



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**TIPOS DE POLITICAS DE POSICIONAMIENTO DE
MERCADO Y EL NIVEL DE RIESGO CREDITICIO DE LAS
ENTIDADES MICROFINANCIERAS, AYACUCHO 2019**

**PRESENTADA POR
RICARDO TACO CASTRO**

**ASESOR
ALBERTO BENJAMÍN ESPINOZA VALENZUELA**

**TESIS
PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y
AUDITORÍA INTEGRAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
AUDITORÍA**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

UNIDAD DE POSGRADO

**TIPOS DE POLITICAS DE POSICIONAMIENTO DE MERCADO Y
EL NIVEL DE RIESGO CREDITICIO DE LAS ENTIDADES
MICROFINANCIERAS, AYACUCHO 2019**

PRESENTADO POR

RICARDO TACO CASTRO

ASESOR:

Dr. ALBERTO BENJAMÍN ESPINOZA VALENZUELA

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS
Y AUDITORÍA INTEGRAL**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

Finalmente he concluido este trabajo de investigación, después de tantas emociones y lecciones aprendidas. Durante todo este tiempo he aprendido a reconocer y disfrutar lo hermoso que es contar con el apoyo de mis seres queridos y en especial de mi esposa y mis niñas quienes son la inspiración para no desfallecer y seguir adelante, a ustedes va dedicado este trabajo.

Agradecimiento

Este trabajo de investigación se desarrolló gracias a la invaluable guía de mis asesores Dr. Alberto Espinoza y Dra. Nérida Rey en quienes veo la brillantez académica y la calidez humana, me siento honrado de compartir esta experiencia tan importante con ustedes.

Muchas gracias

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. ALBERTO BENJAMIN ESPINOZA VALENZUELA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO:

Dr. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

MIEMBRO DEL JURADO:

Dr. JUAN AUGUSTO FERREYROS MORÓN

MIEMBRO DEL JURADO:

Dra. ELSA ESTHER CHOY ZEVALLOS

MIEMBRO DEL JURADO:

Dr. JOSÉ ANTONIO PAREDES SOLDEVILLA

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Asesor y miembros del jurado	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Objetivos de la investigación	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. Justificación de la investigación.....	21
1.4.1. Importancia	21
1.4.2. Viabilidad	24
1.5. Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	26
2.1. Antecedentes de la investigación	26
2.1.1. Antecedentes nacionales	26

2.1.2. Antecedentes internacionales	32
2.2. Bases teóricas	35
2.2.1 Políticas de posicionamiento de mercado.....	35
2.2.2 Riesgo crediticio	40
2.3. Definiciones conceptuales.....	46
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	49
3.1. Hipótesis general.....	49
3.2. Hipótesis específicas.....	49
3.3. Operacionalización de variables.....	50
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	52
4.1. Diseño metodológico	52
4.2. Población y muestra	53
4.3. Técnicas de recolección de datos	55
4.4. Técnicas de procesamiento de datos	57
4.5. Aspectos éticos	57
CAPÍTULO V. RESULTADOS	59
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos	59
5.2. Presentación y análisis de los resultados.....	61
5.2.1. Resultados descriptivos de las variables.....	61
5.2.2. Resultados de la prueba de hipótesis	86
CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
FUENTES DE INFORMACIÓN	98
ANEXOS	105
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	105

Índice de tablas

Tabla 1. Cantidad de oficinas.....	18
Tabla 2. Número de oficinas – entidades financieras supervisadas	22
Tabla 3. Saldo de créditos – Región Ayacucho	22
Tabla 4. Indicador de morosidad - Región Ayacucho	23
Tabla 5. Clasificación de deudor.....	42
Tabla 6. Operacionalización de variables	50
Tabla 7. Empresas microfinancieras de Ayacucho	53
Tabla 8. Cantidad de muestra de los funcionarios	55
Tabla 9. Detalle de los validadores del instrumento.....	56
Tabla 10. Rangos de nivel de confiabilidad	57
Tabla 11. <i>Magnitud de la confiabilidad</i>	59
Tabla 12. <i>Alfa de Cronbach del cuestionario de políticas de posicionamiento de mercado</i>	60
Tabla 13. <i>Alfa de Cronbach del cuestionario de riesgo crediticio</i>	60
Tabla 14. Tipos de políticas de posicionamiento de mercado	61
Tabla 15. Esfuerzo para incrementar la cantidad de clientes	62
Tabla 16. Captación de clientes más que la competencia	63
Tabla 17. Esfuerzo para fidelizar clientes	64
Tabla 18. Búsqueda de incremento de márgenes de ganancias	65
Tabla 19. Reducción de tasas de interés activas en función de la competencia	66
Tabla 20. Otorgamiento de tasas diferenciadas según nivel de riesgo.....	67
Tabla 21. Realización de campañas publicitarias	68
Tabla 22. Creación de nuevos productos financieros	69

Tabla 23. Dificultad para otorgar créditos por expansión de otras entidades ..	70
Tabla 24. Imposición de metas de saldos de créditos cada vez mayores	71
Tabla 25. Imposición de metas de captación de clientes cada vez mayores...	72
Tabla 26. Nivel de riesgo crediticio	73
Tabla 27. Dificultad para cobrar créditos vencidos o atrasados.....	74
Tabla 28. Incremento de clientes con mala calificación crediticia	75
Tabla 29. Se asume mayores riesgos en otorgamientos de créditos.....	76
Tabla 30. Mayor cantidad de desembolsos sin garantía real	77
Tabla 31. Flexibilidad de políticas de crédito	78
Tabla 32. Dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades	79
Tabla 33. Ampliación de número de cuotas de clientes deudores	80
Tabla 34. Dificultad para conseguir clientes con capacidad de pago cuando tienen deuda en otras entidades	81
Tabla 35. Probabilidad de errores de evaluación de créditos por sobreexigencia	82
Tabla 36. Deficiencias en los sistemas informáticos pueden generar mayor carga laboral	83
Tabla 37. La exigencia de la entidad y clientes puede ocasionar incumplimientos de normas crediticias	84
Tabla 38.	86
Tabla 39. Incidencia de la política de tasa de interés activa en el incremento del apetito al riesgo	87
Tabla 40.	88
Tabla 41. Incidencia de la sobre exigencia al área de créditos en el incremento del riesgo operacional	89

Tabla 42. Incidencia de políticas de posicionamiento en el nivel de riesgo crediticio	90
--	----

Índice de figuras

Figura 1.Crecimiento del PBI.....	15
Figura 2.Tipos de políticas de posicionamiento de mercado.....	61
Figura 3. Esfuerzo para incrementar la cantidad de clientes.....	62
Figura 4. Captación de clientes más que la competencia	63
Figura 5. Esfuerzo para fidelizar clientes	64
Figura 6. Búsqueda de incremento de márgenes de ganancias	65
Figura 7. Reducción de tasas de interés activas en función de la competencia	66
Figura 8. Otorgamiento de tasas diferenciadas según nivel de riesgo	67
Figura 9. Realización de campañas publicitarias	68
Figura 10. Creación de nuevos productos financieros	69
Figura 11. Dificultad para otorgar créditos por expansión de otras entidades..	70
Figura 12. Imposición de metas de saldos de créditos cada vez mayores.....	71
Figura 13. Imposición de metas de captación de clientes cada vez mayores ..	72
Figura 14. Nivel de riesgo crediticio	73
Figura 15. Dificultad para cobrar créditos vencidos o atrasados	74
Figura 16. Incremento de clientes con mala calificación crediticia	75
Figura 17. Se asume mayores riesgos en otorgamientos de créditos.....	76
Figura 18. Mayor cantidad de desembolsos sin garantía real	77
Figura 19. Flexibilidad de políticas de crédito.....	78
Figura 20. Dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades ...	79
Figura 21. Ampliación de número de cuotas de clientes deudores	80
Figura 22. Dificultad para conseguir clientes con capacidad de pago cuando tienen deudas en otras entidades	81

Figura 23. Probabilidad de errores de evaluación de créditos por sobreexigencia	82
Figura 24. Deficiencias en los sistemas informáticos pueden generar mayor carga laboral.....	83
Figura 25. La exigencia de la entidad y clientes puede ocasionar incumplimiento de normas crediticias	84

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la incidencia de los tipos de políticas de posicionamiento de mercado en el nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019. Bajo una metodología explicativa causal, el diseño es no experimental, tiene carácter transversal, por otra parte, se consideró como muestra a 44 funcionarios de 12 entidades financieras debidamente supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados demuestran que los tipos de políticas de posicionamiento de mercado presentan un nivel de grado medio del 67% y el nivel de riesgo crediticio presenta un nivel moderado del 57% concluyéndose que sí existe incidencia entre la mayor participación de mercado en el incremento de la morosidad, debido a que el hecho que las diversas entidades financieras realicen esfuerzos para incrementar la cantidad de sus clientes, hagan esfuerzos para captar más clientes que su competencia, realicen esfuerzos para fidelizar a sus clientes, tiene relación con que el incremento de la morosidad sea cada vez mayor, ya que al haber mayor cantidad de créditos, existiría dificultad para cobrarlos en la situación de vencidos o atrasados y se incrementaría la cantidad de clientes con clasificación crediticia de riesgo.

Palabras clave: políticas de posicionamiento, riesgo crediticio, morosidad.

Abstract

The objective of this work is to determine the incidence of the types of market positioning policies on the level of credit risk of microfinance entities in the city of Ayacucho in 2019. Under a causal explanatory methodology, the design is non-experimental, it has a character. On the other hand, 44 officials from 12 financial entities duly supervised by the Superintendency of Banking and Insurance were considered as a sample, and the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. The main results show that the types of market positioning policies present a medium grade level of 67% and the level of credit risk presents a moderate level of 57%. It is concluded that there is an incidence of the greater market share in the increase to late payment, due to the fact that the various financial entities make efforts to increase the number of their clients, make efforts to attract more clients than their competition, make efforts. In order to retain its customers, it is related to the increase to late payment being ever greater, since with a greater number of credits, there would be difficulty in collecting them in the situation of overdue or overdue and the number of customers with a risk credit rating would increase.

Keywords: positioning policies, credit risk, late payment.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda una problemática evidenciada en las entidades microfinancieras de Ayacucho, las cuales están relacionadas con los tipos de políticas de posicionamiento de mercado y la influencia que estas están tienen sobre el nivel de riesgo crediticio. Por lo tanto, esta investigación se desarrolló bajo la siguiente estructura.

Capítulo I. Planteamiento del Problema: En este apartado se describió la realidad problemática observada, se formularon los problemas y objetivos de investigación, y se plasmaron las justificaciones y limitaciones del estudio.

Capítulo II. Marco Teórico: En este apartado se plasmaron los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos de la investigación.

Capítulo III. Hipótesis y variables de la investigación: En este apartado se formularon la hipótesis principal y secundarias, asimismo se presentaron las variables con su matriz de operacionalización.

Capítulo IV. Metodología: En este apartado se presentó el diseño metodológico, la población, muestra y técnicas de muestreo, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos con sus respectivas pruebas de validez y confiabilidad, y finalmente se plasmaron las técnicas de procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos presentes en la investigación.

Capítulo V. Resultados, Análisis y Discusión: En este apartado se presentó los resultados descriptivos e inferenciales, la prueba de comprobación de las hipótesis, las discusiones, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presenta las referencias y anexos.

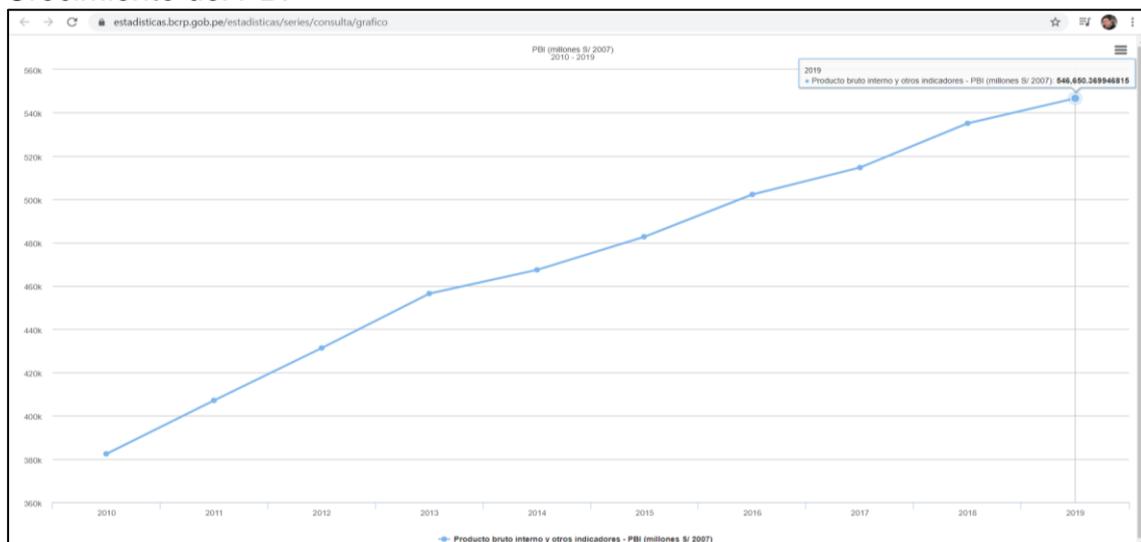
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Un informe de BBVA research da cuenta que durante el último quinquenio 2015 – 2019 se produjo el crecimiento del PIB para la región latinoamericana, pasando de una tasa de -0.1% en 2015 a 2.0% para el 2019 *“El crecimiento en 2018 y 2019 seguirá impulsado por el sector externo, con una perspectiva de precios de materias primas que se mantendrán favorables y un mayor dinamismo de la economía global. Asimismo, la inversión tanto pública como privada será el otro factor que dé impulso a la región, particularmente en países como Colombia y Perú”*, resumió Juan Ruiz, economista jefe de BBVA Research para América del Sur”.

En este contexto de perspectivas económicas favorables, la economía peruana no es la excepción lo cual se visualiza en un crecimiento sostenido del Producto bruto interno real, pasando de S/382 mil millones en 2010 a S/547 mil millones en 2019, tal como se muestra en el gráfico del Banco Central de Reserva.

Figura 1.
Crecimiento del PBI



Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2019)

Al respecto y tomando en consideración la relación directa que existe entre el crecimiento y desarrollo de las actividades financieras que proveen de capital a los agentes económicos para la realización de sus actividades King and Levine (1993) afirman que el nivel de desarrollo financiero es un buen pronóstico del ritmo de crecimiento económico futuro. El artículo concretamente establece que mayores niveles de desarrollo financiero están fuertemente asociados con las futuras tasas de acumulación de capital y futuras mejoras en la eficiencia con la cual se asigna el capital.

Este promisorio escenario viene cargado de desafíos para el sistema financiero peruano donde las entidades financieras intentan establecer esquemas eficientes de administración y control de los diferentes riesgos a los que están expuestos y entre ellos el riesgo crediticio, estos esquemas generan repercusiones en sus políticas de segmentación, caracterización de los diferentes productos que ofrecen, rentabilidad esperada, apetito al riesgo, entre otros, buscando lograr el ansiado posicionamiento en un mercado cada vez más competitivo. Según el banco Santander da a conocer que las diversas instituciones financieras (Bancos, financieras) son las que otorgan créditos a las empresas de comercios, utilizando para ello sus políticas de posicionamiento en su red nacional de agencias. Sin embargo, se ha evidenciado que mediante una exploración en las entidades financieras que los aspectos más relevantes es la amplia oferta crediticia que existe y el alto índice de morosidad que conllevan las personas (Banco Santander, 2017).

Según la Bolsa de Valores de Lima (BVL, 2019), como parte de lograr mayor posicionamiento, la entrega de créditos a empresas creció a un ritmo anual de 2.3% en términos de tipo de cambio constante, acelerándose en el segmento

Mypes (pequeñas y microempresas) con 3.7%, seguido de mediana empresa con 1.3%. El segmento mayorista (corporativo y grandes empresas) se contrajo 0.2%. Por otro lado, el crédito a personas creció a un ritmo anual de 6.3%, seguido de tarjetas de crédito con 2.5%. Este crecimiento ha hecho que el riesgo sea mayor ya que la morosidad por la mayor cantidad de colocaciones se ha incrementado significativamente – entre otros – por el hecho de agilizar el otorgamiento de créditos, como resultado el índice de morosidad creció de un 2.53% en el mes de noviembre a 2.95% en el mes de diciembre.

Según la nota semanal del ASBANC N° 273 (2018) indica que es innegable la presencia de un alto nivel de concentración bancaria en el mercado de créditos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, a pesar de ello, el grado de competencia en el sistema financiero es elevado, comportamiento que se ve reflejado en el descenso que han venido teniendo las tasas de interés de la mayoría de los tipos de crédito. Solo en los créditos de consumo y a microempresas, que paradójicamente es donde menor concentración existe, se observa un aumento del costo del financiamiento, sin embargo, este resultado ha estado influenciado por el mayor esfuerzo de las entidades financieras de incluir a mayores personas, principalmente de sectores económicos medios y bajos, a quienes se le asocia a un mayor riesgo de incumplimiento y, por ende, eleva la tasa de interés promedio.

