



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

Análisis de los límites de las tasas de interés en una institución
financiera, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Finanzas

AUTORA:

García Wan, Karen Jeanette (ORCID: 0000-0002-3248-3073)

ASESOR:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (ORCID: 0000-0002-3890-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Financiamiento

LIMA – PERÚ

2022

AGRADECIMIENTO

Al culminar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por poner en mi camino a las personas indicadas que me motivaron e hicieron posible lograr mi objetivo.

DEDICATORIA

Finalizar este objetivo no hubiera sido posible sin el apoyo de mi familia, quienes me inspiran a seguir desarrollándome en el ámbito académico y profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de la variable.	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento que mide la variable Límites a las tasas de Interés	17
Tabla 2 Resultado de la validez del instrumento límites a las tasas de interés	17
Tabla 3 Estadística de fiabilidad del instrumento	18
Tabla 4 Frecuencia de Límites a las Tasas de Interés	20
Tabla 5 Frecuencia de Posición de dominio	21
Tabla 6 Pregunta 1: ¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera en la libre asignación de recursos para el otorgamiento de los créditos?	21
Tabla 7 Pregunta 2: ¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera para la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos?	22
Tabla 8 Pregunta 3: ¿Considera que la tasa de interés activa que aplica la entidad financiera en los créditos que otorga a sus clientes son altas?	23
Tabla 9 Pregunta 4: ¿Considera que la tasa de interés pasiva que paga la entidad financiera por los ahorros que capta de sus clientes son bajas?	23
Tabla 10 Pregunta 5: ¿El rendimiento de las tasas activas que cobra la entidad financiera es rentable?	24
Tabla 11 Pregunta 6: ¿El manejo del riesgo en los créditos que otorga la entidad financiera determina la tasa de interés?	24
Tabla 12 Pregunta 7: ¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos?	25
Tabla 13 Pregunta 8: ¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer operaciones de créditos?	25
Tabla 14 Pregunta 9: ¿Existen mecanismos que impiden la presencia de entidades que puedan ofrecer tasas de interés atractivas más bajas para créditos que las de promedio del mercado?	26
Tabla 15 Pregunta 10: ¿La presencia de más entidades financieras ayudaría a tener mejores tasas o tasas más competitivas	26

Tabla 16 Pregunta 11: ¿Existe competencia en cuanto a tasas de interés que cobran las entidades financieras?	27
Tabla 17 Pregunta 12: ¿La presencia de pocas entidades financieras ayuda a la competitividad en la posición de dominio?	27
Tabla 18 Frecuencia de Protección al cliente	28
Tabla 19 Pregunta 13: ¿El estado protege al cliente de los servicios financieros sobre tasas no autorizadas?	28
Tabla 20 Pregunta 14: ¿La entidad financiera protege los derechos de sus clientes publicando las tasas de interés?	29
Tabla 21 Pregunta 15: ¿Los clientes conocen sus derechos y obligaciones, mediante la entrega del kit de transparencia / condiciones de crédito?	29
Tabla 22 Pregunta 16: ¿Los clientes entienden los requisitos para el acceso al crédito de las entidades financieras?	30
Tabla 23 Pregunta 17: ¿Existe acceso por parte de los clientes a realizar reclamos al área de crédito?	30
Tabla 24 Pregunta 18: ¿La entidad financiera da respuesta o solución a todos los reclamos presentados al área de crédito?	31
Tabla 25 Pregunta 19: ¿Cualquier cliente que cumpla los requisitos de la entidad tiene acceso a los créditos?	31
Tabla 26 Pregunta 20: ¿Cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la entidad financiera tiene acceso a las tasas de interés especiales?	32
Tabla 27 Frecuencia de Disponibilidad de Crédito	32
Tabla 28 Pregunta 21: ¿La oferta del crédito con tasas activas competitivas es para todos los clientes por igual?	33
Tabla 29 Pregunta 22: ¿Existen créditos direccionados o especiales para clientes especiales o privilegiados?	33
Tabla 30 Pregunta 23: ¿Al incrementarse la demanda de créditos en la entidad financiera la tasa de interés activa se reduce?	34

Tabla 31 Pregunta 24: ¿Todos los clientes que acuden a la entidad financiera y solicitan crédito lo obtienen?	34
Tabla 32 Pregunta 25: ¿Se limita el otorgamiento de créditos con tasas especiales menores a las del mercado?	35
Tabla 33 Pregunta 26: ¿Se aplican límites en los montos ofertados por crédito?	35
Tabla 34 Pregunta 27: ¿La aplicación de tasas de interés son equitativas en las diferentes modalidades de crédito?	36
Tabla 35 Pregunta 28: ¿Se aplican tasas de interés diferenciadas en algunos créditos especiales para clientes VIP que son menores a las tasas de interés usuales?	36

