

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**“EL CRÉDITO FINANCIERO Y SU RELACIÓN CON LA  
DINÁMICA FAMILIAR DE LAS USUARIAS DE LA FINANCIERA  
COMPARTAMOS DISTRITO PUNO”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. KATHERIN MELISSA BLANCO VELASQUEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2016**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

El crédito financiero y su relación con la dinámica familiar de las usuarias de la  
financiera Compartamos Distrito de Puno

**PRESENTADA POR:**



Bach. KATHERIN MELISSA BLANCO VELASQUEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE**

:

Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo

**PRIMER MIEMBRO**

:

Dra. María Emma Zúñiga Vásquez

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

Mg. Martha Rosario Palomino Coila

**DIRECTORA**

:

Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

**ASESORA**

:

Mg. Nilda Mabel Flores Chávez

**Área** : Familias, realidades, cambio y dinámicas de intervención.

**Tema** : Procesos y dinámicas al interior de la familia.

Fecha de Sustentación: 08/07/2016

## DEDICATORIA

Nuevos rumbos llenan mi vida los cuales se manifiestan en nuevas amistades,  
nuevas emociones, pero también nuevos retos de trabajo  
y como es natural nuevos sueños. Ahora que brilla una nueva luz de esperanza  
dedico el presente a:

A mis padres Ruben y Nury quienes son los artífices  
de mi existir y que sin ellos no sería posible  
mi desarrollo personal,  
y profesional, por toda la dedicación y  
el amor que me brindan.

A Yaquelin y Liscely mis pequeñas hermanas  
quienes me inspiran  
a seguir adelante y poder ser un  
ejemplo para ellas.

A mi abuelita Verónica quien ya se encuentra  
al lado del señor, y que fue pieza fundamental  
En mi desarrollo personal y profesional.

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a:

- La Universidad Nacional del Altiplano – Puno por haberme acogido y brindado la oportunidad de cumplir mis objetivos como estudiante y como profesional.
- A mi Directora de tesis Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte y a mi asesora Mg. Nilda Mabel Flores Chavez, a ambas por todas sus enseñanzas personales y profesionales, brindando sugerencias y consejos pertinentes en cada fase de desarrollo hasta la culminación de esta tesis.
- A los miembros del jurado por su acertada observación en la presente investigación.
- A las docentes de la facultad de Trabajo Social, pues gracias a su dedicación profesional y apoyo moral puedo ejercer tan acertada profesión.
- Finalmente agradezco a mis compañeras y amigas, por haberme permitido compartir valiosos años de muchas experiencias.

**ÍNDICE GENERAL**

ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	8
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del problema. ....	13
1.2 Antecedentes .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
1.4 Caracterización del área de investigación .....	20
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>23</b>
2.1 El sistema de microfinanzas .....	23
2.1.1 Instrumentos Microfinancieros .....	23
2.1.2 Microfinanzas en Mujeres .....	24
2.1.3 El riesgo y la clasificación crediticia .....	27
2.2. Dinámica familiar .....	29
2.2.1 Principales componentes de la dinámica familiar .....	30
2.2.2 Satisfacción de necesidades en las familias .....	35
2.3 Hipótesis de la Investigación.....	37
2.3.1 Hipótesis General .....	37
2.3.2 Hipótesis Específicas .....	37
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>38</b>
3.1 Tipo de investigación.....	38

3.2	Diseño de investigación .....	38
3.3	Método de investigación .....	38
3.4	Población y muestra.....	38
3.4.1	Población .....	38
3.4.2	Muestra.....	38
3.5	Prueba estadística: .....	40
3.6	Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	42
3.6.1	Técnicas .....	42
3.6.2	Instrumentos.....	43
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
4.1.	Resultado en función al objetivo específico 1.....	44
4.2.	Resultados en función al objetivo específico 2: .....	48
	Fuente : Encuesta aplicada por la investigadora a las clientas. ....	48
4.3.	Resultados en función al objetivo general .....	52
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>VI.</b>	<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>59</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
	ANEXOS .....	63
	CUESTIONARIO .....	64
	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	68
	MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	70

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Frecuencias de la dimensión de monto de los créditos financieros.....	44
Tabla 2 Frecuencia de la dimensión de tipos de familia .....	45
Tabla 3 Interpretación del coeficiente de correlación .....	47
Tabla 4 Nivel de morosidad de las clientas .....	48
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión de aporte económico familiar .....	51
Tabla 6 Acceso al crédito financiero de las familias.....	52
Tabla 7 Tipo de familia de las clientas .....	54
Tabla 8 Interpretación de correlación de variables .....	57

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 Relación entre los montos de crédito financiero y tipo de familia .....	46
Gráfico 2 Dispersión entre variable montos de entidades con crédito vigente.....	48
Gráfico 3 Frecuencia de variable creditos financiero de las familias .....	52
Gráfico 4 Tipo de familia .....	55
Gráfico 5 Dispersión entre variable de crédito financiero y dinámica familiar .....	55

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

<b>AFP</b>	: Administración de fondo de pensiones.
<b>CAPV</b>	: Comunidad Autónoma del País Vasco.
<b>CEPAL</b>	: Comisión económica para América Latina.
<b>IMF</b>	: Institución micro financiera.
<b>ONG</b>	: Organización no Gubernamental.
<b>SBS</b>	: Superintendencia de Banca y Seguros.
<b>UCE</b>	: Unión de Consumidores de Euskadi.

## RESUMEN

La presente trabajo de investigación denominado “El Crédito Financiero y su relación con la Dinámica Familiar de las Clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014” tiene por objetivo principal determinar que el acceso al crédito financiero a nivel de montos y morosidad se relaciona con la dinámica familiar a nivel de comunicación intra familiar y problemas familiares. La investigación se realizó bajo el paradigma cuantitativo, de tipo correlacional para medir el grado de relación que se tiene entre las variables estudiadas, la investigación se realizó con las clientas beneficiarias de la Financiera Compartamos, tomando como muestra a las clientas del tipo de préstamo grupal de la zona sur de la ciudad de Puno. Después de analizar los datos mediante la correlación de Pearson, se logró comprobar la hipótesis que afirma que el “El acceso a los créditos financieros se relaciona significativamente con la dinámica familiar”, ya que existe una correlación de 0.58547307 de Pearson indicando que si existe correlación entre la variables.

**PALABRAS CLAVE:** Crédito financiero, dinámica familiar, endeudamiento, morosidad.

**ABSTRACT**

This thesis entitled "The Financial Credit and its relationship with the Family Dynamics clients of Financiera Compartamos Puno 2014" mainly aims to determine that access to financial credit level amounts and bad debts related to family dynamics level of intra family communication and family problems. The research was conducted under the quantitative paradigm, correlational to measure the degree of relationship is between the variables studied, the investigation was conducted with beneficiary clients of Financiera Compartamos, taking as showing clients the type of group loan in the southern area of the city of Puno. After analyzing the data using the Pearson correlation it was possible to test the hypothesis that the "Access to financial loans is significantly related to family dynamics," since there is a correlation of 0.58547307 Pearson indicating that if there is a correlation between variables.

**KEYWORDS:** Credit finance, family dynamics, indebtedness, delinquency.

## I. INTRODUCCIÓN

El Perú es una de los países que ha presentado un crecimiento en Latinoamérica como señala Lizarzaburu (2016) se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se vio reflejado tanto a nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado a través del sistema financiero formal, como a nivel de los hogares. Al mismo tiempo que el público objetivo para la prestación de créditos fueron hacia las mujeres, debido a las transformaciones que también se fueron dando en las familias, dentro de su dinámica familiar a nivel de composición, estructura y nuevos roles adquiridos, especialmente para la mujer que empezó a adquirir nuevos roles fuera del ámbito privado, logrando así autonomía económica que le permitió acceder a los créditos financieros.

Por lo cual en este trabajo de investigación titulada “El crédito financiero y su relación con la dinámica familiar” tiene como objetivo Determinar de qué manera el crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014 dentro las dimensiones de monto, morosidad y la relación con la dinámica familiar a nivel de estructura y tipo comunicación intrafamiliar.

Para lo cual se estableció como hipótesis general lo siguiente: “El crédito financiero tiene relación directa con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014. Del cual se desprenden las siguientes hipótesis específicas: primero El acceso al crédito financiero tiene relación directa con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014, y segundo “El monto y morosidad del crédito financiero se relaciona con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014”

Este estudio cuantitativo se realizó a través del método hipotético deductivo, de tipo descriptivo correlacional, para ello se aplicó el instrumento del cuestionario, el cual

se analizó los datos mediante la correlación de Pearson en una muestra de 114 clientas de la Financiera Compartamos.

Para lo cual la presente tesis se elaboró en base a cinco capítulos, los cuales son: El capítulo I denominado “Problemática de la investigación”, ahí se expresa primeramente el planteamiento de la investigación, en la segunda parte se expresa los argumentos que justifican la investigación y posterior a ello se establece los objetivos generales y específicos planteados, en la última parte se muestran los antecedentes. A continuación se desarrolla el Capítulo II denominado “Marco Teórico”, aquí se presenta el marco teórico y marco conceptual, en el marco teórico se definirá y explicara primeramente la variable de (Crédito Financiero) y la variable (Dinámica Familiar). Por otra parte en el marco conceptual se definirá los conceptos utilizados para esta investigación. Seguidamente se desarrollará Capítulo III titulado “Marco Metodológico”, aquí se explica el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos planteados para esta investigación, así también se detalla el proceso de recolección de datos, la sistematización de resultados y el análisis de los mismos. Por otro lado se desarrolla en el Capítulo IV la “Caracterización del área de investigación”, donde se describirá el área de investigación que en este caso son la Financiera Compartamos y sus usuarias de los créditos grupales. En el capítulo V denominado “Resultados y Discusión”, se presenta en primer lugar el análisis descriptivo y en segundo lugar el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS. Y finalmente se presentan las conclusiones del trabajo de investigación y las recomendaciones que el proyecto de investigación genera.

### **1.1 . Planteamiento del problema.**

La política social de los años 90 como señala Sunker (2006) tenía como principal objetivo la reducción de la pobreza mediante la aceleración del crecimiento económico,

el que iba a venir automáticamente tras la adopción de reformas de mercado, es en este contexto que partir de la década de 1990, los mercados bursátiles internacionales se han convertido en una fuente importante para el financiamiento de las pequeñas y medianas empresas Mendiola, et al, (2014), es así que se empieza a segmentar los mercados y empieza el interés en las cuestiones de género en el ámbito de los servicios financieros, lo cual no era nuevo sino que ya tenía sus inicios desde el decenio de 1970, donde los movimientos de mujeres en varios países y notablemente en la India, se han interesado cada vez más en el grado en que pueden acceder a programas y cooperativas de crédito enfocados en la pobreza y beneficiarse de ellos.

Es así que dentro de este contexto de expansión de las micro finanzas desde la década de los 90, se fue dando también transformaciones familiares como señala Arriagada (2007) la región latinoamericana presenta una diversidad de situaciones respecto del tipo de hogares y familias existentes, que se ha acentuado entre 1990 y 2005, en este periodo, las principales transformaciones fueron de reducción de las familias nucleares, reducción de las familias nucleares biparentales con hijos y aumento de hogares monoparentales con jefatura femenina.

