

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LOS MICROCRÉDITOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE
LA EMPRESA CREDIALFA S.A.C., 2023.**

PRESENTADA POR:

MARY LUZ QUISPE MONTURA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



6.61%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 26 JAN 2024, 12:07 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.68%

● CHANGED TEXT
5.93%

Report #19451969

MARYLUZ QUISPE MONTURA LOS MICROCRÉDITOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CREDIALFA S.A.C., 2023 RESUMEN Para la presente investigación es indispensable conocer y determinar la relación entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C. 2023. El problema general plantea la interrogante sobre la relación existente entre estos microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa en el año 2023. Para abordar este problema, se han formulado tres problemas específicos: la relación entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera, la relación entre el plazo de pago y la inclusión financiera, y la relación entre el monto solicitado y la inclusión financiera. El objetivo general es determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023. Los objetivos específicos se centran en establecer, precisar y determinar dichas relaciones respectivamente.

7 8 10 17 El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, utilizando el método descriptivo y un diseño no experimental - transversal. El universo abarcó a todos los clientes que han tenido interacción con CREDIALFA S.A.C. La población fue de 230 clientes de la agencia de Puno, seleccionados mediante muestreo probabilístico por aleatorio simple con una muestra de 144 clientes. 7 23 La recolección de datos se realizó a través de la encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos a

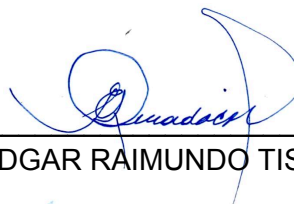
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS
LOS MICROCRÉDITOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE
LA EMPRESA CREDIALFA S.A.C., 2023.

PRESENTADA POR:
MARY LUZ QUISPE MONTURA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

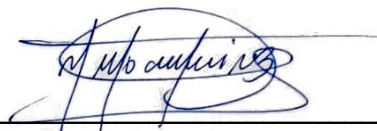
:



Mtro. EDGAR RAIMUNDO TISNADO COILA

PRIMER MIEMBRO

:



Mtra. ZORAIDA YUPANQUI VIZCARRA

SEGUNDO MIEMBRO

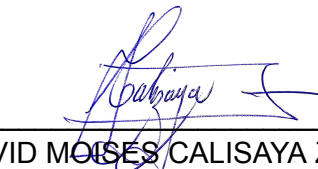
:



M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

ASESOR DE TESIS

:



Dr. DAVID MOISES CALISAYA ZEVALLOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 31 de enero del 2024.

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y ser mi faro en medio de la oscuridad, mi fortaleza en la debilidad y mi inspiración constante a lo largo de este viaje académico.

A mis padres Don Antonio y Doña Sofia, fuente de amor incondicional, por su sabiduría y el apoyo para seguir adelante.

A mis hermanos Ysaias, Juan, Dania, Anibal, Franklin, Lenin y Medelith por su apoyo incondicional.

A mi amada hermana Lupe y mi cuñado Reimer Aldair quienes partieron demasiado pronto. Aunque ya no estén físicamente, vuestro espíritu perdura en mi memoria.

A mis sobrinos por existir y hacer que mis días sean muy bonitos con la esperanza de inspirarlos a perseguir sus sueños con pasión y dedicación.

A mis amistades, gracias por su apoyo incondicional y estar siempre ahí.

MARY LUZ QUISPE MONTURA

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme la oportunidad de cursar mis estudios superiores.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme los conocimientos y las herramientas necesarias para llevar a cabo esta investigación.
- A los miembros del jurado calificador, presidente Mtro. Edgar Raimundo Tisnado Coila, primer miembro Mtra. Zoraida Yupanqui Vizcarra, segundo miembro M.Sc. Jose Eladio Nuñez Quiroga, por ser parte de esta investigación y su valioso tiempo al evaluar esta investigación, contribuyendo a su mejora.
- A mi asesor Dr. David Moises Calizaya Zevallos, por su apoyo y guía proporcionado para llevar a cabo este estudio hasta su finalización.
- A la empresa CREDIALFA S.A.C. por su disposición para proporcionar datos e información valiosa para llevar a cabo esta investigación.
- A los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C. por su colaboración, los cuales han sido esenciales para la obtención de los datos.
- A Isidro P.T. por su apoyo incondicional que ha sido crucial para llevar a cabo la conclusión de este estudio.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
INDICE DE ANEXOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2. ANTECEDENTES	22
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	28
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	30
2.1.1. BASES TEÓRICAS	30
2.1.1.1. Microcréditos	30
2.1.1.2. Inclusión financiera	32
2.2. MARCO CONCEPTUAL	34

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	35
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	37
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	38
3.2.1. UNIVERSO	38
3.2.2. POBLACIÓN	38
3.2.3. MUESTRA	39
3.2.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	39
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	39
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	40
3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	45
3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	45

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DESCRIPTIVO	48
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD	68
4.3. RESULTADO OBJETIVO ESPECÍFICO 01	69
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01	69
4.4. RESULTADO OBJETIVO ESPECÍFICO 02	71
4.4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02	71
4.5. RESULTADO OBJETIVO ESPECÍFICO 03	73
4.5.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03	73
4.6. RESULTADO OBJETIVO GENERAL	74

4.6.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	74
4.7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	46
Tabla 02: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la tasa de interés del 10%.	48
Tabla 03: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 22 días para el reembolso de microcréditos.	50
Tabla 04: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 26 días para el reembolso de microcréditos.	51
Tabla 05: Percepción de los clientes sobre el monto mínimo del microcrédito (S/ 300.00) para el incremento de capital de su negocio.	53
Tabla 06: Percepción sobre la razonabilidad del monto máximo del microcrédito (S/ 5,000.00) para el aumento de capital de su negocio.	54
Tabla 07: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo PLIN.	56
Tabla 08: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo YAPE.	57
Tabla 09: Percepción de los clientes sobre la importancia de los requisitos mínimos de CREDIALFA S.A.C. en el acceso al Microcrédito.	59
Tabla 10: Percepción de las tarifas de pago de CREDIALFA S.A.C. y su capacidad de pago de los clientes.	60
Tabla 11: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por pago atrasado por los clientes de CREDIALFA S.A.C.	62
Tabla 12: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por gastos administrativos en desembolsos por los clientes de CREDIALFA S.A.C.	63
Tabla 13: Percepción sobre la firma en la documentación como limitante para el acceso al Microcrédito.	65
Tabla 14: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la evaluación del	6

historial crediticio como limitante para el acceso al Microcrédito.	66
Tabla 15: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.	68
Tabla 16: Relación entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera.	70
Tabla 17: Relación entre el plazo de pago y la inclusión financiera.	72
Tabla 18: Relación entre el monto solicitado y la inclusión financiera.	73
Tabla 19: Relación entre Microcréditos e Inclusión Financiera.	75

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación geográfica del departamento de Puno.	38
Figura 02: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la tasa de interés del 10%.	49
Figura 03: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 22 días para el reembolso de microcréditos.	50
Figura 04: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 26 días para el reembolso de microcréditos.	52
Figura 05: Percepción de los clientes sobre el monto mínimo del microcrédito (S/ 300.00) para el incremento de capital de su negocio.	53
Figura 06: Percepción sobre la razonabilidad del monto máximo del microcrédito (S/ 5,000.00) para el aumento de capital de su negocio.	55
Figura 07: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo PLIN.	56
Figura 08: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo YAPE.	58
Figura 09: Percepción de los clientes sobre la importancia de los requisitos mínimos de CREDIALFA S.A.C. en el acceso al Microcrédito.	59
Figura 10: Percepción de las tarifas de pago de CREDIALFA S.A.C. y su capacidad de pago de los clientes.	61
Figura 11: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por pago atrasado por los clientes de CREDIALFA S.A.C.	62
Figura 12: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por gastos administrativos en desembolsos por los clientes de CREDIALFA S.A.C.	64
Figura 13: Percepción sobre la firma en la documentación como limitante para el acceso al Microcrédito.	65
Figura 14: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la evaluación del	8

historial crediticio como limitante para el acceso al Microcrédito.

67

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	91
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	94
Anexo 03: Base de datos	98
Anexo 04: Evidencias de la aplicación del instrumento	102

RESUMEN

Para la presente investigación es indispensable conocer y determinar la relación entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C. 2023. El problema general plantea la interrogante sobre la relación existente entre estos microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa en el año 2023. Para abordar este problema, se han formulado tres problemas específicos: la relación entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera, la relación entre el plazo de pago y la inclusión financiera, y la relación entre el monto solicitado y la inclusión financiera. El objetivo general es determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023. Los objetivos específicos se centran en establecer, precisar y determinar dichas relaciones respectivamente. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, utilizando el método descriptivo y un diseño no experimental - transversal. El universo abarcó a todos los clientes que han tenido interacción con CREDIALFA S.A.C. La población fue de 230 clientes de la agencia de Puno, seleccionados mediante muestreo probabilístico por aleatorio simple con una muestra de 144 clientes. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman indican que los microcréditos exhiben una correlación positiva baja y significativa con la inclusión financiera ($\rho = 0,316$, $p = 0,000 < 0,01$). En conclusión, según el análisis de correlación de Spearman, se ha determinado que existe una correlación positiva baja entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., en el año 2023.

Palabras clave: Acceso digital, Contrato del microcrédito, Plazo de pago, Tarifas en el pago, Tasa de interés.

ABSTRACT

For this investigation, it is essential to know and determine the relationship between microcredits and the financial inclusion of CREDIALFA S.A.C. clients. 2023. The general problem raises the question about the relationship between these microcredits and the financial inclusion of the company's clients in the year 2023. To address this problem, three specific problems have been formulated: the relationship between the interest rate of the microcredit and financial inclusion, the relationship between the payment term and financial inclusion, and the relationship between the amount requested and financial inclusion. The general objective is to determine the relationship that exists between microcredits and the financial inclusion of the clients of the company CREDIALFA S.A.C., 2023. The specific objectives focus on establishing, specifying and determining these relationships respectively. The study adopted a quantitative correlational approach, using the descriptive method and a non-experimental - cross-sectional design. The universe included all clients who have had interaction with CREDIALFA S.A.C. The population was 230 clients of the Puno agency, selected through simple random probabilistic sampling with a sample of 144 clients. Data collection was carried out through the survey using a questionnaire as an instrument. The results obtained through Spearman's correlation coefficient indicate that microcredits exhibit a low and significant positive correlation with financial inclusion ($\rho = 0.316$, $p = 0,000 < 0.01$). In conclusion, according to Spearman's correlation analysis, it has been determined that there is a low positive correlation between microcredits and the financial inclusion of the clients of the company CREDIALFA S.A.C., in the year 2023.

Keywords: Digital access, Microcredit contract, Payment term, Fees for payment, Interest rate.

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera es un aspecto de vital importancia para el progreso económico y social de una sociedad en su conjunto. Los microcréditos se han erigido como una herramienta fundamental para facilitar el acceso a servicios financieros a individuos y pequeñas empresas que, de otro modo, quedarían excluidos del sistema financiero convencional. En este estudio, nos centramos en analizar la relación entre los microcréditos otorgados por la empresa CREDIALFA S.A.C. y la inclusión financiera de sus clientes.

La inclusión financiera no se limita a proporcionar acceso a servicios bancarios, sino que busca empoderar a las personas y a las pequeñas empresas, fomentando la inversión y el emprendimiento, reduciendo de alguna manera la pobreza. En este contexto, CREDIALFA S.A.C. emerge como un actor clave en el ámbito de los microcréditos, desempeñando un papel vital en el fortalecimiento de la inclusión financiera en su área de influencia.

La justificación del presente estudio radica en entender la relación entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes en la empresa CREDIALFA S.A.C. en el año 2023. El tema es importante porque los microcréditos son considerados como instrumento para el incentivo de la inclusión financiera de grupos de la sociedad que tienen limitaciones en poder acceder a los créditos financieros. Además, el estudio puede contribuir en el enriquecimiento para la comprensión de cómo los microcréditos pueden servir como instrumento para el fortalecimiento económico de las personas y pequeños negocios. Al estudiar la relación entre los microcréditos y la inclusión financiera, se identificarán los conceptos que garanticen las teorías que existen sobre los microcréditos en la inclusión financiera para contribuir en la mejora de su estabilidad económica de los pequeños negocios y las personas.

Este estudio se enmarca en el ámbito de las Ciencias Económicas y de Negocios, con un enfoque específico dentro de la subárea de Contabilidad y Finanzas. La investigación se sitúa dentro de la línea de investigación centrada en Negocios y Administración. Esta

delimitación temática asegura que el estudio abordará cuestiones relevantes y específicas relacionadas con la gestión financiera y administrativa en el contexto de negocios.

Esta investigación es esencial tanto para CREDIALFA S.A.C. como para otras empresas del sector financiero que ofrecen microcréditos. Abordar cómo los microcréditos se relacionan con la inclusión financiera de los clientes ayudará a las empresas financieras a comprender si sus programas son efectivos y a elevar la calidad de la experiencia de sus clientes. Lo que lleva a diseñar un plan de mejora en los productos que ofrecen para alinearse a los deseos y necesidades de los clientes. Además, los resultados de esta investigación podrían informar datos valiosos sobre los microcréditos y la inclusión financiera, lo que podría impactar de manera positiva en fomento de la inclusión financiera dentro de la población.

Para lograr este objetivo, el estudio se llevará a cabo a través de una revisión exhaustiva de datos como la cartera de clientes, encuestas y entrevistas con los clientes de CREDIALFA S.A.C. Se espera que los resultados de esta investigación arrojen luz sobre la importancia de los microcréditos en la promoción de la inclusión financiera y en la mejora de las condiciones económicas de las personas en el año 2023.

El acceso a servicios financieros es un factor clave en la promoción de la igualdad y la equidad económica. Los microcréditos, en particular, han demostrado ser una herramienta efectiva para empoderar a comunidades marginadas y promover la actividad empresarial. CREDIALFA S.A.C., como entidad que proporciona microcréditos en el año 2023, se convierte en un actor significativo en este escenario, desempeñando un papel crucial en la inclusión financiera de sus clientes.

Este estudio busca analizar de manera integral la relación entre los microcréditos ofrecidos por CREDIALFA S.A.C. y la inclusión financiera de sus beneficiarios. La información obtenida a partir de esta investigación no solo será de interés para CREDIALFA S.A.C., sino que también podría ser relevante para otras instituciones financieras y entidades gubernamentales que buscan promover la inclusión financiera

como un medio para mejorar el bienestar económico de la población y más allá. La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. Contiene el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

Capítulo II. Aborda el marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación.

Capítulo III. Contiene la metodología de la investigación como la zona de estudio, tamaño de la muestra, métodos y técnicas, identificación de variables y el método o diseño estadístico.

Capítulo IV. Contiene la exposición, análisis y discusión de los resultados, asimismo las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según la Organización Internacional del Trabajo (2023) una de las estrategias más comunes para erradicar la pobreza son los microcréditos. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2023), afirma que la metodología de los microcréditos basada en la confianza, el sistema que revolucionó la industria financiera al otorgar préstamos a personas con ingresos mínimos, que tiene como giro hacia los pequeños negocios, bodegas, ferreterías, restaurantes, conductores y ambulantes.

Asumiendo que las personas están impulsadas por un deseo progresista, a medida que aumentó la conciencia pública, es decir, la comprensión de la importancia de proporcionar el acceso a servicios financieros para individuos con bajos ingresos y cómo esto puede contribuir a mejorar sus vidas y reducir la pobreza. El sistema bancario convencional solía ser inaccesible para muchas personas de bajos ingresos debido a requisitos rigurosos de crédito y garantías. Sin embargo, este sistema fue reemplazado por un modelo de préstamos conocido como los microcréditos dirigidos hacia los pobres con menos riesgos que son personas que tienen un negocio pequeño o están dispuestas a iniciar uno. Aunque no pueden proporcionar garantías financieras tradicionales, su compromiso y la voluntad de pagar pueden reducir el riesgo de impago y que a partir de ahí los microcréditos se convirtieron en una actividad viable.

Los microcréditos son la otorgación de pequeños préstamos a familias pobres para ayudarles a iniciar o emprender pequeños negocios. Los clientes típicos de los esquemas de microcréditos son personas formales e informales con bajos ingresos que parcialmente tienen acceso a instituciones financieras formales.

Los microcréditos destacan como una forma más efectiva de asistencia social por dos razones principales: promueven la iniciativa en lugar de la dependencia, y cuando se administran adecuadamente, los programas de microcréditos pueden mantenerse por sí mismos. En definitiva, un sistema de pago diario fortalece la disciplina financiera de los clientes.