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito hacer un análisis descriptivo de los límites a las tasas de interés, para tal fin el estudio se desarrolló en el área de crédito de una entidad financiera de la ciudad de Lima. El tipo de investigación por su nivel fue descriptivo con enfoque cuantitativo, donde la población estuvo conformada por 28 funcionarios del área de crédito de la entidad financiera, siendo la muestra igual a la población por lo que se llevó adelante un censo; el instrumento aplicado fue un cuestionario compuesto por 28 preguntas que miden las tres dimensiones de la variable, posición de dominio, protección al cliente y disponibilidad de crédito. El instrumento fue validado por tres expertos con grado académico de doctor y la confiabilidad alcanzó el nivel de aceptable determinado por el Alpha de Cronbach.

Los resultados fueron trabajados mediante análisis descriptivo y con el uso del software SPSS, los que permitieron establecer que el 100% de los funcionarios encuestados considera que existe límites a las tasas de interés; el 96.4% coinciden en que existe posición de dominio en la entidad financiera en niveles medio y alto; asimismo, el 100% considera que el estado protege al cliente en niveles medio y alto; y que la disponibilidad de crédito tiene percepción media y alta en 96.4%.

Palabras claves: Límites a las tasas de interés, posición de dominio, protección al cliente, disponibilidad de crédito.

ABSTRACT

The purpose of this research is to make a descriptive analysis of the limits to interest rates, for this purpose the study was developed in the credit area of a financial institution in the city of Lima. The type of research, due to its level, was descriptive with a quantitative approach, where the population was made up of 28 officials from the credit area of the financial institution, the sample being equal to the population for which a census was carried out; the instrument applied was a questionnaire made up of 28 questions that measure the three dimensions of the variable, dominance position, customer protection and credit availability. The instrument was validated by three experts with a doctorate degree and the reliability reached the acceptable level determined by Cronbach's Alpha.

The results were worked through descriptive analysis and with the use of the SPSS software, which allowed to establish that 100% of the surveyed officials consider that there are limits to interest rates; 96.4% agree that there is a dominant position in the financial institution at medium and high levels; likewise, 100% consider that the state protects the client at medium and high levels; and that the availability of credit has a medium and high perception at 96.4%.

Keywords: Interest rate limits, dominance position, client protection, credit availability

I. INTRODUCCIÓN

El impacto de la pandemia del Covid-19 en el sector financiero en el mundo ha sido muy importante. Las autoridades involucradas tomaron medidas para hacer frente a los diferentes problemas que provocó esta crisis sanitaria. Medidas que ayudaron a los hogares, empresas y en nuestro caso a las instituciones financieras, poniendo suficiente liquidez para responder a las exigencias en el corto plazo como consecuencia de una posible reducción de sus flujos de ingresos o por posibles retiros de sus clientes potenciales.

Con relación a los límites a las tasas de interés estudios de organismos internacionales, como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, señalan que en Chile, Colombia, Bolivia, Estados Unidos, Francia, Alemania, Reino Unido, Japón, África Occidental, Sudáfrica (Camboya, Kenia, Zambia) señalan que los controles a las tasas de interés han tenido efectos como el incremento de préstamos ilegales, aumento del riesgo en la estabilidad financiera, cobro de comisiones compensatorias, disminución al acceso de los servicios financieros de la micro y pequeña empresa, entre otras consecuencias negativas (Guillen et al, 2020)

Asimismo, desde julio del 2020, se aplica en Costa Rica una ley de Promoción de la Competencia y defensa Efectiva del Consumidor, conocida como la ley de usura que regula las tasas de interés, y que si las entidades crediticias aplicaran estrictamente el 38% de la planilla de educadores quedarían excluidos, pues sus salarios son inferiores a los que permite la ley para descuento automático o embargo; en este país existe un monto mínimo inembargable y se establece de acuerdo a Ley. (Soto, 2018). En el mismo sentido, en países como Panamá, se está promoviendo una ley dentro del marco de las regulaciones que fijan límites a las tasas de interés que cobran por sus créditos las empresas financieras, que fijan penas de cárcel de hasta 5 años para quienes infrinjan o incumplan la referida norma; se debe señalar que la tasa máxima de interés que se cobra en Panamá es de 1.25% mensual (Aparicio, 2021).

En el contexto peruano, el 18 de marzo del 2021, el Congreso de la República, promulgó la Ley N° 31143, "Ley que protege de la usura a los

consumidores de los servicios financieros”, y fija límites a las tasas máximas de interés compensatorio y moratorio, se regulan comisiones y gastos en los productos financieros que son aplicadas por las entidades del sistema financiero peruano, dejando al Banco Central de Reserva (BCR) la facultad de fijar dichos límites, y señalando que el incumplimiento de la norma es punible en el ámbito penal. En este mismo sentido, la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) emitió una resolución mediante la cual establece los mecanismos de supervisión a las entidades financieras para el cumplimiento de los topes en las tasas de interés; teniendo presente que el BCR estableció para este primer periodo de mayo a octubre del 2021 una tasa máxima de 83.4% anual (RPP Noticias, 2021).