En el Perú entre los años 2005 y 2013, la clase media pasó del 25% al 60% de la población, por lo que ahora representa el mayor sector socioeconómico en el país. Y actualmente, la oferta de financiamiento para el microcrédito es efectuada por entidades reguladas y no reguladas, y teniendo como poblaciones objetivo a las mujeres, puesto que se le facilita el acceso a los créditos financieros, mediante la exigencia de menos requisitos y a través de créditos grupales. Por ello la situación de endeudamiento afecta directamente al consumidor, en su capacidad económica con relación a su ámbito de acción familiar la situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo

ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda. Es por ello que el presente trabajo tiene las siguientes preguntas de investigación:

### **1.1.1 Formulación del problema de investigación**

#### **- Pregunta General**

¿De qué manera el crédito financiero al que acceden las mujeres se relaciona significativamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Distrito Puno 2014?

#### **- Preguntas Específicos**

¿En qué medida el acceso a los créditos financieros se relaciona con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Distrito Puno 2014?

¿En qué medida los montos y morosidad en los créditos financieros se relaciona con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Distrito Puno 2014? .

### **1.2 Antecedentes**

Castañeda (2016), en su investigación denominado “Endeudamiento de los consumidores de Valparaíso Metropolitano”. El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal caracterizar y analizar socialmente el fenómeno del endeudamiento de los consumidores de Valparaíso Metropolitano, para lograr el objetivo planteado la metodología de estudio y aplicación corresponde al tipo de investigación cualitativa, que permitió recopilar información mediante una historia personal y familiar. La cual se desarrolló mediante el estudio de casos de familiar seleccionadas. Dentro de sus conclusiones se desprende queda en evidencia una tendencia a contraer deudas, respecto de artículos que no implican, necesariamente, una mejora significativa en las condiciones

de vida personales o familiares en el mediano y/o largo plazo, la situación de endeudamiento afecta directamente al consumidor, en su capacidad económica, dado las progresivas limitaciones al acceso de los bienes y servicios necesarios para mantener su standard de vida, y en su capacidad de integración social, frente a relaciones familiares y sociales resentidas fuertemente por la pérdida de la capacidad adquisitiva, y por ende, su capacidad de integrarse socialmente por esta vía, además que dentro del ámbito de acción familiar la situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.

Guzman (2012) en su investigación “La deuda: del sueño a la pesadilla colectiva endeudamiento de mujeres rurales del centro de Veracruz”. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental analizar el proceso de endeudamiento que se presenta en las mujeres, para lograr el objetivo planteado, la metodología de estudio y aplicación corresponde al tipo de investigación cualitativo, con base en la experiencia de las socias de la “Cooperativa de mujeres cafetaleras independientes”, quienes obtuvieron crédito no solo de la cooperativa sino también de otras microfinancieras comerciales como son Compartamos y Finamigo, la información de campo proviene de la colaboración de la Cooperativa mediante de entrevistas a profundidad a 25 socias que combinan los trabajos domésticos con la búsqueda de ingresos a partir del impulso a pequeños negocios de venta de abarrotes, ropa y accesorios, trastes, papelería, comida, etc. Los hallazgos de la presente investigación señala que la entrada masiva de microcréditos en las áreas rurales del centro de Veracruz

ha desencadenado una tendencia al sobreendeudamiento de las mujeres que implica la relación entre la microfinanciera, la deudora y los actores involucrados, y conlleva costos personales, familiares económicos y sociales con consecuencias presentes y futuras para los grupos domésticos y sus comunidades. Para muchas mujeres los créditos representan una esperanza para salir de situaciones difíciles y los utilizan como una estrategia de supervivencia, no como un recurso financiero. La función de los créditos es generar patrimonio: deben invertirse en acciones, actividades productivas, bienes o medios de producción. Sin embargo, se destinan para el consumo que no logra cubrirse con los ingresos cotidianos.

Pinto (2004) en su investigación “Consumo, Endeudamiento y Sobreendeudamiento de los trabajadores nivel operativo Codelco – Norte faena Radomiro Tomi” tiene como objetivo describir, desde la perspectiva de los trabajadores, las consecuencias que el endeudamiento genera en el ámbito familiar. Para lograr este objetivo fundamental del presente estudio, se utilizaron dos metodologías –una cualitativa y otra cuantitativa con el fin de abarcar en términos holísticos el problema del endeudamiento y consecuente sobreendeudamiento de los trabajadores de nivel operativo de la Faena Radomiro Tomic Codelco - Norte. De esta forma, se complementará una técnica cuantitativa y otra cualitativa en el análisis de la información, considerando la importancia de las opiniones de los trabajadores como categoría social, pero también apelando a la particularidad y subjetividad que ellos presentan en el ámbito del desarrollo de su mundo de la vida cotidiana, las cuales cada una de las etapas se estudiaron en forma separada, con el fin de explicar la metodología a utilizar en forma más clara y ordenada. En la presente investigación se señala los siguientes hallazgos que las familias adquieren un crédito con la finalidad adquirir bienes materiales que les permite ascender socialmente, lo cual les genera una satisfacción social sin embargo esto se convierte en

un consumo anticipado con un pago futuro que en un periodo no muy largo les trae consecuencias económicas, lo cual los hace enfrentarse a problemas individuales, familiares y sociales.

Mujica, Gibaja, & Garcia (2009) en su investigación “Un estudio sobre el endeudamiento del consumidor: el caso de los hogares vascos”, la presente investigación tiene por objetivos fundamental describe la situación de endeudamiento y sobreendeudamiento de las familias de la Comunidad Autónoma del País Vasco (a partir de ahora CAPV) y su evolución, lo cual puede resultar de gran interés para el diseño de políticas de ayuda a familias que sufren situaciones de sobreendeudamiento, potenciales estados de pobreza y, en su caso, de marginación. Para dar respuesta a este objetivo se cuenta con información secundaria proporcionada por la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE). Esta organización ha cedido a los autores de este documento la base de datos, resultado de una encuesta realizada a 608 hogares vascos en el año 2006 y que viene a completar otro estudio realizado a otras 720 familias el año 2000. En ambos casos se ha trabajado con muestreos aleatorios, que son los únicos en los que se puede fijar el nivel de confianza y calcular el error muestral. Estos datos inducen a creer que los resultados de ambos trabajos gozan de un elevado grado de credibilidad. En la presente investigación se llegó a la conclusión se ha detectado es el significativo aumento del nivel de endeudamiento de las familias vascas entre el año 2000 y 2006. En términos objetivos, se ha comprobado que el porcentaje de familias vascas que sufre una situación de sobreendeudamiento alcanza el 5%. Pero además, el porcentaje de familias que valora su situación de endeudamiento como pesada o excesiva –sobreendeudamiento subjetivo– asciende hasta el 13%. Casi un 15% de los hogares dice dedicar más de 720 € mensuales a pagar las cuotas del préstamo hipotecario. Este porcentaje es realmente destacable, ya

que en el año 2000 apenas el 1% de las familias dedicaba esta cantidad al pago de la hipoteca.

Arriagada, ( 2007) en su libro “Familias y Políticas Públicas en América Latina”, realiza un diagnóstico a las familias latinoamericanas, señala los cambios ocurridos a partir de los años noventa con información comparada de las encuestas de hogares de las zonas urbanas de 18 países para los años 1990 y 2005, donde se presentan los siguientes hallazgos como son la evolución de las diversas estructuras familiares , donde señala que en la región latinoamericana presenta transformaciones como la reducción de las familias nucleares, disminución de las familias nucleares biparentales con hijos de 46,3% a 41.1% que se explica en parte por su transformación en familias monoparentales con hijos de jefatura femenina, también aumento de los hogares monoparentales con jefatura femenina. Así también sostiene que los hogares nucleares sin hijos y con jefatura masculina muestran condiciones económicas que los ubican en una mayor proporción en el quintil de familias con más recursos, a su vez las familias nucleares monoparentales con jefatura femenina se concentran en mayor proporción con ingresos más bajos, ya que esto se debe por el menor número de aportantes económicos a la familia, como por los menores ingresos que en promedio reciben las mujeres que trabajan.

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar de qué manera, el crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Demostrar de qué manera, el acceso al crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la financiera Compartamos Puno 2014.
- Determinar de qué manera los montos y la morosidad del crédito financiero se relaciona con la dinámica familiar de las usuarias de la financiera Compartamos Puno 2014.

### 1.4 Caracterización del área de investigación

La presente investigación tiene como principal estudio a las mujeres que accedieron al sistema financiero y mantienen un crédito vigente en alguna entidad financiera, es por ello que el área de investigación son las clientas de la Entidad Financiera “Compartamos Puno”, los grupos crediticios solidarios de la zona sur de Puno. La característica principal es que se realizó la investigación en familias monoparentales de jefatura femenina de distintas edades.

#### 1.4.1 Antecedentes e historia.

La Financiera Compartamos tuvo sus inicios desde 1992, a través de la ONG Habitat Arequipa Siglo XXI. Un grupo de empresarios arequipeños liderados por el Ing. Percy Tapia, impulsaron un proyecto cuyo objetivo era facilitar viviendas dignas a grupos de peruanos, principalmente migrantes de escasos recursos con el fin de alcanzar mejoras reales en su calidad de vida.

En este afán la ONG reunió empresarios experimentados, compatriotas que comprendieron la fuerza de transformación que traían consigo, con herramientas escasas, pero de gran valor: ingenio y voluntad a toda prueba. Hábitat Arequipa desde el inicio utilizó procedimientos bancarios, para que sus clientes asuman valores, como responsabilidad y cumplimiento. Para inicios del nuevo siglo, Edypyme Créditos

Arequipa se hallaba en capacidad de ampliar su ámbito de operaciones a la ciudad de Lima, constituyendo así el primer caso, en los últimos 20 años, en que una entidad financiera formada en una provincia, acrecentaba su presencia en el competitivo mundo de las microfinanzas en la capital del Perú.

#### **1.4.2 Propósito, Visión y Valores de la Empresa**

El propósito de la compañía es erradicar la exclusión financiera. A través de la inclusión financiera de la base de la pirámide en América, se aspira a generar tres tipos de valor para las personas: valor social, valor económico, valor humano. Tiene como visión ser líder en microfinanzas en Perú, ofreciendo servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago.

#### **1.4.3 Filosofía de la Empresa**

La persona y el bien común son los fundamentos a partir de las cuales se construye la filosofía, respecto a la persona misma respetando su dignidad, sus derechos y obligaciones, y poniendo los medios que están al alcance para que logren su propia realización. La promoción del bien común, contribuye al desarrollo de las personas del segmento sub-atendido. Se promueve la generación de oportunidades en las comunidades donde se trabaja a través de la eficiencia del trabajo, la mejora continua, el desarrollo integral y el de los clientes. Políticas de protección al cliente

La empresa considera que lo más importante es la persona y los clientes son la razón de ser, por lo que se convierten en el centro de todo lo que realizan y proteger a los clientes es primordial en su hacer diario. Para ello, se construye mecanismos eficaces que permitan mantenerlos como la fuerza impulsora de sus acciones. Informando y capacitando a sus colaboradores y clientes. Con el fin de continuar ofreciendo finanzas responsables, para ello se pueden cumplir; productos y servicios adecuados: desarrollar y ofrecer productos y servicios que atiendan diversas necesidades de las personas del

segmento sub-atendido; prevención del sobreendeudamiento de los clientes a través de políticas y procedimientos internos; transparencia de comunicar a los clientes los precios, términos y condiciones de manera oportuna y suficiente, utilizando un lenguaje que entiendan, para que puedan tomar decisiones informadas; trato justo y respetuoso hacia los clientes: respetar en todo momento la dignidad de nuestros clientes, comportándonos éticamente y ofreciéndoles un servicio de excelencia.; mecanismos para la resolución de quejas: informar al cliente los medios adecuados para comunicar sus quejas o comentarios, las cuales se administrarán y resolverán oportunamente mediante un sistema institucional responsable; privacidad de los datos de los clientes: los datos del cliente son protegidos según los estándares y requerimientos de las leyes establecidas en el secreto bancario.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 El sistema de microfinanzas

Para Arce, citado por Rodriguez (2008), el término microfinanzas hace referencia a la prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistentes en virtud de su condición socioeconómica. Dichos servicios financieros pueden ser mecanismos de ahorro, de inversión, o prestamos, en cuyo caso se estaría hablando de microcrédito, entre otros. Es así que se va concibiendo a las Microfinanzas como una herramienta de desarrollo a una población excluida por el Sistema Financiero dada su condición de vulnerabilidad y bajos ingresos, así como la falta de las garantías tradicionales exigidas por el Sistema Bancario. Las microfinanzas surgen a la vez como una forma de crear empleo y riqueza, reducir la dependencia y la pobreza, incrementar la productividad, poner en valor recursos y capacidades, y apoyar a colectivos desfavorecidos, especialmente mujeres, son los objetivos más recurrentes de la actividad microfinanciera en los países con problemas estructurales de pobreza. Esencialmente se pretende apoyar a sectores subfinanciados y potencialmente rentables que tienen posibilidades de desarrollo productivo a corto y medio plazo si se da una mayor implicación de las entidades de financiación en cuanto a la dotación de productos y servicios financieros.