La inclusión financiera se define como la capacidad de los individuos para obtener productos y servicios financieros en condiciones equitativas y accesibles. Esto implica no solo el acceso a servicios financieros, sino también la capacidad de utilizarlos de manera efectiva para satisfacer sus necesidades y metas financieras.

La inclusión financiera busca eliminar barreras que impidan a ciertos segmentos de la población participar plenamente en el sistema financiero, promoviendo así la equidad y la igualdad de oportunidades económicas. Para lograr una inclusión financiera efectiva, es crucial abordar no solo el acceso a productos financieros, sino también aspectos como la educación financiera, la adaptabilidad de los productos a diversas necesidades y la creación de condiciones equitativas para todos los individuos, independientemente de su nivel de ingresos.

En el año 2023, la empresa CREDIALFA S.A.C. se encuentra inmersa en el desafío de mejorar la inclusión financiera de sus clientes a través de la oferta de microcréditos. La inclusión financiera se ha convertido en un elemento crucial para el desarrollo económico y social, permitiendo que diversos sectores de la población accedan a servicios financieros que les posibiliten mejorar su calidad de vida.

A pesar de los esfuerzos implementados hasta la fecha, se identifica la existencia de obstáculos que limitan el alcance y la efectividad de los microcréditos ofrecidos por CREDIALFA S.A.C. Estos obstáculos pueden incluir, entre otros, la falta de acceso a

información sobre los beneficios de los microcréditos, las barreras económicas, y posiblemente, la falta de adaptación de los productos financieros a las necesidades específicas de los clientes.

Es esencial abordar estas problemáticas de manera estratégica para fortalecer la posición de CREDIALFA S.A.C. en el mercado financiero, asegurando al mismo tiempo que los microcréditos se conviertan en un instrumento efectivo para la inclusión financiera de los clientes. Esto no solo beneficiaría a los clientes individuales, sino que también contribuiría al crecimiento sostenible de la empresa.

La resolución de este problema no solo implica ajustes en la oferta de productos financieros, sino también acciones destinadas a sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la inclusión financiera y los beneficios tangibles que pueden derivarse de la utilización adecuada de los microcréditos. Además, será crucial evaluar y mejorar continuamente los procesos internos de la empresa para garantizar la eficiencia y la transparencia en la administración de los microcréditos.

Este planteamiento del problema sienta las bases para la formulación de estrategias específicas que permitan a CREDIALFA S.A.C. superar los desafíos identificados y fortalecer su papel como agente facilitador de la inclusión financiera en la comunidad a la que sirve.

Para abordar este desafío de manera holística, es imperativo considerar las dimensiones críticas de los microcréditos.

La tasa de interés actual del 10% plantea interrogantes sobre su competitividad y adecuación a las condiciones financieras actuales. Un análisis más profundo es necesario para determinar si esta tasa es óptima y equitativa, considerando el entorno económico y la accesibilidad para los prestatarios de bajos ingresos.

El plazo de pago establecido en 22 y 26 días puede generar dificultades para los prestatarios al cumplir con sus obligaciones financieras. Es esencial evaluar la viabilidad de estos plazos y ajustarlos para garantizar que los clientes puedan realizar devoluciones de manera realista, minimizando así la carga financiera.

La gama actual de montos entre 300 y 5000 soles plantea desafíos en términos de adaptabilidad y flexibilidad para satisfacer las diversas necesidades de los emprendedores. Una revisión detallada es esencial para asegurar que esta gama sea adecuada y accesible, permitiendo que un espectro más amplio de emprendedores se beneficie de los microcréditos.

Aunque los microcréditos se ven como un medio de contribución de individuos o pequeñas empresas, su relación con la inclusión financiera sigue siendo cuestionable. Por lo tanto, este estudio intenta explorar en profundidad la relación entre los microcréditos y la inclusión financiera.

La empresa CREDIALFA S.A.C. no es un banco, ya que no opera como una institución bancaria convencional. A diferencia de los bancos tradicionales, CREDIALFA S.A.C., se centra en la provisión de microcréditos y no ofrece una gama completa de servicios financieros como depósitos a plazo, cuentas corrientes, y otros productos bancarios típicos. Su enfoque se dirige específicamente a otorgar pequeños préstamos a individuos y pequeñas empresas con bajos ingresos, contribuyendo así a la inclusión financiera de segmentos de la población que podrían no tener acceso a servicios financieros tradicionales. La distinción entre CREDIALFA y un banco convencional radica en su especialización en microcréditos y su misión de atender las necesidades financieras de un sector específico.

El proceso del microcrédito en CREDIALFA S.A.C. comienza con la solicitud del cliente, seguido de una evaluación del historial crediticio y el requerimiento de los requisitos como el DNI, recibo de servicios básicos y el documento del negocio. Una vez aprobada, se establecen los términos del préstamo y se procede al desembolso de los fondos en el mismo negocio del solicitante entregando el efectivo y la tarjeta de control del pago. Durante el período del préstamo, se brinda apoyo y seguimiento al cliente, mientras éste realiza los pagos periódicos en 22 cuotas.

Ante la situación de clientes vencidos en los plazos de pago, CREDIALFA S.A.C. tiene implementada la medida de recojo de mercadería que se refiere a la recuperación de los

bienes ofrecidos como garantía cuando el prestatario no cumple con los plazos de pago acordados, como acción para asegurar el recupero de los fondos prestados. Esta estrategia busca salvaguardar los intereses financieros de la empresa y mantener la integridad del negocio, procurando así mitigar las pérdidas asociadas con los préstamos impagos. El recojo de mercadería se lleva a cabo de manera diligente y conforme a las disposiciones legales y contractuales, con el objetivo de ejercer una gestión efectiva de cartera que permita mantener la salud financiera de la empresa y preservar la confianza en sus operaciones comerciales.

Asimismo, en CREDIALFA S.A.C., se identifica un problema específico relacionado con la gestión de cobranzas y la política de imposición de una tarifa diaria de 1 sol en caso de atrasos en los pagos. Este problema se manifiesta en la posible insatisfacción y estrés financiero experimentados por los clientes afectados, así como en el riesgo de generar una percepción negativa de la empresa.

Los gastos administrativos en CREDIALFA S.A.C. se calculan a razón de 2 soles por cada 100 soles prestados. Esta estructura tarifaria establece que por cada 100 soles otorgados en préstamo, se aplican 2 soles en concepto de gastos administrativos. Utilizando esta proporción, es posible determinar los gastos administrativos para cualquier cantidad de dinero prestado. Por ejemplo, si se presta una suma de 500 soles, los gastos administrativos se calcularán como $(500 / 100) * 2$ soles, lo que resultaría en 10 soles en gastos administrativos.

Los pagos diarios en CREDIALFA S.A.C., se estructuran de manera específica según el monto del préstamo, el plazo de 22 días, con un interés fijo del 10%. Por ejemplo para un préstamo de 300 el cálculo es de la siguiente manera: $(\text{Capital} * \text{Interés}) / 100 = (300 * 10) / 100 = 30$ soles. El interés total generado durante el período de 22 días sería de 30 soles. Por lo tanto, el monto total a pagar al final del período de 22 días sería la suma del capital y el interés generado: $\text{Monto total a pagar} = \text{Capital} + \text{interés} = 300 + 30 = 330$ soles. Para las cuotas diarias el cálculo es: $\text{Pago diario} = \text{Monto total} / \text{plazo de pago} = 330 / 22 = 15$ soles.

Durante el año 2022, CREDIALFA S.A.C., registró un promedio mensual de 4 a 6 clientes morosos por cartera en la Agencia Puno. Esta cifra refleja la cantidad de clientes que, en promedio, incumplieron con los plazos de pago durante cada mes del año. La identificación y gestión de estos morosos representan un desafío importante para la empresa, ya que busca mantener la salud financiera y la confianza en sus operaciones comerciales. Implementar estrategias efectivas de recuperación de fondos y trabajar en la prevención del incumplimiento son acciones clave para abordar esta situación y garantizar la sostenibilidad del negocio.

Para la presente investigación es indispensable determinar, precisar y establecer el análisis minucioso de la relación entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C. cuya ubicación es Jr. La Oroya N° 145, distrito, provincia y departamento de Puno, su actividad es otorgar microcréditos a personas de bajos ingresos como bodegas, centros de abastos, restaurantes, transportistas y ambulantes. Respecto a las colocaciones de los microcréditos, fue por un total de 5400 préstamos a clientes durante el periodo enero a julio del 2023. El ámbito de acción de la empresa es a nivel nacional con presencia en las siguientes ciudades: Juliaca, Cusco, Arequipa, Tacna, Moquegua, Andahuaylas, Abancay, Puerto Maldonado, Puno, Iquitos y Ayacucho. Se enfoca principalmente en atender a sectores de comercio, turismo, transporte, gastronomía que está conformado por la población con bajos ingresos o en situación de pobreza. El Representante Legal es el Señor Cesar Alarcon De La Cruz. La cartera de clientes está integrada por seis zonas: Alto Puno con 38 clientes, Huáscar con 30 clientes, Bellavista con 34 clientes, Laykakota con 42 clientes, y Chanu Chanu con 37 clientes.

Los resultados de esta investigación pueden contribuir a mejorar el acceso a los microcréditos y fortalecer su papel como instrumentos para la inclusión financiera. Dada la importancia de abordar problemas específicos en este ámbito, el estudio destaca al formular problemas generales y específicos, subrayando su crucial relevancia para CREDIALFA S.A.C. y sus clientes.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023?

1.1.2.2. Problemas específicos

❖ ¿Cuál es la relación que existe entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023?

❖ ¿Cuál es la relación que existe entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023?

❖ ¿Cuál es la relación que existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023?

1.2. ANTECEDENTES

Internacionales

Vidal (2021), en su estudio denominado "" tuvo como objetivo general analizar el microcrédito partiendo de la percepción de las personas y poder evaluar si es un instrumento de la inclusión financiera y determinar cómo ha impactado en la vida de estas personas. El estudio se hizo mediante el enfoque interpretativo. Como población se consideró a las personas que tenían edades entre 18 y 70 años que tuvieron o les fue ofrecido acceso el microcrédito en alguna circunstancia de su vida y para la muestra se consideró a 13 personas. Se empleó la técnica de entrevistas para la recolección de datos, utilizando la guía de entrevista como instrumento. Manifestó en sus resultados los motivos por los cuales solicitaron el microcrédito que era variado, sin embargo, para algunas personas no representó como un ingreso al sistema financiero. Respecto al impacto en sus vidas de las personas fue mínimo, pues, la duración fue a corto plazo, consideraron adecuada la tasa de interés, los reclamos fueron respecto a la forma del microcrédito con el que trabaja por la falta de confianza entre las personas, el ahorro impactó positivamente como nuevo hábito en las personas que nunca habían ahorrado y la inexistencia de la formación financiera en las personas. Concluyó que de acuerdo a las

percepciones de las personas, el producto microcrédito, su uso es inadecuado, lo que repercute en la inclusión financiera.

Morocho & Tinto (2022) realizaron un estudio denominado “El microcrédito en las pequeñas y medianas empresas. Caso: Ciudad de Cuenca, Ecuador” donde su objetivo fue conocer el efecto económico y social que tiene la adquisición del microcrédito en las microempresas. El estudio se clasifica como descriptivo-analítico con un diseño no experimental. La población objetivo incluyó a los clientes de las instituciones financieras en el cantón Cuenca y mediante la fórmula para población infinita se determinó una muestra de 68 clientes. Se utilizaron dos técnicas para recopilar los datos: la encuesta y la evaluación de documentos. En sus resultados se encontró un nivel superior en la obtención del microcrédito, los que son destinados para realizar inversiones, donde resalta la adquisición de materias primas y mercaderías que tienen relación con la actividad principal de los clientes. Como conclusión formulan la repercusión del microcrédito en el bienestar de las personas, asimismo sobre el microcrédito como alternativa popular en la ciudad de Cuenca, utilizada como fuente de capital de los clientes y a veces es utilizado en la adquisición de materia prima o mercaderías.

Orazi (2022), en su investigación denominada “La inclusión financiera en Argentina: estudio de la demanda de microcréditos en la ciudad de Bahía Blanca” cuyo objetivo fue analizar el fenómeno de inclusión financiera de Argentina en comparación con otros países del mundo y de la región, su evolución en los últimos años y su capacidad de desarrollo potencial, desde un enfoque de la demanda. Realizó un estudio descriptivo. La población estaba integrada por las personas adultas que, al año 2017, en un 33% residían en naciones en desarrollo y no tenían cuenta en el banco. Además, el 74% de los adultos ricos que sí tenían cuenta en el banco, en comparación con el 61% de los hogares más pobres, una brecha global de 13 puntos porcentuales. Manifiesta como resultado que la inclusión financiera desempeña un papel esencial para mejorar el bienestar financiero de los individuos, los hogares y los pequeños negocios. Según la literatura recopilada, el ingreso a servicios financieros primarios puede disminuir los

costos e incrementar la seguridad en las actividades diarias, mantener el consumo en el periodo y disminuir la volatilidad de las ventas. A su vez, sirve en el financiamiento de proyectos, inversión en negocios, bienes de consumo duradero o vivienda y utiliza una gama amplia de herramientas para reducir la vulnerabilidad económica, laboral y social. Valle & Amen (2022) realizaron la investigación titulada "Los microcréditos grupales en las condiciones de vida de los habitantes del Cantón Portoviejo, 2019-2020", cuyo objetivo fue analizar el impacto del microcrédito en las condiciones de vida de los habitantes del cantón Portoviejo. Realizó una investigación de campo y mediante documentos basado en el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Consideraron como población a 170 personas participantes del programa de microcréditos y una muestra de 119 personas. Para la obtención de los datos utilizaron las técnicas de la Checklist y encuesta. Señala como resultado la incidencia positiva de los microcréditos en el bienestar de las personas, donde un 75% de las personas afirman que al conformar el programa de microcrédito han tenido más probabilidades de poder emprender en un negocio. Con un porcentaje del 25% al aplicar la encuesta, las personas respondieron no tener negocios ni haber emprendido. Queda evidenciado que los microcréditos son factores clave como fuente de capital al iniciar un negocio. Esto demuestra la capacidad de los microcréditos para servir como capital inicial en una empresa y los beneficios de conformar parte del grupo de los microcréditos. Concluyeron sobre los microcréditos en grupo como fuente de financiamiento que contribuye en el aumento de los ingresos y la mejora del bienestar en temas de alimentación, educación, salud y vivienda.

Nacionales

Cruz (2021), en su investigación titulada "Los microcréditos en el crecimiento económico del Perú", tuvo como objetivo general determinar la influencia de los microcréditos en el crecimiento económico del Perú en el periodo 2006- 2019. El tipo de investigación fue descriptiva y tuvo un diseño longitudinal, no experimental. El PIB per cápita se considera una variable dependiente, mientras que las microfinanzas, los depósitos y las tasas de morosidad se consideran variables independientes. Tanto la muestra como la población

consisten en datos estadísticos recolectados durante un período de investigación de 14 años. Se emplearon la correlación de Pearson y la regresión lineal MCO porque la investigación fue descriptiva. La conclusión desde una perspectiva dimensional es que existe una correlación positiva y una buena correlación lineal, con un coeficiente de Pearson de 0 punto 981. Según 47 resultados, las correlaciones son significativas (de dos colas) en el nivel 0,000. Encontró una fuerte correlación positiva (coeficiente de Pearson = 0,948) entre las microfinanzas en el sector manufacturero y el PIB per cápita, siendo estadísticamente significativa (nivel 0.000). Asimismo, se identificó una correlación positiva (coeficiente de Pearson = 0,772) en el caso de las microfinanzas agrícolas., es significativo al nivel de 0,001 (de dos colas). Por tanto, existe una conexión entre las microfinanzas en la industria pesquera y el PIB per cápita. Se determinó que las microfinanzas tuvieron un impacto positivo en la expansión de la economía peruana del 2006 al 2019, con una elasticidad de 1 punto 52, por ciento, lo que significa que por cada 1 millón de microfinanzas per cápita se agrega a la economía 1 punto 52 soles. El análisis del negocio de las microfinanzas muestra que el volumen de microcréditos para todas las instituciones de microfinanzas en el Perú muestra una tendencia creciente. En general, los sectores económicos que se beneficiaron de las microfinanzas mostraron un crecimiento en el período 2006-2009, especialmente el comercio, las telecomunicaciones y las finanzas. transporte.