En este contexto actual el BCR ha fijado su tasa referencial para ahorros a plazo fijo para noviembre del 2021 en 1.64%, y para depósitos a 3 años a 2.96%; estas medidas van de la mano con un incremento del encaje que va a motivar que existan menos disponibilidad de dinero para dar crédito (Ballesteros, 2020), direccionando este efectivo disponible para los clientes mejor calificados. (Manrique, 2021).

La entidad financiera en estudio, es parte del sistema financiero peruano, una de las más sólidas y antiguas, con reconocido prestigio y reconocimiento de sus clientes, una de las cuatro principales entidades bancarias que operan en el mercado a nivel nacional, pero que en sus operaciones crediticias evidencia las mismas prácticas que es un común denominador en las empresas financieras.

A la fecha la entidad financiera se encuentra regulada y las tasas de interés que cobra a sus clientes no pueden ir más allá de los límites que fija la autoridad competente, lo que conlleva al riesgo de que se presenten efectos no deseados como encarecimiento del crédito, restricciones en el otorgamiento, presencia de banca informal, entre otros.

De acuerdo a lo mencionado, se formula el problema general de investigación como sigue: ¿Cuáles son los efectos de la aplicación de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera, Lima 2021?; y sus problemas específicos; a) ¿Cómo es el comportamiento de la posición de dominio de una entidad financiera, Lima 2021.?; b) ¿Cuáles son las características de la protección

al cliente en una entidad financiera, Lima 2021?; y, c) ¿Cómo es la disponibilidad del crédito en una entidad financiera, Lima 2021.?

Para Ñaupas et al (2018) la investigación debe ser justificada exponiendo las razones o motivos por la cual se realiza, sugiriendo criterios como teórico, metodológico y social. En cuanto a la justificación teórica, se basa en el mejor entendimiento reciente que se puede tener de los límites de las tasas de interés, generando material que permita la reflexión e intercambio de opinión sobre las características y comportamiento del tema; respecto a la justificación metodológica, está basado en que el modelo y los instrumentos utilizados pueden ser replicados por otros investigadores que desean analizar el tema en otras entidades financieras; y en cuanto a la justificación social, esta se da en razón de que los resultados de la investigación se pueden utilizar como insumo en la toma de decisiones del ente regulador con fines de mejora de las políticas sobre los límites de las tasas de interés, más aún cuando se suponen que estas tienen por finalidad proteger a los clientes con menos recursos que son la gran mayoría.

Siguiendo con la coherencia de la investigación el objetivo general se plantea como: Identificar los efectos de la aplicación de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera, Lima 2021; y sus objetivos específicos; a) Establecer como es el comportamiento de la posición de dominio de una entidad financiera, Lima 2021; b) Definir las características de la protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021; y, c) Establecer como es la disponibilidad del crédito en una entidad financiera, Lima 2021.

Asimismo, se formula la hipótesis de investigación como, La aplicación de los límites de las tasas de interés tienen efectos en una entidad financiera, Lima 2021; y las hipótesis específicas, a) Existe posición de dominio en la entidad financiera, Lima 2021; b) Existe protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021; c) Existe disponibilidad de crédito en una entidad financiera, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A fin conocer el estado actual del tema de estudio, se ha recopilado trabajos previos de ámbito nacional que dan soporte al desarrollo de la investigación, mencionando a Rosales (2020), que planteó el objetivo de realizar el análisis de las tasas de interés bancario para las Micro y Pequeña Empresas (Mypes) del Perú; para tal fin se desarrolló una metodología descriptiva, analizando documentos del periodo entre los años 2015 al 2018; el resultado del estudio, entre en el 2015 y el 2018 las tasas cobradas a las Mypes fue 34.89%, a las microempresas de 32.70%, a las pequeñas empresas fue de 18.5% a 20.45%; recalcando que las tasas que se cobran en el Perú son altas, mencionando en su análisis la comparación con otros autores que mencionan las tasas de interés del Perú a un nivel de usura. Concluyó, que los bancos aprovechan la normatividad vigente y hacen uso excesivo de su libertad de fijar las tasas de interés, y otorgar tasas diferenciadas. El artículo refleja una realidad vigente en el Perú sobre las altas tasas de interés que las entidades bancarias cobran por los créditos.