#### 2.1.1 Instrumentos Microfinancieros

A decir de Cortes, (s.f) los instrumentos microfinancieros como el conjunto de productos y servicios financieros, para financieros y sociales que están puestos al servicio de las comunidades locales por las IMF, a partir de la actividad propiamente microfinanciera. Estos instrumentos (p. 31) “se crean en un marco de mayor implicación y corresponsabilidad con la economía local; y, por otro tienen que ofrecer servicios de

capacitación económica o financiera que tradicionalmente no ofrecen las instituciones financieras convencionales”, es así que estos instrumentos.

A decir de la educación financiera, Telleria (2017) considera que es un instrumento estratégico que promueve esquemas de trabajo responsable en el sistema financiero y se convierte en un complemento indispensable en las actividades de esta industria. En el diseño de los programas, las instituciones deben incluir herramientas técnicas y educativas, que generen habilidades para el uso sostenible de los servicios financieros, ofrecer educación para el buen manejo del crédito y para crear cultura de ahorro y de seguros. Una educación financiera plenamente accesible beneficia al conjunto de la sociedad, reduciendo los riesgos de exclusión financiera y alentando a los clientes a planificar y a ahorrar. La necesidad principal de la educación financiera es la difusión de una cultura financiera sana y transparente que permita a los clientes mejorar la administración de sus negocios, les permita ampliar mercados y alcanzar una gestión exitosa.

### **2.1.2 Microfinanzas en Mujeres**

Ramirez (2015) señala que las múltiples responsabilidades de las mujeres y su nivel educativo relativamente bajo, le impide el acceso al sector bancario formal, donde la representación de la mujer es menor. A decir de Garza citado en Garcia , Zapata, Valtierra, & Garza( 2014) , las características atribuidas a las microfinanzas constituyen una vía incluyente para las personas pobres, pues amplían sus oportunidades de vida, especialmente para las mujeres, dado que influyen de manera directa en sus posibilidades de crecimiento y empoderamiento. De acuerdo con Batliwala (1997) y Kabeer citado en García, et al. (2014) el empoderamiento es un elemento esencial para revertir la subordinación de las mujeres porque aumenta sus opciones de vida, lo que conlleva un proceso activo de toma de decisiones.

Promover el acceso al crédito en general, pero en especial el de las mujeres, es considerado como una condición necesaria para el alivio de la pobreza, a la vez que ayuda a otorgarles a las prestatarias un mayor poder de decisión. Aparte de los efectos directos sobre la capacidad productiva de las mujeres, su limitado acceso al crédito reduce su capacidad para administrar los recursos familiares y para tomar decisiones tan esenciales como cuántos hijos tener. Al respecto, la evidencia empírica que corrobora la relevancia de los modelos de negociación del hogar implica que la falta de un control femenino sobre los recursos familiares también afecta el bienestar de los niños y la eficacia en el destino de los recursos del hogar Peace y Hulme, citado en Field & Torero, (s.f.).

En el Perú, la oferta de crédito dirigida específicamente a las mujeres empezó a funcionar a partir de los años ochenta, en el marco de las discusiones sobre la fuerte intervención femenina en el sector urbano informal y la presencia de organizaciones sociales de base encabezadas por mujeres de bajos recursos. La aparición de mujeres en los espacios públicos planteó la necesidad de fortalecerlas. Así, algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) empezaron a trabajar con estos nuevos sujetos y decidieron emprender proyectos de apoyo organizativo, algunos de los cuales contemplaron el tema del crédito. En ese momento se trataba de apoyar a las mujeres organizadas, principalmente a las que pertenecían a las organizaciones sociales de base, y a la microempresa.

Así surgieron dos grupos de ONG: las que trabajan con grupos mixtos de microempresarios y las que sólo lo hacen con mujeres o con una mayoría femenina. Las últimas, que son el sujeto de nuestro estudio, han sufrido también importantes cambios en su metodología de trabajo y actualmente discuten la sostenibilidad de sus proyectos. Este debate gira sobre todo alrededor del tipo de sujetos que atienden, porque se sostiene que las mujeres tienen en su mayoría negocios pequeños y poco rentables.

Así mismo los modelos de crédito para las mujeres es diferente al sistema del microcrédito normal como lo señala Alvarado (2004) los cuales son principalmente dos tecnologías crediticias para el trabajo con las mujeres, ambas grupales: los grupos solidarios y la banca comunal. Son muy pocas las organizaciones que trabajan con créditos individuales. Existe entonces una relación implícitamente aceptada entre el empoderamiento y el trabajo colectivo de las beneficiarias. A continuación explicaremos brevemente cómo funcionan los modelos. Los grupos solidarios son el caso de los grupos solidarios, las mujeres pobres que quieren solicitar un crédito deben en primera instancia formar un grupo en su comunidad. Los créditos son otorgados a las mujeres individualmente y se basan en la posibilidad de que éstas efectúen los pagos en un periodo de tiempo determinado. El grupo es garante del préstamo individual y además responsable si alguno de los miembros deja de pagar. Los grupos se reúnen una vez a la semana con un representante de la organización que otorga el crédito, para efectuar los repagos y evaluar las nuevas solicitudes de crédito. Los plazos de reunión y de pagos varían según la organización. En estos casos, los grupos también sirven para efectuar algunas otras acciones con las mujeres sujetas a crédito. La Banca comunal, se trata de montos de dinero otorgados en forma de préstamo por las ONG o las organizaciones intermedias a bancos comunales formados por una cantidad de socios que varía entre 15 y 25 personas. Estos bancos conforman sus propias directivas y prestan el dinero recibido de la ONG u organización intermediaria a sus integrantes, garantizando los préstamos. Manejan una cuenta externa (de pagos a la organización que les prestó el dinero) y una cuenta de ahorros. Además, dependiendo de las cantidades ahorradas, pueden manejar también una cuenta interna de préstamos basados en el dinero de los ahorros. En su mayoría, los montos de los préstamos son pequeños inicialmente y aumentan hasta un techo determinado, según el comportamiento crediticio de los miembros del banco. Esta forma

de otorgar montos de crédito de manera escalonada también se utiliza en algunos casos con los grupos solidarios.

### **2.1.3 El riesgo y la clasificación crediticia**

Comité de Basilea citado en Aparicio, Gutierrez, Jaramillo, & Moreno (2013) señalan que el riesgo crediticio es el potencial que el prestatario o contraparte de una institución financiera no se encuentre en capacidad de responder por las obligaciones que tiene con la institución, de acuerdo con los términos acordados, es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: riesgos de liquidez, riesgo de instrumentación o legal, y riesgos de Solvencia. El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato. El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones.

Uno de los organismos supervisores son la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al Seguro Privado de Pensiones. La Superintendencia de

Banca, Seguros y AFP es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú de 1993. Así también en encarga de la clasificación crediticia que otorga a los deudores que mantengan algún crédito en una entidad está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, se toma en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. Para el caso de los deudores minoritas y los créditos hipotecarios, la clasificación crediticia de la SBS únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso).

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, se toma en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. Para el caso de los deudores minoritas y los créditos hipotecarios, la clasificación crediticia de la SBS únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso). En la siguiente ilustración, se presenta los criterios utilizados para la clasificación de los ocho tipos de crédito en cada una de las cinco clasificaciones crediticias vigentes propuestas por las SBS: La calificación normal, señala buena situación financiera con rentabilidad y bajo nivel de endeudamiento que indica cumple puntualmente con sus obligaciones financieras con un atraso máximo de 08 días; la calificación con problemas potenciales (CPP) indica que el cliente mantiene una buena situación financiera y rentabilidad con moderado endeudamiento patrimonial con atrasos ocasionales al momento de cumplir

con sus obligaciones financieras con atrasos de más de 08 días y menor a 30 días; la calificación deficiente señala una situación financiera débil con un flujo de caja que no permite atender sus obligaciones financieras, atrasos mayores a 30 días y que no exceden de los 60 días; la calificación dudoso señala un flujo de insuficiente que no le permite cumplir con sus obligaciones financieras atrasos mayores a 60 días y que no exceden los 120 días y finalmente tenemos la calificación pérdida el flujo de caja no alcanza a cubrir sus costos y que tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración y se encuentra en estado de insolvencia atrasos mayores a 365 días.

## **2.2. Dinámica familiar**

Para Quintero citado en Gallego (2012) la familia como grupo primario se caracteriza porque sus miembros están unidos por vínculos sanguíneos, jurídicos y por alianzas que establecen sus integrantes lo que conlleva a crear relaciones de dependencia y solidaridad.

Valladares (2008), señala que según la concepción de varios investigadores se considera a la familia un verdadero agente activo del desarrollo social: célula en la que se crea y consolida la democracia, donde se solucionan o acentúan las crisis sociales y donde la mayoría de los ciudadanos encuentran afecto y especialmente seguridad. Dentro de ese

Palacios & Sánchez (1996) subrayan que la dinámica familiar es el tejido de relaciones y vínculos atravesados por la colaboración, intercambio, poder y conflicto que se genera entre los miembros de la familia—padre, madre e hijos— al interior de ésta, de acuerdo la distribución de responsabilidades en el hogar, la participación y la toma de decisiones.

García citado en Torres, Reyes, Garrido, & Ortega, (2008) mencionan que la dinámica familiar es el conjunto de relaciones de cooperación, intercambio, poder y conflicto que, tanto entre hombres como mujeres, y entre generaciones, se establecen en el interior de las familias, alrededor de la división del trabajo y de los procesos de toma de decisiones.

Según Gallego (2012) la dinámica familiar se puede interpretar como los encuentros entre las subjetividades, encuentros mediados por una serie de normas, reglas, límites, jerarquías y roles, entre otros, que regulan la convivencia y permite que el funcionamiento de la vida familiar se desarrolle armónicamente. Para ello, es indispensable que cada integrante de la familia conozca e interiorice su rol dentro del núcleo familiar, lo que facilita en gran medida su adaptación a la dinámica interna de su grupo.