Dominguez & Sánchez (2021), en su investigación conjunta titulada “Influencia del Microcrédito en la Situación Financiera de Productores Cafetaleros: “CASM El Milagro”, distrito San José de Lourdes – Cajamarca 2020”, tuvo como objetivo determinar la influencia del microcrédito en la situación financiera de productores cafetaleros “CASM El milagro”. Realizó un estudio utilizando correlación, un método de diseño cuantitativo no experimental. El estudio examinó agrupaciones de productores con 167 socios productores, que correspondían a 49 agrupaciones de productores, según consta en el sitio web de la cooperativa. Se utilizó una encuesta con un cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que los productores están satisfechos con los

servicios del proveedor de microcréditos y su impacto positivo en el éxito financiero de la producción. El coeficiente de Pearson, con una tasa del 34,3% y un nivel de significancia del 95%, muestra que las microfinanzas tienen un impacto positivo en la situación financiera de los productores de CASM El Milagro en San José de Lourdes. La salud financiera se refiere al acceso a recursos antes y después de recibir microfinanzas, incentivando mejoras en la producción y la eficiencia para calificar y expandir mercados.

Urquiaga (2021), en su investigación titulada “Evolución de la inclusión financiera y su relación con el crecimiento económico en La Libertad 2010—2020”, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre inclusión financiera y crecimiento económico en el departamento de La Libertad. En este estudio se utilizó el método cuantitativo, el tipo aplicada, el diseño no experimental transversal y el alcance descriptivo asociado. En la región La Libertad existen 12 cajas municipales, 8 bancos y 4 sociedades financieras, entre otras instituciones financieras. Estas instituciones fueron consideradas como objeto de estudio. Entre 2010 y 2020, Forsikring (SBS) se consideró una herramienta para documentos archivados publicados en SBS a través de un formulario de registro, así como un método de análisis de documentos para indicadores de inclusión financiera. Se encontró una fuerte correlación positiva entre el crecimiento económico y la inclusión financiera en La Libertad. Esta relación es más marcada al considerar el uso y la adopción, con coeficientes de correlación de 0,886 y 0,700, respectivamente, durante el período de 2010 a 2020.

Rivera (2023), en su investigación titulada “Incidencia del microcrédito en los emprendimientos informales en el cantón Pueblo Viejo, Ecuador, años 2017-2020”, tuvo como objetivo determinar cómo incide el microcrédito en los emprendimientos informales en el Cantón Pueblo Viejo. Realizó un estudio de tipo aplicada bajo el enfoque cuantitativo y diseño bibliográfico. Este estudio analizó un conjunto de 9.834 microempresas y una muestra correspondiente a 67 microempresas. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como técnicas e instrumento de recopilación de datos. Sus hallazgos fueron que las variables con valores de significancia $< 0,05$ se correlacionaron positivamente con Rho

Spearman en las siguientes dimensiones: empresa informal $r=0,883$, capital de trabajo $r=0,858$, microfinanzas de consumo $r=0,857$, temporada de microfinanzas Género $r=0,879$. Se concluyó que el apoyo e incentivos financieros de las organizaciones, tanto públicas como privadas, desempeñan un papel fundamental para mejorar las finanzas de los microempresarios. Además, se identificó la cuestión del acceso de los ciudadanos a líneas de crédito basadas en esquemas de microfinanzas, que, según la teoría del capital social, se trata de uno de los mecanismos más significativos para el progreso económico y empresarial de comunidades marginadas, en particular, las mujeres.

Locales

Escoque (2021), en su investigación titulada “Incidencia del producto financiero paga diario de la Coopac Cajasol en el crecimiento económico de los microempresarios del Mercado Bellavista de la ciudad de Puno en el periodo 2019”, tuvo como objetivo determinar la incidencia del Producto Financiero Paga diario en el crecimiento económico de los microempresarios del mercado Bellavista de la ciudad de Puno. Utiliza un enfoque hipotético-deductivo, utiliza métodos analíticos, deductivos y descriptivos y utiliza herramientas estadísticas, programas informáticos, etc. en métodos cuantitativos y diseños no experimentales. La población de estudio incluye a 85 microempresarios del mercado de Bellavista, siendo estos individuos de relevancia para la economía local. Se seleccionó una muestra de 46 microempresarios de dicho mercado en la ciudad de Puno. Los resultados arrojaron que los comerciantes con capital entre 800 y 999 soles tenían un capital de 32,61% antes de pagos diarios de crédito, seguido de los comerciantes con capital entre 600 y 799 soles con 30,43%. Continúa con el 17,39% para empresas con capital de 400 a 599 soles; 15,22% para empresas con capital de 1000 a 1199 soles; y finalmente el 4,35% para las empresas con un capital igual o superior a 1.200. Cabe mencionar que el estudio de Benjing se publica mensualmente. En conclusión, señala que el capital promedio de los comerciantes antes de recibir el préstamo Paga Diario es menor que después de recibir el préstamo Paga Diario, por lo tanto, significa que sus recursos financieros han crecido, en consecuencia, se procede a aceptar la hipótesis

alternativa en términos generales, que muestra que los productos financieros del Paga Diario se relacionan con las condiciones económicas de los microempresarios.

Salas & Suca (2022) en su investigación titulada “El impacto económico social del microcrédito y su relación con las condiciones de trabajo en las microempresas del rubro autopartes de vehículos en tiempos de pandemia, Juliaca-2021” tuvo como objetivo determinar el impacto económico social del microcrédito y su relación con las condiciones de trabajo en las microempresas del rubro autopartes de vehículos en tiempos de pandemia, Juliaca-2021. El tipo de estudio utilizó métodos cuantitativos con niveles adecuados de descripción y un diseño no experimental. El grupo estuvo formado por 1.260 empresarios (formales e informales) dedicados al comercio de repuestos para vehículos, y en la muestra se incluyó un total de 120 microempresarios. Se utilizó la técnica de encuesta, empleando un cuestionario bivariado como herramienta para la recopilación de datos. En sus resultados indicó que hubo una correlación moderada con el coeficiente de Spearman $Rho = 0.468$; utilizando el programa SPSS para el cálculo de la asociación entre el impacto económico de las microcréditos en 2021 y las condiciones laborales de la categoría de repuestos para automóviles durante la epidemia, por lo tanto, el impacto socioeconómico de las microcréditos relacionadas con las condiciones laborales. Se concluyó que el impacto socioeconómico de los microcréditos y las condiciones laborales en las microempresas fueron normales, con una correlación moderada entre el impacto socioeconómico de los microcréditos y las condiciones laborales en la industria. La correlación positiva prueba este hecho del rubro autopartes de Juliaca durante la pandemia.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que existe entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.
- Precisar la relación que existe entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.
- Establecer la relación que existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1.1. Microcréditos

El origen de los microcréditos se dio cuando un grupo de personas, que pensando en el prójimo para ayudar prestaron pequeñas cantidades de dinero a aquellas personas con recursos económicos limitados que no poseían propiedades, tierras, ingresos pero que contaban con la fortaleza de salir adelante de la escasez (Vereda, 2001).

Según Conde (2005) define al microcrédito como pequeños créditos que es otorgado a las personas en situación de pobreza con el fin de dar la iniciativa en la implementación de nuevas iniciativas de autoempleo como los pequeños negocios y así puedan generar ingresos.

Por otro lado Grandes & Satorre (2012) definen a los microcréditos como un tipo de crédito de montos bajos que son solicitados por las personas de escasos recursos económicos, que tienen como objetivo principal realizar la inversión en el emprendimiento de un negocio o empresa.

Al respecto la Organización de las Naciones Unidas (2008) considera que el propósito fundamental de la implementación de los microcréditos fue para contrarrestar la pobreza y la creación de oportunidades para iniciar un emprendimiento y de esa manera las personas mejoren su calidad de vida.

Finalmente Gómez (2006), formula sobre los defensores de los microcréditos quienes afirman que son instrumentos que ayudan a las personas en situación de pobreza, pues

al solicitarlo tienen la oportunidad de emprender y salir adelante de la situación en que se encuentran.

Tasa de interés del microcrédito

Es el monto o porcentaje que es representado por lo que cuesta el dinero en un tiempo determinado. Es la retribución que una persona que requiere dicho dinero puede pagar a su prestamista, cuando acuerdan entre las partes y el costo de la obtención de ese dinero se conoce como tasa de interés. Normalmente es aplicado en un periodo que es igual a un año. Existe la tasa de interés para realizar la medición del costo del dinero: tasa de interés mensual (TIM)(Enríquez, 2008).

Plazo de pago

Osterling & Castillo (s. f.) “definen al plazo de pago como un medio ideal para cancelar obligaciones. Pago significa el cumplir con la obligación en función a los términos originalmente acordados, es decir, dentro de los plazos especificados. Significa hacer voluntariamente las mismas cosas en un orden estricto según lo prescrito por la ley” (p. 65).

Van Horne & Wachowicz (2010), en su libro *Financial Management* (2010), explica que el período de pago es cuando transcurre un tiempo entre el momento en que se compra un bien o servicio y el momento en que se paga y enfatiza la importancia de administrar adecuadamente este período para mantener el pago.

Monto solicitado

BBVA (2023), el monto solicitado es el monto que la institución financiera o un banco otorga, el cual se debe devolver en un plazo determinado y pagar ciertos intereses. Monto del préstamo significa un monto que una institución financiera o prestamista desea prestar a un individuo, empresa u otra entidad. En otras palabras, es la cantidad máxima pagada a una persona u organización que cumple con los requisitos establecidos por el prestamista.

2.1.1.2. Inclusión financiera

Para Goldsmith (1959), existe una correlación entre la configuración del sistema financiero y el progreso económico, pero esta expansión también provoca cambios en la industria financiera. El autor propone al gobierno que formule una política que promueva el crédito al sector privado, para que los bancos tengan los medios para cumplir efectivamente el papel de otorgar préstamos.

En contraste, ciertos autores adoptan una perspectiva distinta en relación al impacto de la inclusión financiera en el desarrollo económico (Lucas, 1988). Llegó a la conclusión de que los investigadores con frecuencia sobreestiman la importancia del sistema financiero y que cada país puede experimentar el impacto en un grado diferente país, dado que puede atribuirse a una variedad de factores económicos y políticos.

Teniendo en cuenta el aporte de otros autores, (Sarma, 2008) la inclusión financiera se define como un instrumento que alienta a todos los ciudadanos de una nación a tener acceso y utilizar el sistema financiero formal. Esta definición pone énfasis en las tres dimensiones de las finanzas inclusivas: la accesibilidad, la usabilidad y la aplicabilidad del sistema financiero se consideran requisitos esenciales para establecer un sistema financiero inclusivo.

Schumpeter (1912), mencionó que la ampliación y mayor integración del sistema financiero pueden influir en las decisiones de las unidades económicas, proporcionándoles una variedad de productos y servicios, como ahorros, préstamos e inversiones. Este resultado se obtiene mediante la gestión y reducción de los costos de riesgo, fomentando la innovación tecnológica y estimulando el crecimiento económico.

Actualmente, la inclusión financiera es un tema muy importante en todo el mundo. El informe del Banco Interamericano de Desarrollo "Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe" indicó que en la última década, la inclusión financiera ha ganado considerable atención, siendo vista de manera favorable por algunos y desfavorable por otros. Su impacto en el progreso y fortalecimiento de la comunidad es positivo, lo que ha motivado

tanto a entidades públicas como privadas a impulsar el desarrollo de sistemas financieros en la región de América Latina y el Caribe (Olloqui et al., 2015)

Olloqui et al. (2015), sostienen que la meta de la inclusión financiera es capacitar a las personas para que acumulen activos, consuman sin problemas y gestionan riesgos idiosincrásicos. De esta manera, puede brindar apoyo a los grupos más vulnerables al permitirles ajustar su gasto en situaciones de crisis que puedan afectar sus hábitos de consumo, por ejemplo en relación con la salud, el empleo, etc.

Acceso digital

La accesibilidad digital se refiere a la amplia participación en plataformas electrónicas, y tiene un impacto en la cultura, los procesos de educación y otros aspectos de la sociedad. Las visitas digitales incluyen la capacidad de más personas para lograr actitudes y actividades para asegurar que la tecnología sea accesible para todas las personas. Por ejemplo, si organizamos una fiesta y lo alentamos a distribuir lo digital, debemos considerar que algunos no tienen acceso a la tecnología porque no tienen Internet (Universidad de Puerto Rico, s. f.).

Costo accesible de trámite

Los costos determinan el precio mínimo de los productos de una empresa. Un ejemplo es cuando una empresa determina el precio a cobrar por vender sus productos basándose en el costo de producción para compensar el riesgo y el esfuerzo. Muchas empresas intentan ajustar los precios muy cerca del coste e intentan compensar con volumen, aunque es necesario analizar cada caso si dicha aplicación es rentable (Campeen, 2003).

Tarifas en el pago de las cuotas

Una tarifa es un costo o monto que un consumidor o usuario debe pagar para poder utilizar un servicio público o privado o adquirir un bien específico. Una tarifa o lista de tarifas pagaderas por un consumidor o usuario que desea comprar bienes y utilizar un servicio en particular. La tarifa es determinada mediante políticas del precio de una empresa. En este sentido, las tarifas mencionadas pueden ser públicas o privadas. Esto significa que puede ser utilizado para servicios públicos o privados. Si las tarifas se

aplican al sector público, son recaudadas por la administración, que puede establecer tarifas legales para todos los usuarios y consumidores. No hay un tipo de tarifa ya que pueden variar (Morales, 2020).

Contrato del microcrédito

El contrato de microcrédito es un documento que contiene el acuerdo de los términos y condiciones entre el prestamista y el prestatario que deben ser características únicas que lo diferencie de un crédito ofrecido por los bancos o las financieras (Gutiérrez, 2016).

(Contrato de crédito, s. f.), se trata de un acuerdo en el que el prestamista otorga o se compromete a proporcionar un financiamiento al consumo, ya sea en forma de préstamo, línea de crédito, pagos diferidos u otras formas similares de financiación.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Clientes. Se refiere a la compra o adquisición voluntaria por parte de individuos, empresas u organizaciones de productos o servicios que necesitan o desean para sí mismos, otros u organizaciones; como tal, es la razón principal para la creación, fabricación, producción y venta de productos y servicios (Thompson, 2009).

Crédito. Un crédito es una suma de dinero otorgada por una persona o entidad a otra con el entendimiento de que será reembolsada en el tiempo (en cuotas) o de una sola vez, más intereses (Portal de Educación Financiera, s. f.).

Cuota. Es la cantidad que se paga al banco todos los meses. Parte de la cuota corresponde al capital, la otra parte serán intereses (Portal Cliente Bancario, 2022).

Empresa. Es una unidad organizada dedicada a la actividad industrial, comercial o de servicio con la finalidad de lucrar. Aunque tales connotaciones no transmiten la idea de funcionalidad adicional que todo proyecto comercial debe lograr con el objetivo principal de los beneficios económicos (Jiménez, 2015).

Inclusión financiera. La inclusión financiera es un componente esencial que aporta de manera sustancial a elevar el bienestar de los individuos., ya que permite modificar los patrones de ingresos y gastos a lo largo del tiempo, facilita la acumulación de ahorros y

acceso a créditos, así como la creación de activos y reservas para el retiro de las personas mayores (Raccanello & Guzmán, 2014).

Microcrédito. Se define como un programa que proporciona bajos montos de préstamo a los más pobres para emprender pequeños negocios independientes (Peláez Moreno et al., 2017).

Plazo. Es el período desde la emisión de un préstamo (u otro contrato) hasta su reembolso. (California, s. f.).

Préstamo. Un préstamo es un acuerdo financiero en el cual una persona o entidad (el prestamista) cede un recurso o cantidad específica de dinero a otra persona o entidad (el prestatario) por contrato o acuerdo entre dos partes a cambio de intereses. (precio del dinero) (Pedrosa, s. f.).

Paga Diario. Otorgados a personas naturales que desarrollen actividad económica cerca de áreas como mercados de abastecimiento, centros comerciales o complejos comerciales que estén bien comunicados y reciban atención constante diariamente; el producto se caracteriza por pagos diarios (Caja Cusco, s. f.).