Pozo (2020), en su artículo tuvo el objetivo de analizar los efectos no deseados de la implantación de topes a las tasas de interés; para tal efecto desarrolló una metodología de investigación basada en la revisión de literatura que reportaron experiencias de países desarrollados y emergentes en los cuales se implementó este tipo de políticas; entre los resultados que se obtuvieron se mencionan un menor acceso al crédito formal, aumento en los gastos del crédito, menor transparencia, reasignación del crédito, presencia de créditos informales a mayores tasas; el autor concluyó, que las políticas de asignación de topes a las tasas de interés trae como consecuencia efectos no deseados que se ve reflejado en los usuarios que se buscó beneficiar.

Asimismo, Jiménez (2019), en su objetivo propuso determinar la viabilidad de una reforma legislativa en el capítulo sobre el pago de intereses; por lo que para desarrollar su investigación desarrolla una metodología descriptiva dogmática no experimental, documental; el autor llegó al resultado, que en el país la regulación de poner topes a las tasas de interés a veces no ha sido afortunadas, indica que estas pueden ser eficientes en un entorno de estabilidad económica, con

indicadores macroeconómicos estables; pero en épocas donde la inestabilidad está presente, donde hay inflación y volatilidad en los precios la regulación de tasas sería no conveniente, como lo ha demostrado experiencias anteriores. El autor concluyó, que proponer techos a las tasas de interés sin considerar el entorno puede ocasionar distorsiones en el mercado. La tesis doctoral indicada, aporta una nueva percepción de los efectos de los topes a las tasas de interés en el mercado peruano.

En el mismo sentido, Iglesias (2017), en su trabajo tuvo como objetivo, descubrir los efectos jurídicos de las tasas de interés no reguladas sobre los contratos de crédito y su controversia con la Constitución Política del Perú; desarrolló una metodología explicativa de enfoque cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada por 200 personas de la ciudad de Iquitos; alcanzando como resultado que, en el 2015 se han presentado tasas de interés de la usura, 476% anual (Inversiones la Cruz), o 157% (Banco Azteca), 222% (Scotiabank), Interbank (120%); concluyendo, el autor que el 61% de los encuestados opina que el Estado debe regular las tasas de interés. La información, muestra una perspectiva distinta a la de otros autores al señalar que las tasas de interés deben ser reguladas.

Por otro lado, Paucar y Reynoso (2016), tuvieron el objetivo de analizar el proyecto de una ley que fija límites a las tasas de interés a las operaciones activas realizadas en el sistema financiero peruano; desarrollan una metodología cualitativa valorando a situación de la sociedad sin contar con la ley y contando con ella, a efectos de evaluar en qué situación la sociedad se encuentra mejor. Los investigadores llegan al resultado de que, los límites a la tasa de interés generan costos a las empresas del sistema financiero, al estado y los consumidores; y, concluyeron que, la intervención del estado en la fijación de topes a las tasas de interés genera más costos que beneficios. La tesis indicada, evidencia que políticas monetarias de control no generan los beneficios que los promotores de la ley esperan.

Para un mayor soporte y ampliación de estudio al ámbito internacional, se ha considerado a Pivonková y Tepperová (2021), quienes plantearon el objetivo de revisar el impacto de la limitación a las tasas de interés en las empresas más

grandes de la República Checa; para tal fin llevaron adelante una metodología de investigación de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, donde la población estuvo conformada por las 200 empresas más grande del país, a quienes se analizó sus indicadores a través de data oficial de sus estados financieros; los resultados demuestran que solo una pequeña fracción de las empresas se vio afectada por la implementación de la nueva regla de limitación de intereses; el estudio concluyó que en el entorno Checheno la norma que limita las tasas de interés afectó solo a una pequeña porción de las empresas más grandes del país.

Asimismo, Berzhanir (2020) propuso el objetivo de generalizar los fundamentos teóricos y fundamentar propuestas prácticas para mejorar el crédito bancario a las empresas agrícolas de Ucrania; desarrolló una metodología donde examina y explora el estado de los préstamos otorgados por 36 entidades de banca ucraniana; entre los resultados la tasa de interés que era de 4.68% en el 2013 paso a 17.2% en el 2018; como consecuencia el nivel de los créditos a corto plazo en el mismo periodo disminuyó en 56.7%; pero los créditos a largo plazo se incrementaron; el autor concluye que para desarrollar el crédito bancario es necesario que la banca sea más competitiva, plantea límites a las tasas de interés y monitorear su implementación, aumentar los recursos de capital de los bancos de propiedad del estado, aumentar su número y fortalecer su papel en el mercado financiero y crediticio en Ucrania, etc. Este artículo brinda una perspectiva adicional de los efectos que pueden generar políticas como las de los límites a las tasas de interés.