Las entidades financieras buscan ampliar sus mercados y lograr mayores niveles de posicionamiento para ello identifican nuevas plazas o fortalecen las ya existentes basándose – entre otros – en indicadores macroeconómicos regionales como el producto interno bruto real (PIB); según los datos del instituto nacional de estadística (INEI) la producción de la región Ayacucho pasó de

S/3,923 millones en 2010 a S/5,925 millones en 2019; es decir durante una década el crecimiento de la producción de la región fue del 51% si bien es cierto en la región Ayacucho se aprecia un sustancial incremento del PIB regional, a nivel de participación dentro de la economía nacional sigue siendo uno de los más bajos (1.2%); dentro de este contexto el sistema financiero tiene un papel preponderante, puesto que constituye una de las fuentes de capitalización más conocidas para los agentes económicos que desean emprender y/o mantener su negocio.

En esta etapa expansiva de entidades financieras en la ciudad de Ayacucho que se constatan con la información estadística de la SBS se observa que prácticamente se ha duplicado el número de oficinas pasando de 28 en el 2010 a 61 en el 2019 tal como se muestra en el siguiente cuadro resumen:

Tabla 1.

Cantidad de oficinas

Entidades Microfinancieras	2010	2015	2019
Número de Oficinas	28	38	61

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Nota. Detalle del número de oficinas por entidad en el Anexo N° 02 adjunto al presente

Este incremento de oficinas incrementa también la oferta crediticia en un mercado significativamente pequeño (en términos de PIB) donde cada entidad busca ampliar su cuota de mercado para lograr objetivos de participación y rentabilidad, sobre exigiendo al área comercial o al área encargada de otorgar créditos para que cumplan y de preferencia superen las metas contempladas en sus respectivos planes comerciales; por ello se ha vuelto recurrente escuchar a analistas de crédito de diferentes instituciones financieras sobre la gran dificultad que conlleva cumplir sus respectivas metas que están relacionadas al crecimiento de su cartera de clientes y saldos de créditos, así como el de evitar

el aumento del índice de morosidad. En este contexto de alta exigencia, donde las políticas crediticias y de riesgos vienen flexibilizándose cada vez más para evitar que las entidades financieras pierdan su posicionamiento en el mercado, algunas veces los analistas de créditos para poder cumplir sus metas proceden a realizar evaluaciones crediticias fugaces sin la objetividad requerida en sus respectivos manuales incrementando así la probabilidad de ocurrencia de riesgo crediticio. Es decir se considera que el riesgo crediticio es resultado de la búsqueda de un mayor posicionamiento de las entidades microfinancieras en la ciudad de Ayacucho, quienes para no perder su cuota de mercado vienen adoptando políticas de otorgamiento de créditos y de riesgos más abiertas y agresivas conllevando a una alta exigencia a las áreas de créditos; a esto hay que añadirle la constante expansión de otras entidades que abren sus agencias en la ciudad buscando adquirir o quitar esa cuota de mercado que se encuentra en poder de las ya existentes generando muchas veces sobreendeudamiento de los clientes lo cual afectará su condición de sujeto de crédito; así como el indicador regional de morosidad para un mercado ayacuchano cuyo nivel de desarrollo es uno de los más bajos del país.

Respecto a la regulación del sistema financiero y según el portal www.sbs.gob.pe a mediados de 1996, a iniciativa de la SBS se profundizó la reforma financiera iniciada en 1991. El objetivo principal fue el fortalecimiento del sistema financiero y la supervisión bancaria, incorporando las recomendaciones propuestas por el Acuerdo de Basilea de 1988 y su revisión de 1991. Dichas recomendaciones incluyeron la regulación para la administración del riesgo crediticio y de mercado, así como referida a la supervisión consolidada. En diciembre de 1996 fue

publicada la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera los tipos de políticas de posicionamiento de mercado incidieron en el nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la mayor participación en el mercado incidió en el incremento de la morosidad en las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?
- ¿De qué manera la política de tasas de interés incidió en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?
- ¿De qué manera el nivel de la oferta crediticia incidió en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?
- ¿De qué manera el nivel de la sobre exigencia al área de créditos incidió en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia de los tipos de políticas de posicionamiento de mercado en el nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la incidencia de la mayor participación de mercado en el incremento de la morosidad de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.
- Conocer la incidencia de la política de tasa de interés en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.
- Conocer la incidencia del incremento de la oferta crediticia en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.
- Conocer la incidencia de la sobre exigencia al área de créditos en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia

La presente investigación es de gran importancia, pues servirá para conocer si la búsqueda de mayor posicionamiento por parte de las entidades microfinancieras incrementa el riesgo crediticio en la ciudad de Ayacucho 2019. Durante la última década en la ciudad de Ayacucho se viene apreciando un

incremento de la oferta crediticia provista por múltiples entidades supervisadas, tal como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Tabla 2.

Número de oficinas – entidades financieras supervisadas

Región Ayacucho			
	2010	2015	2019
Bancos	1	4	8
Financieras	5	13	18
CMAC	10	16	26
CRAC	8	4	7
Edpyme	4	1	2
Total	28	38	61

Al cierre de cada ejercicio contable

Fuente: SBS - Elaboración propia

Nota. Detalle del número de oficinas por entidad en el Anexo N° 02 adjunto al presente

Se precisa que el número de oficinas corresponde a la cantidad de estas que mantienen las entidades financieras; por ejemplo, a diciembre del 2019 existen 61 oficinas que corresponden a 19 entidades financieras.

Obviamente la expansión de oficinas de entidades financieras supervisadas trae también consigo la expansión del otorgamiento de créditos directos, como se muestra a continuación:

Tabla 3.

Saldo de créditos – Región Ayacucho

(saldos en miles de soles)			
	2010	2015	2019
Créditos directos	567,239	1,029,902	1,581,197

Al cierre de cada ejercicio económico

Fuente: SBS - Elaboración propia

Cada entidad financiera en afán de ampliar su cuota de mercado ha flexibilizado sus respectivas políticas crediticias y de riesgos conllevando a una mayor presión al área de créditos para el cumplimiento de las metas preestablecidas, esta situación incrementa la probabilidad de incurrir en otorgamientos de créditos sin la debida objetividad (deficiencias en la evaluación) e inclusive sobre

endeudar al cliente lo cual evidentemente tendrá consecuencias económicas – financieras no sólo para el cliente quien podría dejar de ser sujeto de crédito, sino también para la misma entidad financiera que reduciría sus índices de rentabilidad por efecto de la cartera morosa y también para la región Ayacucho cuyo indicador regional de morosidad se vería incrementado. El siguiente cuadro muestra la evolución de la morosidad a nivel de la región Ayacucho.

Tabla 4.
Indicador de morosidad - Región Ayacucho

(Valores en porcentajes)			
	2010	2015	2019
índice de Morosidad	4.6	4.2	6.3
<i>Al cierre de cada ejercicio económico</i>			

Fuente SBS - Elaboración propia

Si bien es cierto la expansión de entidades financieras tiene aspectos beneficiosos para la región pues permite a los agentes económicos lograr niveles de capitalización para sus respectivos emprendimientos, esto también conlleva incrementar el nivel de riesgo crediticio pues la competencia entre entidades es feroz para una región que aporta apenas el 1.09% al PIB nacional (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2016).

Si bien es cierto el Perú sigue un modelo de economía social de mercado donde las empresas – independientemente de su giro – buscan niveles de rentabilidad a costo de su propio riesgo, este trabajo de investigación busca sensibilizar a través de datos objetivos sobre la relación entre la búsqueda de mayor posicionamiento y el nivel de riesgo crediticio, para lo cual se recurrirá a información proveniente de los involucrados directos del área de créditos y riesgos quienes en conjunto alimentarán la estadística requerida para demostrar

la relación entre ambas variables, lo cual es una investigación sui generis para la región de Ayacucho.

1.4.2. Viabilidad

La presente tesis es viable debido a que el investigador tiene acceso a la fuente de extracción primaria de información – llámese funcionarios de créditos y riesgos, analistas, administradores de entidades microfinancieras supervisadas por la SBS – además de contar con más de 10 años de experiencia en el rubro micro financiero que permitirá utilizar un lenguaje directo y entendible con los encuestados utilizando técnicas de comunicación asertiva para el proceso de sensibilización acerca de la realidad problemática planteada en la investigación a fin de lograr predisposición y seriedad en la información requerida lo cual optimizará el proceso de recopilación de datos.

Dado que las entidades financieras tienen obligaciones legales de reportar información a la SBS, mucha de esta información es transparentada a través de la página web de la entidad supervisora, lo cual facilita el proceso de extracción de información secundaria necesaria para el análisis y complementar el presente trabajo de investigación. De igual manera existe información que se utiliza en la tesis relacionados al desempeño económico nacional y regional que son proporcionados por el INEI, BCRP, entre otros y que son difundidas a través de sus respectivos portales.

Asimismo, se cuenta con los recursos económicos para el desarrollo efectivo del trabajo de investigación lo cual contempla copias, impresiones, materiales de escritorio, gastos de movilidad para la visita a los entrevistados, entre otros

1.5. Limitaciones

La presente tesis se limitará a investigar sobre las variables “tipos de políticas de posicionamiento de mercado y nivel de riesgo crediticio” de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en el año 2019 debidamente supervisadas por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP's, es decir el presente estudio se orientará sólo a las entidades supervisadas cuyo principal segmento de mercado es el micro financiero. Por lo que, la presente investigación no contemplará a los bancos cuyo segmento no sea el micro financiero; así como tampoco a las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, ONG's que si bien están relacionadas al sector micro financiero pero no tienen la obligación legal de reportar información al máximo ente supervisor por lo cual sus datos podrían carecer de confiabilidad.

Es por ello, que el marco teórico investigará y analizará sobre las variables en estudio, ya que si se comienza a indagar otras variables se estaría desviando la investigación. Asimismo, el análisis de los resultados descriptivos e inferenciales estarán enfocados en las variables descritas, dimensiones e indicadores estudiados.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Palomino (2016) en su tesis titulada “Comisiones bancarias: análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú” (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Tiene como objetivo analizar si el rol que cumple la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones en el mercado bancario es de regulación intervencionista; al respecto menciona los supervisores de este sector económico aplican criterios y principios del Comité de Basilea, de Asociaciones Internacionales de Bancos, FIBA (Centro Internacional de Excelencia Financiera), entre otros organismos a través del “soft Law” convirtiéndolas en “Hard Law” al momento de incorporarla en su normativa interna, el Supervisor para nuestro estudio la SBS en el Perú, también ha hecho uso de estas herramientas jurídicas tomando la teoría de la regulación, considera que el sector bancario debe ser regulado “(...) porque en el fondo, como se ha dicho hay un interés público: que los bancos captan fondos de terceros y se supone que lo van a administrar de manera profesional prudentemente, adecuada y con corrección”, bajo un modelo de regulación por incentivos que propicie la iniciativa privada y que va más acorde al régimen económico actual (economía social de mercado), adicional a ellos de las variantes estudiadas se puede decir que la SBS ha tomado partido por la regulación social que intervienen para corregir fallas del mercado que pueden ser ocasionadas por los mismos agentes económicos o por la misma regulación, en caso no se respete la normativa

aplicable las entidades bancarias estarían expuestos a sanciones administrativas o penales.

Conclusión: Se ha determinado que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada tiene un rol intervencionista en el mercado financiero, ... si continuamos con la regulación desmesurada, tendremos como efecto un escenario de concentración económica, adicional a ello mucha regulación o sobre-regulación nos terminará dirigiendo a seguir dejando vacíos normativos.

Pariona (2017) en su tesis titulada “Clasificación de fuga de clientes en una entidad financiera utilizando el algoritmo smote para datos desbalanceados en una regresión logística” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú. Menciona que la retención de clientes ha tomado mucha importancia en los últimos años en las entidades financieras debido a la competencia agresiva por parte del sector, así como la autonomía del cliente en buscar mejores beneficios dentro de todas las ofertas que existen en el mercado bancario lo que se ve reflejado en el aumento de la tasa de clientes fugados. En el mercado financiero peruano, durante los últimos años las entidades financieras han concentrado la mayor parte de sus esfuerzos en estrategias de captación y retención de clientes, esto se explica principalmente porque el mercado ha madurado y se ha convertido muy competitivo. Una tarea fundamental dentro de una estrategia de retención, es la predicción de fuga de clientes, es decir poder clasificar un cliente como fugado antes que realmente lo sea. Kotler (2000) señala la importancia de las estrategias de retención de clientes. Una de las razones para concentrar esfuerzos en retención, es el costo de adquirir nuevos clientes en comparación con el costo de retener clientes

existentes. Por lo menos es cinco veces más costoso adquirir un nuevo cliente que retener uno existente.

Conclusión: El perfil del cliente que fuga se caracteriza por tener una tasa de interés baja, es joven, es soltero, vive en el norte, sur y selva, posee poca antigüedad con la CTS en el banco, por ejemplo: al aumentar en una unidad la tasa de interés, disminuye la ventaja que el cliente fugue a que no fugue, específicamente en un 74,7%, manteniendo las demás variables constantes.

Condo (2017) en su tesis titulada “Riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la institución financiera CREDINKA- agencia San Sebastián-Cusco, 2017” (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú. El objetivo de la investigación básicamente fue la evaluación del riesgo de crédito actual de la entidad. La investigación se trabajó bajo un tipo básico, de nivel descriptivo, con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 246 expedientes y se emplearon guías de observación. Los resultados muestran que el 55.3% de los expedientes analizados son de Riesgo de Crédito alto, donde probablemente el cliente no pague la deuda otorgada, debido a que no se está haciendo una buena evaluación antes de otorgar el crédito demostrando así que aspectos como el Carácter (63.4%) tienden a ser calificados como evaluaciones malas, Capacidad (49,2%) y Capital (52.8%) como Regulares, Garantía (42.7%) y Condiciones (55.3%) considerados también malos. Estos resultados se deben a la falta de enfoque en la evaluación.

Conclusión: a modo general el resultado de la investigación muestra que existe una probabilidad del 55.3% de incumplimiento en la devolución de los créditos otorgados (riesgo crediticio) producto de fallas en el proceso de evaluación de créditos; asimismo una de las recomendaciones para disminuir el riesgo

crediticio es tomar en cuenta las amenazas del entorno como es lo referente a la competencia.

Quispe y Sánchez (2017) en su tesis titulada "Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en compartamos financiera S.A. de la Agencia Cusco en el periodo 2014" (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú. El objetivo establecido para esta investigación fue el de determinar la manera en la que el refinanciamiento de crédito genera influencia en el riesgo crediticio. La investigación se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, siendo la muestra un total de 81 expedientes de la entidad. Los instrumentos aplicados fueron las fichas y guías de observación directa. El resultado encontrado expresa que, si existe una influencia en el objetivo general planteado, el refinanciamiento de crédito influye en el Riesgo crediticio de Compartamos Financiera S.A en la Agencia Cusco en el Periodo 2014; al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi - cuadrado el valor de probabilidad $p < 0,05$. Es decir que el 64.2% de los clientes si tienen riesgo creditico ya que se demuestra con el análisis de las tres dimensiones básicas, como son el riesgo de incumplimiento, exposición del plazo refinanciado y la recuperación de la deuda total refinanciada esto en función al refinanciamiento de crédito.

Conclusión: La validación de datos a través del análisis estadístico arroja como resultados que existe una probabilidad del 64.2% que los clientes con créditos refinanciados incumplan en la devolución del crédito; es decir más de la mitad de clientes que tuvieron dificultades en el crédito inicial (original) y que fueron acogidos a esta modalidad de refinanciamiento no cumplirían con las condiciones pactadas en esta nueva operación crediticia; asimismo una de las

recomendaciones indica que se debe mejorar la evaluación crediticia (aspectos cuantitativos y cualitativos), capacitaciones al personal, entre otros.

Ticse (2015), en su tesis titulada: "Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial - El tambo". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

El objetivo utilizado en esta investigación fue el determinar la incidencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la Financiera Edyficar. La metodología de esta investigación fue de tipo aplicada, descriptiva y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 16 asesores de negocio que laboran en la empresa. Los resultados del antecedente demuestran que, si existe relación significativa entre los riesgos crediticios y la morosidad, además se evidencio que mediante una mejora en la administración del riesgo crediticio se evaluará la morosidad de un cliente para el debido otorgamiento de crédito. Este antecedente muestra diversa investigación teórica, el cual ayudará para la operacionalización de variables y así definir las dimensiones e indicadores.