Tasa de interés. El interés era visto como el costo o precio de usar el dinero y tenía que ser administrado por alguien y esto fue desarrollado más tarde por las visiones neoclásicas de las instituciones monetarias (Alba, s. f.).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ❖ Existe una relación significativa entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.
- ❖ Existe una relación significativa entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.
- ❖ Existe una relación significativa entre el monto solicitado y la inclusión financiera

de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en la región sureste de Perú, específicamente en la provincia de Puno, situada a una altitud de 3,830 metros sobre el nivel del mar en la Meseta del Collao. Las coordenadas geográficas de la ubicación son 70° 01' 18" de latitud sur y 15° 50' 15" de longitud oeste, con una altitud de 4,047 metros. El enfoque principal estuvo en la empresa CREDIALFA S.A.C., identificada con el RUC 20600196392 y localizada en el Jr. La Oroya N° 145, distrito, provincia y departamento de Puno. La relevancia de esta área radica en su contribución significativa a la economía local. La empresa, junto con sus diversos actores como clientes, trabajadores, socios y áreas administrativas, juega un papel esencial en este contexto. La investigación tiene como objetivo comprender el impacto de los microcréditos en la inclusión financiera, destacando su repercusión no solo en los individuos directamente involucrados, sino también en la economía local en su conjunto. Al reconocer la importancia de esta zona y sus participantes, el estudio busca resaltar su valor para el desarrollo económico y social de la comunidad en la que se lleva a cabo.



Figura 01: Ubicación geográfica del departamento de Puno.

Fuente: depuno.com (2023).

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. UNIVERSO

El universo de participantes en el estudio incluyó a todos los clientes que han interactuado con la empresa CREDIALFA S.A.C. Incluye a todos los clientes actuales y anteriores, sin importar su ubicación geográfica, el tipo de producto o servicio que hayan adquirido o cualquier otra característica.

3.2.2. POBLACIÓN

Segun Hernández et al. (2014), La población abarca todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones predefinidas. Para el presente estudio la población estuvo conformada por 230 clientes pertenecientes a la agencia de Puno, de la empresa CREDIALFA S.A.C. periodo 2023.

3.2.3. MUESTRA

Según Hernández et al. (2014), la muestra es una porción específica de la población de interés, sobre la cual se recopilaron datos, y es esencial que se defina o delimite de manera precisa.

De acuerdo con Aceituno et al. (2020) para el cálculo de la muestra se consideró la siguiente fórmula denominado para población conocida:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

P = Probabilidad a favor = 0.5

q = Probabilidad en contra = 0.5

Z = Nivel de confianza = 1.96

E = Error estándar de la estimación = 0.05

$$n = \frac{1.96^2(230)(0.5)(0.5)}{0.05^2(230)+1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 144$$

Por lo tanto la muestra será de 144 clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C.

3.2.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Probabilístico al azar simple

En este estudio, se utilizó el muestreo probabilístico, específicamente, un muestreo aleatorio simple basado en el principio de igual probabilidad. Esto significa que todos los elementos dentro de la población tenían la misma probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra (López, 2010).

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Método: Descriptivo

Abreu (2014) en este abordaje se realiza una narración muy detallada y exhaustiva de la realidad investigada, procesamiento numérico y/o gráfico. El método descriptivo busca

establecer una comprensión preliminar de la realidad a través de las propias observaciones del investigador, así como del conocimiento adquirido a través de la lectura. El estudio de datos proporcionados por otros autores. Se refiere a una metodología que apegándose a los estándares establecidos por la facultad, tiene como objetivo descubrir información crucial sobre la realidad investigada.

Enfoque: Cuantitativo

La investigación cuantitativa basa sus hallazgos en la presunción de que el conocimiento debe ser objetivo y deriva de un proceso deductivo que emplea modelos numéricos y análisis estadístico secuencial para probar hipótesis previamente formuladas (Hernández & Mendoza, 2018).

Tipo: Correlacional

Un estudio correlacional se centra en identificar el grado de asociación o relación entre dos variables que el investigador tiene la intención de medir, con el propósito de derivar conclusiones en etapas posteriores (Mejía, 2017).

Diseño: No experimental y transversal

Este estudio se realizó a través de un diseño no experimental, ya que no implica la manipulación de variables; en cambio, se observarán y analizarán tal como se presentan en la realidad. Además, se caracterizará por ser de tipo transversal, ya que la recopilación de datos se llevará a cabo durante un período específico (Hernández et al., 2017).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE GENERAL

- Variable Independiente: Microcréditos.
- Variable Dependiente: Inclusión financiera.

VARIABLES ESPECÍFICAS

- Variable Independiente: Tasa de interés del microcrédito.
- Variable Dependiente: Inclusión financiera.
- Variable Independiente: Plazo de pago.
- Variable Dependiente: Inclusión financiera.

- Variable Independiente: Monto solicitado.
- Variable Dependiente: Inclusión financiera.

3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual de la variable	Definición operacional de la variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría y valores
Variable Independiente	Según su definición, es un programa que ofrece pequeños préstamos a los proyectos independientes de generación de ingresos. (Peláez Moreno et al., 2017).	Para medir la variable microcrédito se utilizarán tres dimensiones: tasa de interés del microcrédito	Tasa de interés del microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> Tasa de interés mensual 10% Plazo de pago 22 días Plazo de pago 26 días Monto mínimo del microcrédito S/ 300.00 Monto máximo del microcrédito S/ 5000.00 	Ordinal	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

<ul style="list-style-type: none"> • Uso del app 	
<p>PLIN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del app 	
<p>YAPE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos 	<p>mínimos para el otorgamiento del crédito</p>
	<p>Costo accesible de trámite</p>
	<p>Para medir la variable inclusión financiera se utilizarán cuatro dimensiones: acceso digital, costo accesible de trámite, tarifas en el pago de las cuotas y contrato de microcrédito mediante la escala Likert de 3 puntos.</p>
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Inclusión financiera</p>	<p>A través de un cambio gradual en los patrones de ingresos y consumo, la inclusión financiera es un mecanismo clave para mejorar el bienestar de las personas. (Raccanello & Guzmán, 2014).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifas de acuerdo a su capacidad de pago 	<p>Tarifas en el pago de las cuotas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa por pago atrasado 	
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa por pago de gastos administrativos 	
	<p>Ordinal</p> <p>1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre</p>

-
- Formalidad en los documentos
 - Evaluación del historial crediticio.

Contrato del microcrédito

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Encuesta

Para el presente estudio como técnica se emplea la encuesta para recopilar los datos. Tal como afirma Arias (2006) que es un método diseñado para obtener información de un grupo o grupo de sujetos sobre sí mismos o sobre un asunto en particular.

Instrumento: Cuestionario

Como instrumento se utilizará el cuestionario, de acuerdo con Casas & Repullo (2003) aquellos que sostienen que es un instrumento utilizado para estructurar la recopilación de datos y para definir las variables pertinentes en un estudio.

3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Estadística descriptiva

Además de los gráficos, la estadística descriptiva incluye la descripción de información, valores o puntuaciones obtenidos para cada variable a través de la distribución de frecuencia de valores porcentuales y totales acumulados.

Coefficiente de correlación de Spearman

Se llevó a cabo la evaluación de las hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. La elección de este coeficiente se basó en los resultados obtenidos de la prueba de normalidad, la cual indicó la ausencia de una distribución normal en las variables bajo análisis. Los resultados fueron luego analizados y comprendidos a través del parámetro de correlación detallado en la siguiente tabla.

Tabla 01: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Rebollar & Francisco, 2015)

Base de datos

Las bases de datos son herramientas básicas de análisis de datos. La información sobre las variables en estudio se organizará y analizará mediante la base de datos.

Software Spss versión 26

El Software SPSS es una herramienta adecuada para procesar datos que provienen de una encuesta, entre sus ventajas está que nos permite procesar un gran número de

datos o información al mismo tiempo. En esta investigación, se emplea para llevar a cabo el análisis estadístico de los datos recopilados y así obtener los resultados que respalden las conclusiones.

Materiales y equipos

- Laptop Core I3
- Libros
- Bolígrafos
- Papel bond
- Calculadora
- Teléfono móvil
- Sobre manila
- Folder manila
- Impresora
- Internet

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se llevó a cabo la exposición detallada, análisis y discusión de los resultados obtenidos en el estudio sobre la relación entre los microcréditos de CREDIALFA S.A.C., y la inclusión financiera de sus clientes en el año 2023.

4.1. RESULTADO DESCRIPTIVO

VARIABLE INDEPENDIENTE: MICROCRÉDITOS

DIMENSIÓN 1: Tasa de interés del microcrédito

¿Considera usted adecuada la tasa de interés del 10% que brinda la empresa CREDIALFA S.A.C., para sus necesidades financieras?

Tabla 02: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la tasa de interés del 10%.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1,39
A veces	5	3,47
Siempre	137	95,14
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

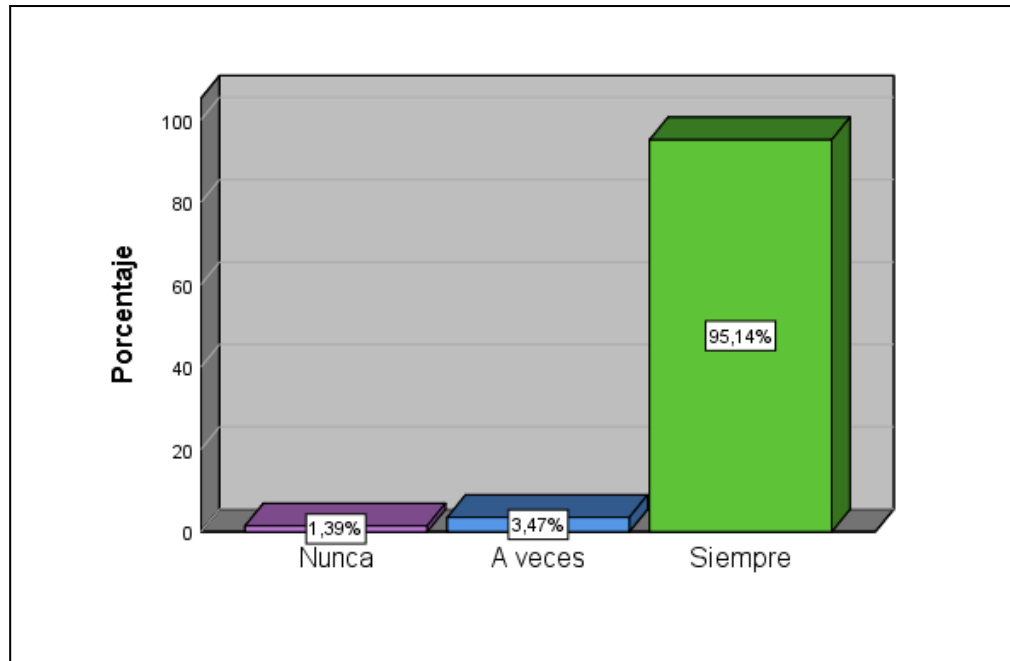


Figura 02: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la tasa de interés del 10%.

Fuente: Tabla 02.

Interpretación y análisis

Según Tabla 02 y Figura 02 se observa con respecto a la tasa de interés del 10% donde 2 que representa el 1.39% consideran que nunca es adecuada, 5 que representa el 3.47% considera a veces y 137 que representa el 95,14% considera siempre adecuada. Estos resultados sugieren una percepción generalmente positiva de la tasa de interés del 10% entre los clientes de CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 9 sobre la tasa de interés de los microcréditos, evidenció que el 21% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 12% considera que a veces es adecuada y un 26% opina que siempre es adecuada.

DIMENSIÓN 2: Plazo de pago

¿Considera usted que el plazo de pago de 22 días es suficiente para reembolsar el microcrédito sin generar dificultades financieras en su negocio?

Tabla 03: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 22 días para el reembolso de microcréditos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5,56
A veces	58	40,28
Siempre	78	54,17
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

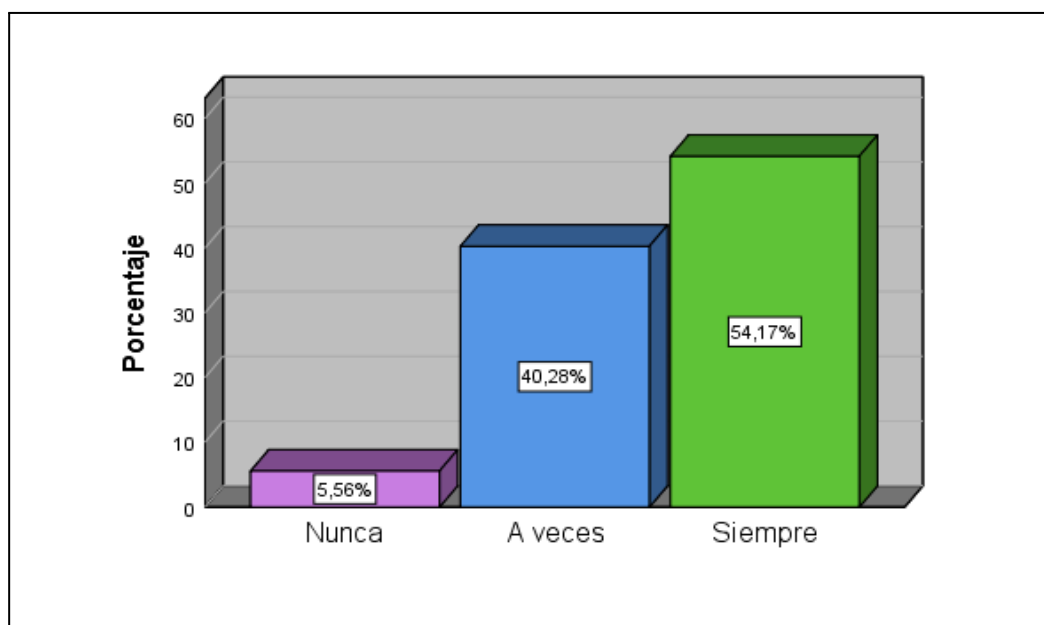


Figura 03: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 22 días para el reembolso de microcréditos.

Fuente: Tabla 03.

Interpretación y análisis

Según Tabla 03 y Figura 03 se observa con respecto a la tasa de interés del 10% donde 2 que representa el 1.39% consideran que nunca es adecuada, 5 que representa el 3.47% considera a veces y 137 que representa el 95,14% considera siempre adecuada.

Estos resultados sugieren una percepción generalmente positiva de la tasa de interés del 10% entre los clientes de CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 12 sobre el plazo, evidenció que el 31% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 17% considera que a veces es adecuada y un 21% opina que siempre es adecuada.

¿Considera usted que el plazo de pago de 26 días es suficiente para reembolsar el microcrédito sin generar dificultades financieras en su negocio?

Tabla 04: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 26 días para el reembolso de microcréditos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1,39
A veces	46	31,94
Siempre	96	66,67
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

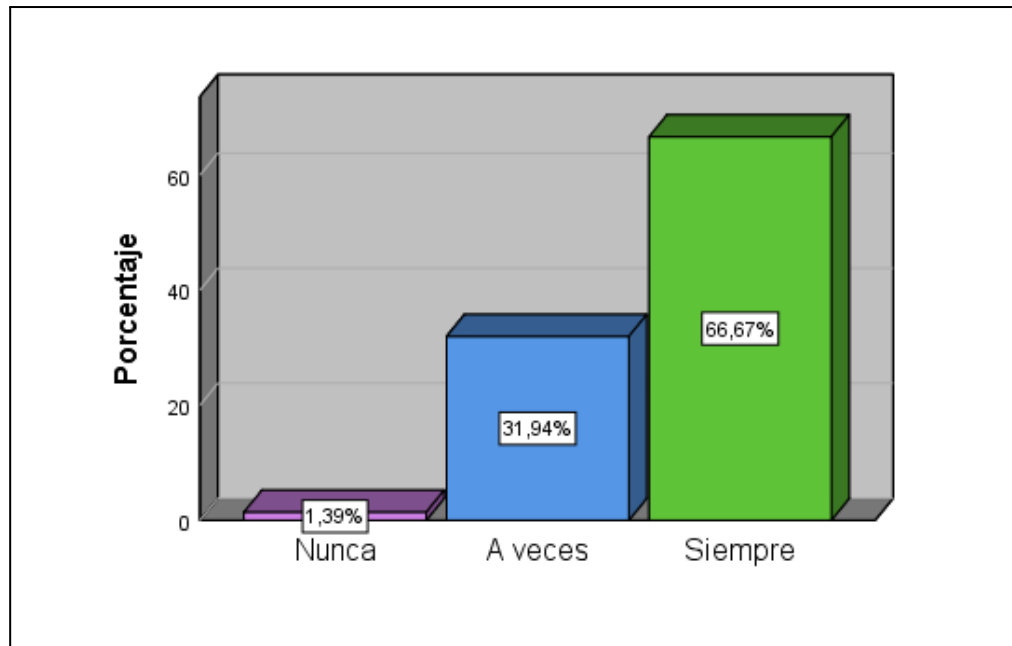


Figura 04: Percepción sobre la suficiencia del plazo de pago de 26 días para el reembolso de microcréditos.