En el mismo sentido, Ávila y Vides (2019) plantearon como objetivo el análisis de los resultados de las medidas de regulación de tasas y cupos de la cartera boliviana; el método fue descriptivo y se analizó la data oficial durante 7 años; tres años antes al 2014 y 3 años después en el que estuvo vigente la norma de control de tasas de interés; los resultados indican que la cartera total de créditos cayó en 4.85%, los depósitos disminuyeron en 6.83%, los prestatarios disminuyeron en 6.43%, sin embargo la cartera del sector productivo se incrementó en 9.48% y la de vivienda se incrementó en 2.84%; los autores concluyeron que la aplicación de la ley que regula el sistema financiero, no ha contribuido a los objetivos previstos, la banca evade a los prestatarios más costosos, racionaliza sus créditos en zonas

marginales y rurales, lo que a su vez motiva la presencia de la banca informal. El artículo brinda una perspectiva particular de los resultados de la aplicación de los límites a las tasas de interés que se ha aplicado en el mercado boliviano desde el 2014.

Por otro lado, Corona et al. (2017), tuvieron como objetivo analizar los efectos de la reforma financiera mexicana a dos años de su implementación y si esta ha producido beneficios en los clientes de los servicios financieros. La metodología es de revisión documental, donde analizaron normativas, artículos de investigación, reportes e informes especializados; y de los resultados se desprende que la reforma financiera no ha surtido algún efecto en las practicas “no sanas” pues son las mismas en los mismos bancos, y en cuanto a las “cláusulas abusivas” estas se han incrementado en 46%, sin embargo, lo que si se ha incrementado es la intermediación financiera con fraude. Se concluyó que la reforma no ha dado el resultado esperado, no solo las cláusulas abusivas se han incrementado, los bancos también han aumentado sus tasas de interés, y los reclamos se han incrementado en 40%. El artículo de investigación nos refiere una perspectiva sobre el tema en estudio desde la realidad mexicana.

Finalmente, León (2020), que señaló como objetivo analizar el efecto de las tasas activas referenciales en el segmento microcrédito en el Ecuador; desarrolló una metodología de enfoque mixto, con muestra de 384 habitantes; entre los resultados se tiene que el crédito para empresas con ventas superior a \$5 millones tienen una tasa de interés máxima de 9.33%, y que el microcrédito para empresas con menos de \$100 mil en ventas la tasa es de 28.50%; asimismo, el microcrédito solo recibe el 6% del total de los créditos otorgados por la banca; concluye la existencia de tasas diferenciadas y restricciones de crédito a la microempresa. La investigación se toma como antecedente, ya que confirma los efectos adversos que se vienen dando en diferentes entornos sobre el tope de las tasas de interés.

A fin de dar sustento teórico a la variable de estudio, límites a las tasas de interés, se menciona los conceptos vertidos por los siguientes autores, primero definiendo a la tasa de interés, al respecto Hidayat (2021) señala que dentro de la teoría clásica la tasa de interés es el valor de retribución del capital, y que existen

algunos factores que pueden afectar su comportamiento, como las necesidades de financiamiento, la competencia, la política de gobierno, el valor del beneficio esperado, el tiempo, la garantía de calidad, la reputación del prestatario, la buena relación entre las partes involucradas, la garantía de terceros, el riesgo, entre otros. Asimismo, Águila et al (2017) afirman que la tasa de interés es ese porcentaje que se cobra por entregar como préstamo el dinero de los ahorristas e inversionistas, reconociendo para tal fin dos tipos de tasa, según el sentido en que se mueven los fondos de dinero involucrado. Señalan a la tasa de interés pasiva como aquella tasa que pagan las instituciones financieras por el dinero que reciben en calidad de ahorros, y tasa de interés activa como aquella tasa que cobran las instituciones financieras por el dinero que entregan en calidad de préstamo.

Por otro lado, en la teoría económica, Smith (1776) refería que era necesario establecer alguna regulación a las tasas de interés, como una tasa de interés legal, pero también era consciente que una medida de este tipo incrementaría el precio del dinero y el fortalecimiento de la presencia de la usura; en el mismo sentido, Samuelson y Nordhaus (1998) eran de la misma idea, referían que a lo largo de la historia ha quedado evidenciado que las evasiones a los controles de precios se van incrementando con el tiempo, y la ineficiencia predomina sobre las buenas intenciones a favor de los consumidores; señalaban que los controles son costosos y de difícil administración ante la presencia de bienes sustitutos.

Más recientemente, Nivin (2018) indica que la fijación de límites a las tasas de interés, es una de las regulaciones más antigua del mercado, gran cantidad de países la han adoptado bajo la premisa de protección al cliente, ante las altas tasas de interés del sistema bancario donde la poca transparencia, falta de información y poca cultura financiera es un común denominador; pero sus consecuencias son, el incremento de la informalidad, exclusión del crédito a los clientes más pequeños, incremento del costo de financiamiento (Roa et al. 2021).

