° \_\_\_\_\_

### Encuesta a Colaboradores

Afectuosos saludos: Solicito su colaboración para llevar a cabo la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todos los campos en el cuestionario, el cual tiene un carácter confidencial.

La finalidad de este cuestionario es recopilar información que será útil para el sustento de la investigación "LA INCLUSION FINANCIERA PARA MUJERES EMPRENDEDORAS Y LA MOROSIDAD EN UNA MICRO FINANCIERA DE PIURA 2022". Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente en la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición precisa:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO –

(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

### DATOS ESPECIFICOS

MOROSIDAD		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalment e en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<b><u>INCUMPLIMIENTO DE PAGO</u></b> Considera que el incumplimiento de pago es por falta de compromiso de las clientas					
2	Las clientas que normalmente caen en incumplimiento de pago es por el desinterés de su status financiero.					
3	En la institución se considera que el incumplimiento de pago es por falta de seguimiento por parte de los asesores.					
4	El incumplimiento de pago es causado en muchas ocasiones por la obtención de créditos para					

	terceros.					
5	Las clientas inubicables generan incumplimiento de pago.					
6	En la empresa las falsas referencias de las clientas causan incumplimiento de pago.					
7	El sobreendeudamiento de las clientas son un factor altamente responsable del incumplimiento de pago.					
		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
8	<b><u>COBRANZA</u></b> Se realiza gestión de cobranza según los tramos de morosidad existentes.					
9	Una vez detectadas las clientas deudoras, se toman acciones rápidas como método de cobranza.					
10	La cobranza enfática minimiza el riesgo de la posibilidad de que una cartera caiga en atraso.					
11	Parte fundamental de la gestión de cobranza es el correcto seguimiento de cuentas.					
12	Una buena gestión de cobranza se refleja en la recuperación de cuentas y en su futura contención.					
13	En la gestión de cobranza se verifica el respaldo de avales para minimizar los riesgos de morosidad.					
14	<b><u>COYUNTURA ACTUAL</u></b> La restricción social es un factor determinante hoy en día para el incremento de la morosidad.					
15	La coyuntura actual trajo consigo insolvencia económica, siendo esta un detonante para los problemas de pagos en las clientas.					
16	La crisis sanitaria provocó la falta de empleabilidad, y esta provocó retrasos en los pagos de las clientas.					

17	Las clientas a raíz de la coyuntura actual llegaron a un índice alto de sobre endeudamiento con la finalidad de salvaguardar su estabilidad familiar.					
<b>LA INCLUSION FINANCIERA</b>		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18	<b><u>CONFIABILIDAD</u></b> La empresa genera confianza a las mujeres emprendedoras.					
19	La institución a las mujeres emprendedoras les brinda transacciones seguras.					
20	La empresa ofrece una gran variedad de productos que resultan seguros para sus clientas.					
21	Las clientas reciben una atención eficiente y precisa según sus necesidades.					
22	<b><u>EDUCACIÓN FINANCIERA</u></b> La institución brinda información a sus clientas sobre concientización monetaria a través de sus canales virtuales o presenciales.					
23	Las mujeres emprendedoras reciben una óptima asesoría personalizada por parte de los colaboradores de la empresa.					
24	Las clientas participan en programas de ahorro e inversión.					
25	<b><u>COBERTURA</u></b> La empresa también atiende a clientas que se encuentran en estado financiero negativo en central de riesgos.					
26	La institución promueve la expansión de sus operaciones a través de la asesoría cercana a sus clientas.					
27	La empresa brinda oportunidades de desarrollo a sus clientas a través de los productos que les					

	brinda u ofrece.					
28	La empresa tiene canales alternativos de atención y pagos, los cuales facilita a sus clientas la realización de distintas transacciones.					
29	<b><u>ECOSISTEMA DE PRODUCTOS</u></b> Los productos que ofrece la empresa son accesibles para las mujeres emprendedoras.					
30	La empresa a través de sus colaboradores incentiva la venta cruzada según las necesidades de las clientas.					
31	Los colaboradores de la empresa realizan un ofrecimiento competitivo y sano de los diferentes productos.					
32	La empresa ofrece diferentes productos para el desarrollo de las clientas, con la finalidad de que tengan mejor estabilidad económica.					

**DATOS GENERALES**

1. Edad : \_\_\_\_\_ 3. Estado civil : \_\_\_\_\_

2. Sexo : \_\_\_\_\_ 4. Ocupación : \_\_\_\_\_

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

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N.º 03490490, Mgtr. en Administración, N.º ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los colaboradores en una Micro Financiera de Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de marzo del Dos mil Veintidós.



Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

**“LA INCLUSION FINANCIERA PARA MUJERES EMPRENDEDORAS Y LA MOROSIDAD EN UNA MICRO FINANCIERA DE PIURA 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 -60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	



9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																										100	
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 13 de marzo de 2022.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Teléfono : 999780055  
 E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Dr. en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas, N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado, desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los colaboradores en una Micro Financiera de Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de marzo del Dos mil Veintidós.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
 DNI : 02842237  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe)





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Gonzales Vera con DNI N° 02664225 Mgtr. con mención en educación, currículo e investigación con Matrícula N° 1476, de profesión Contador Público, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los colaboradores en una Micro Financiera de Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de marzo del Dos mil Veintidós.



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera  
MAT. 1476

Mgtr. : Juan Francisco Gonzales Vera  
 DNI : 02664225  
 Especialidad : Contador Público  
 E-mail : [jfgonzalesv@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jfgonzalesv@ucvvirtual.edu.pe)

**“LA INCLUSION FINANCIERA PARA MUJERES EMPRENDEDORAS Y LA MOROSIDAD EN UNA MICRO FINANCIERA DE PIURA 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					Aplicable
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					Aplicable
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					Aplicable
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					Aplicable
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					



VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
4	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	2	2	4	5	1	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	



<b>Formato de registro de Confiabilidad de Instrumento</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	------------------------------

## 1. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1 ESTUDIANTE</b>	Lara Palacios, Einstein Roberth
<b>1.2 TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	La Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la Morosidad en una Micro Financiera de Piura 2022
<b>1.3 ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>1.4 TIPO DE INSTRUMENTO</b>	Cuestionario
<b>1.5 COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	KR-20 Kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. (X)
<b>1.6 FECHA DE APLICACIÓN</b>	21/03/2022
<b>1.7 MUESTRA APLICADA</b>	Muestra de la población

## II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO</b>	<b>78.0%</b>
--	--------------

## III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

El cuestionario aplicado fue aplicado a trabajadoras de una microfinanciera de Piura, resultando en el cuestionario con una confiabilidad buena (78.0%), indicando que el instrumento está disponible para obtener la información en el presente estudio.

Estudiante: Lara Palacios, Einstein Roberth  
DNI: 46646038

.....  
Docente: Lic. José Luis Eche Calderón  
DNI: 40866464 CMP: 1313

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Piura, 28 de Febrero de 2022

Señores

Escuela de Administración  
Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, Brain Smith Vega Domínguez identificado (a) con DNI N° 47188923 representante de la empresa/institución Compartamos Financiera S.A con el cargo de JEFE DE CREDITO, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Einstein Robert Lara Palacios  
b) -

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada LA Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la Movilidad en una micro Financiera de Piura 2022.  
 Si  No
- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo  
 Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
Brain Smith Vega Domínguez  
JEFE DE CREDITO GRUPO  
COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.  
Firma y Sello

Nombre y Apellidos Brain Smith Vega Domínguez  
Cargo JEFE DE CREDITO

## ANEXO FOTOGRAFICO