Fuente: Tabla 04.

Interpretación y análisis

En la Tabla 04 y Figura 04 podemos observar que 2 encuestados que representa el 1.39% afirman que nunca es suficiente, 46 que representa el 31.94% indican que a veces es suficiente y 96 que representa el 66.67% siempre considera suficiente este plazo. Estos resultados ofrecen una visión detallada de cómo los clientes evalúan la temporalidad de los pagos, información valiosa para la institución financiera en términos de ajustes y mejoras en sus servicios.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 6 sobre la facilidad de pago, evidenció que el 16% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 19% considera que a veces es adecuada y un 27% opina que siempre es adecuada.

DIMENSIÓN 3: Monto solicitado

¿Para usted es considerable el monto mínimo del microcrédito de S/ 300.00 para el

aumento del capital de su negocio?

Tabla 05: Percepción de los clientes sobre el monto mínimo del microcrédito (S/ 300.00) para el incremento de capital de su negocio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	2,78
A veces	53	36,81
Siempre	87	60,42
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

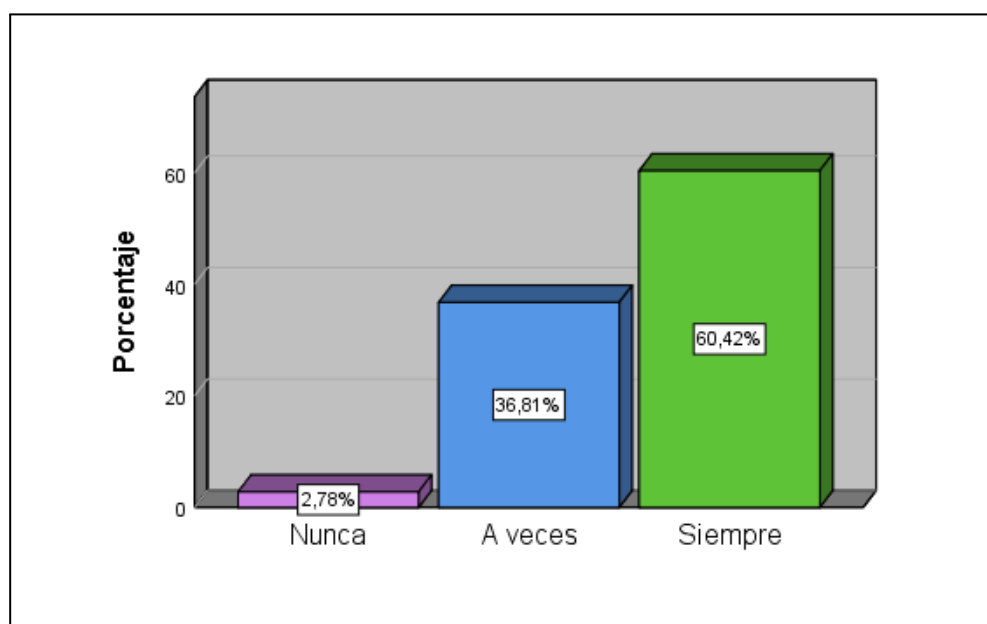


Figura 05: Percepción de los clientes sobre el monto mínimo del microcrédito (S/ 300.00) para el incremento de capital de su negocio.

Fuente: Tabla 05.

Interpretacion y analisis

Según Tabla 05 y Figura 05 se observa con respecto a la tasa de interés del 10% donde 2 que representa el 1.39% consideran que nunca es adecuada, 5 que representa el 3.47% considera a veces y 137 que representa el 95,14% considera siempre adecuada.

Estos resultados sugieren una percepción generalmente positiva de la tasa de interés del 10% entre los clientes de CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 8 sobre el microcrédito para capital de trabajo, evidenció que el 15% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 19% considera que a veces es adecuada y un 28% opina que siempre es adecuada.

Asimismo con los resultados de Kahn et al. (2023), quienes en su cuadro N° 11 y Gráfico N° 6, obtuvieron que el 87% de los encuestados afirmaron que obtuvieron préstamos por un monto de 300 soles, mientras el 13% son indiferentes al respecto.

¿Para usted es razonable el monto máximo del microcrédito de S/ 5,000.00 ofrecido por la empresa CREDIALFA S.A.C. para el aumento del capital de su negocio?

Tabla 06: Percepción sobre la razonabilidad del monto máximo del microcrédito (S/ 5,000.00) para el aumento de capital de su negocio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	2,78
A veces	58	40,28
Siempre	82	56,94
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

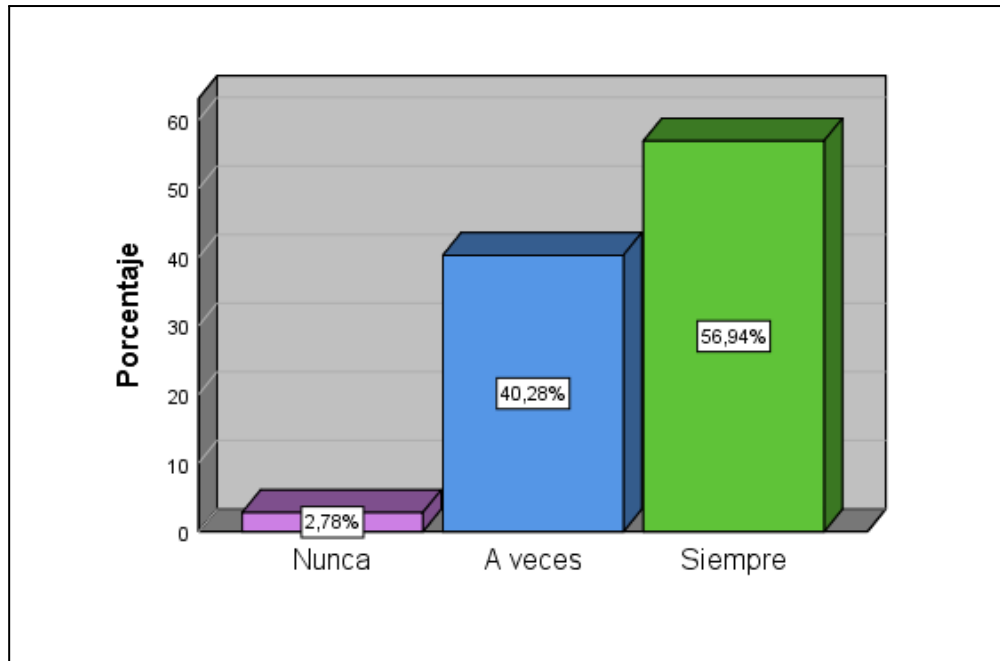


Figura 06: Percepción sobre la razonabilidad del monto máximo del microcrédito (S/ 5,000.00) para el aumento de capital de su negocio.

Fuente: Tabla 06.

Interpretación y análisis

En la Tabla 06 y Figura 06 se observa con respecto a las percepciones de los encuestados sobre la razonabilidad del monto máximo de S/ 5000.00 para el aumento de capital, donde 4 que representa el 2.78% opinan que nunca es adecuado, 58 que representa el 40.28% sostienen que es razonable este monto a veces y 82 que representa el 56.94% considera siempre razonable dicho monto. Estos resultados sugieren una diversidad de percepciones entre los clientes en cuanto a la adecuación del monto máximo del microcrédito para sus necesidades de aumento de capital empresarial, lo que podría ser valioso para la entidad financiera al considerar ajustes en sus ofertas crediticias.

En comparación con los resultados de Kahn et al. (2023), quienes en su cuadro N° 8 y Gráfico N° 3, obtuvieron que el 36% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con los 5 mil soles para el incremento de capital de trabajo, un 37% son indiferentes y un 27% niegan estar de acuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE: INCLUSIÓN FINANCIERA

DIMENSIÓN 1: Acceso digital

¿Cree usted que el uso del aplicativo PLIN ha facilitado la realización del pago de sus cuotas diarias?

Tabla 07: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo PLIN.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	36,11
A veces	55	38,19
Siempre	37	25,69
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

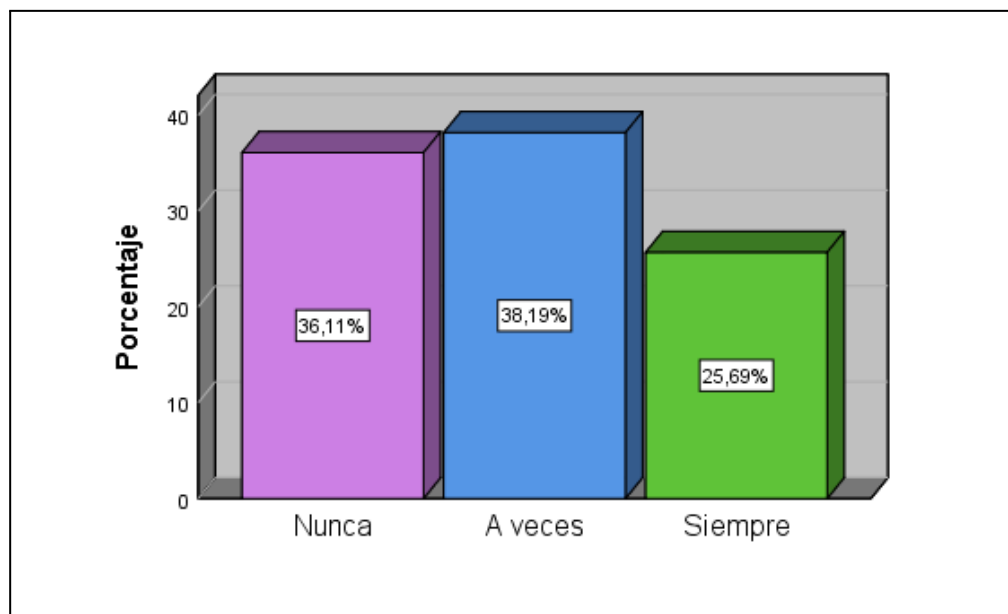


Figura 07: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo PLIN.

Fuente: Tabla 07.

Interpretación y análisis

En la Tabla 07 y Figura 07 se observa la percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación para el pago de cuotas con el aplicativo PLIN, donde 52 que representa el 36,11% indican que nunca el aplicativo PLIN facilita dicho pago, 55 que representa el 38,19% sostienen que el aplicativo PLIN facilita el pago de cuotas diarias a veces y 37 que representa un 25,69% sostienen que siempre experimentan esta facilitación. Estos datos ofrecen información valiosa sobre la experiencia de los clientes con el aplicativo y podrían guiar mejoras o ajustes en la plataforma para satisfacer las necesidades de los usuarios.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 14 sobre medios digitales de pago, evidenció que el 19% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 25% considera que a veces es adecuada y un 16% opina que siempre es adecuada.

¿Cree usted que el uso del aplicativo YAPE ha facilitado la realización del pago de sus cuotas diarias?

Tabla 08: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo YAPE.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	9,03
A veces	41	28,47
Siempre	90	62,50
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

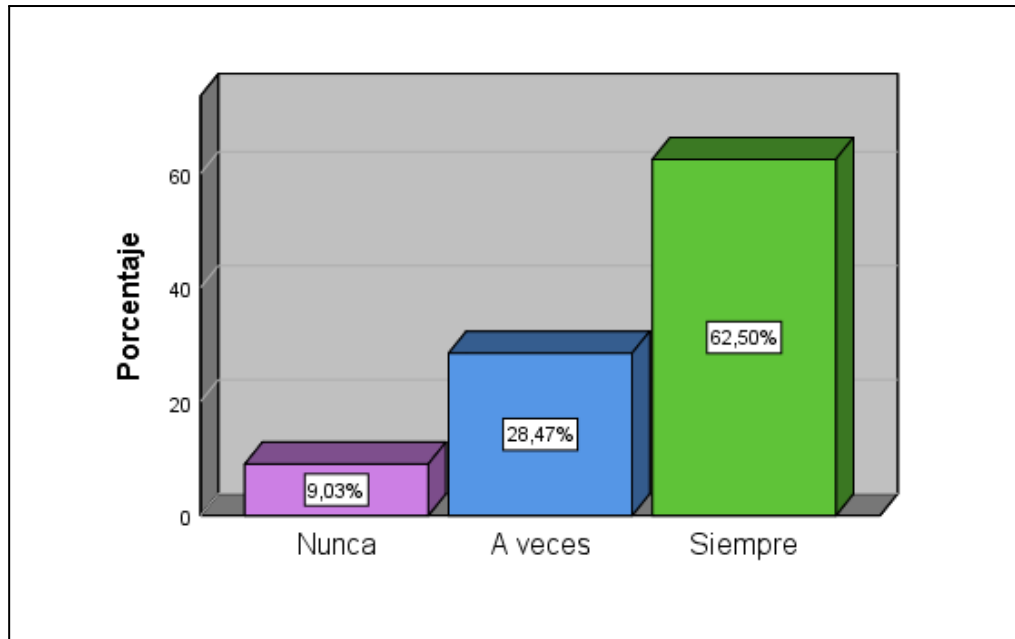


Figura 08: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación del pago de cuotas diarias con el aplicativo YAPE.

Fuente: Tabla 08.

Interpretación y análisis

En la Tabla 08 y Figura 08 se observa la percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la facilitación para el pago de cuotas con el aplicativo YAPE, donde 13 que representa el 9,03% indican que nunca el aplicativo YAPE facilita dicho pago, 41 que representa el 28,47% sostienen que el aplicativo YAPE facilita el pago de cuotas diarias a veces y 90 que representa un 62,50% sostienen que siempre experimentan esta facilitación. Estos datos ofrecen información valiosa sobre la experiencia de los clientes con el aplicativo y podrían guiar mejoras o ajustes en la plataforma para satisfacer las necesidades de los usuarios.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 14 sobre medios digitales de pago, evidenció que el 19% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 25% considera que a veces es adecuada y un 16% opina que siempre es adecuada.

DIMENSIÓN 2: Costo accesible de trámite

¿Cree usted que la existencia de los requisitos mínimos que pide la empresa CREDIALFA S.A.C. es esencial para que más personas puedan beneficiarse con el microcrédito?

Tabla 09: Percepción de los clientes sobre la importancia de los requisitos mínimos de CREDIALFA S.A.C. en el acceso al Microcrédito.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	3,47
A veces	18	12,50
Siempre	121	84,03
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

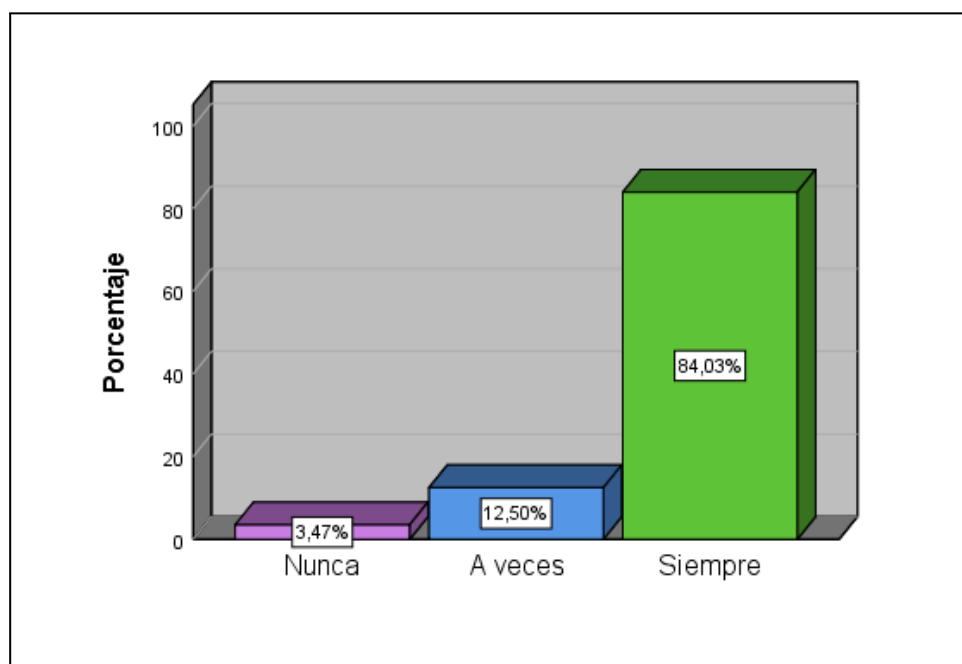


Figura 09: Percepción de los clientes sobre la importancia de los requisitos mínimos de CREDIALFA S.A.C. en el acceso al Microcrédito.