Asimismo, los autores Cuesta and Sepúlveda (2021) y Ferrari et al (2018) señalan que si bien es cierto las políticas de poner topes a las tasas de interés podrían reducir las tasas activas, también ayudan a limitar las prácticas abusivas de las instituciones financieras, pero pueden tener efectos no deseados como el incremento del costo del crédito a través de las comisiones, mantenimiento, poca

transparencia, menos instituciones financieras, entre otras; también Safavian & Zia (2018) coinciden al señalar que pueden tener consecuencias sobre los préstamos y ahorros, incremento de la mora bancaria, cambios en la composición de los préstamos hacia clientes menos riesgosos, entre otros.

En el mismo sentido, Alper et al (2019) y Ferrari et al, (2018) indican que la imposición de límites a las tasas de interés trae consigo disminución en los créditos otorgados a la pequeña y microempresa, disminución de los préstamos y caída en la rentabilidad de la pequeña banca; Nganga (2017) también describe efectos de los topes a las tasas de interés, como la tendencia a una menor rentabilidad de la cartera bruta, al igual que una menor autosostenibilidad operativa de la banca.

Por otro lado, si bien es cierto que los límites a las tasas de interés son un mecanismo por el cual el estado interviene en el mercado para proteger a los prestatarios de los abusos de los prestamistas, a fin de velar por el bienestar económico de las personas, también es cierto que generan un efecto negativo en el ahorro y en la disponibilidad de crédito. El principal argumento para la existencia de límites a las tasas de interés es la existencia de una posición de dominio por parte del prestamista, por lo que la regulación de las tasas de interés corresponde a un propósito de equilibrar el mercado; al suponer la existencia de una posición de dominio se asume como cierto que no hay competitividad en el mercado financiero. (Carvajal y Carvajal, 2009).

Al respecto, el Estado ha dispuesto un régimen de tasas máximas de interés para las operaciones efectuadas al margen del sistema financiero, a manera de evitar la usura o ganancia desproporcionada excesiva e injustificada, por lo que, cualquier interés que se paga por encima del límite fijado por la ley constituye delito contemplado en el Código Penal peruano (Paucar y Reinoso, 2016). En la actual normativa legal, el Código Civil peruano, en su artículo 1243, señala que la tasa máxima de interés es fijada por el Banco Central de Reserva del Perú, recalcando que cualquier exceso cobrado sobre esta tasa máxima da lugar a la devolución o al abono a favor del capital adeudado según elección del deudor. En los artículos 1245 y 1246, señala que cuando no se ha pactado interés alguno el deudor solo tiene la obligación de pagar el interés legal; el mismo que es fijado por el BCR según lo dispuesto en el artículo 1244 de la norma.

En concordancia a lo previsto en el código Civil vigente, en la Ley Orgánica del BCRP, en su artículo 51, se señala la facultad del BCRP para fijar las tasas máximas de interés, para aquellas operaciones realizadas fuera del sistema financiero; y para las operaciones dentro del sistema financiero las tasas son fijadas por el mercado dentro de las tasas máximas que se fije y contemple sus atribuciones (Art. 52). Asimismo, en el artículo 52 también se señala que las tasas de interés activas máximas solo serán fijadas sobre las operaciones de crédito referidas al literal c) del inciso 3) del artículo 221 de la Ley 26702, Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y que se refiere a los créditos de consumo y créditos para las pequeñas y microempresas cuyo monto sea igual o menor a 2UIT (Ley 31143). Aquellas tasas superiores a las tasas fijadas, serán consideradas como tasas de interés de usura, además de ser tipificadas como un delito previsto en el artículo 214 del código Penal (Decreto Legislativo 635).

Por otro lado, el Sistema Financiero peruano se regula mediante la Ley 26702, Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que en su artículo 9, señala la libertad que tienen las empresas del sistema financiero para fijar libremente sus propias tasas de interés, siempre dentro de un límite fijado por el BCRP; y en el artículo 349 las atribuciones sancionadoras para aquellas empresas del sistema financiero que incumplan los articulados señalados en los párrafos anteriores.

Así tenemos que la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, señala en su artículo 6, la facultad que tiene las empresas del sistema financiero para cobrar libremente las tasas de interés, siempre sujetas a los límites establecidos por el BCRP; y por otro lado, la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros; en sus articulados modifica varios artículos de la Ley 28587, Ley 26123 y Ley 26702; resaltando que lo más importante corresponde al señalamiento de que la tasa activa máxima solo será aplicable a las pequeñas y microempresas cuyas operaciones financieras no superen las 2 UIT.

Por consiguiente, y dando cumplimiento a la Ley No 31143, el Banco Central de Reserva del Perú mediante la emisión de la Circular No. 0008-2021-BCRP, del

29 de abril, que entró en vigencia el 8 de mayo, estableció una serie de disposiciones para el cálculo de las tasas de interés convencional compensatorio, de interés legal y de interés moratorio, en moneda nacional y moneda extranjera, incluyendo el periodo de cálculo y vigencia, disponiendo que las tasas máximas de interés convencional compensatorio y moratorio establecidas en dicha norma entrarán en vigencia gradualmente, conforme al cronograma establecido en la misma circular.