### **2.2.1 Principales componentes de la dinámica familiar**

Al respecto, afirma Agudelo (2005) afirma que la dinámica familiar comprende las diversas situaciones de naturaleza psicológica, biológica y social que están presentes en las relaciones que se dan entre los miembros que conforman la familia y que les posibilita el ejercicio de la cotidianidad a nivel de comunicación, afectividad, autoridad y crianza de los miembros y subsistemas de la familia. A continuación mencionaremos los cuatro principales componente: La Comunicación para Gallego (2012) señala que la comunicación es un punto crucial debido a que las relaciones familiares están atravesadas por el intercambio de pensamientos, emociones y sentires entre las personas vinculadas al grupo familiar, y que son exteriorizadas a través de acción y/o lenguaje verbal o no verbal. Por su parte Agudelo, (2005) la comunicación se puede afrontar desde diferentes modalidades a saber: primera hace referencia a la bloqueada, aquella que posee como características poco diálogo e intercambios entre los miembros de la familia, en otras

palabras, es cuando los integrantes de la familia se comunican superficialmente y nos les interesa establecer vínculos afectivos profundos; la segunda, denominada como comunicación dañada, en la que las relaciones familiares están selladas por intercambios que se basan en “reproches, sátiras, insultos, críticas destructivas y silencios prolongados”. La tercera tipología comunicativa presenta una característica particular, que consiste en buscar la mediación de un tercero cuando los miembros de la familia no se sienten competentes para resolver las diferencias existentes entre ellos –este acto puede volverse contraproducente para la dinámica familiar porque se corre el riesgo de que se vuelva permanente esta necesidad–, lo que genera distancia afectiva entre los integrantes de la familia. A esta tipología se suele llamar desplazada. Así mismo señala que es ideal la comunicación abierta pues expresa sentimientos, necesidades y deseos de forma directa al miembro de la familia involucrado, de una manera respetuosa. La escucha efectiva y la empatía son otros elementos muy importantes a tener en cuenta en un estilo sano de comunicación.

Afecto: punto central en las relaciones familiares para Bowlby citado en Gallego (2012) afirma que el intercambio afectivo, es una de las interacciones más importantes en la vida del ser humano, debido a que el sentirse amado, respetado y reconocido potencia la satisfacción personal y el desarrollo humano al interior del grupo familiar; así mismo, el afecto es clave para comprender la dinámica familiar. Richardson citado en Gallego (2012) los comportamientos de los niños y las niñas están permeados por los límites, marcados por los padres y las expectativas de comportamiento de los infantes en los diferentes ambientes, así como “por las reglas de convivencia, las costumbres, los valores y los intercambios afectivos constantes”. Así mismo Agudelo, (2005) señala que el afecto es:

es el vínculo que une a la familia y puede tener diferentes expresiones: El rechazo que es una forma de afecto que se traduce en exclusión, abandono y en el uso de castigo severo. La sobreprotección que, por el contrario, se refiere a un contacto excesivo que se traduce en hacer cosas que el niño o la niña pudieran hacer por sí mismos, limitando sus posibilidades de autonomía acordes con la edad. La ambivalencia afectiva lleva a que los progenitores fluctúen entre expresiones de rechazo y actitudes de sobreprotección que confunden a los niños y a las niñas toda vez que son expuestos a patrones afectivos inconsistentes. Finalmente, la aceptación que como vivencia de la afectividad permite a niños y niñas sentirse amados, valorados y cuidados al saber que cuentan con un lugar importante en la vida de sus padres, hermanos y otros parientes cercanos. Agudelo (2005, pág. 09).

Autoridad: ejercicio de poder Un referente importante para el concepto de autoridad tenemos a Puyana, citado en Alvares (2010) señala que: Uno de los aspectos que más genera controversia alrededor de la dinámica familiar es la autoridad, especialmente para los occidentales donde aún persiste la tendencia a asignar autoridad a los progenitores, pero esta es interpretada y actuada por los hombres y mujeres de diferente manera en cada época, en cada grupo social o subcultura. Así mismo la autoridad de padres y madres hace parte de la idiosincrasia de las familias y de la valoración que se tenga sobre el ser hombre o mujer.

Según Ariza & De Oliveira, (2001) la autoridad familiar se fundamenta en dos ejes básicos de organización: el género y las generaciones; desde éstos se estipula la subordinación de la mujer al varón y de los hijos a los padres. Estas definiciones dejan

por sentado que al hablar de autoridad se hace referencia a que las relaciones humanas están atravesadas por intercambios de poder en coherencia con la obediencia en tanto hay un reconocimiento del poder. Por su parte Muñoz, Gomez, & Santamaria, (2008) realizaron la investigación “Pensamientos y sentimientos reportados por los niños ante la separación de sus padres” en la cual se alude que el ingreso de la mujer al mercado laboral genera nuevas dinámicas en la estructura familiar ocasionando tres consecuencias básicamente: minimización de las jerarquías, la aplicación del ejercicio de poder se convierte en imposición, y la aplicación de las normas no se hace a través del consenso. Esto se genera debido a la desaparición simbólica de los padres, quiénes han olvidado la importancia de acompañar el proceso de desarrollo físico, social, cultural, educativo y político de sus hijos delegándoselo a la escuela.

Roles: punto clave en la dinámica familiar de acuerdo a Jelin, (2005) los roles familiares han sufrido cambios fundamentales dentro de la familia en cuestión de roles, los mismos que se ven influenciadas por las transformaciones ideales introducidos por las nociones modernas de familia debido a la expansión de los medios de comunicación en especial la televisión, así la década de los sesenta marco el inicio de un cambio trascendental como es el aumento de la participación de la fuerza de trabajo de las mujeres jóvenes, casadas y con hijos; sin embargo no implico un cambio paralelo en las responsabilidades domésticas y hogareñas, todavía predominantemente en manos de mujeres, los cambios en este aspecto son muy lentos.

En concordancia con lo que señalan Oliveira, Eternod y López, citado en Garcia en Torres, Reyes, Garrido, & Ortega, (2008), señalan que en cuanto a que, tradicionalmente, hombres y mujeres asumen que existe una división de trabajo basada en el sexo biológico, por lo que a la mujer le corresponde el ámbito de lo doméstico y al hombre las actividades como proveedor. Cuando la mujer no realiza trabajo

extradoméstico, ella y el varón asumen que a la mujer le corresponde el trabajo doméstico; cuando ella trabaja fuera de la casa los dos asumen que ella es la encargada de supervisar quién se encargará del trabajo doméstico, o bien la mujer se involucra en una doble jornada.

Al respecto Gallego (2012) señala que Al interior de la familia se tejen vínculos a través de por el amor, desamor, descontentos, desacuerdo, acuerdo, vínculos, aspectos que configuran un entramado de roles asimétricos e interactivos que son asumidos y vivenciados de modos distintos por cada miembro del núcleo familiar. Es preciso entonces aclarar el concepto de rol como punto central de este apartado.

Marín, Infante & Rivero citado en Gallego, (2012) en sus estudios concluyeron que las mujeres que desempeñan dos roles, madre y trabajadora –generalmente– manifiestan cierto grado de culpa, estrés y malestar emocional. Este fenómeno no se hace esperar debido a que al incorporarse la mujer en el mercado laboral sus responsabilidades se triplicaron (después de largas jornadas de trabajo debe cumplir con las responsabilidades del hogar: atender a sus hijos y cónyuge) situación que genera altos índices de estrés e inconformidad por parte de la mujer; en tanto tiene en casa un esposo que no se solidariza con la actual condición de la mujer y por tanto no accede a asumir otros roles en la dinámica familiar.

Así mismo, en la investigación “la relación adulto-niño y las dinámicas familiares en una investigación sobre la recepción y apropiación de mensajes más mediados”, se evidenció que el papel que asume la madre es de ordenadora y responsable de los hijos y del esposo, cuando está en casa, sin embargo en su ausencia la hija mayor ocupa el lugar de ella para darle cumplimiento a las responsabilidades hogareñas, así mismo, el padre y los hijos hombres desempeñan el rol de sujetos dependientes a quién hay que atender y

cuidar. En este orden de ideas Santos, Pizzo, Saragossi, Clerici, & Krauth citado en Gallego (2012) afirman que La dinámica familiar se describe a partir de la diferenciación de roles:

la madre, ordenadora y a cargo de la responsabilidad de los hijos, papel que delega en la hija; el padre, transgresor y sin responsabilidades adultas, asimilado al lugar del hijo y actuando en complicidad con éste. Santos, Pizzo, Saragossi, Clerici, & Krauth (2009, p. 14)

Los roles dentro de la familia tienen también como una función indirecta la satisfacción de las necesidades humanas dentro de la familia, por ello es importante analizar los componentes de las necesidades humanas.

### **2.2.2 Satisfacción de necesidades en las familias**

Al respecto de la satisfacción de necesidades en las familias el panorama es complejo. Los factores que pueden contribuir a mejorar los niveles de bienestar de las personas son variados: además de la institución familiar, incluyen el entorno socioeconómico Herrera, Salinas & Valenzuela citado en Castro, Riesco, & Bobadilla (2016), las características del mercado laboral, la calidad de las instituciones públicas, el estado de derecho, la transparencia política, una infraestructura y organización estatal adecuadas, y una gestión educativa-sanitaria de calidad, entre otros

Maslow citado en Elizalde, Martí, & Marinez (2006) establece una jerarquía de necesidades que se suceden en una escala ascendente. Las ordena en dos grandes bloques que establecen una secuencia creciente y acumulativa desde lo más objetivo a lo más subjetivo de tal modo que el sujeto tiene que cubrir las necesidades situadas a niveles más bajos (más objetivas) para sentirse motivado o impulsado a satisfacer necesidades de

orden más elevado (más subjetivas). Las necesidades inferiores son déficit y las necesidades superiores se relacionan con requerimientos del desarrollo. Según Maslow, las necesidades básicas son más potentes y tienen prevalencia sobre las otras. Una vez satisfechas, se manifiestan las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas.

Maslow (1943) clasifica las siguientes necesidades en orden jerárquico. En primer lugar se encuentran las necesidades fisiológicas que son las más básicas y más potentes de todas, pero son las que tienen menor significado para la persona en busca de la autorrealización. Entre ellas se encuentran la necesidad de liberarse de la sed y del hambre; de aliviar el dolor, el cansancio y el desequilibrio fisiológico; la necesidad de dormir, de sexo.

Segundo, las necesidades de seguridad. Si las necesidades fisiológicas son satisfechas, o no constituyen un problema serio para la persona, las de seguridad se convierten en la fuerza que domina la personalidad. La mayoría de las personas llega sólo hasta este nivel. Éstas se expresan en la preocupación por ahorrar, por comprar bienes y seguros, para obtener una vida ordenada, cierta, y un futuro predecible, en el cual ya no se produzcan riesgos o peligros para la integridad personal o familiar. Este tipo de necesidades se puede manifestar negativamente como temor y miedo.

Tercero, las necesidades de amor y pertenencia que están orientadas socialmente y representan la voluntad de reconocer y ser reconocido por los semejantes, de sentirse arraigados en lugares e integrados en redes y grupos sociales. Para realizarse requieren que se haya alcanzado cierto grado de satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Entre ellas se encuentran la necesidad de amigos, de compañeros, de una familia, de identificación con un grupo y de intimidad con un miembro del sexo opuesto.

Cuarto, las necesidades de estima están asociadas a nuestra constitución psicológica. Su satisfacción es necesaria para la evaluación personal y el reconocimiento de uno mismo, en referencia a los demás. Se pueden subdividir en dos tipos: las que se refieren al amor propio y las que se relacionan al respeto de otros (reputación, condición social, fama, etc.). Entre éstas se encuentran la necesidad de respeto, de confianza basada en la opinión de otros, de admiración, de confianza en sí mismo, de autovalía y de autoaceptación. Los trastornos y déficit en esta área generan sentimientos de inferioridad que se manifiesta como vivencias de vergüenza o de culpa.