Fuente: Tabla 09.

Interpretacion y analisis

En la Tabla 09 y Figura 09 se observa sobre la percepción de los clientes sobre la importancia de los requisitos mínimos de CREDIALFA S.A.C. en el acceso al Microcrédito, donde 5 que representa el 3.47% sostiene que nunca considera esencial cumplir con dichos requisitos, 18 que representa el 12.50% indica que a veces le atribuye importancia y 121 que representa el 84.03% considera siempre esencial cumplir con estos requisitos para beneficiarse del microcrédito. Estos hallazgos sugieren una fuerte valoración por parte de la mayoría de los clientes hacia los requisitos mínimos como elementos cruciales para aprovechar las oportunidades de microcrédito ofrecidas por CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 9 requisitos mínimos del microcrédito, evidenció que el 21% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 12% considera que a veces es adecuada y un 26% opina que siempre es adecuada.

DIMENSIÓN 3: Tarifas en el pago de las cuotas

¿Cree usted que las Tarifas de pago que tiene la empresa CREDIALFA S.A.C., está de acuerdo con su capacidad de pago?

Tabla 10: Percepción de las tarifas de pago de CREDIALFA S.A.C. y su capacidad de pago de los clientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4,17
A veces	16	11,11
Siempre	122	84,72
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

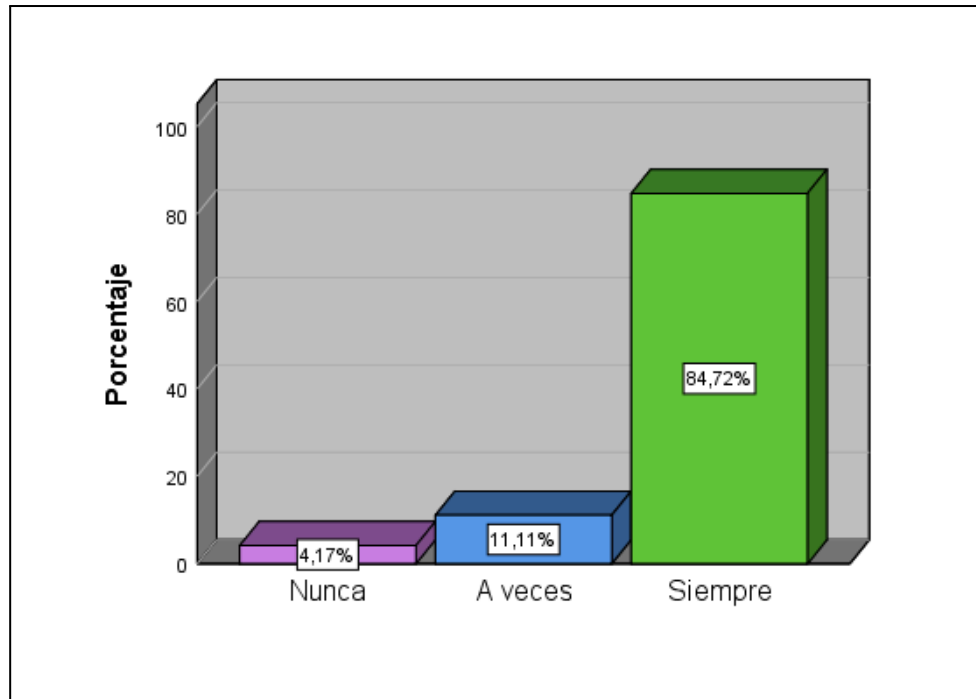


Figura 10: Percepción de las tarifas de pago de CREDIALFA S.A.C. y su capacidad de pago de los clientes.

Fuente: Tabla 10.

Interpretacion y analisis

En la Tabla 10 y Figura 10 se observa la percepción de las tarifas de pago de CREDIALFA S.A.C. y su capacidad de pago de los clientes, donde 6 que representa el 4.17% sostienen que nunca es adecuada la tarifa de pago, 16 que representa el 11.11% indicó que a veces puede realizar los pagos, 122 que representa el 84.72% afirmó sentirse capaz de cumplir siempre con las tarifas establecidas. Estos resultados reflejan una tendencia generalmente positiva en la percepción de los clientes hacia su capacidad de pago, siendo la mayoría de ellos confiados en su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras establecidas por CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Segundo & Vargas (2023), quienes en su tabla 10 y figura 5 obtuvieron que el 2.2% de los encuestados consideran regular, el 80.4% consideran adecuado y el 17.4% muy adecuado.

¿Está de acuerdo con la Tarifa por pago atrasado que aplica la empresa CREDIALFA S.A.C.?

Tabla 11: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por pago atrasado por los clientes de CREDIALFA S.A.C.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5,56
A veces	71	49,31
Siempre	65	45,14
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

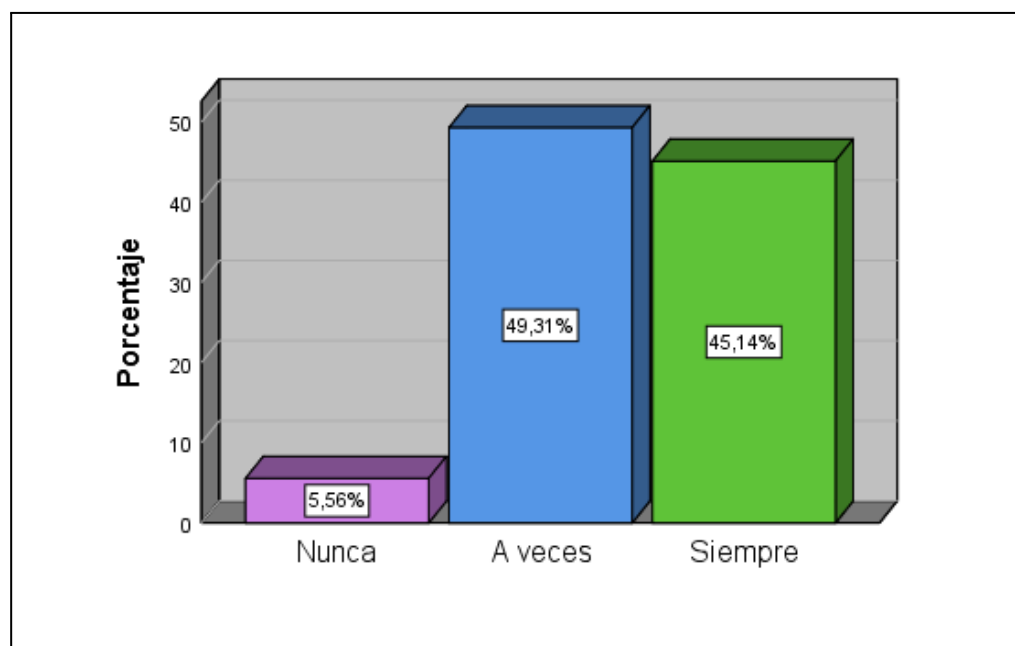


Figura 11: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por pago atrasado por los clientes de CREDIALFA S.A.C.

Fuente: Tabla 11.

Interpretación y análisis

En la Tabla 11 y Figura 11 se observa la percepción sobre la aceptación de la tarifa por pago atrasado por los clientes de CREDIALFA S.A.C., donde 8 que representa el 5.56% afirmó nunca aceptarla, 71 que representa el 41.39% la acepta a veces, 65 que

representa el 45.14% indicó que siempre está de acuerdo con esta tarifa. Estos resultados sugieren una disposición general de los clientes a aceptar la tarifa por pago atrasado, aunque la variabilidad en las respuestas indica la existencia de diferentes niveles de aceptación entre la clientela de CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Rosales (2021), quien en su Tabla 12 y Figura 13, obtuvo sobre las tarifas atrasadas que 7,7% no está de acuerdo, un 31,1% a veces y un 28,8 siempre está de acuerdo.

¿Está de acuerdo con la tarifa por pago de gastos administrativos en cada desembolso que aplica la empresa CREDIALFA S.A.C.?

Tabla 12: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por gastos administrativos en desembolsos por los clientes de CREDIALFA S.A.C.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	11,81
A veces	77	53,47
Siempre	50	34,72
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

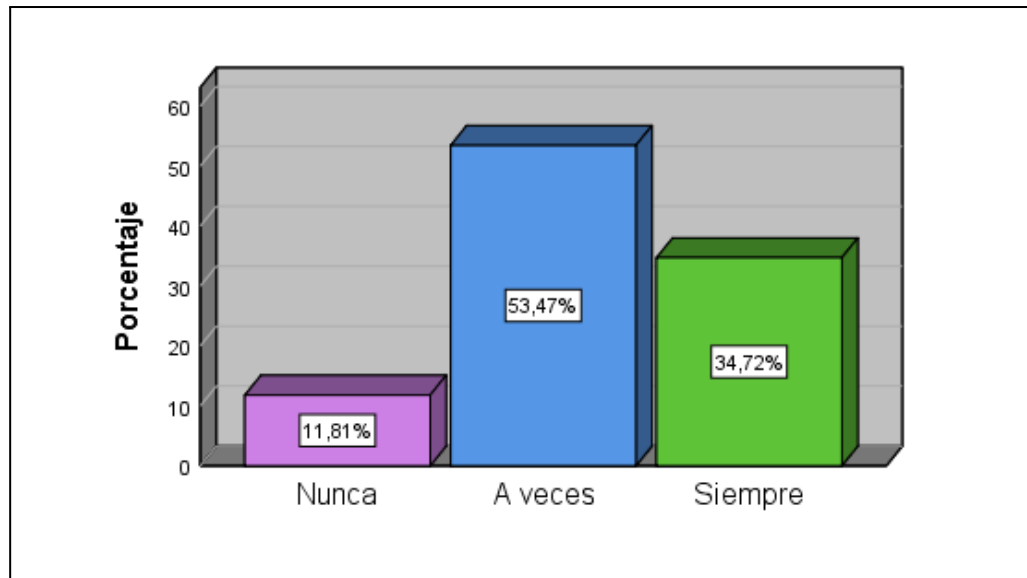


Figura 12: Percepción sobre la aceptación de la tarifa por gastos administrativos en desembolsos por los clientes de CREDIALFA S.A.C.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación y análisis

En la Tabla 12 y Figura 12 se observa las opiniones de los clientes en relación con la tarifa por gastos administrativos en los desembolsos de la empresa. Según los resultados, 17 que representa el 11.81% indicó nunca aceptarla, 77 que representa un 53.47% estaría de acuerdo a veces con la tarifa y 50 que representa el 34,72% de los clientes siempre acepta esta tarifa. Estos datos sugieren que existe una diversidad en la aceptación de la tarifa por gastos administrativos, siendo la mayoría de los clientes propensos a aceptarla a veces.

En comparación con los resultados de Narvaez (2021), quien en su Tabla 10 y Figura 3 determinó sobre los gastos administrativos el 15% nunca considera, el 60% a veces y un 25% siempre.

DIMENSIÓN 4: Contrato del microcrédito

¿Cree usted que el requerimiento de firma en la documentación es una limitante para que más personas puedan tener acceso al microcrédito?

Tabla 13: Percepción sobre la firma en la documentación como limitante para el acceso al Microcrédito.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	107	74,31
A veces	34	23,61
Siempre	3	2,08
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

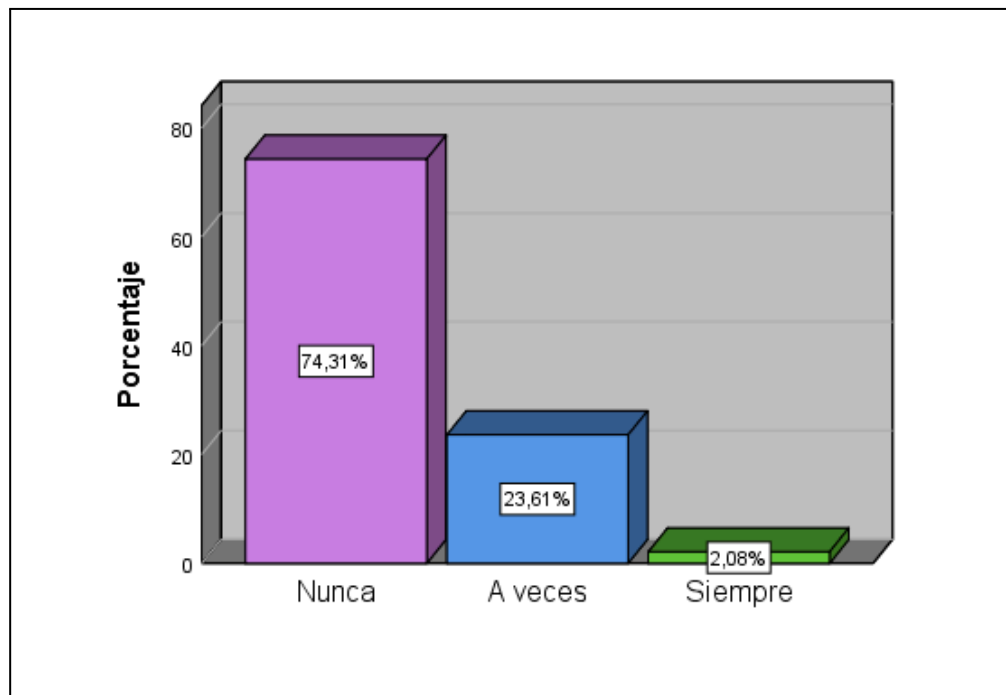


Figura 13: Percepción sobre la firma en la documentación como limitante para el acceso al Microcrédito.

Fuente: Tabla 13.

Interpretación y análisis

En la Tabla 13 y Figura 13 se observa sobre la firma en la documentación como limitante para el acceso al Microcrédito presenta la opinión de los encuestados en relación con la firma requerida en la documentación para acceder a microcréditos.

Dónde 107 que representa el 74.31% considera que la firma en la documentación nunca constituye una limitación para acceder a estos servicios financieros, 34 que representa el 23.61% piensa que esto ocurre a veces y 3 que representa el 2.08% indica que siempre percibe la firma como una limitante. Estos datos sugieren que la mayoría de los encuestados no ve la firma en la documentación como un obstáculo significativo para acceder al microcrédito, si bien existe un segmento minoritario que lo percibe como una limitación constante o eventual.

En comparación con los resultados de Carrillo et al. (2018), quienes en su Gráfico 7 obtuvieron que un 24% considera que la documentación no es una limitante, el 17% indiferente y el 33% afirman que es una limitante.

¿Cree usted que la evaluación del historial crediticio es una limitante para el acceso al microcrédito?

Tabla 14: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la evaluación del historial crediticio como limitante para el acceso al Microcrédito.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	9,03
A veces	42	29,17
Siempre	89	61,81
Total	144	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de CREDIALFA S.A.C.