Por otro lado, el mercado peruano de las tasas de interés se encuentra regulado, en el año 1971 se promulgó el DL 18779 que encomendaba al BCRP fijar tasas máximas de interés para el sistema financiero; en el año 1976 se promulga la Ley 2760 que disponía que las tasas máximas fijadas por el BCRP debían respetar los límites señalados por el Poder Ejecutivo, siendo que cualquier exceso evidencia la existencia de agio o usura; finalmente, con la Ley 23232 de 1980, el BCRP asume la competencia para fijar tasas máximas de interés para operaciones dentro y fuera del sistema financiero; pero con la Circular 021-2007-BCRP, la entidad solo fija tasas máximas fuera del sistema financiero, y deja al mercado la fijación de las tasas para las entidades dentro del sistema financiero.

En cuanto a las dimensiones de límites a las tasas de interés, se menciona a la posición de dominio, la cual se refiere cuando una o más empresas que gozan de una participación significativa en el mercado actúan de manera indebida, con el fin de obtener beneficios y causar perjuicios a otros (D. Leg. 701); en el mismo sentido, Abraham (2019) indica que la posición de dominio es el atributo que un agente o grupo de agentes poseen o no, y que tiene la capacidad de influir en el comportamiento del mercado, atributo que a su vez puede ser obtenido por agentes independientes al mismo tiempo.

Respecto a los indicadores de posición de dominio se menciona, a) restricción del crédito, Se refiere a la regulación de la libre asignación de recursos para los créditos; b) spread de la tasa de interés, que es la diferencias entre las tasas de interés activas y pasivas asignadas por las entidades bancarias; c) manejo del riesgo, que es la probabilidad de observar rendimientos distintos a los esperados; d) concertación, que es el acuerdo entre entidades para manejar objetivos comunes; e) barreras de entrada, definido como el veto a la actuación de

las instituciones asociadas a la expansión de operaciones activas; y f) falta de competitividad, que es el Comportamiento de las empresas para obstaculizar la competitividad efectiva. (Martínez y Petitbò, 2006).

Respecto a la segunda dimensión, protección al cliente; esta es una política de Estado que establece un marco legal que garantiza los derechos del cliente y los deberes del proveedor (Viguria, 2012); asimismo, Cofré et al (2019), mencionan que la protección al cliente justifica la intervención del Estado señalando imperfecciones del mercado en el sector bancario y el tipo de regulación más eficiente y a la vez permite promover la competitividad.

En cuanto a los indicadores de protección al cliente, se menciona, a) Intervención del estado, que es la participación del estado a través de regulaciones del mercado por la necesidad de proteger a los consumidores de la eficiencia económica, derechos individuales, justicia distributiva y derecho al desarrollo, b) información correcta, que significa dotar al consumidor de los conocimientos necesarios para que puedan protegerse y convertirse en consumidores responsables; c) acceso al crédito, que es la inclusión de las personas a participar cabalmente de la oferta de servicios financieros. (MEF, 2015), y d) solución de reclamos, que es el procedimiento que garantiza una atención adecuada para el cliente. (SBS, 2017).

Respecto a la tercera dimensión, la disponibilidad de créditos, son los recursos asignados para el otorgamiento de servicios financieros. (Priale, 2018); en el mismo sentido, Lucas (2021) indica que la disponibilidad de créditos es una estrategia que utiliza el Estado y las empresas financieras para disponer de mayores recursos para el otorgamiento de créditos, a través asignación o reasignación de recursos, otorgamiento de líneas de crédito o fondos de garantía, o inyección de capital para incrementar la liquidez.

En cuanto los indicadores de disponibilidad de crédito: a) Oferta, definida Canalización de productos y servicios financieros a disposición del mercado por parte de las entidades financieras; b) demanda, que son los productos y servicios financieros adquiridos o solicitados por el mercado. (MEF, 2015); c) Racionamiento, que es la restricción o limitación de la disponibilidad del crédito motivada por la imposibilidad de los prestamistas de aumentar las tasas de interés por normativas

de topes impuestas por la entidad reguladora, d) tasas diferenciadas: Establecimiento de precios y tasas de interés diferentes para algunos clientes (Rodríguez y Venegas, 2012).

III. METODOLOGÍA

Con la finalidad de exponer la estructura y darle valor científico a la presente investigación se explica la estrategia y los pasos a seguir a fin de alcanzar los objetivos planteados. Al respecto Johnston (2017, señala que la metodología de la investigación es el camino y los pasos a seguir para dar una solución válida y viable al problema que se ha planteado.