Conclusión: Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras

Escalante (2017), en su tesis titulada: "Plan de marketing mix para el posicionamiento de Compartamos Financiera S.A. - Cusco 2016". (Tesis de pregrado). Universidad Andina de Cusco. Cusco, Perú. El objetivo en esta investigación fue conocer los elementos y estrategias necesarias del plan de

marketing mix para el posicionamiento de mercado de la financiera. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 334 clientes de la financiera. Los resultados señalan que después de haber sido la empleada la encuesta se encontró diversas oportunidades en la financiera, siendo las principales: reducción de la tasa de interés por campañas promocionales, se crearon nuevos productos de acuerdo a las necesidades y deseos de los clientes, y se pretende mejorar los canales de distribución. Este antecedente será de mucha utilidad ya que presenta información teórica sobre el posicionamiento, sus dimensiones e indicadores que será utilizada para el presente estudio.

Conclusión: a través de la identificación de la plaza y segmentación de mercado, se podrá distinguir los deseos y necesidades de los clientes, para que no permita limitar en ampliar su mercado; los puntos ubicados son escasos, dificultando su expansión, cierto sector de los clientes aún no ha establecido las prioridades que necesitan de manera que los beneficios se verán reflejados en el crecimiento de cartera de clientes y ventajas frente a la competencia

Garate (2017) en su tesis titulada: "Relación entre gestión del riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Moyobamba, Perú. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. La metodología empleada para dicho estudio fue de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La muestra fue de un total de 32 expedientes de crédito de la cartera morosa. Los resultados indicaron que a partir de la prueba

de Chi – cuadrado se ha aceptado la hipótesis nula debido a que el p valor fue igual a ,360, es decir, mayor al margen de error de 0.05.

Conclusión: El nivel de la gestión del riesgo creditico en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, fue evaluado como Baja “25 %”, Regular “44 %” y Bueno “31 %”; lo que indica que la mayoría de clientes no tenía el perfil necesario para otorgarle un crédito.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Romero (2019) en su trabajo de investigación titulada: “Riesgos en el sistema financiero” Universidad Cooperativa de Colombia. Menciona que, en economía, todas las decisiones que se toman implican cierto grado de incertidumbre o de riesgo. Los dos elementos esenciales son la identificación de los posibles riesgos lo que implica también su cuantificación y la evaluación de éstos. La identificación depende, en gran medida, de la información disponible; la evaluación, de una combinación de las matemáticas con la valoración subjetiva del analista, pues éste debe ponderar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. El cálculo de los riesgos máximo y mínimo es una tarea sencilla hasta cierto punto; lo que importa es valorar con precisión el riesgo real, la posibilidad de que se produzca el resultado previsto. A la hora de medir los riesgos es importante determinar el grado de control (Castaño, Ramírez, Ocaris, 2005). El análisis de riesgos no es un proceso estático. La morosidad no se puede impedir, pero sí se puede llegar a prevenir (Musons, 2005), para ello, las entidades bancarias deben realizar un análisis de la calidad crediticia de sus principales clientes para establecer límites de crédito y de esta manera realizar una evaluación de la solvencia económica y la capacidad de pago de los clientes.

Conclusión: El riesgo al cual se está enfrentando el sistema financiero está determinado por el desaceleramiento que está teniendo la economía nacional y también por el constante crecimiento de la cartera en mora por parte de los deudores. Algunas entidades financieras y establecimientos de comercio están otorgando créditos sin realizar un estudio exhaustivo de los perfiles de las personas y/o empresas que están requiriendo recursos

Sainz (2017) en su tesis titulada: “El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: Análisis empírico del crecimiento y de la crisis de morosidad”. (Tesis de doctorado). Universidad de Cantabria. Santander, España. El objetivo fue analizar, de manera conjunta y a través de un estudio empírico, el crecimiento y las crisis del sector de microfinanzas. La metodología de su investigación fue de tipo descriptivo y diseño no experimental con una muestra de 2473 observaciones, que corresponden a 411 IMF pertenecientes a 66 países diferentes, con información entre el año 1998 y el año 2011. Los resultados muestran que las microfinanzas se han introducido, con un rápido y exitoso crecimiento, en muchas economías en desarrollo en los últimos años. Esto ha originado que muchas investigaciones se hayan centrado en los factores de éxito de las IMF, con el objetivo de poder seguir fomentando su expansión.

Conclusión: Cuando la economía experimenta altas tasas de crecimiento económico, el desarrollo del sector financiero tradicional influye positivamente sobre el desarrollo del sector de microfinanzas, provocando un efecto complementario entre ambos sectores. Un alto crecimiento económico aumenta las fuentes de financiación de ambos sectores (financiero y microfinanciero). Además, bajo este escenario, el desarrollo del sector financiero podría influir positivamente sobre el sector de microfinanzas; además menciona que si las

instituciones microfinancieras incrementan la concesión de créditos de manera descontrolada deberían fortalecer sus mecanismos de concesión y gestión de crédito, estableciendo criterios objetivos que permitan evitar el aumento de los impagos

Paredes (2014), en su tesis titulada: "Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo". (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. El objetivo fue de realizar un análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la Cooperativa. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional con enfoque cualitativo. La muestra es de 160 socios afiliados de los 6 meses restantes del año 2013. Los resultados señalaron que la gran mayoría del personal administrativo desconoce si se realiza un análisis del riesgo crediticio y la liquidación de la cooperativa se afectada, ya que el nivel de rentabilidad a disminuido. Este antecedente será de mucha utilidad ya que presente diversa información teórica que se usará para la identificación de las dimensiones e indicadores de la variable posicionamiento.

Conclusión: De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que, por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito. Asimismo, como recomendación menciona que el personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Políticas de posicionamiento de mercado

La variable escogida en el presente estudio es definida como las normas o reglas que la empresa establece para posicionarse en un mercado en específico, esta definición es muy similar a las estrategias del posicionamiento, por lo que el uso de este factor es referirse a ocupar un lugar dentro de la mente del consumidor, ya que para lograr este objetivo se debe desarrollar estrategias de posicionamiento para que el consumidor puede reconocer de diversas maneras las características de un producto o servicios y así poder compararlos con otros (Ayala, 2014). Por otro lado, Apaolaza (2015), define a las estrategias de posicionamiento como el proceso que desarrolla una empresa con la finalidad de llevar la marca, producto o empresa de la imagen en que se encuentra a la deseada. Además, este autor plantea las siguientes estrategias más usadas por las empresas, las cuales son:

- Basada en un atributo:

Este tipo de estrategia basada en posicionarse en un solo atributo del producto o servicio, es más fácil para algunas empresas que buscan realizar esta estrategia, ya que así es más directo entrar a la mente del consumidor y posicionarse.

- Basado en los beneficios:

El desarrollo de esta estrategia trae como resultado que los consumidores adquieran este producto o servicio con el fin de obtener un beneficio de estos.

- Basada en el usuario:

Este tipo de estrategia se realiza con la finalidad de enfocarse en un solo perfil en concreto, por lo que para el desarrollo de este tipo de estrategias mayormente se utiliza celebridades que encajen en el perfil que se busca y así los consumidores quieran obtener el producto para llegar a ser como la celebridad.

- Basada en la competencia:

Esta estrategia es desarrollada mediante el uso de sus ventajas competitivas frente a otras empresas, para que así los consumidores comparen los productos que ofrece una empresa con la otra, además que generara un fuerte posicionamiento y se realice una posible compra.

- Basada en la calidad o el precio:

Esta estrategia es desarrollada a partir de dos aspectos calidad y precio para que un producto pueda salir a flote y ser competitivo con otras empresas, sin embargo, puede centrarse en uno de los dos aspectos. En pocas palabras una empresa puede ofertar un producto a precio de mercado o incrementar el precio debido a que el producto es exclusivo y ninguna otra empresa lo tiene a la venta.

- Basada en el estilo de vida:

Este tipo de estrategia se desarrolla mediante el enfoque del estilo de vida de los consumidores, por lo que para esto se analizarán actitudes e intereses.

Mediante la observación de diferentes fuentes bibliográficas que detallan acerca de las políticas de posicionamiento de mercado, se identificó cuatro dimensiones que resultan de gran importancia para la variable, ya que se detalla que estas

forman parte del posicionamiento y de las políticas que las conformarían, y estas son:

a. Participación del mercado

Para Corvo (2018), la participación representa un porcentaje del mercado que ha ganado una empresa a través estrategias o planes realizados en un determinado periodo. Este porcentaje guarda relación con las ventas totales ejecutadas dentro de un mercado en específico según el rubro en el que opera la empresa. La participación de mercado también puede ser llamado indicador clave de la competitividad de una empresa, por lo que esto sirve de mucha utilidad para los jefes o directivos, ya que ayuda a evaluar no solo su porcentaje de participación o la disminución de sus ventas, sino también a identificar la tendencia en la que se encuentra sus clientes. Además, se señala que el porcentaje de participación se mide a través de tres diferentes tipos, esta medición se realiza con la finalidad de identificar las oportunidades de crecimiento, y estos son:

- Participación de penetración:

Este indicador trata sobre el número o cantidad de individuos que compran un producto o servicio de la empresa, esto guardará relación con la categoría en la que se está midiendo.

- Participación de cartera:

Este indicador trata sobre en la cantidad que gastan los clientes al adquirir un producto en comparación con los mismos productos, pero de otras categorías o empresas.

- Indicador de uso intenso:

Este indicador trata sobre cuál es la intensidad de los clientes para utilizar los productos con respecto a otras empresas que ofrecen el mismo producto.

b. Políticas de tasas de interés

Entendiendo la tasa de interés como como el valor del dinero en el tiempo. En específico la tasa de interés activa es el costo al cual se presta un dinero y que el deudor está en obligación de pagar. La tasa de interés activa es uno de los componentes más importantes dentro la medición de la rentabilidad en las entidades financieras ya que de esta depende el resultado institucional; por lo tanto las políticas de tasas de interés se refiere a la toma de decisiones que se realizan a nivel de las altas gerencias en materia de tasas de interés sobre las cuales recae la rentabilidad de la empresa, siendo la rentabilidad una forma de medición que se da en un determinado tiempo, esto da como resultado el rendimiento obtenido a través de esos capitales propios utilizados (EcuRed, 2015). Las políticas de tasas de interés se presentan a través de tres indicadores relacionados a la rentabilidad financiera, las cuales son:

- ROE:

Es un indicador que se identifica según sus siglas como Return On Equity, muestra la utilidad neta generada en relación con la inversión realizada por los inversores o propietarios de la empresa (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2016).

- Margen sobre ventas:

Es un indicador que se relaciona directamente con la rentabilidad financiera, así mismo se obtiene a través de la división del resultado de un ejercicio entre las ventas netas de un determinado periodo (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2016).

c. Incremento de la oferta crediticia

Esta dimensión trata sobre cómo cada entidad financiera busca aumentar su nivel de ventas y para ello utiliza algunas estrategias como: políticas publicitarias, creación de nuevos productos, campañas especializadas en meses de gran afluencia de compra, reducción de la tasa de interés, entre otros. Estas diversas formas de realizar una oferta crediticia, se debe a que la mayoría de entidades financieras buscan mantenerse en el mercado y para ello es necesario cumplir con los objetivos propuestos, realizando diversas ofertas a las personas, para que así adquieran algún producto que estos briden. Además, se sabe que esta forma que utilizan las entidades financieras son una especie de ganchos para animar a los clientes que adquirir un producto, y así se pierda el temor por la compra de un crédito (Guzmán, 2017). Adicionalmente la oferta crediticia corresponde a la expansión de entidades financieras dentro de un segmento de mercado en el cual cada una y en base a sus propias estrategias buscan que sus productos o servicios prevalezcan frente a la otra.

d. Sobre exigencia al área de créditos

Esta dimensión nos habla acerca de la presión a los que están expuestos los trabajadores que laboran en el área de créditos de las entidades financieras; es decir cada entidad mantiene sus respectivas metas de otorgamiento de créditos los cuales obedecen a los objetivos institucionales, para ello establecen un conjunto de políticas donde el analista de créditos juega un papel muy importante para el mantenimiento y crecimiento de su cartera de clientes lo cual es cada vez más complejo debido a la gran cantidad y variada oferta crediticia en el mercado, además de imponérseles metas de morosidad. Muchas veces los trabajadores no llegan a cumplir con las metas establecidas y esto ocasiona llamadas de atención, sanciones y hasta despidos (Leal, Basset, Estévez, Guerrero, & López, 2011).

2.2.2 Riesgo crediticio

El riesgo crediticio es un factor que se ve observado tanto en las entidades financieras como en las personas por lo que, para definir esta variable necesitamos saber que es el crédito, el cual según Morales (2014), señala que viene a ser un préstamo de dinero otorgado a una persona que debe comprometerse a devolverlo en un plazo establecido con ciertas cuotas asignadas de acuerdo con el contrato de la entidad financiera, es decir la persona que adquirió este crédito se compromete a devolver el dinero más los intereses, seguros y los demás costos que presenten. Una vez definida el significado del crédito, podemos evidenciar que el riesgo crediticio es un aspecto importante para las entidades financieras, ya que debido al incumplimiento de contrato por

parte de las personas que han adquirido un crédito, estas entidades se ven afectadas en cuanto a su liquidez (Guerrero, 2017).

Vargas & Mostajo (2014), indican que el riesgo crediticio es el riesgo de la pérdida de un crédito entregado a una persona, el cual incumple con los pagos establecidos con el prestamista. Este tipo de riesgo presenta dos componentes, el cual se observa que el primero se conoce como riesgo de impago o la probabilidad que se tiene por no cumplir con el pago; y el segundo componente puede ser presentado como la pérdida del monto total entregado, además de los intereses adicionados a este monto, por lo que este tipo de riesgos es asumido por el inversionista. Trejo (2017), señala que el riesgo de crédito es el caso particular cuando el contrato no puede ser cumplido por el deudor hacia el acreedor (otorgante del crédito)., además de este caso evidente se han observado diversos eventos que están reflejados en el riesgo crediticio que sufre el acreedor, el cual al incumplir con el pago del crédito se muestran diversas consecuencias, como puede ser la reducción de la utilidad en el estado de ganancias y pérdidas como también en la liquidez.

Luego de una exploración en el riesgo crediticio, se identificaron las dimensiones e indicadores que servirán para la medir la incidencia en las variables del presente estudio, los cuales se van a explicar detalladamente a continuación:

a. Incremento de la morosidad

Esta dimensión trata acerca del aumento de personas que incumplen con las amortizaciones de sus créditos, el cual, al no pagarlas se genera una mora y además a esto las diversas entidades financieras emiten reportes a aquellos clientes morosos que no cumplen con los pagos en fechas establecidas, por lo que en su sistema ya quedan grabados como clientes

morosos (Brachfield, 2015). Dentro de esta dimensión se encontraron dos indicadores, los cuales son:

- Calidad de cartera:

Este indicador identificado dentro de la dimensión incremento de la morosidad, trata acerca de la calidad de cartera de clientes que se encuentra en determinado estado debido a sus pagos, o también llamado por las entidades financieras como cuotas vencidas, el cual si el deudor no realiza los pagos pasara a realizarse una cobranza judicial (Hernández, 2017).

- Clasificación de deudor:

Este indicador se define como la forma en que va clasificada una persona a la que se le ha sido otorgado un crédito y no ha cumplido con los pagos establecidos, la clasificación ira estructura según la capacidad de pago del deudor con relación al grado de cumplimiento de sus obligaciones (Hernández, 2017). Esta clasificación se rige así:

Tabla 5.

Clasificación de deudor

CATEGORIAS DE CLASIFICACIÓN	EN CRÉDITOS DE CONSUMO	EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS
0: Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario	Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendarios
1: Problemas potenciales	Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios	Atraso en el pago de entre 31 a 60 días calendarios
2: Deficiente	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendario	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios
3: Dudoso	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 121 a 365 días calendarios
4: Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios	Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS

b. Incremento del apetito al riesgo

Esta dimensión se define como la exposición al riesgo que está dispuesta a asumir las diversas entidades financieras para el desarrollo de su actividad con el fin cumplir con sus objetivos estratégicos propuestos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2015). Por lo que sabemos también es que el apetito al riesgo posee tres componentes que viene a ser:

- Capacidad

Es el nivel máximo de riesgo que pueden tener las entidades financieras, como también las personas que estén por adquirir un crédito, además esto solo puede ser asumido una vez identificado la cantidad de recursos disponibles para enfrentar el crédito.

- Límites

Son medidas cuantitativas que establecen las entidades financieras como también las personas, indicando cuales son los niveles que pueden asumir como riesgo al adquirir un crédito si existiera el caso del incumplimiento de estos.