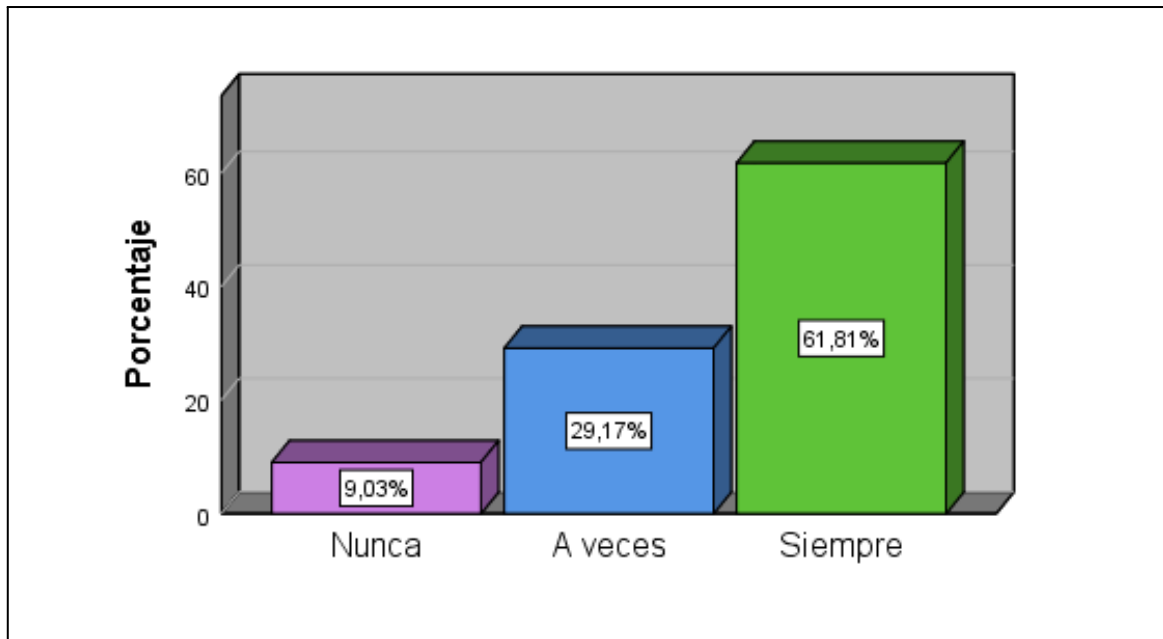


Figura 14: Percepción de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la evaluación del historial crediticio como limitante para el acceso al Microcrédito.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación y análisis

En la Tabla 14 y Figura 14 se observa las percepciones de los clientes de CREDIALFA S.A.C. sobre la evaluación del historial crediticio como limitante para el acceso al Microcrédito. Donde 13 que representa el 9.03% piensa que nunca es una limitación, 42 que representa el 29.17% opina que esto ocurre a veces y 89 que representa el 61.81% considera que la evaluación del historial crediticio siempre representa una limitante para acceder a estos servicios financieros. Estos datos sugieren que una parte significativa de los clientes percibe la evaluación del historial crediticio como una barrera constante para el acceso a microcréditos, lo cual puede tener implicaciones importantes para la política crediticia y la inclusión financiera de CREDIALFA S.A.C.

En comparación con los resultados de Melendez (2022), quien en su Tabla y Figura 7 sobre el historial crediticio del microcrédito, evidenció que el 18% de los encuestados sostuvieron que nunca es apropiada, mientras que un 13% considera que a veces es adecuada y un 35% opina que siempre es adecuada.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

De acuerdo con Sánchez (2020), la prueba de normalidad evalúa si la distribución de las variables sigue una distribución normal. Su aplicación depende de la elección del estadístico para pruebas de hipótesis, utilizando la R de Pearson para distribuciones normales y la Rho de Spearman para las no normales. Comparando la distribución acumulada empírica con la esperada bajo la normalidad, la prueba determina si se puede aceptar la hipótesis nula de una distribución normal. Un nivel de significancia del 5% se usa comúnmente, y para aceptar H_0 , el p-valor debe ser menor a 0.05. La prueba de Shapiro-Wilk se prefiere para conjuntos de datos menores a 50, mientras que la de Kolmogorov-Smirnov se aplica a conjuntos más grandes.

El proceso para la prueba de normalidad consistió en plantear las hipótesis nula y alternativa de la siguiente manera:

H₀: La distribución es normal.

H₁: La distribución no es normal.

El nivel de significancia establecido fue del 5%, equivalente a 0.05. En caso de que el valor de p obtenido en la prueba fuera menor que 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula en favor de la alternativa, indicando que la distribución no sigue una forma normal.

Tabla 15: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Microcréditos	0,218	144	0,000
Inclusión Financiera	0,115	144	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 15 señala que se ha elegido la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra, que supera los 50. La significancia obtenida, con un valor de p

inferior a 0.05, indica que ambas variables no presentan una distribución normal. En consecuencia, la hipótesis nula (H_0) es rechazada a favor de la alternativa (H_1). Por lo tanto, se decide utilizar estadísticas no paramétricas para el análisis de estas variables, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman.

4.3. RESULTADO OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Establecer la relación que existe entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

Planteo de hipótesis

H0: No hay relación significativa entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

H1: Existe una relación significativa entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

Tabla 16: Relación entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera.

				Tasa de interés del microcrédito	Inclusión Financiera
Rho de Spearman	Tasa de interés del microcrédito	de	Coefficiente de correlación	1,000	,193*
			Sig. (bilateral)		0,020
			N	144	144
	Inclusión Financiera	de	Coefficiente de correlación	,193*	1,000
			Sig. (bilateral)	0,020	
			N	144	144

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación y análisis

La tabla 16 muestra el resultado del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,193; por tanto de acuerdo a la (Tabla 01: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman), se determinó que existe una correlación positiva muy baja entre la Dimensión 1: tasa de interés del microcrédito y la variable dependiente: inclusión financiera. Asimismo, se evidencia que el valor p (sig = 0,020) es menor que el valor de significancia 0,05; de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), indicando que hay una relación significativa entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera. Sin embargo, esta correlación muy baja podría estar influenciada por otros factores como la presencia de otras empresas financieras similares. La competencia en el mercado y las diversas ofertas de servicios

más allá de las tasas de interés. Por ejemplo, en una empresa la rapidez de aprobación, programas de capacitación o accesibilidad puede ser tan determinante como la tasa misma.

En comparación con los resultados de Palma et al. (2021), quienes obtuvieron que la tasa de interés del microcrédito tienen relación positiva moderada con la inclusión financiera de las clientas del microcrédito Súper Mujer en un 55%.

4.4. RESULTADO OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Precisar la relación que existe entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

4.4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Planteo de hipótesis

H0: No hay relación significativa entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

H1: Existe una relación significativa entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

Tabla 17: Relación entre el plazo de pago y la inclusión financiera.

				Plazo de pago	Inclusión Financiera
Rho	de	Plazo	de	1,000	,179*
Spearman		pago			
			Coeficiente		
			de		
			correlación		
			Sig. (bilateral)		0,032
			N	144	144
		Inclusión	Coeficiente	,179*	1,000
		Financiera	de		
			correlación		
			Sig. (bilateral)	0,032	
			N	144	144

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación y análisis

La tabla 17 muestra el resultado del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,179; por tanto de acuerdo a la (Tabla 01: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman), se determinó que existe una correlación positiva muy baja entre la Dimensión 2: plazo de pago y la variable: inclusión financiera. Asimismo, se evidencia que el valor p (sig = 0,032) es menor que el valor de significancia 0,05; de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), indicando que hay una relación significativa entre el plazo de pago y la inclusión financiera. Sin embargo, esta correlación muy baja podría estar influenciada por otros factores como el conocimiento financiero del cliente, por ejemplo una persona con un alto nivel de educación financiera, elige un plazo de pago basado en un análisis detallado de los costos y beneficios.

En comparación con los resultados Macedo & Gongora (2022), cuyo coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,795, indicando una correlación positiva alta entre los sistemas de pagos y la inclusión financiera.

4.5. RESULTADO OBJETIVO ESPECÍFICO 03

Establecer la relación que existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

4.5.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

Planteo de hipótesis

H0: No hay relación significativa entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

H1: Existe una relación significativa entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

Tabla 18: Relación entre el monto solicitado y la inclusión financiera.

			Monto solicitado	Inclusión Financiera
Rho de Spearman	de Monto solicitado	Coeficiente de correlación	1,000	,175*
		Sig. (bilateral)		0,036
		N	144	144
	Inclusión Financiera	Coeficiente de correlación	,175*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,036	
		N	144	144

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretacion y analisis

La tabla 18 muestra el resultado del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,175; por tanto de acuerdo a la (Tabla 01: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman), se determinó que existe una correlación positiva muy baja entre la Dimensión 3: monto solicitado y la variable: inclusión financiera. Asimismo, se evidencia que el valor p ($\text{sig} = 0,036$) es menor que el valor de significancia 0,05; de modo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que hay una relación significativa entre el monto solicitado y la inclusión financiera. Sin embargo, esta correlación muy baja puede ser influenciada por otros factores como condiciones del mercado laboral, en un contexto de alto desempleo, incluso aquellos que solicitan grandes sumas podrían no experimentar una mejora significativa en su inclusión financiera si no hay oportunidades laborales.

En comparación con los resultados de Palma et al. (2021), quienes obtuvieron que el monto del microcrédito tiene relación directa con la inclusión financiera con un valor de (ρ 0.82 y el p -valor 0.001*).

4.6. RESULTADO OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.

4.6.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Planteo de hipótesis

H0: No hay relación significativa entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

H1: Existe una relación significativa entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de CREDIALFA S.A.C., 2023.

Tabla 19: Relación entre Microcréditos e Inclusión Financiera.

			Microcréditos	Inclusión Financiera
Rho de Spearman	de Microcréditos	Coeficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	144	144
	Inclusión Financiera	Coeficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	144	144

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

Interpretacion y analisis

La tabla 19 muestra el resultado del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,316; por tanto de acuerdo a la (Tabla 01: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman), se determinó que existe una correlación positiva baja entre la Variable: microcréditos y la Variable: inclusión financiera. Asimismo, se evidencia que el valor p (sig = 0,000) es menor que el valor de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), indicando que hay una relación significativa entre los microcréditos y la inclusión financiera. Sin embargo, esta correlación baja podría estar influenciada por otros factores como las condiciones socioeconómicas, aunque existan microcréditos disponibles para impulsar iniciativas empresariales locales, las limitaciones económicas predominantes, como bajos ingresos y falta de oportunidades laborales bien remuneradas, afectan la capacidad de los individuos para aprovechar plenamente estos recursos.

4.7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023”. Posteriormente se obtuvo como resultado el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_a , lo que significa que, existe relación positiva baja y significativa entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023. Este resultado respalda la importancia de los microcréditos como una herramienta eficaz para fomentar la inclusión financiera.

Guarda relación con los resultados de Vidal (2021), quien encontró que de acuerdo a las percepciones de las personas el producto microcrédito su uso es inadecuado lo que repercute en la inclusión financiera.

Asimismo, con los resultados de Valle & Amen (2022), quienes encontraron que los microcréditos en grupo como fuente de financiamiento contribuye en el aumento de los ingresos y la mejora del bienestar en temas de alimentación, educación, salud y vivienda.

De la misma manera, con los resultados de Cruz (2021), quien encontró como resultado, existe una relación entre los microcréditos y el crecimiento económico con un valor del Coeficiente de Pearson = 0,948, que es una correlación lineal positiva muy buena.

También, con los resultados de Dominguez & Sánchez (2021), quienes obtuvieron que las microfinanzas impactan favorablemente en la situación financiera de los productores de CASM El Milagro de la región San José de Lourdes.

Igualmente con los resultados de Urquiaga (2021) quien encontró que existe una relación significativa entre la inclusión financiera y el crecimiento económico en La Libertad durante el período comprendido entre 2010 y 2020, con coeficientes de correlación de 0,886 y 0,700.

De igual forma con los resultados de Rivera (2023) quien obtuvo que el apoyo e incentivos financieros de organizaciones públicas y privadas son fundamentales para mejorar las finanzas de los microempresarios.

Del mismo modo con los resultados de Escoque (2021) quien obtuvo que los recursos financieros de los comerciantes han crecido, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa general, que muestra que los productos financieros del Paga Diario se relacionan con las condiciones económicas de los microempresarios.

Finalmente con los resultados de Salas & Suca (2022) quienes encontraron que existe una correlación moderada con el coeficiente de Spearman $Rho = 0.468$; utilizando el programa SPSS para el cálculo de la asociación entre el impacto económico de los microcréditos en 2021 y las condiciones laborales de la categoría de repuestos para automóviles durante la epidemia.

CONCLUSIONES

PRIMERA. De acuerdo al objetivo general se determinó que existe una correlación positiva baja con un valor $Rho = 0.316$ y una significancia estadística de 0,000 entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023. Sin embargo, esta correlación baja podría estar influenciada por otros factores como las condiciones socioeconómicas, aunque existan microcréditos disponibles para impulsar iniciativas empresariales locales, las limitaciones económicas predominantes, como bajos ingresos y falta de oportunidades laborales bien remuneradas, afectan la capacidad de los individuos para aprovechar plenamente estos recursos.

SEGUNDA. De acuerdo al primer objetivo específico se determinó que existe una correlación positiva muy baja con un valor $Rho = 0.193$ y una significancia estadística de 0,020 entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023. Sin embargo, esta correlación muy baja podría estar influenciada por otros factores como la presencia de otras empresas financieras similares. La competencia en el mercado y las diversas ofertas de servicios más allá de las tasas de interés. Por ejemplo, en una empresa la rapidez de aprobación, programas de capacitación o accesibilidad puede ser tan determinante como la tasa misma.

TERCERA. De acuerdo al segundo objetivo específico se determinó que existe una correlación positiva muy baja con un valor $Rho = 0.179$ y una significancia estadística de 0,032 entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023. Sin embargo, esta correlación muy baja podría estar influenciada por otros factores como el conocimiento financiero del cliente, por ejemplo

una persona con un alto nivel de educación financiera, elige un plazo de pago basado en un análisis detallado de los costos y beneficios.

CUARTA. De acuerdo al tercer objetivo específico se determinó que existe una correlación positiva muy baja con un valor $Rho = 0.175$ y una significancia estadística de 0,036 entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA S.A.C., 2023. Sin embargo, esta correlación muy baja puede ser influenciada por otros factores como condiciones del mercado laboral, en un contexto de alto desempleo, incluso aquellos que solicitan grandes sumas podrían no experimentar una mejora significativa en su inclusión financiera si no hay oportunidades laborales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda que CREDIALFA S.A.C., fortalezca y amplíe su oferta de microcréditos como parte de una estrategia integral para consolidar relaciones positivas y promover la inclusión financiera de sus clientes. Este enfoque no solo puede ser beneficioso para la empresa en términos de retención de clientes y generación de ingresos, sino que también contribuirá significativamente a empoderar a segmentos de la población que podrían tener dificultades para acceder a servicios financieros convencionales. Además, que las instituciones financieras, tanto bancos como no bancos, adapten estrategias flexibles y resistentes para afrontar los desafíos derivados de políticas de evaluación rigurosas, la recesión económica, el desempleo en los medios de producción y las dinámicas de oferta y demanda en el mercado financiero. La capacidad de ajustarse a estas condiciones cambiantes permitirá una mejor adaptación y sostenibilidad en el actual entorno económico.

SEGUNDA. Se sugiere que CREDIALFA S.A.C., evalúe la posibilidad de ajustar sus políticas de tasas de interés como una medida estratégica para mejorar la inclusión financiera de sus clientes. La optimización de estas tasas no solo busca beneficiar a la empresa, sino también garantizar un equilibrio adecuado que sea beneficioso para ambas partes involucradas. Este enfoque implica una consideración cuidadosa de las condiciones del mercado, las necesidades de los clientes y las metas financieras a largo plazo de la empresa.

TERCERA. Se recomienda que CREDIALFA S.A.C., revise y adapte sus condiciones de plazo de pago como parte de una estrategia integral para promover la inclusión financiera. La flexibilización y ajuste de estos plazos pueden ser clave para satisfacer las

diversas necesidades y capacidades financieras de los clientes. Un análisis detallado de la duración de los plazos, considerando las expectativas de los clientes, podría resultar en condiciones más atractivas y accesibles, fortaleciendo la posición competitiva de la empresa en el mercado.

CUARTA. Se recomienda que CREDIALFA S.A.C., explore la posibilidad de diversificar las opciones de montos de préstamos ofrecidos. Esta medida busca facilitar a los clientes el acceso a montos más personalizados y alineados con sus necesidades financieras específicas. La diversificación de los montos de préstamos puede tener un impacto positivo en la inclusión financiera al proporcionar soluciones más flexibles y adaptadas a las circunstancias individuales de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
<http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Recursos para la investigación.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf
- Alba, M. A. (s. f.). *La concepción económica y financiera de la tasa de interés en una economía internacional*.
- Arias. (2006). *La encuesta*.
- BBVA. (2023, agosto 4). *Monto de Crédito*.
https://www.bbva.mx/educacion-financiera/m/monto_de_credito.html
- Caja Cusco. (s. f.). *Crédito Paga Diario*. Recuperado 6 de agosto de 2023, de <http://www.cmac-cusco.com.pe/empresas/credito-paga-diario-final>
- California, S. of. (s. f.). *Plazo*. The Department of Financial Protection and Innovation. Recuperado 6 de agosto de 2023, de <https://dfpi.ca.gov/glosario-de-terminos-financieros/>
- Campeen, A. (2003). *Estrategia de precios y fijación de precios*. gestiopolis.
<https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-precios-y-fijacion-de-precios/>
- Carrillo, L. M., Carrillo, E. A., & Rubio, S. P. (2018). *ACCESO A LAS MICROFINANZAS COMO BASE PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LAS FUNDACIONES DEL BARRIO SAN JOAQUÍN EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR* [Tesis, Pontificia Universidad Javeriana].
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50469/Acceso%20a%20las%20microfinanzas%20como%20base%20para%20la%20SF%20de%20las%20fundaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casas, & Repullo. (2003). *Cuestionario*.