Quinto, las necesidades de autorrealización o metanecesidades pertenecen al segundo bloque de necesidades superiores o más subjetivas en la gradiente establecida por Maslow. Son difíciles de describir, puesto que varían de un individuo a otro, e incluye la satisfacción de la individualidad en todos los aspectos.

## **2.3 Hipótesis de la Investigación**

### **2.3.1 Hipótesis General**

- El crédito financiero tiene relación directa con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

- El acceso al crédito financiero tiene relación directa con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014.
- Los montos y la morosidad del crédito financiero se relaciona con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue el no experimental, conocido también como diseño transeccional, o transversal, que se caracteriza por recolectar datos en un solo momento ya que hemos observado los fenómenos tal cual se dieron (Sampieri, et al 2010)

#### 3.2 Diseño de investigación

Se utilizó el diseño correlacional, porque se observó las relaciones de las variables, para establecer la existencia de vínculos y asociaciones que se dieron entre las categorías o variables.

#### 3.3 Método de investigación

El método de investigación que se utilizó para este trabajo de investigación fue el de hipotético – deductivo puesto que parte de lo general a lo específico a partir del paradigma cuantitativo. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas; cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, que logra inferir algo observado a partir de una ley general.

Tenemos que subrayar que en este método, el pensamiento va de lo general a lo particular, hace uso de una serie de herramientas e instrumentos que permitan conseguir los objetivos propuestos de llegar al punto o esclarecimiento requerido.

#### 3.4 Población y muestra

##### 3.4.1 Población

Se tomó como muestra a las clientas mujeres de los créditos grupales de la Financiera Compartamos, del distrito de Puno, zona sur las cuales son un total de 325 clientas de los créditos grupales.

##### 3.4.2 Muestra

Para ello tomamos como muestra a los Grupos Solidarios de la Zona Sur del distrito de Puno La muestra óptima para el presente estudio se halló por métodos de

muestreo aleatorio simple utilizando el Tamaño de Muestra para la estimación de la proporción poblacional. Donde asumimos igual porcentaje y usamos un nivel de confianza del 95% con un margen de error muestral del 5%, Haciendo uso de la estadística podemos obtener los siguientes resultados:

Obtenemos los siguientes resultados:

$$P = 0.5 = 50\% \quad \text{Proporción favorable}$$

$$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\% \quad \text{Proporción no favorable}$$

$Z_{(1-\alpha/2)}$  = Valor de la distribución normal según tablas estadísticas

$$Z_{(1-\alpha/2)} = Z_{(1-0.05/2)} = Z_{(1-0.025)} = 1.96$$

$$e = 5\% = 0.05 = \text{Margen de error muestral}$$

$N = 325$  Clientas del Crédito Grupal de la Financiera Compartamos de la Zona Sur del distrito de Puno.

Para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

$Z_{(1-\alpha/2)}$  = valor de la distribución Normal según el nivel de confianza deseado.

$P$  = Proporción favorable.

$Q = P - 1$  = Proporción no favorable

$e$  = Margen de error muestral

$N$  = Clientas de los Grupos Solidarios de la Financiera Compartamos.

Cuando la fracción  $n_0/N$  es más del 10% utilizamos la corrección en caso contrario el tamaño de muestra óptimo será  $n_0$ .

La corrección usada es:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Corrección usada cuando } n_0/N > 10\%$$

Reemplazando los datos en la formula tenemos:

Para lo cual utilizamos el corrector si es necesario:

Entonces:  $n_0/N = 176/325 = 54.15\%$  como  $n_0$  es mayor del 10% hacemos uso del corrector:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{176}{1 + \frac{176}{325}} = 114.28 = 114.28$$

### 3.5 Prueba estadística:

Para la prueba estadística se utilizará el coeficiente de correlación lineal de Pearson el cual se define matemáticamente con la ecuación siguiente:

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

Donde:

$r$  = coeficiente de correlación de Pearson.

$\sum xy$  = sumatoria de los productos de ambas variables.

$\sum x$  = sumatoria de los valores de la variable independiente.

$\sum y$  = sumatoria de los valores de la variable dependiente.

$\sum x^2$  = sumatoria de los valores al cuadrado de la variable independiente.

$\sum y^2$  = sumatoria de los valores al cuadrado de la variable dependiente.

$N$  = tamaño de la muestra en función de parejas.

Este procedimiento estadístico es aplicable cuando las observaciones se miden según una escala de intervalo, por otra parte, el fenómeno debe ser lineal.

Al igual que las otras pruebas paramétricas, la varianza de las variables X y Y deben guardar homogeneidad

- **Región aceptación y rechazo:**

El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la literal r.

Los valores de la correlación van de + 1 a - 1, pasando por el cero, el cual corresponde a ausencia de correlación. Los primeros dan a entender que existe una correlación directamente proporcional e inversamente proporcional, respectivamente.

De lo anterior referimos que:

+1 ó -1 = Correlación perfecta.

0.95 = Correlación fuerte.

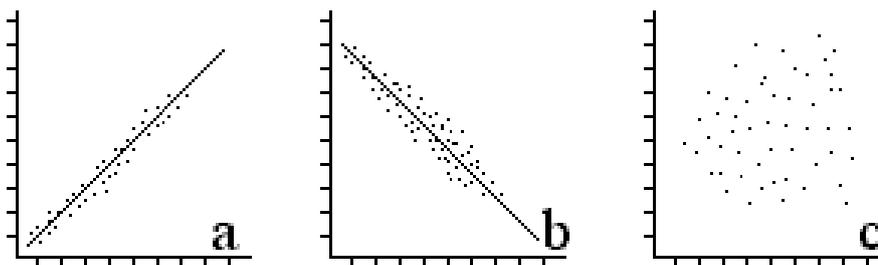
80% = Correlación significativa.

70% = Correlación moderada.

50% = Existe una relación parcial.

Las 3 gráficas en coordenadas cartesianas posteriores, se muestra la variable independiente (X) se ubica en las abscisas y la dependiente (Y) en el eje de las ordenadas. Los coeficientes de correlación significan esa asociación entre los cambios que se observan en la variable dependiente con respecto a la variable independiente.

La gráfica (a) representa una correlación positiva, es decir, conforme los valores de X aumentan, también aumentan los valores de Y. A su vez, la gráfica (b) muestra una correlación negativa, de modo que al incrementarse los valores de la variable independiente, los valores de la dependiente disminuyen. La gráfica (c) no indica correlación.



### 3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

#### 3.6.1 Técnicas

Para esta investigación se utilizó las siguientes técnicas:

a. La encuesta:

Mediante esta técnica me permitió recolectar la información mediante el cuestionario aplicada a las clientas de la Financiera Compartamos, es una técnica que permite recoger datos referidos a las variables, mediante preguntas estructuradas relacionadas a la investigación.

b. Revisión bibliográfica:

Esta técnica me permitió adquirir y profundizar conocimientos acerca del tema, explicar las razones que han conducido o motivado la elección de un problema concreto, conocer el estado actual del tema (ideas, datos evidencias).

c. Observación:

Esta técnica me permitió recoger información que consiste básicamente, en observar y recoger las actuaciones, comportamientos y hechos tal y como las realizan habitualmente las clientas de la Financiera Compartamos.

### 3.6.2 Instrumentos

El instrumento fue el mecanismo que se utilizó para recolectar y registrar la información, en este caso se optó por el cuestionario que está orientado a dar respuesta a los objetivos de la investigación. El instrumento fundamental fue el cuestionario que permitió recolectar la información de la población objeto de estudio y de precisar más datos.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados encontrados, en base a los objetivos establecidos para esta investigación, en tres niveles, en primer lugar el análisis descriptivo de los datos generales el cual se expresa en la descripción estadística, en segundo lugar el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS al cual se expresa a través de la contratación de la hipótesis, y en tercer nivel la discusión de los resultados.

##### 4.1. Resultado en función al objetivo específico 1

Con el objetivo de demostrar de qué manera los montos a los que acceden dentro crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014, a nivel de se utilizaron técnicas descriptivas (Cuadro de frecuencias y Grafico de barras), la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se detallan a continuación:

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la primera dimensión (Montos) de la variable independiente.

**Tabla 1**

##### **Frecuencias de la dimensión de Monto de los créditos financieros**

<b>Monto de Crédito en soles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
500	4	4%	4%	4%
3000	62	54%	54%	58%
6000	48	42%	42%	100%
<b>TOTAL</b>	114	100%	100%	

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2016.

De la presente tabla observamos que el 42% de las clientas mantienen créditos vigentes con montos de hasta seis mil nuevos soles, y solo un 4% mantienen créditos con montos menor a quinientos soles, lo que nos indica que tienen un nivel de endeudamiento relativamente alto. Estos datos serán correlacionados con la variable de la segunda dimensión. A continuación se presenta los resultados en la segunda dimensión (Aporte Económico) de la variable dependiente:

**Tabla 2**

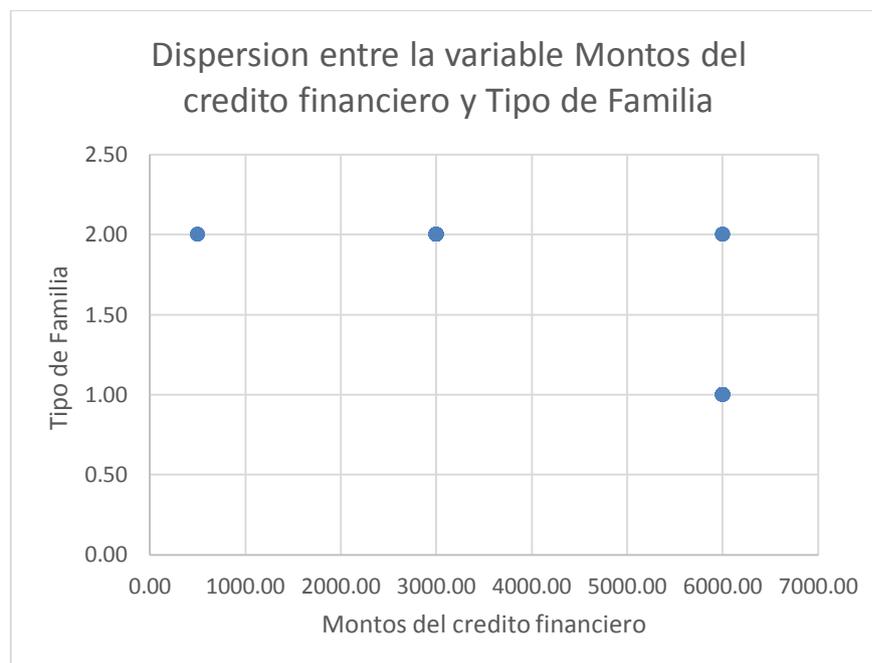
**Frecuencias de la dimensión tipo de familia**

<b>Tipo de Familia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Nuclear</b>	32	28%	28%	28%
<b>Extensa</b>	35	31%	31%	59%
<b>Monoparental</b>	47	41%	41%	100%
<b>TOTAL</b>	114	100%	100%	

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2016.

De la presente tabla podemos observar que del total de mujeres encuestadas el 41% corresponde a un tipo de familia monoparental, y el 28% son de un tipo de familia nuclear, ante ello Arriagada (2007), señala que a partir de la década de los 90 la composición y tipo de familia ha ido cambiando y que los hogares tienden a durar los cinco primeros años luego de esta etapa, solo algunos matrimonios continúan en pie, los demás se separan.