- Tolerancia

Es la medida aceptable o tolerable a la que las entidades financieras o las personas pueden hacer frente al apetito al riesgo, donde estas pueden estar dispuestas a correr este riesgo con el fin de cumplir sus objetivos. Este indicador sirve para que las entidades financieras o las personas sobrepasen su capacidad máxima de riesgo.

c. Sobreendeudamiento

Esta dimensión indica sobre la condición que adquieren diversas empresas y/o personas para endeudarse ya teniendo obligaciones crediticias, por lo que es así como se genera el sobreendeudamiento. Si bien un aumento en la deuda puede reflejar una mayor profundización en el ciclo económico, esto nos dice que a mayor sobreendeudamiento mayor será la crisis que enfrentaran los deudores (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2016). En este sentido se identificaron indicadores que permitan monitorear el nivel de sobreendeudamiento, y estos son:

- Deudor promedio

Este indicador del sobreendeudamiento se mide a través del saldo de deuda total por créditos y el número de entidades financieras a las que se les incumplió el pago.

- Cuota promedio

Este indicador se mide teniendo en cuenta la tasa de interés que se paga por el crédito obtenido, el plazo de pago en el que ha sido obtenido el crédito y la deuda promedio que tiene el deudor.

- Ingreso promedio

Este indicador se mide sumando todos los ingresos que tiene el deudor, y así este servirá para verificar si la persona es capaz de adquirir un crédito, ya que mediante este ingreso promedio este podrá hacerle frente al crédito que se le será otorgado.

d. Incremento del riesgo operacional

Belaunde (2014), señala que el riesgo operacional son características ocurridas en los bancos e instituciones financieras, en donde es aquí que se origina la posibilidad de fallas en los sistemas, equivocaciones del personal, realización de los procesos de la manera inadecuada o por eventos externos. Sin embargo, en una definición general podemos resumir que el riesgo operacional es un factor que puede ocurrir en cualquier empresa. Por otro lado, Pacheco (2016), indica que el riesgo operacional es el riesgo que puede tener una entidad financiera o una persona al sufrir pérdidas, debido a la inadecuación del personal, fallos en los procesos o en los sistemas internos, o también por causas externas. Después de una exploración sobre el riesgo operacional, se identificó tres factores relacionados a este tipo de riesgo, las cuales son:

- Fraude interno y externo

Este indicador trata acerca en como sucede un fraude en una empresa o institución financiera, debido a un descuido de los jefes internos al no revisar sus procesos y evidenciar fallas; o también puede ocurrir por realizar clonaciones a tarjetas ocasionado un fraude externo.

- Fallos en los sistemas

Este indicador se trata cuando sucede diferentes sucesos o eventos sin previo aviso, el cual puede ser: Apagones, sistemas colgados, etc. Cuando sucede este tipo de fallos la institución

financiera se puede quedar horas y horas si realizar alguna transacción.

- Ejecución, entrega y gestión de procesos

Este indicador se asume como un riesgo, ya que pueden suceder eventos por la inexistencia de procesos preestablecidos u omisión en el cumplimiento de estos, por ejemplo, la mala ejecución de los pagos, una mala recepción de una transacción o una inadecuada gestión de un cheque.

2.3. Definiciones conceptuales

Entidades microfinancieras

Según la nota semanal N° 39 del ASBANC (2018) las microfinanzas, es la provisión de servicios financieros a personas, muchas veces, de bajos ingresos y con activos insuficientes como garantía- son una herramienta crucial para mejorar la vida de millones de peruanos, al otorgarle financiamiento a emprendedores de las micro y pequeñas empresas – Mypes que intervienen en las distintas actividades económicas del país.

En el Perú la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF) indica que sus asociados son las Cajas Municipales, Financieras especializadas en microfinanzas, Cajas Rurales, Edpymes, Mibanco; las mismas que se encuentran bajo la supervisión directa de la SBS.

Posicionamiento

Es la percepción que tiene los consumidores respecto a determinadas marcas, nombres comerciales o empresas. Para lograr este posicionamiento es necesario que el producto o servicio que se ofrezca sea único o que el

consumidor considera que la adquisición de cualquiera de esos dos le traerá un beneficio (Galeano, 2019).

Políticas

Son los principios que una empresa establece con el fin de cumplirlas, estas reglas y directrices se realizan en base a las funciones y comportamiento de los trabajadores (Vásquez, 2018).

Participación de mercado

Esta participación es un porcentaje del mercado que ha ganado una empresa a través de realizar estrategias o planes en un tiempo y lugar determinado (Corvo, 2018).

Rentabilidad

Es la capacidad que tiene para generar la suficiente ganancia o utilidad, sin embargo, una definición más precisa, es que mide la relación entre la utilidad y la inversión realizada de un determinado periodo (Ramos, 2019).

Patrimonio

Es el conjunto de bienes muebles o inmuebles pertenecientes a una persona natural o jurídica, los cuales constituyen como su medio económico para que la empresa funciones adecuadamente (Finanzas y Contabilidad, 2018).

Crédito

Es un préstamo de dinero otorgada a una persona a la que debe comprometerse a devolverlo en un plazo establecido con ciertas cuotas asignadas (Morales, 2014).

Riesgo crediticio

Es el incumplimiento de contrato por parte de las personas que han adquirido un crédito, por lo que las entidades que han otorgado el crédito se verán afectadas en cuanto a su liquidez (Guerrero, 2017).

Morosidad

Es un indicador que mide el nivel de riesgo de los deudores en las entidades financieras, las cuales incumplen con sus obligaciones de pago. La morosidad mide la relación existente entre los morosos y el total de pagos incumplidos (Roldán, 2017).

Sobreendeudamiento

Según la Resolución N° 6941-2008 (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS], 2018) el sobreendeudamiento es el nivel de endeudamiento en el sistema financiero que, por su carácter excesivo respecto de los ingresos y de la capacidad de pago pone en riesgo el repago de las obligaciones de un deudor minorista

Riesgo operacional

Es el riesgo que puede sufrir una entidad financiera o una persona, debido a fallos en el personal, los procesos o en los sistemas internos, o también por causas externas (Pacheco, 2016)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

- Los tipos de políticas de posicionamiento de mercado inciden de manera significativa en el incremento del nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019

3.2. Hipótesis específicas

- La mayor participación en el mercado incide de manera significativa en el incremento de la morosidad de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.
- La política de tasas de interés incide de manera significativa en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.
- El incremento de la oferta crediticia incide de manera significativa en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.
- La sobreexigencia al área de créditos incide de manera significativa en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 6.

Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Tipos de Políticas de posicionamiento de mercado	<p>Apaolaza (2015), señala el posicionamiento establece políticas para enfocarse en un determinado mercado, además indica que estas políticas también pueden ser llamado estrategias de posicionamiento, ya que vendría ser el proceso que desarrolla una empresa con la finalidad de llevar la marca, producto o empresa a tener una participación en el mercado que se enfoca.</p> <p>Relacionándolo al mundo financiero se puede determinar que las estrategias de posicionamiento tienen que ver con la participación en el mercado, precios (tasas de interés activa), oferta crediticia</p>	Participación en el mercado	Participación de penetración
			Participación de cartera
			Uso intenso
		Políticas de tasas de interés	ROE
			Margen sobre ventas
		Incremento de oferta crediticia	Campañas publicitarias
			Nuevos productos
			Entidades competidoras
		Sobreexigencia al área de créditos	Colocación de créditos
			Captación de nuevos clientes

	(productos financieros) y la exigencia a los trabajadores.		
Nivel de Riesgo crediticio	Guerrero (2017), define al riesgo crediticio como un aspecto importante para los bancos y financieras, ya que debido al incumplimiento de contrato por parte de las personas que han adquirido un crédito, estas entidades se ven afectadas en cuanto a su liquidez. Además, debido a estos sucesos emplean el uso de reporte de morosidad, analizan sobre el sobreendeudamiento e identifican el apetito al riesgo que poseen las personas.	Incremento de la morosidad	Calidad de cartera
			Clasificación del deudor
		Incremento del apetito al riesgo	Capacidad
			Limites
			Tolerancia
		Sobreendeudamiento	Deuda promedio
			Cuota promedio
			Ingreso promedio
		Incremento del riesgo operacional	Fraude interno y externo
			Fallos en los sistemas
			Ejecución, entrega y gestión de procesos

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El nivel de investigación es explicativa causal, ya que mediante este estudio se pretende conocer los hechos o fenómenos que se encuentran dentro de una realidad, las cuales presentara cualidades, características y propiedades. Además, en este nivel se busca la relación recíproca entre todos los hechos que conforman a la realidad, lo cual se buscara una explicación real y objetiva a aquello que se desconoce (Carrasco, 2018).

El tipo de investigación de acuerdo al fin que se presenta será aplicado, puesto que los resultados que se obtendrá se usarán para encontrar la solución a los problemas que presenta la realidad problemática. Además, esta investigación normalmente es aquella que identifica la situación del problema y busca dentro de las posibles soluciones, la que más se adecua al contexto en específico (Vara, 2015).

El diseño de investigación empleado será no experimental, ya que no se manipulará de forma aleatoria las variables, por lo que sólo se observara los hechos tal y como se presentan en su situación real en un lugar y tiempo determinado (Hernández et al., 2014).

Dado que el recojo de información se realizará en un mismo momento la investigación tiene carácter transversal

4.2. Población y muestra

Población

Bernal (2016), señala que la población es un grupo que contiene todos los individuos que se refieren a la investigación, las cuales deben presentar diversas características o aspectos a lo que se desea hacer inferencia, es decir la población es el conjunto de todas las unidades que serán estudiadas.

En Ayacucho a diciembre de 2019 se tiene un total de 19 empresas microfinancieras (incluye al Banco Agropecuario por otorgar créditos a ese segmento) debidamente supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros.

Tabla 7.
Empresas microfinancieras de Ayacucho

	Entidades
Bancos	MiBanco Agrobanco
Financieras	Crediscotia TFC (*) Compartamos Confianza Efectiva Proempresa Credinka
Cajas Municipales	Arequipa Cusco Huancayo Ica Piura Trujillo
Cajas Rurales	Raíz Los Andes
Edpymes	GMG Progreso

Fuente: SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

Nota. () Se incluye debido a que estuvo operando hasta 2019*

De dicha población se extraerá la información proveniente de funcionarios de créditos, funcionarios de riesgos y administradores o jefes de agencias quienes intervienen directamente en el proceso de otorgamiento de créditos y por ende son generadores del riesgo crediticio y además son los encargados de cumplir con las políticas de posicionamiento en el mercado definidos por sus respectivas sedes centrales.

Muestra

Supo (2018), indica que la muestra es una parte representativa de la población, sin embargo, como razonamiento básico se entiende que la muestra es la selección de individuos de manera aleatoria, lo cual si se realiza en algunos casos; pero no siempre. Además, se determina que la muestra se construye a partir de las unidades de muestreo. Por lo que, el muestreo constituye una parte de la población la cual se extrae con la finalidad de estudiarla y obtener resultados para extrapolarlas con la población.

El tipo de muestreo que se usará en la investigación será no probabilístico intencionado, ya que la elección de los elementos no depende de una probabilidad, sino de las características que presenta el estudio.

La muestra representativa estará conformada por 44 funcionarios de 12 entidades financieras debidamente supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros cuyo mercado objetivo es el segmento microfinanciero en la ciudad de Ayacucho, siendo estas las que se mencionan a continuación:

Tabla 8.
Cantidad de muestra de los funcionarios

Entidad	Muestra
MiBanco	9
CMAC Cusco	8
CMAC Huancayo	6
Financiera TFC	5
Banco Agropecuario	4
CMAC Ica	3
Financiera Credinka	2
Financiera Proempresa	2
CRAC Los Andes	2
CMAC Arequipa	1
Financiera Confianza	1
Financiera Crediscotia	1
Total	44

4.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección son herramientas que sirven para recoger datos de un estudio. Por lo que, todo instrumento se debe elaborar mediante un proceso estructurado en base a las variables, dimensiones e indicadores. La técnica que se usará en el presente estudio será una encuesta. Este tipo de técnica agrega datos en específico al cuestionario con la finalidad que se pueda realizar un análisis estadístico que permita evaluar a la muestra en estudio y así se pueda llegar a una conclusión (Bernal, 2016).

El instrumento aplicado para esta investigación será un cuestionario. Este instrumento contiene un conjunto de preguntas, previamente elaboradas a partir de los indicadores que están relacionadas a las variables de estudio como también debe ser congruente con la realidad problemática y objetivo del estudio (Ñaupas et al., 2018). Para ambas variables: tipos de Políticas de posicionamiento y Nivel de Riesgo Crediticio se utilizará la escala de Likert.

La obtención de datos se realizó a través de encuestas a funcionarios de entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho, es decir, la fuente de información tiene característica directa o primaria, como herramienta de obtención de datos es a través del cuestionario de preguntas.

Validez y Confiabilidad

Según Carrasco (2018) la validez “es el grado en que la medida refleja con exactitud la característica o dimensión que se pretende medir”. Para la validez de contenido se utilizó el criterio de juicios de expertos. El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

La validación del instrumento por juicio de expertos está a cargo de:

Tabla 9.
Detalle de los validadores del instrumento

Cargo/especialidad	Nombre y Apellidos
USMP Asesor metodológico	Nérida Rey Córdova
USMP Asesor temático	Alberto Espinoza Valenzuela
UNSCH Docente Economía	Efraín Castillo Quintero

Nota. La matriz de validación de datos se encuentra en el anexo 2 del presente documento

Según Carrasco (2018) la confiabilidad “es la casualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo. Para ello se utiliza el alfa de Cronbach que

permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medición mediante de un grupo de ítems que se espera que midan el mismo constructo. La información preliminar se extrae de una prueba piloto de 11 entrevistados cuyos resultados serán contrastados con la siguiente tabla de confiabilidad.

Tabla 10.
Rangos de nivel de confiabilidad

Rangos de α	Magnitud
De 0.81 - 1.00	Muy alta confiabilidad
De 0.61 - 0.80	Alta confiabilidad
De 0.41 - 0.60	Moderada confiabilidad
De 0.21 - 0.40	Baja confiabilidad
Menor a 0.20	Muy baja confiabilidad

4.4. Técnicas de procesamiento de datos

Dado que la investigación tiene característica cuantitativa, se utilizó la estadística descriptiva como técnica de procesamiento de información para la contrastación de las hipótesis a través del índice Tau de Kendall empleándose el programa estadístico SPSS que permitirá obtener resultados como tablas de resumen y gráficos provenientes de las encuestas realizadas, asimismo se obtienen datos que muestran el nivel de correlación que existe entre las variables y dimensiones que forman parte del estudio.

4.5. Aspectos éticos

En la presente investigación se ha respetado en su totalidad los principios éticos, en consecuencia, a ello, en primera instancia se refiere que ha sido respetada la propiedad intelectual de cada uno de los autores que han servido como bases para la investigación, por tal motivo han sido citados de acuerdo a las Normas

APA y, por ende, no se incurrirá en ningún tipo plagio intelectual, por lo que la investigación presentará una originalidad gracias al sustento del Turnitin.

En cuanto a la fase de recolección de información se pretende respetar los principios éticos que respaldan un trato humanizado e igualitario para los participantes de la investigación, los principios son los siguientes:

- Autonomía: Al conocer la decisión de los trabajadores esta no se cuestionará ni irrespetará, es decir no se les interrogará sobre el por qué no quieren ser parte.
- Equidad: El trato hacia cada uno de los trabajadores que formen parte de la investigación será justo e igualitario, el investigador procurará que el trato hacia cada uno sea cordial y amable.
- Veracidad: Antes de aplicar los instrumentos se les dará a conocer la razón por la cual se les solicita su apoyo, de igual forma se expondrá el uso que se le dará la información que se recoja, todo ello se expondrá de manera puntual y clara.
- Confidencialidad: Cada uno de los datos que se recojan serán de extrema confidencialidad y se empleará solo con fines académicos.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad implica que, los resultados que se derivan de la aplicación de un instrumento, no se modifican de una manera significativa cuando es aplicado a diversas muestras y en distintos momentos del tiempo Ñaupas et al. (2018). Además, para establecer la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, siendo un coeficiente de correlación entre los ítems del instrumento y su valor puede ser entre cero y uno. De este modo, mientras más cerca se encuentre el coeficiente de uno, implicará mayor confiabilidad, en tanto que, más cercano se encuentre a cero, significa menor confiabilidad (Ñaupas et al., 2018).

Tabla 11.
Magnitud de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Corral (2009)

En este sentido, para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto a 11 funcionarios de 7 entidades financieras debidamente supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros cuyo mercado objetivo es el segmento microfinanciero en la ciudad de Ayacucho. Los resultados se presentan en las tablas 12 y 13.

Tabla 12.

Alfa de Cronbach del cuestionario de políticas de posicionamiento de mercado

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.717	11

Tabla 13.

Alfa de Cronbach del cuestionario de riesgo crediticio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.737	11

De acuerdo a las tablas 12 y 13, los coeficientes de Alfa de Cronbach resultaron 0.717 y 0.737 respectivamente. Por lo tanto, ambos cuestionarios presentan confiabilidad alta.