- Conde, C. (2005). *Instituciones e instrumentos de las microfinanzas en México*. México D.F.
- Contrato de credito*. (s. f.). Recuperado 17 de agosto de 2023, de https://www.google.com/search?q=definicion+del+contrato+de+credito+segun+autor&rlz=1C1CYCW_esPE856PE856&oq=definicion+del+contrato+de+credito+se&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqBwgBECEYoAEyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIGCAIQIRgV0gEJMTYxNzZqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Cruz, N. A. (2021). *Los microcréditos en el crecimiento económico del Perú* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8197/Cruz%20Cerde%20Nicolle%20Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- depuno.com. (2023). *Mapa del departamento de Puno mapa político de Puno Perú*. <https://depuno.com/mapas/mapa-departamento-puno/>
- Dominguez, K., & Sánchez, J. (2021). *Influencia del Microcrédito en la Situación Financiera de Productores Cafetaleros: "CASM El Milagro", distrito San José de Lourdes – Cajamarca 2020* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77615/Dom%c3%adnguez_OK-S%c3%a1nchez_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enríquez, R. M. R. (2008). *Las tasas de interés en el segmento del microcrédito: Análisis de la restricción y la incidencia de los costos en las tasas de interés (periodo 2008 – 2010)*.
- Escoque, D. del C. (2021). *Incidencia del producto financiero paga diario de la Coopac Cajazol en el crecimiento económico de los microempresarios del Mercado Bellavista de la ciudad de Puno en el periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada San Carlos Puno]. http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./26/Dely_Del_Carmen_ESCOQUE_FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goldsmith, R. (1959). *Financial structure and development as a subject for international*

comparative study. (pp. 114-123).

<https://www.nber.org/system/files/chapters/c4417/c4417.pdf>

Gómez, C. (2006). *Diez tesis cuestionables sobre microcréditos.*

<http://www.grupotortuga.com/Carlos-Gomez-Gil-Diez-tesis>.

Grandes, M., & Satorre, M. de los M. (2012). ¿Cuál es y cómo se caracteriza la demanda potencial de microcréditos en la Argentina?: Nuevas estimaciones. *Ensayos de Política Económica*, 1(6).

<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/2060>

Gutiérrez, F. (2016, marzo 1). *Es necesaria una definición formal de microcrédito.* El Economista.

<https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Es-necesaria-una-definicion-formal-de-microcredito--20160229-0156.html>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2017). *Metodología de investigación.*

<https://recursos.ucoj.mx/tesis/investigacion.php>

Hernández, R., Fernández, L., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

de C.V.
https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DE_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Jiménez, V. S. (2015). La Redefinición Del Papel De La Empresa En La Sociedad. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 20, 129-145.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322142550008>

Kahn, E. A., Estrella, W., & Fernandez, T. F. (2023). *Los microcréditos y su influencia en la mejora económica en la población del AAHH Las Lomas de la Nueva Pucallpa en el*

- Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo-Ucayali: 2015-2020* [Tesis, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8651/TEC00475K16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López. (2010). *Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría*. gestiopolis.
<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Lucas, R. (1988). *On the mechanics of economic development*. 3-42.
[https://doi.org/10.1016/0304-3932\(88\)90168-7](https://doi.org/10.1016/0304-3932(88)90168-7)
- Macedo, M., & Gongora, N. S. (2022). *El Uso del Dinero Electrónico y la Inclusión Financiera de las Mypes Rubro Boticas del Distrito de Yarinacocha, Año 2022* [Tesis, Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5480/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_2022_T_MALLURI_MACEDO_NATALY_GONGORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, T. (2017). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*.
<https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>
- Melendez, L. (2022). *El microcrédito y la inclusión financiera en mujeres del distrito de Contamana año 2022* [Tesis, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana].
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/8904/Lidiani_Tesis_Titulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, F. C. (2020). *Tarifa*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html>
- Morocho, J. R., & Tinto, J. (2022). El microcrédito en las pequeñas y medianas empresas. Caso: Ciudad de Cuenca, Ecuador. *Cienciamatría*, 8(3), Article 3.
<https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.805>
- Narvaez, H. P. (2021). *Los gastos de operación y su incidencia en los centros de costos de una empresa de gestión de residuos ambientales de Chorrillos, 2020* [Tesis, Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1643/Narvaez%20Coronado%2C%20Herlinda%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oloqui, F. D., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*.
<https://publications.iadb.org/es/publicacion/13894/inclusion-financiera-en-america-latina-y-el-caribe-coyuntura-actual-y-desafios>

Orazi, S. (2022). *La inclusión financiera en Argentina: Estudio de la demanda de microcréditos en la ciudad de Bahía Blanca* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Sur].
https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/6228/ORAZI.S_TESIS.pdf?sequence=1

Organización de las Naciones Unidas. (2008). *La función del microcrédito y la microfinanciación en la erradicación de la pobreza*.

Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (2023, septiembre 25). *Rutas para eliminar la pobreza*.
<https://www.fao.org/reduce-rural-poverty/pathways-out-of-poverty/es/>

Organización Internacional del Trabajo. (2023, septiembre 25). *Estrategias de reducción de la pobreza (EMPLAB)*.
<https://www.ilo.org/emppolicy/areas/poverty-reduction-strategies/lang-es/index.htm>

Osterling, F., & Castillo, M. (s. f.). Principios Generales sobre el Pago. *Revista de Derecho*, 65-74.

Palma, M. E. M., Asís, E. H. R., Soto, R. M. H., & Lázaro, R. J. C. (2021). Microcrédito y desarrollo de las microempresas en las zonas rurales de Ancash, Perú. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 28(1).
<https://www.redalyc.org/journal/104/10464915003/html/>

Pedrosa, S. J. (s. f.). *Préstamo*. Economipedia. Recuperado 6 de agosto de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/prestamo.html>

Peláez Moreno, L. E., Cueva Jiménez, N. C., Campoverde Bustamante, R. Y., Vallejo

- Ramírez, J. B., & Peña Vélez, M. J. (2017). Análisis del microcrédito en el sistema financiero ecuatoriano y en la economía popular y solidaria. *Artículos de Investigación científica y tecnológica*, 2(4).
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/130>
- Portal Cliente Bancario. (2022). *Cuota—Cliente Bancario, Banco de España*.
<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/financiarion/prestamopersonal/guia-textual/conceptocaracter/Cuota.html>
- Portal de Educación Financiera. (s. f.). *CMF Educa—¿Qué es el crédito?* Recuperado 6 de agosto de 2023, de <https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-27152.html>
- Raccanello, K., & Guzmán, E. H. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XLIV(2), 119-141.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27031268005>
- Rebollar, A. M., & Francisco, W. C. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-190.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61941556004>
- Rivera, E. V. (2023). *Incidencia del microcrédito en los emprendimientos informales en el cantón Pueblo Viejo, Ecuador, años 2017-2020* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116407/Rivera_VEV-S D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, E. G. (2021). *Influencia del Crédito Bancario en el Crecimiento Empresarial de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del distrito de La Victoria, 2019* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16762/Rosales_de.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, G. K., & Suca, L. D. (2022). *El impacto económico social del microcrédito y su relación con las condiciones de trabajo en las microempresas del rubro autopartes*

de vehículos en tiempos de pandemia, Juliaca-2021 [Tesis, Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5619/Geydy_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, F. G. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS* (1.ª ed.). Centrum Legalis E.I.R.L.

Sarma, M. (2008). *Index of Financial Inclusion*.
https://www.icrier.org/pdf/Working_Paper_215.pdf

Schumpeter, J. (1912). *Theorie der Wirtschaftlichen Entwicklung*.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/17797/T018_70805240_T.pdf?sequence=15&isAllowed=y

Segundo, M., & Vargas, Y. E. (2023). *Investigación de crédito de los asesores de ventas y servicios en las agencias del Banco de Crédito del Perú, provincia Cusco—2022* [Tesis, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5856/Margarita_Yamily_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2009). *Tipos de organigramas*. Promonegocios. net.

Universidad de Puerto Rico. (s. f.). *Acceso Digital—Literacia Digital—Ciudadanía Digital—INTD 3355*. Recuperado 6 de agosto de 2023, de <https://sites.google.com/a/upr.edu/ciudadania-digital---intd3355/2wellbeing-of-akong>

Urquiaga, A. J. (2021). *Evolución de la inclusión financiera y su relación con el crecimiento económico en La Libertad 2010—2020* [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.

Valle, G. S., & Amen, J. G. (2022). Los microcréditos grupales en las condiciones de vida de los habitantes del Cantón Portoviejo, 2019-2020. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 6(11), Article 11 Ed. esp.
<https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespoc.0230>

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración financiera* (30.^a ed.). Prentice-Hall.

Vidal, E. (2021). ¿Es el microcrédito una vía de inclusión financiera? *El semestre de las especializaciones*, 2(2), 319-382.
https://www.depfe.unam.mx/especializaciones/revista/2-2-2021/08_MC_Vidal-Chavez_2021.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: LOS MICROCRÉDITOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CREDIALFA S.A.C., 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre los microcréditos y la Inclusión Financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023..</p>	<p>Variable independent e</p> <p>Microcréditos</p>	<p>Tasa de interés microcrédito</p> <p>Plazo de pago</p> <p>Monto solicitado</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Universo: Todos los clientes que han interactuado con la empresa CREDIALFA S.A.C.</p> <p>Población: 230 clientes de la empresa</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>• ¿Cuál es la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>• Establecer la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>• Existe una relación significativa entre la tasa de interés del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.</p>			

entre la tasa de interés financiera de los clientes del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	entre la tasa de interés financiera de los clientes del microcrédito y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC
• Existe una relación significativa entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Muestra: 144 clientes de la empresa CREDIALFA SAC
• Precisar la relación que existe entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Variable dependiente digital
• ¿Cuál es la relación financiera de los clientes que existe entre el plazo de pago y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Acceso • Costo
• Existe una relación significativa entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Técnica e instrumento de recolección de datos
• Establecer la relación que existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Técnica: Encuesta en el pago de las cuotas
• Existe entre la empresa solicitada y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Instrumento: Cuestionario
• El monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	Técnicas de análisis de datos • Contrato del microcrédito
• ¿Cuál es la relación que existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	• Base de datos
• Existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	• Coeficiente de correlacion de Spearman
• ¿Cuál es la relación que existe entre el monto solicitado y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC, 2023.	• Estadística

solicitado y la inclusión

financiera de los

clientes de la empresa

CREDIALFA SAC,

2023?

descriptiva

- Software SPSS

V.26

- Excel 2016



Universidad Privada San Carlos
Facultad de Ciencias
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

NÚMERO: _____

FECHA: ___ / ___ / _____

Estimado cliente la presente encuesta es con el objetivo de determinar la relación que existe entre los microcréditos y la inclusión financiera de los clientes de la empresa CREDIALFA SAC 2023, dicha información será de carácter académico y confidencial.

Instrucciones:

Marca con una X dentro del círculo correspondiente a la respuesta que usted crea conveniente.

I. Datos generales

1. Género

- 1) Masculino
- 2) Femenino

2. Estado civil

- 1) soltero (a)
- 2) casado (a)
- 3) viudo (a)
- 4) divorciado (a)

3. Nivel académico

- 1) Secundaria incompleta
- 2) Secundaria completa
- 3) Superior incompleta
- 4) Superior completa

4. Edad

- 1) de 20 a 30
- 2) de 31 a 40
- 3) de 41 a 50
- 4) de 51 a 60
- 5) de 61 a más

II. VARIABLE INDEPENDIENTE: MICROCRÉDITOS

DIMENSIÓN 1: Tasa de interés del microcrédito

5. ¿Considera usted adecuada la tasa de interés del 10% que brinda la empresa CREDIALFA S.A.C., para sus necesidades financieras?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

DIMENSIÓN 2: Plazo de pago

6. ¿Considera usted que el plazo de pago de 22 días es suficiente para reembolsar el microcrédito sin generar dificultades financieras en su negocio?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

7. ¿Considera usted que el plazo de pago de 26 días es suficiente para reembolsar el microcrédito sin generar dificultades financieras en su negocio?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

DIMENSIÓN 3: Monto solicitado

8. ¿Para usted es considerable el monto mínimo del microcrédito de S/ 300.00 para el aumento del capital de su negocio?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

9. ¿Para usted es razonable el monto máximo del microcrédito de S/ 5,000.00 ofrecido por la empresa CREDIALFA S.A.C. para el aumento del capital de su negocio?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

III. VARIABLE DEPENDIENTE: INCLUSIÓN FINANCIERA

DIMENSIÓN 1: acceso digital

10. ¿Cree usted que el uso del aplicativo PLIN ha facilitado la realización del pago de sus cuotas diarias?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

11. ¿Cree usted que el uso del aplicativo YAPE ha facilitado la realización del pago de sus cuotas diarias?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

DIMENSIÓN 2: costo accesible de trámite

12. ¿Cree usted que la existencia de los requisitos mínimos que pide la empresa CREDIALFA S.A.C. es esencial para que más personas puedan beneficiarse con el microcrédito?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

DIMENSIÓN 3: tarifas en el pago de las cuotas

13. ¿Cree usted que las Tarifas de pago que tiene la empresa CREDIALFA S.A.C. está de acuerdo con su capacidad de pago?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

14. ¿Está de acuerdo con la Tarifa por pago atrasado que aplica la empresa CREDIALFA S.A.C.?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

15. ¿Está de acuerdo con la tarifa por pago de gastos administrativos en cada desembolso que aplica la empresa CREDIALFA S.A.C.?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

DIMENSIÓN 4: contrato del microcrédito

16. ¿Cree usted que el requerimiento de firma en la documentación es una limitante para que más personas puedan tener acceso al microcrédito?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

17. ¿Cree usted que la evaluación del historial crediticio es una limitante para el acceso al microcrédito?

- 1) Nunca
- 2) A veces
- 3) Siempre

GRACIAS POR COLABORAR CON EL CUESTIONARIO

Anexo 03: Base de datos

MATRIZ DE DATOS													
n	VARIABLE INDEPENDIENTE: MICROCREDITOS					VARIABLE DEPENDIENTE: INCLUSION FINANCIERA							
	DIMENSIÓN 1: Tasa de interés del microcrédito	DIMENSIÓN 2: Plazo de pago		DIMENSIÓN 3: Monto solicitado		DIMENSIÓN 1: acceso digital		DIMENSIÓN 2: costo accesible de trámite		DIMENSIÓN 3: tarifas en el pago de las cuotas		DIMENSIÓN 4: contrato del microcrédito	
	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2
4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2
5	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2
6	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2
7	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2
9	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1
10	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
11	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3
12	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
13	1	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
15	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3
16	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2
17	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3
20	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
21	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1
22	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	1
23	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	1	1
24	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1
25	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1
26	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	1	3
27	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	1	2
28	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2
29	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2
30	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3
31	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	3
32	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2
34	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2
35	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3
37	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2

38	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2
39	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3
40	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2
41	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3
42	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	2	1	3
43	3	2	3	2	2	1	3	3	3	1	2	1	3
44	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	1	3
45	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2
46	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2
47	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2
48	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2
49	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3
50	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3
51	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3
52	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3
53	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
55	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3
56	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3
61	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
62	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
63	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3
64	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1
65	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
66	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2
67	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3
68	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
69	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
70	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
71	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3
72	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3
73	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	1	3
74	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3
75	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3
76	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3
77	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
78	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1
79	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3
80	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3
81	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	1	3
82	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2

83	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2
84	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2
85	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2
86	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
88	3	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	2
89	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3
90	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2
91	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3
92	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
93	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3
94	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2
95	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3
96	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3
97	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
98	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3
99	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3
100	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
101	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3
102	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3
103	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3
104	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3
105	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3
106	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1
107	3	1	3	2	3	1	2	3	3	2	1	1	2
108	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3
109	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3
110	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	2	1	3
111	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3
112	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3
113	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3
114	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
115	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3
116	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
117	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2
118	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3
119	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3
120	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3
121	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	1
122	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2
123	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2
124	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2
125	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1
126	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3
127	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3

128	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3
129	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	3
130	3	1	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3
131	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3
132	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3
133	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3
134	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3
135	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2
136	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3
137	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3
138	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2
139	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3
140	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3
141	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3
142	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
143	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3
144	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3

Anexo 04: Evidencias de la aplicación del instrumento