Gráfico 1

**Relación entre los montos de crédito financiero y tipo de familia**

Fuente: Encuesta aplicada a las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014

Al respecto podemos observar que se presenta una correlación negativa moderada en tanto que señala que las familias nucleares pueden acceder a montos más altos de créditos que las familias monoparentales, esto porque en las familias nucleares se tiene un doble ingreso familiar tanto a nivel de mujer y del varón, sin embargo en las familias monoparentales de jefatura femenina solo se tiene un ingreso económico, como señala Jelin (2012), al aumentar las familias monoparentales, también se aumentó la carga de las tareas productivas y reproductivas, a su vez las familias nucleares monoparentales con jefas se concentran en mayor proporción entre los hogares con ingresos bajos, la mayor incidencia de la indigencia y pobreza en hogares de jefatura femenina se explica tanto por el menos número de aportantes económicos a la familia, como por los menores ingresos que en promedio reciben las mujeres que trabajan.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

Se realizó con la prueba de hipótesis de Pearson por tratarse de datos ordinales.

Hipótesis Nula: “El monto al que acceden en el crédito financiero no se relaciona con la Dinámica Familiar de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014”. Son independientes.

Hipótesis Alternativa: “El monto al que acceden en el crédito financiero se relaciona con la Dinámica Familiar de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014”. Las variables se relacionan.

**Tabla 3**

Estadísticas de la regresión	Valor
Coefficiente de correlación múltiple	-0.44580553
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	-0.17958146
Error típico	0.5545626
Observaciones	114

Interpretación del Coeficiente de correlación Lineal de Pearson (múltiple)

$r = 0.34$  (Existe una relación lineal negativa moderada entre el monto de las deudas que mantiene la unidad muestral con las entidades financieras y el tipo de familia de la unidad muestral)

Conclusión:

El monto de las deudas que mantiene la unidad muestral con las entidades financieras y el tipo de familia de la unidad muestral, mantienen una relación.

#### 4.2. Resultados en función al objetivo específico 2:

Con el objetivo de demostrar de qué manera el nivel de morosidad a los que acceden dentro crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014, a nivel de se utilizaron técnicas descriptivas (Tabla de frecuencias y Grafico de barras), la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se detallan a continuación:

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la segunda dimensión (Morosidad) de la variable independiente.

**Tabla 4**

Nivel de morosidad de las clientas de la Financiera Compartamos

N° Entidades que mantiene crédito vigente			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Valido	Acumulado
1 a 2 entidades financieras	39	34%	34%	34%
3 a 4 entidades financieras	69	61%	61%	95%
5 a más entidades financieras	6	5%	5%	100%
<b>TOTAL</b>	114	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada por la investigadora a las clientas.

De la presente tabla observamos que un 61% de las clientas mantienen créditos vigentes con 3 a 4 entidades financieras, lo cual según la calificación crediticia se encontrarían bajo la modalidad de clientes con posibles problemas de pago al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, para ello relacionaremos esta variable con la variable de roles dentro de la dinámica familiar en cuanto al aporte económico.

Tabla 5

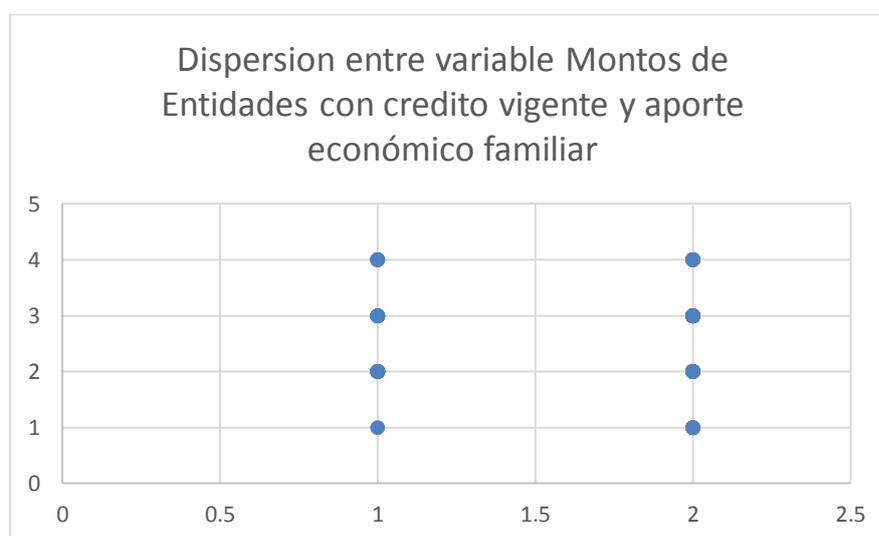
## Frecuencias de la dimensión de Aporte Económico Familiar

APORTE ECONÓMICO FAMILIAR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
AMBOS (CONYUGES)	31	27%	27%	27%
PADRE/MADRE E HIJO	18	16%	16%	43%
SOLO UN CONYÚGE	65	57%	57%	100%
TOTAL	114	100%	100%	

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2016.

De la presente tabla podemos observar que del total de mujeres encuestadas el 57% solo un cónyuge aporta económicamente al hogar para cubrir las necesidades básicas, por otro lado un dato importante es que el 16% manifiesta que aporta económicamente tanto el padre o la madre junto con los hijos que se encuentran económicamente activos, ante ello Arriagada (2007), señala que a lo largo del tiempo ha originado etapas del ciclo familiar las cuales se distinguen en Etapa de inicio de la familia, cuando nacen los hijos, la etapa de expansión, al aumentar el número de hijos, y consolidación, cuando se deja de tener más hijos y de salida cuando estos pasan a constituir sus propias familias.

Gráfico 2



Al respecto Goetz & Sen (1996) señalan en su investigación que se da una evidencia inicial de que el incremento de morosidad, de reprogramaciones, refinanciaciones y castigo de créditos tiene relación directa con la violencia doméstica. Esto se puede deber a que las mujeres son agredidas por sus parejas en el proceso de préstamos o que también los microcréditos otorgados a las mujeres son controlados directamente por hombres, mientras que ellas siguen siendo responsables para el reembolso.

Lo descrito anteriormente no es lejana a la realidad, si bien la conducta morosa de una clienta puede deberse a temas económico-financieros, también es causada por Violencia familiar. Por lo que en la investigación de la Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres 2014 se detectó que el 66% de testigos/as percibieron algún indicio de violencia entre su clientela morosa, sin embargo, estos indicios no han sido interpretados como signos de violencia contra las mujeres. Lo cierto es que hay alta probabilidad de tener clientas morosas que sean víctimas de violencia por parte de sus parejas. En Ecuador, por ejemplo, cinco de cada diez dueñas de microemprendimientos ha sido víctima de violencia por parte de su pareja (Vara, 2012), y Ponce (2012) encontró que solo en el último año, 23 de cada 100 mujeres emprendedoras en el Perú han sido agredidas por sus parejas.

### **Contrastación de la hipótesis específica 2**

#### 1) Planteamiento de Hipótesis Estadística:

- La Hipótesis Nula  $H_0$ : El número de entidades con la que mantiene crédito la unidad muestral y el grado de comunicación dentro de la familia de la unidad muestral, son independientes.

- La Hipótesis Alternativa  $H_a$ : El número de entidades con la que mantiene crédito la unidad muestral y el grado de comunicación dentro de la familia de la unidad muestral, están relacionados.

Tabla 6

Estadísticas de la regresión	Valor
Coefficiente de correlación múltiple	0.51456241
$R^2$ ajustado	0.00431316
Error típico	0.46229299
Observaciones	114

## 2) Interpretación del Coeficiente de correlación Lineal de Pearson (múltiple)

$r = 0.11$  (Existe una relación lineal directa muy leve entre el número de entidades con la que mantiene crédito la unidad muestral y aporte económico dentro de la familia de la unidad muestral)

## 3) Conclusión:

El número de entidades con la que mantiene crédito la unidad muestral y el aporte económico dentro de la familia de la unidad muestral, se relacionan.

### 4.3. Resultados en función al objetivo general

Con el objetivo de determinar de qué manera el crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014, se utilizaron técnicas descriptivas (Cuadro de frecuencias y Grafico de barras), la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se detallan a continuación:

A continuación se presenta los resultados de la variable independiente:

**Tabla 7**

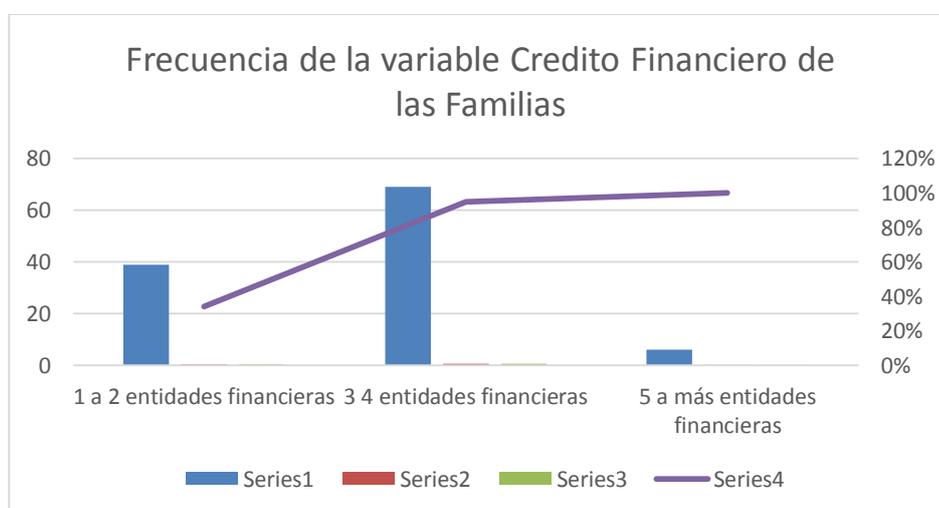
**Acceso al crédito financiero de las familias**

N° Entidades que mantiene crédito vigente	Porcentaje		Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
	Frecuencia	Porcentaje		
1 a 2 entidades financieras	39	34%	34%	34%
3 4 entidades financieras	69	61%	61%	95%
5 a más entidades financieras	6	5%	5%	100%
<b>TOTAL</b>	114	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014.

El gráfico 1 muestra una visión grafica de los resultados de la tabla 1:

**Gráfico 3**



En la tabla 1, se muestra que la mayor parte de las familias mantienen un crédito vigente de 3 a 4 entidades financieras con un 61% y con un 34% mantienen créditos entre 1 y 2 entidades financieras, en las clientas de la financiera compartamos Puno 2014.

El endeudamiento conlleva diversas facetas y dimensiones. En Bolivia se ha estudiado ampliamente este fenómeno que se presentó en el periodo 1999-2001. Varios autores consideran que sus causas se asocian a la crisis económica y a la gran oferta de microcréditos, así como a metodologías crediticias poco adecuadas a la situación de los usuarios Aparicio, Gutierrez, Jaramillo, & Moreno (2013) En opinión de los autores indican que, no se pueden reducir las causas del endeudamiento a "la falta de educación financiera, y de un comportamiento irracional que rompe con los principales postulados de la teoría del consumidor" López (2012) En el mismo sentido el autor precisa que se trata de:

afirmaciones erróneas que omiten que dicho endeudamiento es parte esencial del proceso de financiarización de la economía capitalista, teniendo como principales protagonistas a los grandes bancos y a los inversionistas institucionales quienes lo promueven y que para las familias se convierte en una opción de subsistencia frente a la pérdida en el poder adquisitivo de los salarios López (2012: 20).