5.2. Presentación y análisis de los resultados

5.2.1. Resultados descriptivos de las variables.

Los resultados obtenidos del trabajo de campo a partir de encuestas forman parte del estudio y son presentados siguiendo el orden de descripción de las variables, dimensiones y resultados los cuales se detallan a continuación:

Variable 1: Tipos de Políticas de posicionamiento de mercado

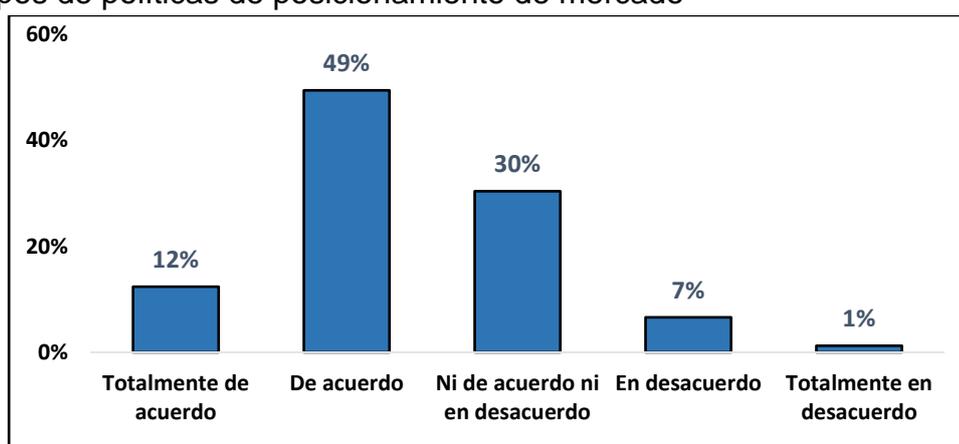
Tabla 14.

Tipos de políticas de posicionamiento de mercado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	60	12%
De acuerdo	239	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	147	30%
En desacuerdo	32	7%
Totalmente en desacuerdo	6	1%
Total	484	100%

Figura 2.

Tipos de políticas de posicionamiento de mercado



Fuente: Encuesta realizada

En la tabla 14 y figura 2 se presenta un resumen general del total de las respuestas efectuadas por los 44 funcionarios de créditos y riesgos a las

11 preguntas relacionadas a la variable: “tipos de políticas de posicionamiento de mercado”, donde podemos apreciar que el 12% y 49% de respuestas corresponden a totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 30% de respuestas corresponden a ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 7% y 1% de las repuestas corresponden a en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. El detalle de las preguntas y respuestas por cada dimensión de la investigación se presenta a continuación:

Dimensión 1: Participación en el mercado

Pregunta 1: La entidad financiera realiza esfuerzos para incrementar la cantidad de sus clientes

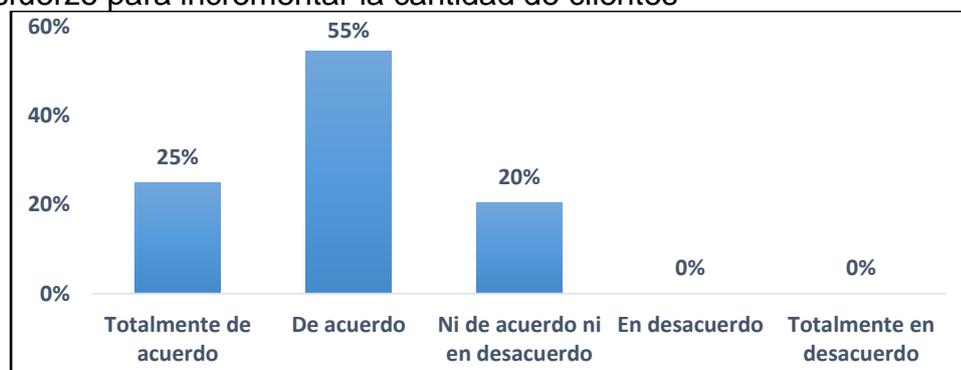
Tabla 15.

Esfuerzo para incrementar la cantidad de clientes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	25%
De acuerdo	24	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 3.

Esfuerzo para incrementar la cantidad de clientes



Fuente: Encuesta realizada

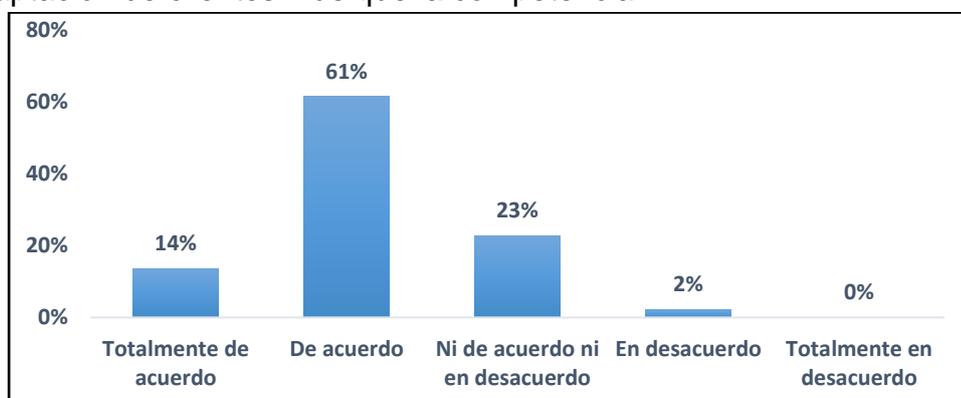
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 25% y el 55% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva al esfuerzo que hace la empresa para aumentar la cantidad de clientes, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 20% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, 0% de los encuestados respondieron de forma negativa tanto para en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva.

Pregunta 2: La entidad financiera realiza esfuerzos para captar más clientes que la competencia

Tabla 16.
Captación de clientes más que la competencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	14%
De acuerdo	27	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 4.
Captación de clientes más que la competencia



Fuente: Encuesta realizada

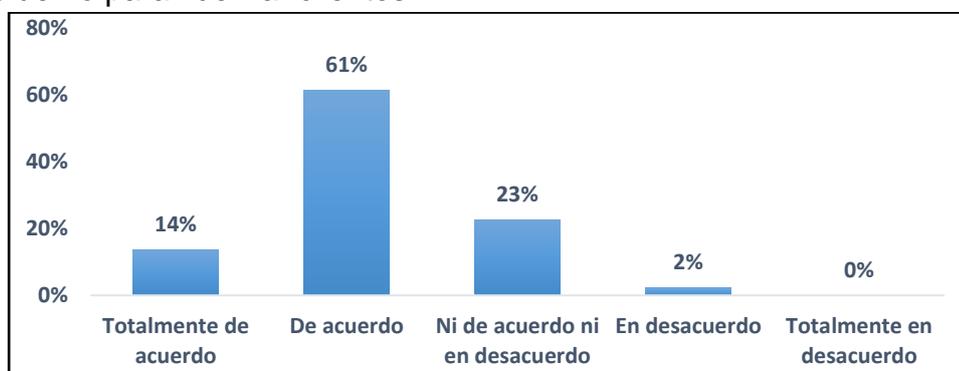
De acuerdo con los resultados, se observa que el 14% y el 61% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva al esfuerzo que hace la empresa para la captación de mayores clientes que la competencia, debido a que eligieron las opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 23% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 2% y el 0% calificaron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Pregunta 3: La entidad financiera realiza esfuerzos para fidelizar a sus clientes

Tabla 17.
Esfuerzo para fidelizar clientes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	14%
De acuerdo	27	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 5.
Esfuerzo para fidelizar clientes



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 14% y el 61% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva al esfuerzo que hace la empresa para fidelizar clientes, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 23% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 2% y el 0% calificaron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Dimensión 2: Política de tasas de interés activa

Pregunta 4: La entidad financiera busca incrementar sus márgenes de utilidad o ganancia

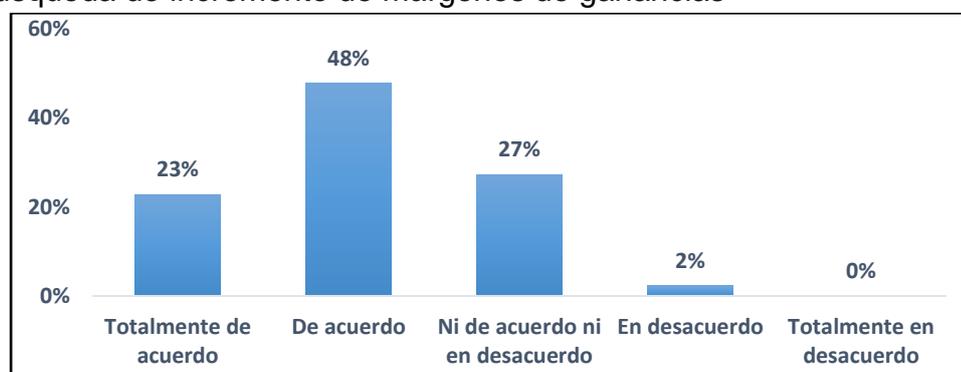
Tabla 18.

Búsqueda de incremento de márgenes de ganancias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	23%
De acuerdo	21	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	27%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 6.

Búsqueda de incremento de márgenes de ganancias



Fuente: Encuesta realizada

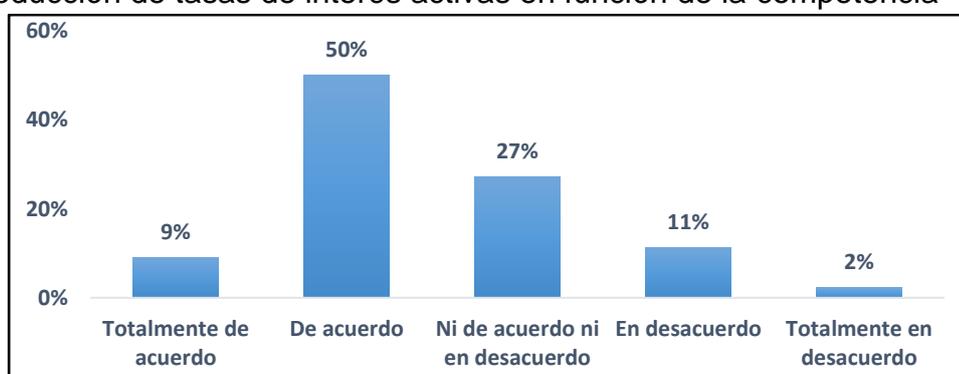
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 23% y el 48% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la búsqueda de incrementar los márgenes de ganancias o utilidades por parte de las empresas, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 27% se mostró indiferente, pues marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 2% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Pregunta 5: La entidad financiera busca reducir las tasas de interés activas en función de la competencia

Tabla 19.
Reducción de tasas de interés activas en función de la competencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	9%
De acuerdo	22	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	27%
En desacuerdo	5	11%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	44	100.0%

Figura 7.
Reducción de tasas de interés activas en función de la competencia



Fuente: Encuesta realizada

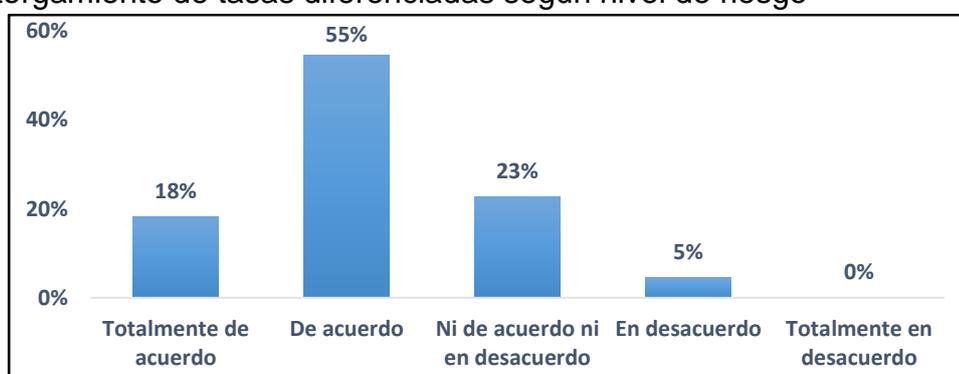
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 9% y el 50% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la decisión de las empresas de reducir sus tasas de interés activa en función de la competencia, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 27% se mostró indiferente, pues marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 11% y el 2% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva.

Pregunta 6: La entidad financiera otorga tasas de interés diferenciadas según el nivel de riesgo del cliente

Tabla 20.
Otorgamiento de tasas diferenciadas según nivel de riesgo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	18%
De acuerdo	24	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 8.
Otorgamiento de tasas diferenciadas según nivel de riesgo



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 18% y el 55% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la decisión de las empresas de otorgar tasas diferencias en función del nivel de riesgo de los clientes, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 23% se mostró indiferente, pues marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 5% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

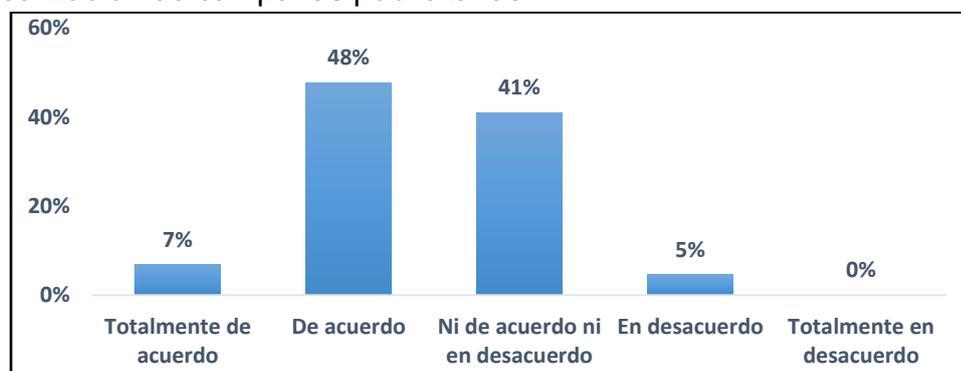
Dimensión 3: Incremento de oferta crediticia

Pregunta 7: La entidad financiera realiza diferentes campañas publicitarias para captar más clientes

Tabla 21.
Realización de campañas publicitarias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	7%
De acuerdo	21	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	41%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 9.
Realización de campañas publicitarias



Fuente: Encuesta realizada

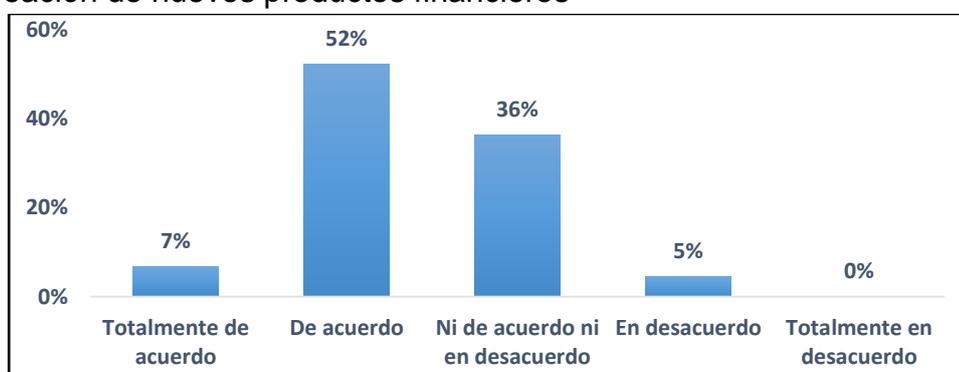
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 7% y el 48% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la realización de diferentes campañas publicitarias para captar más clientes, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 41% se mostró indiferente, pues marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 5% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Pregunta 8: La entidad financiera crea nuevos productos financieros para captar más clientes

Tabla 22.
Creación de nuevos productos financieros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	7%
De acuerdo	23	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	36%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 10.
Creación de nuevos productos financieros



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 7% y el 52% de los funcionarios de créditos y riesgos calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la creación de nuevos productos financieros para captar más clientes, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 36% se mostró indiferente, pues marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 5% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Pregunta 9: Existe mayor dificultad para otorgar créditos debido a la expansión de otras entidades financieras

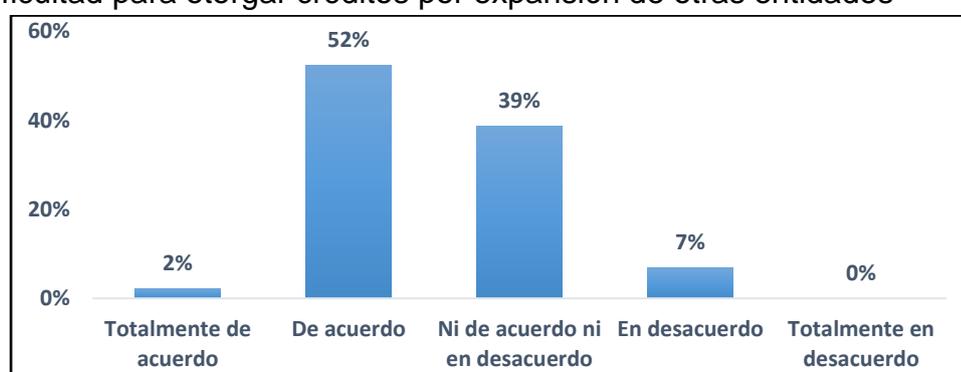
Tabla 23.

Dificultad para otorgar créditos por expansión de otras entidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2%
De acuerdo	23	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	39%
En desacuerdo	3	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 11.

Dificultad para otorgar créditos por expansión de otras entidades



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 2% y el 52% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la mayor dificultad para otorgar créditos por la expansión de otras entidades financieras, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 39% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 7% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

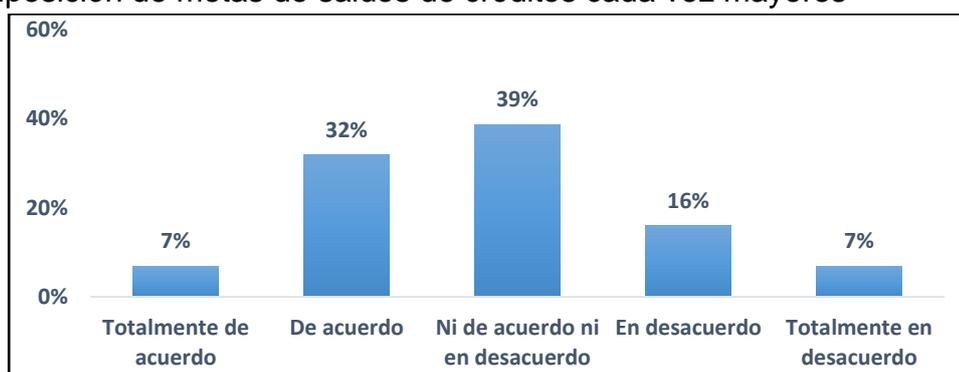
Dimensión 4: Sobreexigencia al área de créditos

Pregunta 10: La entidad financiera impone metas de saldos de créditos cada vez mayores o más difíciles de cumplir

Tabla 24.
Imposición de metas de saldos de créditos cada vez mayores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	7%
De acuerdo	14	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	39%
En desacuerdo	7	16%
Totalmente en desacuerdo	3	7%
Total	44	100.0%

Figura 12.
Imposición de metas de saldos de créditos cada vez mayores



De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 7% y el 32% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a que la entidad impone metas de saldos de créditos cada vez mayores o más difíciles de cumplir, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 39% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 16% y el 7% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Pregunta 11: La entidad financiera impone metas de captación de clientes cada vez mayores o más difíciles de cumplir

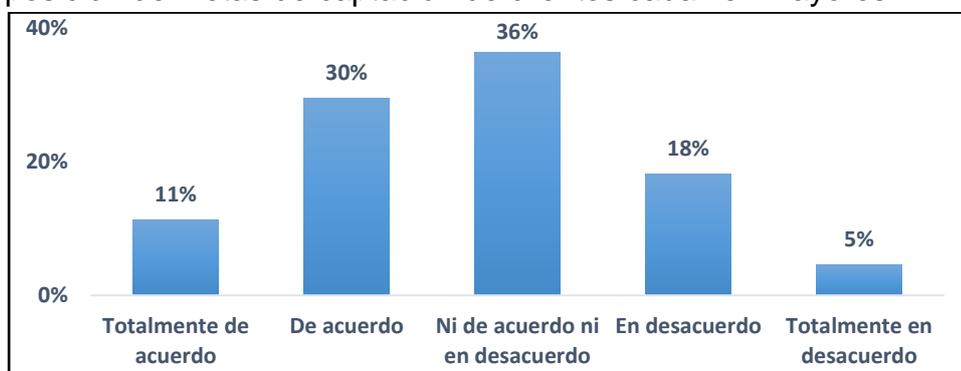
Tabla 25.

Imposición de metas de captación de clientes cada vez mayores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	11%
De acuerdo	13	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	36%
En desacuerdo	8	18%
Totalmente en desacuerdo	2	5%
Total	44	100.0%

Figura 13.

Imposición de metas de captación de clientes cada vez mayores



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 11% y el 30% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a que la entidad impone metas de captación de clientes cada vez mayores o más difíciles de cumplir, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 36% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 18% y el 5% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Variable 2: Nivel de riesgo crediticio

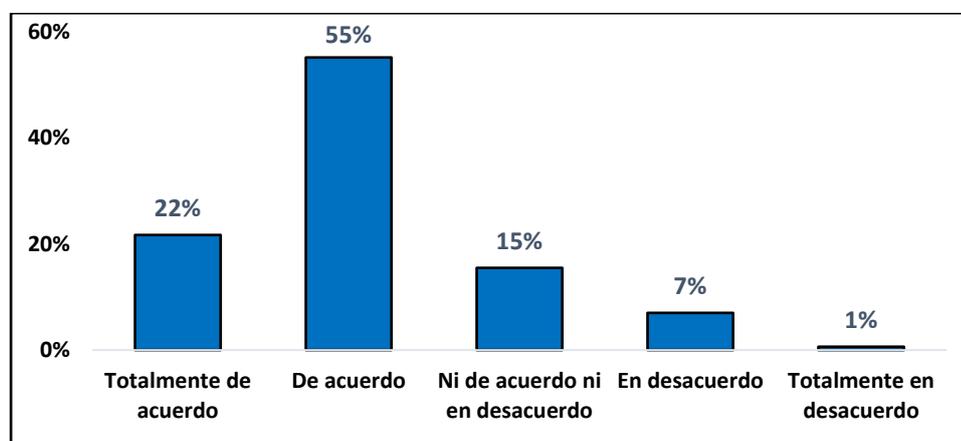
Tabla 26.

Nivel de riesgo crediticio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	105	22%
De acuerdo	267	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	15%
En desacuerdo	34	7%
Totalmente en desacuerdo	3	1%
Total	484	100%

Figura 14.

Nivel de riesgo crediticio



Fuente: Encuesta realizada

En la tabla 26 y figura 14 se presenta un resumen general del total de las respuestas efectuadas por los 44 funcionarios de créditos y riesgos a las 11 preguntas relacionadas a la variable: “Nivel de riesgo crediticio”, donde podemos apreciar que el 22% y 55% de respuestas corresponden a totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 15% de respuestas corresponden a ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 7% y 1% de las repuestas corresponden a en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. El detalle de las preguntas y respuestas por dimensión de investigación se presenta a continuación:

Dimensión 1: Incremento de morosidad

Pregunta 1: Existe mayor dificultad para cobrar los créditos en situación de vencidos o atrasados

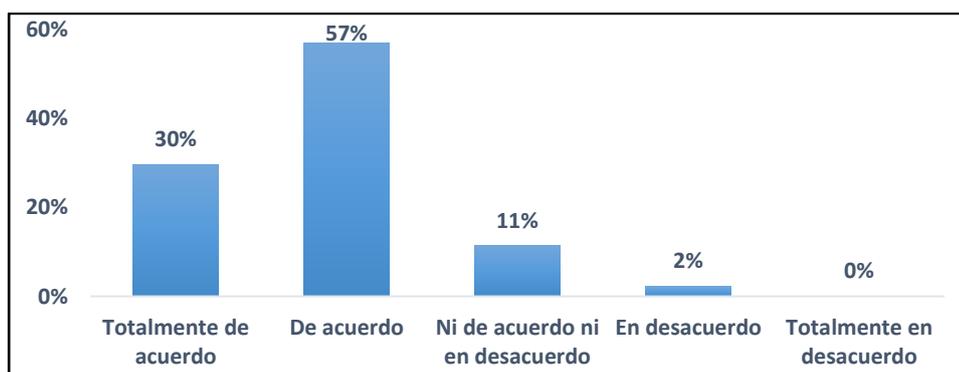
Tabla 27.

Dificultad para cobrar créditos vencidos o atrasados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	30%
De acuerdo	25	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 15.

Dificultad para cobrar créditos vencidos o atrasados



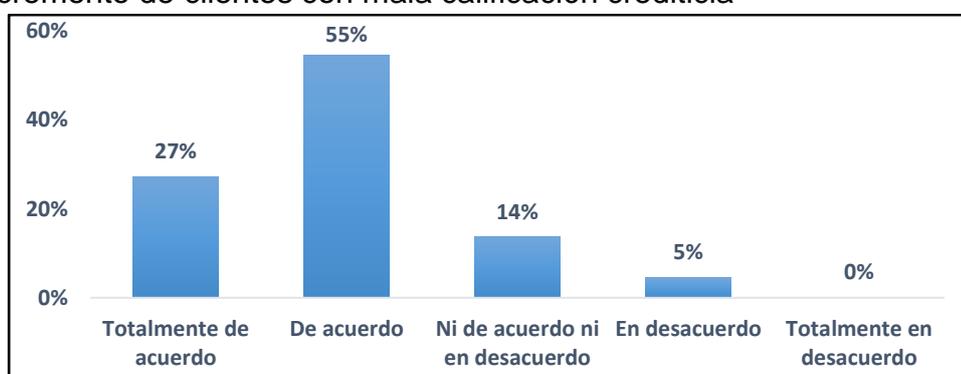
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 30% y el 57% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre existencia de mayor dificultad para cobrar créditos en situación de vencidos o atrasados, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 11% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 2% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Pregunta 2: La cantidad de clientes con mala calificación crediticia viene incrementándose

Tabla 28.
Incremento de clientes con mala calificación crediticia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	27%
De acuerdo	24	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 16.
Incremento de clientes con mala calificación crediticia



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 27% y el 55% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre el incremento de clientes con mala calificación crediticia, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 14% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 5% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Dimensión 2: Incremento del apetito al riesgo

Pregunta 3: La entidad financiera asume mayores riesgos en el otorgamiento de créditos

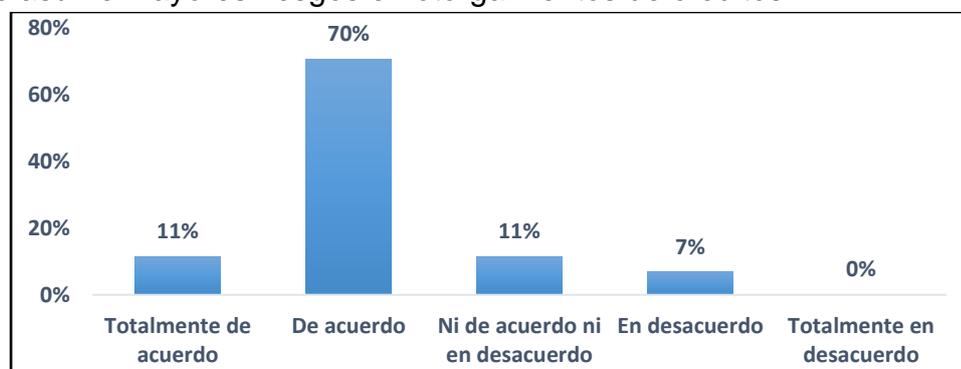
Tabla 29.

Se asume mayores riesgos en otorgamientos de créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	11%
De acuerdo	31	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11%
En desacuerdo	3	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 17.

Se asume mayores riesgos en otorgamientos de créditos



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 11% y el 70% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre si la entidad asume mayores riesgos en el otorgamiento de créditos, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 11% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 7% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva.

Pregunta 4: Dentro de la cartera de créditos existe mayor cantidad de desembolsos sin garantía real

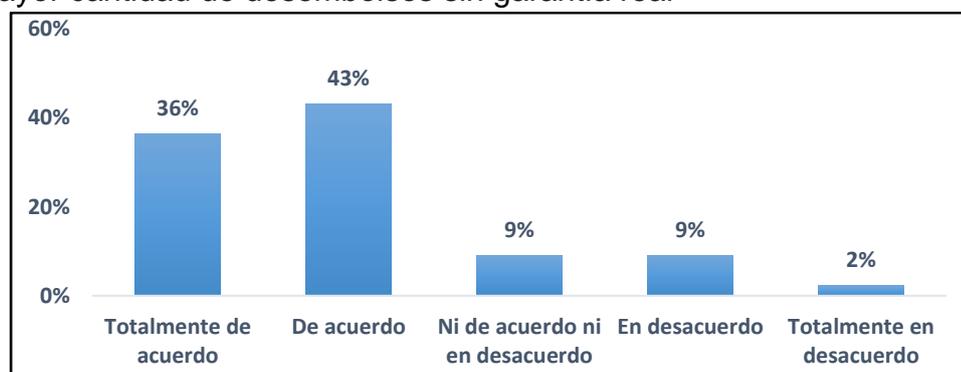
Tabla 30.

Mayor cantidad de desembolsos sin garantía real

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	36%
De acuerdo	19	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	4	9%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	44	100.0%

Figura 18.

Mayor cantidad de desembolsos sin garantía real



Fuente: Encuesta realizada

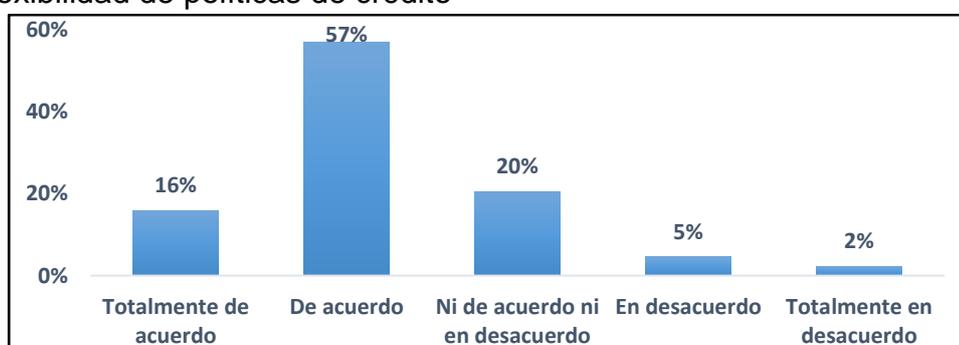
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 36% y el 43% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre si la entidad tiene mayor cantidad de desembolsos sin garantía real, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 9% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 9% y el 2% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva.

Pregunta 5: La entidad financiera viene flexibilizando las políticas de otorgamiento de crédito

Tabla 31.
Flexibilidad de políticas de crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	16%
De acuerdo	25	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	44	100.0%

Figura 19.
Flexibilidad de políticas de crédito



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 16% y el 57% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre si la entidad viene flexibilizando las políticas de crédito, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 20% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 5% y el 2% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva.

Dimensión 3: Sobreendeudamiento

Pregunta 6: Existe mayor dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades financieras

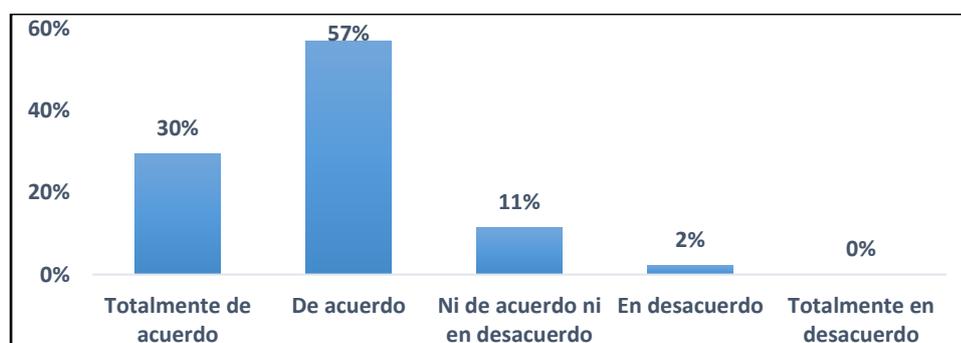
Tabla 32.

Dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	30%
De acuerdo	25	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 20.

Dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 30% y el 57% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la mayor dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades financieras, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 11% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 2% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva.