Desde esta perspectiva, no se puede reducir el endeudamiento a un compromiso no cumplido. Adrián González y Claudio González-Vega consideran que el sobreendeudamiento se refiere a:

aquellas situaciones en que el resultado final de un contrato de crédito no es el planeado (esperado) por el acreedor, el deudor, o ambos [...] diversas circunstancias pueden resultar en situaciones en las que el hogar no puede cumplir

con sus obligaciones financieras a menos que realice acciones que no había planeado (extraordinarias) cuando aceptó el contrato de crédito. Estas acciones incluyen vender activos, reducir consumo, desahorrar, suspender la inversión en capital humano, trabajar más, pedir ayuda a familiares y adquirir nuevas deudas (bicicletear). Todas estas acciones tienen un costo para el hogar, reducen su bienestar y resultan en un deterioro de la demanda futura de crédito. Esto perjudica el desempeño de las organizaciones financieras (González y González-Vega, 2003: 13).

A continuación se detalla los resultados obtenidos con respecto a la variable dependiente Dinámica Familiar, en su dimensión de tipo de familia

**Tabla 8**

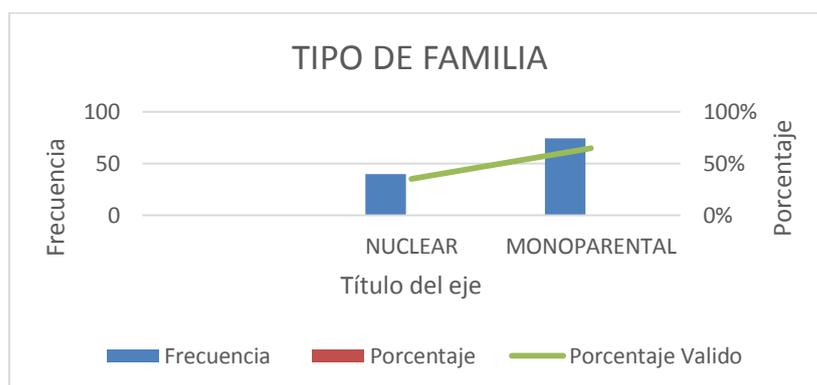
**Tipo de familia de las clientas de la financiera compartamos**

<b>Tipo de Familia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Familia Nuclear	40	35%	35%	35%
Familia Monoparental	74	65%	65%	100%
<b>TOTAL</b>	114	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014

El grafico 2 muestra una visión grafica de los resultados de la tabla 2

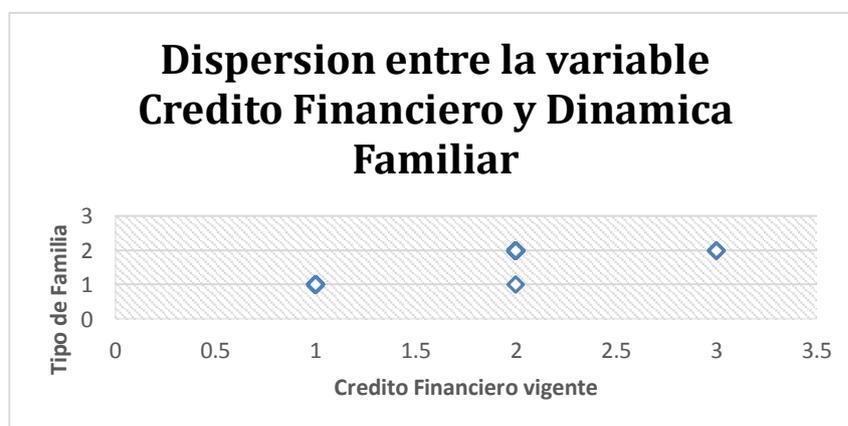
Gráfico 4



En la tabla 2, muestra que la mayor parte de encuestadas pertenecen a un tipo de familia monoparental representado con un 65% y con 35% familias de tipo nuclear. Los cambios en las estructuras familiares se dan a partir de la década de los 90, como señala Arriagada (2007), se ha dado el fenómeno del aumento de los hogares monoparentales con jefas de hogar, el cual constituye un fenómeno ampliamente analizado en la región latinoamericana, desde una perspectiva demográfica se relaciona con el incremento de la soltería, de las separaciones y divorcios, de las migraciones y de la esperanza de vida. Desde un enfoque socioeconómico y cultural, obedece a la creciente participación económica de las mujeres, que les permite la independencia económica y la autonomía social para construir o continuar en hogares sin parejas.

Gráfico 5

**Dispersión entre la variable de Crédito Financiero y Dinámica Familiar**



Fuente: Elaborado por la investigadora, 2016.

La tabla 3 muestra el coeficiente de relación Pearson, donde resulta que existe correlación de Pearson con un 0.58547307 positivo moderadamente, entre las variables Crédito Financiero y dinámica familiar, es por ello que podemos observar que las familias que son de tipo monoparental, acceden a créditos financieros con más de dos entidades financieras. Al respecto Arraigada (2006), señala que en la región latinoamericana una de cada cinco familias corresponde al modelo de familia nuclear tradicional, dado que una proporción importante de ellas son monoparentales. Los principales cambios del periodo 1990-2005 ocurren respecto del trabajo femenino, ya que una creciente proporción de mujeres se han incorporado al trabajo remunerado CEPAL (2006). Es por ello que las microfinancieras apuestan por el crecimiento económico de la mujer, facilitándoles así el acceso a los créditos financieros sin la rigidez de adjuntar requisitos engorrosos, ni garantes, simplemente se basan en la capacidad que tiene la mujer para poder iniciar pequeños negocios, tales como iniciar en la artesanía que les permite estar en casa y a la vez generar un pequeño ingreso económico, esto hace que tenga la capacidad de poder cumplir con una obligación financiera, sin embargo esto ha hecho que vean a el acceso al crédito financiero como un ingreso económico más que les ayuda a satisfacer sus necesidades básicas insatisfechas, implicando que se sobre carguen de créditos financieros.

#### - **Contrastación de la hipótesis general**

Se realizó con la correlación de Pearson por tratarse de correlación entre dos variables.

Hipótesis nula: “El crédito financiero no se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014” es decir son independientes.

Hipótesis alterna: “El crédito financiero se relaciona directamente con la dinámica familiar de las usuarias de la Financiera Compartamos Puno 2014”, es decir están relacionados.

**Tabla 9**

**Correlación de pearson entre la variable crédito financiero y dinámica familiar**

Estadísticas de la regresión	Valor
Coefficiente de correlación múltiple	0.58547307
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.08149488
R <sup>2</sup> ajustado	0.07329394
Error típico	0.44599185
Observaciones	114

1) Interpretación del Coeficiente de correlación Lineal de Pearson (múltiple)

$r = 0.58$  (Existe una relación lineal positiva moderada entre el número de entidades con la que mantiene crédito la unidad muestral y el tipo de familia de la unidad muestral)

2) Conclusión:

El número de entidades con la que mantiene crédito la unidad muestral y el tipo de familia de la unidad muestral, se relacionan.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA** : El crédito financiero de las clientas de la financiera compartamos tiene una relación significativa con la dinámica familiar el cual es demostrado con el grado de correlación  $R= 0.58$  indicando un grado de relación positiva moderado, donde el acceso al crédito financiero, los montos y la morosidad tienen relación en la dinámica familiar a nivel de comunicación, afecto, roles y autoridad dentro de la familia de las clientas.

**SEGUNDA** : El acceso a los montos y la morosidad del préstamo tienen relación con el tipo de familia es así que familias nucleares pueden acceder a montos más altos que las familias monoparentales tal como lo demuestra el grado de correlación de Pearson  $R= 0.51$ , (mencionar que cuadro lo demuestra) el cual muestra un grado de significancia positivo leve, indicando así la relación entre las variables.

**TERCERA** : La morosidad de los clientes tienen relación con la variable aporte económico dentro de la unidad familiar tal como lo demuestra el grado de correlación de Pearson  $R= 0.52$ , el cual muestra un grado de significancia positivo leve, indicando así la relación entre las variables.

## VI. SUGERENCIAS

1. A la entidad financiera compartamos debe de implementar en sus políticas de prestamos la educación financiera, una evaluación no solo a nivel económico sino a nivel social – familiar, así también brindar el asesoramiento técnico y seguimiento respectivo de la clienta, en mi opinión se debería de contar con un asesor de servicios financieros y otro asesor de servicios no financieros (asesor social) con un rol orientador y preventivo para capacitar y a los clientes y a su familia en educación financiera, desarrollando talleres y visitas domiciliarias a los clientes, de esta manera se garantizará que los clientes no desvíen el crédito para otros fines y así la entidad financiera no tendrá problemas con el retorno del dinero.
2. A los usuarios recomendar que soliciten asesoramiento en temas de educación financiera en la entidad financiera y/o bancaria donde mantienen un crédito vigente, con la finalidad de mejorar el manejo de su economía familiar y así no puedan caer en sobreendeudamiento y/o morosidad con las entidades financieras.
3. Dentro del Trabajo Social implementar cursos de segunda especialización, de servicios no financieros con un enfoque orientador y preventivo de los clientes y sus familias de las Instituciones micro financieras, de la misma forma implementar espacios para la realización de las practicas pre profesionales en instituciones micro financieras.

## VII. REFERENCIAS

- Agudelo Bedoya, M. E. (2005). Descripción de la dinámica interna de las familias monoparentales, simultáneas, extendidas y compuestas del municipio Medellín, vinculadas al proyecto de prevención temprana de la agresión. . *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 157 - 179.
- Alvares Gallego, M. M. (2010). Prácticas educativas parentales: Autoridad familiar, incidencia en el comportamiento agresivo infantil. *Universidad Católica del Norte*, 253 - 273.
- Aparicio, C., Gutierrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (Marzo de 2013). Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico. Lima: Superintendencia de Documentos de Trabajo.
- Ariza, M., & De Oliveira, O. (2001). Familias en transición y marcos conceptuales en redefinición. *Papeles de Población*, 7 (28).
- Arriagada, I. (2007). *Familias y políticas públicas en América Latina: Una historia de desencuentros*. . Santiago de Chile: CEPAL.
- Castañeda Meneses, P. (lunes de febrero de 2016). *Universidad de Bio Bio - Ponencias*. Obtenido de Universidad de Bio Bio - Ponencias: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>
- Castro Salinas, R., Riesco Lind, G., & Bobadilla, R. (2016). ¿Familia y bienestar? Explorando la relación entre estructura familiar y satisfacción con la vida personal de las familias. . *Boletim Academia Paulista de Psicologia*, 86 - 104.
- Colombo, G. B. (2011). Violencia Escolar y Convivencia Escolar: Descubriendo estrategias en la vida cotidiana escolar. *Revista Argentina de Sociología - Año 8 N° 15 / Año 9 N° 16 - issn 1667-9261*, 81-104.
- Cortes Garcia, F. (s.f). *Las Microfinanzas: Caracterización e Instrumentos*. Cajamar.