Pregunta 7: El número de cuotas de los clientes viene ampliándose cuando tienen deudas en otras entidades financieras

Tabla 33.
Ampliación de número de cuotas de clientes deudores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	16%
De acuerdo	26	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14%
En desacuerdo	4	9%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	44	100.0%

Figura 21.
Ampliación de número de cuotas de clientes deudores



Fuente: Encuesta realizada

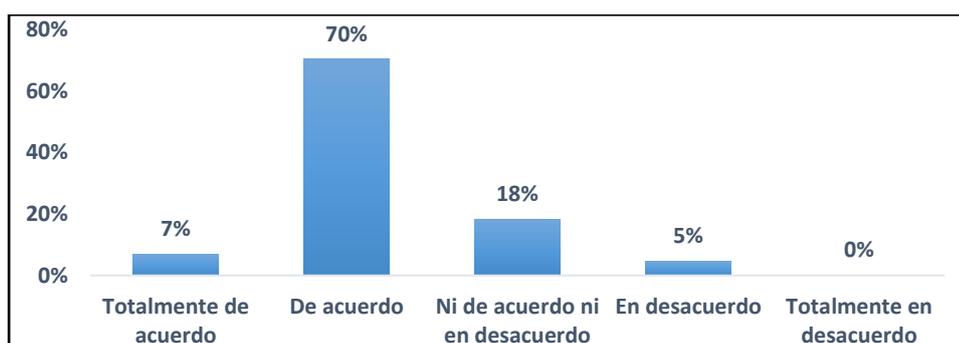
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 16% y el 59% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre si el número de cuotas de los clientes viene ampliándose cuando tienen deudas en otras entidades financieras, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 14% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 9% y el 2% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Pregunta 8: Existe mayor dificultad para conseguir clientes que cuenten con capacidad de pago cuando tienen deudas en otras entidades financieras

Tabla 34.
Dificultad para conseguir clientes con capacidad de pago cuando tienen deuda en otras entidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	7%
De acuerdo	31	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	18%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 22.
Dificultad para conseguir clientes con capacidad de pago cuando tienen deudas en otras entidades



De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 7% y el 70% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la existencia de mayor dificultad para conseguir clientes que cuenten con capacidad de pago cuando tienen deudas en otras entidades financieras, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 18% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 5% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Dimensión 4: Incremento del riesgo operacional

Pregunta 9: Existe mayor probabilidad de incurrir en errores de evaluación de créditos por la sobre exigencia en el cumplimiento de las metas

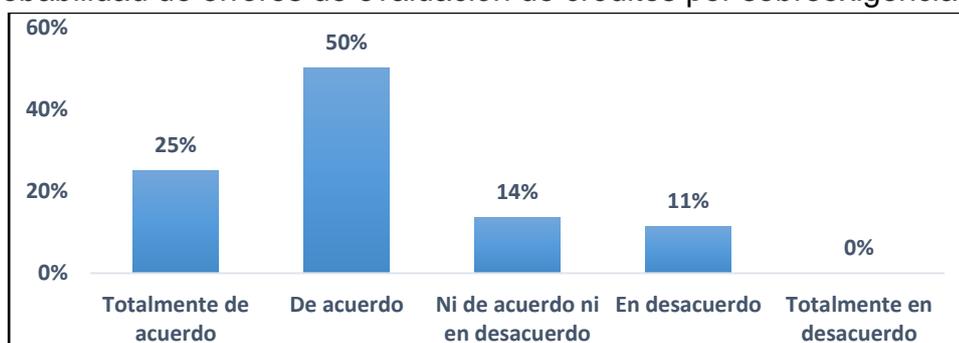
Tabla 35.

Probabilidad de errores de evaluación de créditos por sobreexigencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	25%
De acuerdo	22	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14%
En desacuerdo	5	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 23.

Probabilidad de errores de evaluación de créditos por sobreexigencia



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 25% y el 50% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre la existencia de mayor probabilidad de incurrir en errores de evaluación de créditos por la sobre exigencia en el cumplimiento de las metas, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 14% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 11% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Pregunta 10: La falta o deficiencias en los sistemas informáticos de la entidad pueden generar mayor carga laboral en área de créditos

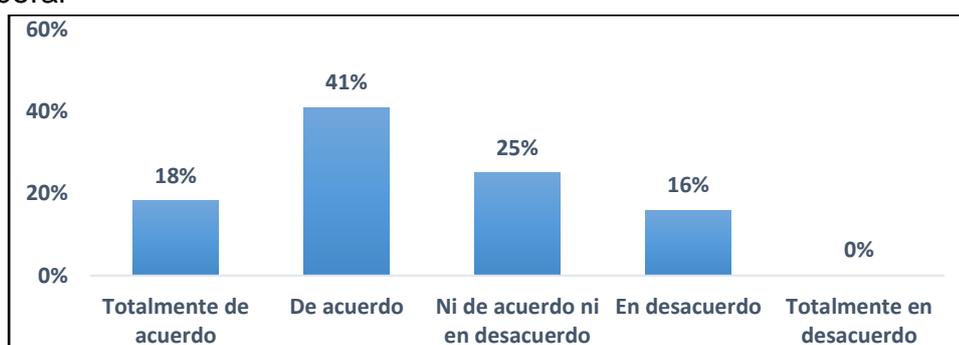
Tabla 36.

Deficiencias en los sistemas informáticos pueden generar mayor carga laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	18%
De acuerdo	18	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	25%
En desacuerdo	7	16%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 24.

Deficiencias en los sistemas informáticos pueden generar mayor carga laboral



Fuente: Encuesta realizada

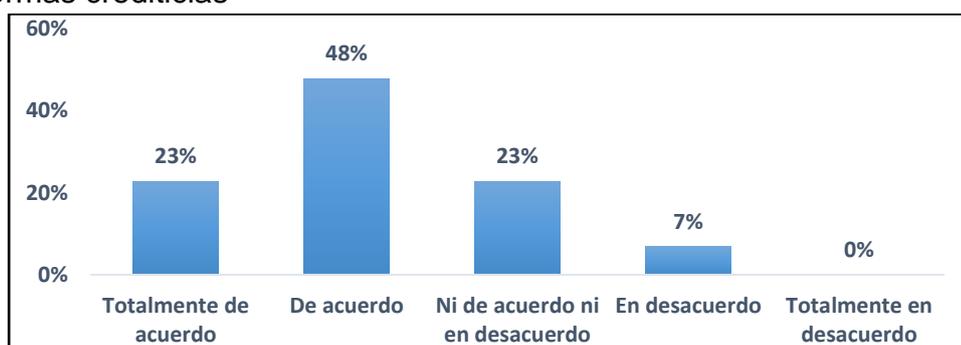
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 18% y el 41% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre si la falta o deficiencias en los sistemas informáticos de la entidad pueden generar mayor carga laboral en área de créditos, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 25% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 16% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

Pregunta 11: La exigencia tanto de la entidad en la que labora como el apuro de los clientes puede ocasionar incumplimientos a las normas de créditos y riesgos establecidas

Tabla 37.
La exigencia de la entidad y clientes puede ocasionar incumplimientos de normas crediticias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	23%
De acuerdo	21	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23%
En desacuerdo	3	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	44	100.0%

Figura 25.
La exigencia de la entidad y clientes puede ocasionar incumplimiento de normas crediticias



Fuente: Encuesta realizada

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 23% y el 48% de los funcionarios de créditos y riesgos, calificaron de forma positiva a la pregunta sobre si la exigencia tanto de la entidad en la que labora como el apuro de los clientes puede ocasionar incumplimientos a las normas de créditos y riesgos establecidas, debido a que eligieron las opciones de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente; mientras que el 23% se mostró indiferente, porque marcaron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 7% y el 0% respondieron de forma negativa, ya que, estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de manera respectiva

5.2.2. Resultados de la prueba de hipótesis

5.2.2.1. Conocer la incidencia de la mayor participación de mercado en el incremento de la morosidad de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

Tabla 38.

Incidencia de la mayor participación de mercado en el incremento de la morosidad

Correlaciones			Participación en el mercado	Morosidad
Tau_b de Kendall	Participación en el mercado	Coefficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Como se puede observar en la tabla 38 existe incidencia de la mayor participación de mercado en el incremento de la morosidad, medida a través del coeficiente Tau b de Kendall cuyo resultado es 0,447 lo que indica una correlación moderada positiva entre ambas variables, por otro lado, se observa que el valor de sig. (bilateral) es 0,000 siendo menor que 0,05 por lo tanto, se puede afirmar que el hecho que las diversas entidades financieras realicen esfuerzos para incrementar la cantidad de sus clientes, realicen esfuerzos para captar más clientes que su competencia, realicen esfuerzos para fidelizar a sus clientes, tiene

relación con el incremento de la morosidad, pues existe mayor dificultad para cobrar los créditos en la situación de vencidos o atrasados, además de incrementar la cantidad de clientes con mala clasificación crediticia.

5.2.2.2. Conocer la incidencia de la política de tasa de interés activa en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

Tabla 39.

Incidencia de la política de tasa de interés activa en el incremento del apetito al riesgo

Correlaciones			Políticas de tasas activas	Apetito al riesgo
Tau_b de Kendall	Políticas de tasas activas	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Apetito al riesgo	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Como se puede observar en la tabla 39 existe incidencia de la política de tasa de interés activa en el incremento del apetito al riesgo, medida a través del coeficiente Tau b de Kendall cuyo resultado es 0,423 lo que indica una correlación moderada positiva entre ambas variables, por otro lado, se observa que el valor de sig. (bilateral) es 0,000 siendo menor que 0,05 por lo tanto se puede afirmar que el hecho que las diversas entidades financieras busquen incrementar sus márgenes de utilidad o ganancia, reducir las tasas de interés activas en función de su competencia, otorgar

tasas de interés diferenciadas según el nivel de riesgo del cliente, tiene relación con el incremento del apetito de riesgo, pues las entidades asumen mayores riesgos en el otorgamiento de créditos, flexibilizan las políticas crediticias y existen mayores cantidades de desembolsos sin garantía real.

5.2.2.3. Conocer la incidencia del incremento de la oferta crediticia en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

Tabla 40.

Incidencia del incremento de la oferta crediticia en el sobreendeudamiento

Correlaciones			Oferta Crediticia	Sobreendeudamiento
Tau_b de Kendall	Oferta Crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	,424**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	44	44
	Sobreendeudamiento	Coeficiente de correlación	,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	44	44

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

Como se puede observar en la tabla 40 existe incidencia del incremento de la oferta crediticia en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos, medida a través del coeficiente Tau b de Kendall cuyo resultado es 0,424 lo que indica una correlación moderada positiva entre ambas variables, por otro lado, se observa que el valor de sig. (bilateral) es 0,001 siendo menor que 0,05 por lo tanto se puede afirmar el hecho que las diversas

entidades financieras realicen diferentes campañas publicitarias para captar más clientes, creación de nuevos productos financieros y la mayor dificultad para otorgar créditos debido a la expansión de otras entidades financieras, tiene relación con que los casos de sobreendeudamiento sean cada vez mayores, pues existe mayor dificultad para conseguir clientes sin deudas, incremento en los procesos de ampliación de cuotas cuando los clientes tienen deudas e otras entidades, además de la dificultad de conseguir clientes con capacidad de pago cuando estos ya tienen deudas en otras entidades financieras.

5.2.2.4. Conocer la incidencia de la sobre exigencia al área de créditos en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

Tabla 41.

Incidencia de la sobre exigencia al área de créditos en el incremento del riesgo operacional

Correlaciones			Sobreexigencia al área de créditos	Riesgo Operacional
Tau_b de Kendall	Sobreexigencia al área de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Riesgo Operacional	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Como se puede observar en la tabla 41 existe incidencia de la sobreexigencia al área de créditos en el incremento del riesgo operacional, medida a través del coeficiente Tau b de Kendall cuyo resultado es 0,618 lo que indica una

correlación moderada positiva entre ambas variables, por otro lado, se observa que el valor de sig. (bilateral) es 0,000 siendo menor que 0,05 por lo tanto se puede afirmar que el hecho que la entidad imponga metas de saldos de créditos cada vez mayores o más difíciles de cumplir, imponer metas de captación de clientes cada vez mayores o más difíciles de cumplir, tiene relación con el incremento del riesgo operacional, pues existe mayor probabilidad de que se incurra en errores de evaluación de créditos, mayor carga laboral por deficiencias en los sistemas y mayor probabilidad de incumplir las normas de créditos y riesgos por la exigencia tanto del cliente como de la propia entidad.

5.2.2.5. Determinar la incidencia de los tipos de políticas de posicionamiento de mercado en el nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.

Tabla 42.

Incidencia de políticas de posicionamiento en el nivel de riesgo crediticio

Tipos de políticas	Nivel de riesgo crediticio	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Participación en el mercado	,496**	.000
Políticas de tasas de interés activa	,421**	.000
Incremento de la oferta crediticia	,427**	.000
Sobrexigencia al área de crédito	,483**	.000

En la tabla 42 se puede apreciar que existe incidencia entre la variable tipos de políticas de posicionamiento y la variable nivel de riesgo crediticio, medida a través del coeficiente de Tau b de Kendall, siendo este valor 0,496 en cuanto a la política de participación de mercado, 0,421 para las políticas de tasas de interés activa, 0,427 para el incremento de la oferta crediticia y 0,483 para la sobreexigencia al área de crédito con niveles de significancia (bilateral) de 0.000 para todos los casos siendo estos menores que 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis que establece la existencia de incidencia entre variables. **Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que existe una incidencia significativa entre los tipos de políticas de posicionamiento y el nivel de riesgo crediticio.**

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

La evidencia empírica nos muestra una acelerada masificación del número de entidades microfinancieras en Ayacucho lo cual constituye mayor reto para las mismas entidades que buscan lograr mayores niveles de posicionamiento en un mercado cada vez más sobrecargado y competitivo ante ello las políticas de riesgos juegan un papel preponderante. Los resultados estadísticos; así como la información de la SBS reflejan que la mayor participación en el mercado de las entidades financieras tiene incidencia en el incremento de la morosidad lo cual genera perjuicio por la mayor constitución de provisiones específicas, esto último adicionado a que las entidades buscan ser competitivos – entre otros – en lo que corresponde a políticas de tasas de interés, también vienen flexibilizando las políticas de créditos y riesgos para no perder competitividad por ejemplo a través de las excepciones a las operaciones crediticias. Por otro lado, los resultados estadísticos afirman una correlación positiva entre la mayor oferta crediticia y el sobreendeudamiento, esta información se refleja en las encuestas pues existe mayor dificultad para conseguir clientes sin deudas o clientes exclusivos, además en algunas oportunidades es necesario hacer “ajustes” para encontrar clientes que reflejen capacidad de pago en su flujo de caja. Estas situaciones donde el analista puede incurrir en forzar las operaciones de créditos es producto de los propios objetivos de las entidades quienes buscan lograr mayor participación en el mercado adoptando escenarios de mayor exigencia lo cual indudablemente recae

en el área de ventas o comercial ya que estos son los receptores y encargados de cumplir dichos escenarios, imponiéndoseles metas de número de clientes y metas de saldos de créditos cada vez mayores o más difíciles de cumplir traduciéndose esto en una mayor probabilidad de incurrir en riesgo operacional.

6.2. Conclusiones

6.2.1. Se conoció que la mayor participación en el mercado de las entidades microfinancieras sí tiene incidencia en el incremento de la morosidad. Lo cual es contrastado estadísticamente con el índice de correlación Tau b de Kendall cuyo resultado muestra una correlación moderada positiva del orden de 0.447 entre ambas variables con un nivel de significancia menor a 0.05; adicionalmente se tiene la estadística de la SBS (ver tabla 1 y tabla 4) que muestra que la cantidad de oficinas en Ayacucho pasó de 28 (2010) a 61 (2019) por su parte el indicador de morosidad pasó de 4.6% (2010) a 6.3% (2019) reflejando una evidencia a la hipótesis planteada

6.2.2. Se conoció que la política de tasas de interés activa tiene incidencia en el apetito al riesgo. Lo cual es contrastado estadísticamente con el índice de correlación Tau b de Kendall cuyo resultado muestra una correlación moderada positiva del orden de 0.423 entre ambas variables con un nivel de significancia menor a 0.05; si bien las tasas activas están en función al riesgo de cada sujeto de crédito, en un mercado pequeño como Ayacucho (en términos de PIB) donde la competencia entre

entidades es cada vez mayor, los precios de los créditos (tasas de interés) reflejan una de las principales variables para la toma de decisiones del deudor, para las entidades poner en práctica el concepto básico de finanzas mayor rentabilidad a mayor riesgo denota el apetito al riesgo que estas asumen.

6.2.3. Se conoció que el incremento de la oferta crediticia sí incide en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos. Lo cual es contrastado estadísticamente con el índice de correlación Tau b de Kendall cuyo resultado muestra una correlación moderada positiva del orden de 0.424 entre ambas variables con un nivel de significancia menor a 0.05; si bien la normativa de la SBS relacionada al tema realiza recomendaciones para que cada entidad establezca sus propias políticas y metodologías para prevenir casos de sobreendeudamiento en los clientes, la competencia que existe en el sector y la información a destiempo de las centrales de riesgo dificulta constatar la veracidad de la información de los deudores por ello la Resolución SBS 6941-2008 recomienda que las entidades del sistema financiero deberán dotarse de sistemas y procedimientos, que permitan realizar un adecuado seguimiento del nivel de endeudamiento total y de la capacidad de pago de sus deudores, capturar la información relevante y generar reportes oportunos y confiables

6.2.4. Se conoció que la sobreexigencia al área de créditos sí incide en el incremento del riesgo operacional. Lo cual es contrastado estadísticamente con el índice de correlación Tau b de Kendall cuyo resultado muestra una correlación moderada positiva del orden de 0.618 entre ambas variables con un nivel de significancia menor a 0.05, una

evidencia que el sector financiero refleja una competencia cada vez más agresiva para posicionarse en el mercado, son las cualidades: “tolerancia a la presión” o “trabajo bajo presión” que se incluyen como requisitos para postular a trabajos en el área comercial, no resulta extraño la ocurrencia de casos donde el analista por cumplir las metas establecidas pueda omitir procesos o políticas crediticias y de riesgos, e inclusive cometer actos de deshonestidad desembocando en morosidad. Al respecto en los trabajos de investigación que forman parte del presente estudio se observa que tanto Condo (2017); Quispe y Sanchez (2017); Escalante (2017); Gárate (2017) concluyen que la evaluación crediticia cumple un papel preponderante en el proceso de otorgamiento de créditos pero visto los casos de fallas en la evaluación crediticia estos se traducen en morosidad.

6.3. Recomendaciones

6.3.1. La constitución política del Perú establece que la iniciativa privada es libre. La aparición o expansión de entidades financieras además de ser fuente generadora de empleo beneficia sin lugar a dudas a los clientes ofreciéndoles un mayor portafolio de opciones, en este marco las entidades deberían realizar un mayor esfuerzo en promover una cultura de educación financiera a fin que el cliente esté sensibilizado sobre los beneficios y responsabilidades que asume al endeudarse; más no lo contrario, que el cliente al ver una gran cantidad de entidades que compiten agresivamente entre ellas, pueda sentirse tentado a obtener financiamiento más allá de su propia capacidad de pago, generándole dificultades lo cual al final se traduciría en morosidad.

6.3.2. La Ley 26702 que regula el sistema financiero peruano establece libertad para fijar tasas de interés, además la Resolución SBS 4906 establece que las entidades pueden aprobar los niveles de apetito por el riesgo de mercado en función de la estrategia de la empresa; al respecto muchas veces se desconoce por qué los clientes obtienen tasas de interés diferenciadas a pesar que sus negocios tienen características similares, para absolver este tipo de cuestionamientos es imprescindible que las entidades financieras promuevan una educación financiera a fin de que los clientes comprendan – entre otros – que las tasas de interés están en función al nivel de riesgos de cada sujeto de crédito y esta tiene que ver con los antecedentes crediticios, actividad económica, capacidad y voluntad de pago; entre otros. Buscar sensibilización y cultura crediticia de los deudores en base a la objetividad

6.3.3. Aspectos relacionados a la oferta crediticia; siempre serán convenientes pues permitirá al cliente conocer y tomar mejores decisiones sobre todos los servicios financieros que brindan las entidades. La Resolución SBS 6941 – 2008 que establece – entre otros – como responsabilidad considerar el número de instituciones con las que los deudores tienen créditos; así como evaluación sobre las deudas totales e ingresos netos a fin de minimizar el riesgo de sobreendeudamiento, estas prácticas sí se vienen realizando. Sin embargo, la data para hacer las comparaciones de número de entidades en las que se tienen créditos (visualizados a través de las centrales de riesgos) tienen tiempos diferidos; además de la existencia del sector financiero informal quienes pueden o no reportar deudas constituyen dificultades, por ello es crucial

supervisar y otorgar mejores herramientas para que la evaluación del analista de créditos contenga información actualizada evitando otorgar créditos a clientes con potenciales problemas de sobreendeudamiento.

6.3.4. La Resolución SBS 2116 – 2009 indica que uno de los factores que origina el riesgo operacional es el concerniente a las personas por ello recomienda que las entidades deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados al personal de la empresa, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible. En un escenario tan competitivo como en el que se encuentran las entidades del sistema financiero se requiere actualizar periódicamente los planes comerciales en base al desempeño del mercado, estudios sobre la capacidad ideal de manejo de cartera del personal de créditos y la constante supervisión al personal a fin de evitar incurrir en riesgo operacional motivado por un exceso de exigencia en el logro de las metas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Apaolaza, M. (2015). *Plan de marketing y estrategia de posicionamiento para un emprendimiento de lencería infantil: Bellamia*. Córdoba.

Asbanc Semanal. (2018). *Existe una competencia intensa en el mercado de créditos del sistema financiero*.

Ayala, F. (2014). *Desarrollo de estrategias de posicionamiento. Caso: Producto Quinoa*. Bolivia: Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba.

Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2016). *Reporte de estabilidad financiera 2015*.

Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2019). *BCRPData*. Obtenido de <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/>

Banco Santander. (2017). *Informe Anual 2017*. Obtenido de Banco Santander: https://www.santanderannualreport.com/2017/sites/default/files/informe-de-gestion-del-riesgo-2017_0.pdf

Belaunde, G. (Marzo de 2014). *Gestión*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019, de Gestión: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2014/03/riesgo-operacional.html/?ref=gesr>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogota, Colombia: Pearson.

Bolsa de Valores de Lima [BVL]. (2019). *Informe de Gerencia: Diciembre 2019*. Obtenido de Entidad Scotiabank: <https://documents.bvl.com.pe/eeff/B80134/20210129214301/AGB801342020TI401.PDF>

- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder créditos a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: Profit.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Condo, G. (2017). *Riesgo de crédito en la cartera de colocación de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián-Cusco, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2162/Gianina_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.
- Corvo, H. (2018). *Lifeder*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/participacion-de-mercado/>
- Delgado, N. (2016). *En busca de un posicionamiento de mercado: modelo de mercadotecnia efectiva aplicable a la pyme*. Mexico: Revistas científicas .
- EcuRed. (2015). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: <https://www.ecured.cu/Rentabilidad>
- Escalante, S. (2017). *Plan de marketing mix para el posicionamiento de Compartamos Financiera S.A. - Cusco 2016*. Cusco: Universidad Andina Cusco.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6, 27-36.

- Finanzas y Contabilidad. (9 de Julio de 2018). *Finanzas y Contabilidad*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2019, de <https://finanzascontabilidad.com/patrimonio-empresa/>
- Galeano, S. (25 de Junio de 2019). *M4rketiing Ecommerce MX*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/que-es-el-posicionamiento-de-mercado/>
- Gárate, J. (2017). *Relación entre gestión del riesgo creditico y morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Moyobamba. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, G. (2015). *Gestión del riesgo crediticio en entidades financieras*. (Tesis de pregrado), Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>
- Guerrero. (2017). *Gestión*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de Gestión: <https://gestion.pe/noticia/348642/aumento-morosidad-peru-moderado/>
- Guzmán, J. (1 de Noviembre de 2017). *Andina*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-bancos-adelantan-oferta-credicia-campana-navidena-y-empresas-responden-positivamente-segun-mibanco-261964.aspx>
- Hernández, M. (2017). *Plan de riesgos crediticios para disminuir los indices de morosidad en la ONG Manuela Ramos - Chiclayo 2015*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico D.F.: McGraw - Hill / Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F, Mexico: McGRAW-HILL.

Recuperado el 12 de Noviembre de 2019

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2016). *Perú: Indicadores Económicos-Financieros Empresariales*. Obtenido de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/cap06.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (30 de diciembre de 2019).

Sistema de información regional para la toma de decisiones. Obtenido de INEI:

<http://webinei.inei.gob.pe:8080/SIRTOD1/inicio.html#app=db26&d4a2-selectedIndex=0&d9ef-selectedIndex=0>

King, R., & Levine, R. (1993). Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right [Finanzas y Crecimiento: Schumpeter podría tener razón]. *The World Bank*, 1-42.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition [Gestión de marketing, Millenium Edition]*. New Jersey : Pearson.

Leal, L., Basset, I., Estévez, R., Guerrero, M., & López, J. (2011). *Estrés en el trabajo y exigencias laborales según el tipo de contrato*. Mexico: Enf Neurol. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111h.pdf>

Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Patria.

Moreno, F. (2016). *El control del riesgo crediticio y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar de la parroquia Atahualpa, período 2014*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Navarrete, A. (2017). *Riesgo de crédito y credit default Swaps (CDS)*. (Tesis doctoral), Universidad de Sevilla, Sevilla, España. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/71218/Tesis%20Ana%20Navarrete%20Wic.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 28 de Octubre de 2019
- Pacheco, D. (2016). *Riesgo operacional: Conceptos y mediciones*.
- Palomino, B. (2016). *Comisiones bancarias: análisis a partir del marco constitucional y la regulación de mercado financiero en el Perú*. Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2042/palomino_abr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, L. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pariona, J. (2017). *Clasificación de fuga de clientes en una entidad financiera utilizando el algoritmo Smote para datos desbalanceados en una regresión logística*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria La Molina. Obtenido de <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3329/pariona-huarhuachi-jefferson-clauss..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quispe, J., & Sánchez, H. (2017). *Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en compartamos financiera S.A. de la Agencia Cusco en el periodo 2014*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/785/3/Mariela_Yhovanis_hy_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Ramos, A. (14 de Septiembre de 2019). *Crece negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/rentabilidad/>
- Roldán, P. (7 de Junio de 2017). *Economipedia*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Romero, O. (2019). *Riesgos en el sistema financiero*. Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13983/1/2019_Riesgos_Sistema_financiero.pdf
- Sainz, I. (2017). *El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: Análisis empírico del crecimiento y de la crisis de morosidad*. Tesis doctoral, Universidad de Cantabria, Santander. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/11540/Tesis%20ISF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS]. (25 de Agosto de 2018). Resolución S.B.S. N° 6941 - 2008. Lima.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2015). *Apetito de riesgos - MIS - Guía externa*.

- Supo, J. (2018). *Seminario de Investigación Para la Producción Científica*. Arequipa. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial - El tambo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Trejo, J., Martínez, M., & Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 62(2), 377-398. doi:10.1016/j.cya.2017.01.003
- Vara, A. (2015). *Los 7 Pasos Para Elaborar una Tesis: Cómo Elaborar y Asesorar una Tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades* (1era ed.). Lima, Lima, Perú: Macro. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de metodos basados en calificaciones internas*. Bolivia: Universidad Privada Boliviana.
- Vásquez, A. (30 de Enero de 2018). *Emprende pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-son-las-politicas-de-una-empresa.html>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<p>Variable 1 Tipos de Políticas de posicionamiento de mercado</p> <p>Dimensiones Participación en el mercado</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de penetración • Participación de cartera • Uso intenso <p>Políticas de tasas de interés activa</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • ROE • Margen sobre ventas <p>Incremento de la oferta crediticia</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas publicitarias • Nuevos productos • Entidades competidoras <p>Sobreexigencia al área de créditos</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de créditos 	<p>Este tipo de investigación será de tipo explicativa y de diseño no experimental.</p> <p>La muestra estará conformada por 44 funcionarios de 12 entidades financieras debidamente supervisadas por la SBS</p> <p>El tipo de muestreo para esta investigación será no probabilístico intencionado.</p> <p>El instrumento utilizado para esta investigación será el cuestionario.</p>
¿De qué manera los tipos de políticas de posicionamiento de mercado incidieron en el nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?	Determinar la incidencia de los tipos de políticas de posicionamiento de mercado en el nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.	Los tipos de políticas de posicionamiento de mercado inciden de manera significativa en el incremento del nivel de riesgo crediticio de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera la mayor participación en el mercado incidió en el incremento de la morosidad en las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?	Conocer la incidencia de la mayor participación en el mercado en el incremento de la morosidad de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.	La mayor participación en el mercado incide de manera significativa en el incremento de la morosidad de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.		
¿De qué manera la política de tasas de interés activa incidió en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?	Conocer la incidencia de la política de tasas de interés activa en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.	La política de tasas de interés activa incide de manera significativa en el incremento del apetito al riesgo de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.		

<p>¿De qué manera el nivel de la oferta crediticia incidió en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?</p> <p>¿De qué manera el nivel de la sobreexigencia al área de créditos incidió en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019?</p>	<p>Conocer la incidencia del incremento de la oferta crediticia en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.</p> <p>Conocer la incidencia de la sobreexigencia al área de créditos en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.</p>	<p>El incremento de la oferta crediticia incide de manera significativa en el sobreendeudamiento de los sujetos de créditos de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.</p> <p>La sobreexigencia al área de créditos incide de manera significativa en el incremento del riesgo operacional de las entidades microfinancieras de la ciudad de Ayacucho en 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Captación de clientes <p>Variable 2 Nivel de Riesgo crediticio</p> <p>Dimensiones Incremento de la morosidad</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de cartera • Clasificación del deudor <p>Incremento del apetito de riesgo</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Límites • Tolerancia <p>Sobreendeudamiento</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deuda promedio • Cuota promedio • Ingreso promedio <p>Incremento del riesgo operacional</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fraude interno y externo • Fallos en los sistemas • Ejecución, entrega y gestión de procesos 	
--	---	---	---	--

Anexo N° 02 - MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LOS TIPOS DE POLITICAS DE POSICIONAMIENTO DE MERCADO Y EL NIVEL DE RIESGO CREDITICIO DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS, AYACUCHO EN 2019							
Apellidos y nombres del investigador: TACO CASTRO RICARDO							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Tipos de políticas de posicionamiento de mercado	Participación en el mercado	Participación de penetración	La entidad financiera realiza esfuerzos para incrementar la cantidad de sus clientes	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Participación de cartera	La entidad financiera realiza esfuerzos para captar más clientes que la competencia	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Uso intenso	La entidad financiera realiza esfuerzos para fidelizar a sus clientes	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	Política de tasas de interés activa	ROE	La entidad financiera busca incrementar sus márgenes de utilidad o ganancia	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			

			La entidad financiera busca reducir las tasas de interés activas en función de la competencia	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Margen sobre ventas	La entidad financiera otorga tasas de interés diferenciadas según el nivel de riesgo del cliente	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	Incremento de oferta crediticia	Campañas publicitarias	La entidad financiera realiza diferentes campañas publicitarias para captar más clientes	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Nuevos productos	La entidad financiera crea nuevos productos financieros para captar más clientes	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Entidades competidoras	Existe mayor dificultad para otorgar créditos debido a la expansión de otras entidades financieras	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	Sobreexigencia al área de créditos	Colocación de créditos	La entidad financiera impone metas de saldos de créditos cada vez mayores o más difíciles de cumplir	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			

		Captación de clientes	La entidad financiera impone metas de captación de clientes cada vez mayores o más difíciles de cumplir	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
Nivel de Riesgo crediticio	Incremento de morosidad	Calidad de cartera	Existe mayor dificultad para cobrar los créditos en situación de vencidos o atrasados	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Clasificación del deudor	La cantidad de clientes con mala calificación crediticia viene incrementándose	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	Incremento del apetito al riesgo	Capacidad	La entidad financiera asume mayores riesgos en el otorgamiento de créditos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Límites	Dentro de la cartera de créditos existe mayor cantidad de desembolsos sin garantía real	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
		Tolerancia	La entidad financiera viene flexibilizando las políticas de otorgamiento de crédito	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			

Sobreendeudamiento	Deuda promedio	Existe mayor dificultad para conseguir clientes sin deudas en otras entidades financieras	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	cuota promedio	El número de cuotas de los clientes viene ampliándose cuando tienen deudas en otras entidades financieras	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	ingreso promedio	Existe mayor dificultad para conseguir clientes que cuenten con capacidad de pago cuando tienen deudas en otras entidades financieras	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
Incremento del riesgo operacional	Fraude interno y externo	Existe mayor probabilidad de incurrir en errores de evaluación de créditos por la sobre exigencia en el cumplimiento de las metas	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	Fallos en los sistemas	La falta deficiencias en los sistemas informáticos de la entidad que pueden generar mayor carga laboral en área de créditos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			
	Ejecución, entrega y gestión de procesos	La exigencia tanto de la entidad en la que labora como el apuro de los clientes puede ocasionar incumplimientos a las normas de créditos y riesgos establecidas	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo			

Firma del experto

Fecha __/__/__

Anexo N° 02 – Número de oficinas por entidad microfinanciera

	Oficinas	2010	2015	2019
Bancos	MiBanco	1	4	6
	Agrobanco	-	-	2
Sub Total Bancos		1	4	8
Financieras	Crediscotia	1	1	3
	TFC (*)	1	1	1
	Edyficar	2	-	-
	Compartamos	-	-	1
	Confianza	-	1	1
	Efectiva	1	3	3
	Proempresa	-	6	6
	Credinka	-	1	3
Sub Total Financieras		5	12	17
Cajas Municipales	Arequipa	1	1	3
	Cusco	-	2	4
	Huancayo	2	6	6
	Ica	6	6	8
	Piura	1	1	4
	Trujillo	-	-	1
Sub Total Cajas Municipales		10	16	26
Cajas Rurales	Raíz	-	-	1
	Los Andes	1	3	6
	Nuestra Gente	1	-	-
	Sr. De Luren	2	-	-
	Libertadores	4	-	-
	Chavín	-	1	-
Sub Total Cajas rurales		8	4	7
Edpymes	GMG	-	-	1
	Proempresa	4	-	-
	Marcimex	-	1	-
	Progreso	-	-	1
Sub Total Edpymes		4	1	2
TOTAL		28	38	61

Fuente: Superintendencia de Banca Seguros y AFP

Elaboración propia

(*) Hasta diciembre 2019 continuaba operando