- Elizalde Hevia, A., Martí Vilar, M., & Marinez Salvá, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en las personas. *Polis. Revista de la Universidad Bolivariana.*, Vol 5.
- Field, E., & Torero, M. (Sin Fecha). Diferencias en el Acceso de las Mujeres al Micro Crédito en el Perú y el Impacto de la Tenencia del título de Propiedad. Grupo de Analisis para el Desarrollo.
- Gallego Henao, A. (2012). Recuperación Crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Universidad Católica del Norte*, 326-345.
- García Horta, J. L., Zapata Martelo, E., Valtierra Pacheco, E., & Garza Bueno, L. (2014). El microcrédito como estrategia para atenuar la pobreza de las mujeres, ¿Cuál pobreza? *Estudios Fronterizos, nueva época.*, 97-126.
- Guzmán Gomes, G. (2012). La deuda: Del sueño a la pesadilla colectiva. endeudamiento de mujeres rurales del centro de Veracruz. *Desacatos*, 67 - 82.
- Jelin, E. (2005). *Políticas hacia las familias, protección e inclusión sociales*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (01 de Junio de 2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. *Suma de Negocios*, 94-112. Obtenido de Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300313>
- López, A. (2012). El endeudamiento de los hogares de México. *Boletín momento económico*, 17 - 21.
- Mendiola, A., Aguirre, C., Chuica, S., Palacios, R., Peralta, M., Rodríguez, J., & Suarez, E. (2014). *Factores Críticos de Éxito para la creación de un mercado alternativo de emisión de valores para las Pymes de Perú*. Lima: ESAN.

- Mujica Alberdi, A., Gibaja Martins, J., & Garcia Arrizabalaga, I. (2009). Un estudio sobre el endeudamiento del consumidor: el caso de los hogares vascos. *Estudios de Economía Aplicada*, 463 - 500.
- Muñoz Ortega, M. L., Gomez Alaya, P. A., & Santamaria Ogliastri, C. M. (2008). Pensamientos y sentimientos reportados por los niños ante la separación de sus padres. *Psicología y Salud*, 347 - 356.
- Pinto Aguilera, M. (Junio de 2004). *Consumo Endeudamiento y Sobreendeudamiento de los trabajadores nivel operativo CODELCO - Norte Faena Radomiro Tomic*. Chile: Universidad de Chile.
- Ramirez Chavez, J. S. (2015). *Microfinanzas para mujeres?, opcion al Desarrollo Social Integral*. México: Movimiento Ciudadano.
- Rodriguez Garcés, C. (2008). Impacto de las Microfinanzas: Resultados de algunos estudios. *Ciencias Estratégicas*, 281 - 298.
- Sunker, G. (2006). *El papel de la familia en la protección social de América Latina*. Chile: CEPAL.
- Telleria, V. (27 de Febrero de 2017). *El nuevo Diario.Com*. Obtenido de El nuevo Diario.Com: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/418313-importancia-educacion-financiera-microfinanzas/>
- Torres Velasquez, L. E., Reyes Luna, A. G., Garrido Garduño, A., & Ortega Silva, P. (2008). Dinámica familiar en familias con hijos e hijas. *Psicología y Educación*, 31 - 56.
- Valladares, A. (2008). La Familia. Una mirada desde la Psicología. *MediSur*, 4-13.

# ANEXOS

**CUESTIONARIO**

**“ACCESO AL CREDITO FINANCIERO Y RELACION CON LA DINAMICA FAMILIAR DE LAS CLIENTAS LA FINANCIERA COMPARTAMOS PUNO”**

*Buenos días/tardes, estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del ACCESO AL CREDITO FINANCIERO Y RELACION CON LA DINAMICA FAMILIAR DE LAS CLIENTAS LA FINANCIERA COMPARTAMOS PUNO”. Deseo su ayuda para contestar las preguntas que no llevaran mucho tiempo, tus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas .Las opiniones de todos los encuestados serán sumado e incluidos en la tesis profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales. Le pido que responda al cuestionario con la mayor sinceridad posible, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Muchas Gracias por tu colaboración.*

**I. EMPODERAMIENTO ECONOMICO DE LA MUJER**

**1. Grado de Instrucción:**

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Superior No universitaria Incompleta
- d. Superior No Universitaria Completa
- e. Superior Universitaria Incompleta
- f. Superior Universitaria Completa
- g. Sin educación

**2. Lugar de Procedencia:**

**Dpto:.....Prov.....Dist.....**

**3. ¿Actualmente su estado civil es?**

- a. Soltera
- b. Casada / Conviviente
- c. Separada
- d. Viuda

**4. Con cuantas entidades mantiene un crédito vigente**

- a. 2 - 3 entidades financieras
- b. 4 - 5 Entidades Financieras

**Montos de crédito****5. ¿A cuánto asciende en total el monto de las deudas que mantiene con las Entidades Financieras?**

- a. Menor a 1000 nuevos soles
- b. Entre 1001 y 2000 nuevos soles
- c. Mayor a 2000 nuevos soles

6. ¿En que invirtió el crédito que Ud. Solicito a la entidad financiera? (Rpta. Múltiple)

- a. Consumo
- b. Salud
- c. Educación
- d. Negocio
- e. Vivienda
- f. Pago de otras deudas
- g. Otros :

    Especifique.....

7. ¿A cuánto asciende el monto total que debe pagar Ud. Mensualmente a las entidades financieras?

- a. Entre 300 – 500 nuevos soles
- b. Entre 501 y 1000 nuevos soles
- c. Entre 1001 y 2000 nuevos soles
- d. Más de 2000 nuevos soles.

#### **Morosidad**

8. ¿Actualmente Ud. Presenta algún tipo de retraso en el pago de sus cuotas mensuales a alguna entidad financiera?

- a. Si
- b. No -----→Culmina la encuesta

9. ¿Con cuántas entidades financieras presenta el retraso de pago de cuotas?

- a. 1 -2
- b. 3 – 4
- C. más de 4

10. Tiempo de retraso en el pago de cuotas mensuales?

- a. 30 – 60 días
- b. 60 – 90 días
- c. 90 días a más.

11. ¿Cuál fue el motivo del retraso en el pago de sus cuotas mensuales?

- a. Enfermedad
- b. Fracaso en el Negocio/Empresa
- c. Mala administración del dinero.

d. Otros

### **DINAMICA FAMILIAR**

#### Actividad Laboral

11. ¿Actualmente cual la actividad económica a la cual usted se dedica?
- a. SERVICIOS
  - b. PRODUCCION
  - c. COMERCIO
  - d. ACT. AGROPECUARIAS
  - e. OTROS
12. ¿Cuál es el monto de sus ingresos económicos mensuales en el hogar?
- a. Menos de 1000 nuevos soles
  - b. Entre 1001 y 2000 nuevos soles
  - c. 2001 nuevos soles a más.

#### Satisfacción de Necesidades Básicas

13. ¿En que invirtió el crédito que Ud. Solicito a la entidad financiera? (Rpta.

Múltiple)

- h. Consumo
- i. Salud
- j. Educación
- k. Negocio
- l. Vivienda
- m. Pago de otras deudas
- n. Otros :

Especifique.....

#### **Comunicación Familiar**

15. ¿Cuál es su tipo de familia?
- a. Nuclear
  - b. Monoparental
16. ¿Cómo es la comunicación dentro de su familia?
- a. Abierta
  - b. Bloqueada
  - C. Dañada

## D. Desplazada

17. ¿Cuáles son los principales problemas que afronto su familia durante los últimos seis meses?

- a. Salud (de algún miembro de la familia)
- b. Conflictos internos de la familia (violencia familiar)
- c. Problemas Económicos
- d. Otros.....especifique:.....

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
<b>X1 CREDITO FINANCIERO</b>	CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS	NIVEL EDUCATIVO	Primaria Completa Secundaria completa Superior no Universitario Superior Universitario
		ESTADO CIVIL	Soltera Casada/Conviviente Separada Viuda
		Nº DE HIJOS	1 -2 3-4 5 a mas
	ACCESO AL CREDITO FINANCIERO	Nº ENTIDADES DONDE TIENE CREDITOS VIGENTES	2 -3 4 -5 6 a más.
		TIEMPO DE ACCESO AL CREDITO FINANCIERO	MENOS DE 5 AÑOS ENTRE 5 Y 10 AÑOS MAS DE 10 AÑOS
		MODALIDAD DE CREDITO	GRUPAL INDIVIDUAL AMBOS
		Tipo de entidad que otorga el crédito	ONG Cooperativa de Ahorro y Crédito. EDPYME Caja Rural de Ahorro y crédito. Caja Municipal de Ahorro y crédito. Financiera BANCO
	MONTOS DE CREDITO	Monto total de crédito vigente en soles.	Menos de 1000 1001 - 5000 5001 – 10 000 10 .000 a más.
		MONTO TOTAL DE PAGO MENSUAL	300 – 500 501 – 700 701 – 900 1000 a más.
		TIEMPO DE RETRASO EN ENTIDADES FINANCIERAS	30 -60 DIAS 61 – 120 DIAS 120 DIAS A Mas

	MOROSIDAD	MOTIVO DE RETRASO	SALUD FRACASO EN NEGOCIO INADECUADA ADMINISTRACION DEL CREDITO NO DESTINO EL CREDITO PARA EL NEGOCIO.
		N° de Entidades en donde presenta retraso de cuotas.	1 -2 3 -4 5 a más.
X2 DINAMICA FAMILIAR	ACTIVIDAD LABORAL	TIPO DE OCUPACION	TRABAJO DEPENDIENTE TRABAJO INDEPENDIENTE AMBOS
		ACTIVIDAD ECONOMICA	SERVICIOS PRODUCCION COMERCIO ACT. AGROPECUARIAS OTROS
		INGRESOS ECONOMICOS MENSUALES	300 – 500 501 – 700 701 – 900 1000 a más.
	SATISFACCION DE NECESIDADES FAMILIARES	DESTINO DEL CRÉDITO EN EL HOGAR	Vestido Educación Alimentación Vivienda Salud Negocio Otros
	COMUNICACIÓN FAMILIAR	COMUNICACIÓN FAMILIAR	Abierta Bloqueada Dañada Desplazada
		TIPO DE FAMILIA	Nuclear Extensa Monoparental Ensamblada
		PROBLEMAS FAMILIARES	Salud Conflictos internos Económicos

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**TITULO: ACCESO AL CREDITO FINANCIERO Y LA DINAMICA FAMILIAR DE LAS CLIENTAS DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS PUNO 2014**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPTESIS DE INVESTIGACION	MARCO TEORICO	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>General</b></p> <p>¿El acceso al crédito financiero de la mujer influirá en la dinámica familiar de las clientas de la financiera compartamos puno 2014?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿El nivel de endeudamiento influirá en los roles familiares de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014?</p> <p>¿El nivel de Educación Financiera influirá en la comunicación familiar de las clientas de la financiera compartamos Puno 2014?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar que el acceso al crédito financiero de la mujer influye en la dinámica familiar de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014.</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <p>Demostrar que el nivel de endeudamiento influye en los roles familiares de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014.</p> <p>Demostrar que el nivel de educación influye en la comunicación familiar de las clientas de la financiera compartamos Puno 2014</p>	<p><b>General</b></p> <p>El acceso al crédito financiero de la mujer influye en la dinámica familiar de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>El nivel de endeudamiento influye en el cambio de roles familiares de la clientas de la financiera compartamos Puno 2014.</p> <p>El nivel de educación financiera influye en la comunicación familiar de las clientas de la Financiera Compartamos Puno 2014.</p>	<p>Empoderamiento.</p> <p>Empoderamiento Económico</p> <p>Educación Financiera Crédito</p> <p>Tipos de Crédito</p> <p>Deuda</p> <p>Sobreendeudamiento</p> <p>Nuevos Roles</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Acceso al crédito financiero.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Dinámica Familiar</p>	<p>Método Hipotético – Deductivo. Tipo causal.</p>