En ese sentido, Mohajan (2018), refiere que la metodología es la secuencia de actividades a desarrollar dentro del proceso investigativo, y que son necesarios para alcanzar los objetivos planteados de estudio.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, ya que se recolecta datos sobre la presencia de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera de Lima, a través de una encuesta cuyas respuestas están en escala de Likert y que para su interpretación son transformados en escala numérica a fin de ser trabajados con estadística descriptiva. Al respecto, Apuke, (2017) y Bryman, (2017) coinciden al señalar que los enfoques cuantitativos son aquellos que recolectan datos utilizando medición numérica, a fin de alcanzar patrones de comportamiento y probar teorías

Asimismo, por su finalidad la presente investigación es de tipo básica en razón de que los hallazgos aportarán conceptos actualizados y contextualizados de los efectos de la presencia de los límites a las tasas de interés en una entidad del sistema financiero de Lima, que permita comprender mejor y servir como base teórica a nuevas investigaciones; al respecto Akcigit et al. (2021) indican que las investigaciones básicas, sirven como base teórica a futuras investigaciones.

En cuanto a la profundidad de la investigación esta se manifiesta descriptiva, ya que al analizar los límites a las tasas de interés se describe el comportamiento, características y efectos de su presencia en una entidad financiera de Lima. En ese sentido, Ragab y Arisha (2018), señalan que las investigaciones descriptivas buscan la interpretación correcta de un evento según una realidad dada.

Por otro lado, el diseño es no experimental, ya que el estudio se hace sobre los límites de las tasas de interés sin interferir en ella, sin alterar su comportamiento;

al respecto Leatherdale (2019) y Rogers & Revesz (2020), señalan que las investigaciones no experimentales son aquellas que se realizan sobre una variable sin interferir en ellas, en las que no se aplica algún estímulo para no alterarlas, y la observación es tal como se presentan en una realidad; y en cuanto a su alcance temporal la investigación es transversal, ya que los límites de las tasas de interés se miden en el momento del estudio en una sola oportunidad; al respecto Zangirolami (2018) y Kesmodel (2018) refieren que los estudios transversales son aquellos en que las variables de estudio son medidas en una sola oportunidad.

3.2. Variables y operacionalización

Conforme refieren Miech et al. (2018) la operacionalización de la variable es el proceso que relaciona la variable en su forma abstracta a conceptos observables y medibles empíricamente con la finalidad de establecer significados a través de la descomposición sucesiva en dimensiones y luego en indicadores.

Asimismo, Park et al. (2020) refieren que la operacionalización de una variable es el tránsito de su concepto teórico a sus indicadores empíricos verificables y medibles.

En la presente investigación las variables de estudio son:

Variable: Límites de las tasas de interés:

Definición conceptual:

Los límites de las tasas de interés es un mecanismo de protección al público ante la posición de dominio que ejercen las entidades del sistema financiero. (Nivin, 2018).

Definición operacional:

Es una normativa del estado que tiene la finalidad de proteger al cliente de la posición de dominio que limita la disponibilidad del crédito de las entidades financieras. Así, en este estudio hemos incluido tres dimensiones, la posición de dominio, la protección al cliente y la disponibilidad de créditos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Bairagi y Munot (2019), la población es el sujeto u objeto que es materia de estudio y que mantienen una característica en común; en el presente caso la

población de estudio está conformada por los 28 funcionarios que laboran en el área de créditos de una entidad financiera en Lima.

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión, estos son características que determinan si un elemento es parte o no de una población (Patino & Ferreira, 2018); en la presente investigación el criterio de inclusión está definido como los funcionarios del área de crédito de la entidad financiera; y el criterio de exclusión es que no son considerados parte de la población aquellos funcionarios que no sean del área de créditos, tampoco se consideran empleados ni personal administrativo.

En cuanto a la muestra, siendo esta por definición una parte representativa de la población (Etikan y Babtope, 2019); y dado que en el presente caso la población en cantidad es manejable, no se hizo necesario seleccionar una muestra (Robles, 2019) y esta quedó conformada por los 28 funcionarios que laboran en el área de créditos de una entidad financiera en Lima; es decir es una muestra censal.

Por otro lado, siendo el muestreo la técnica por la cual se escoge los elementos de la muestra y se extraen de la población, y dado que en el presente caso tanto la población y la muestra son iguales en cantidad no fue necesario extraer una muestra (Robles, 2019).

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

Según Kılınç & Firat (2017), las técnicas son los procedimientos del que se vale el investigador para recolectar los datos de las variables; en el presente caso se utilizó la encuesta, que es una técnica de obtención de información en base a una serie de preguntas articuladas y coherentes que garantizan la obtención e interpretación de los resultados con métodos estadísticos.

El instrumento es el documento que utiliza el investigador para recolectar los datos (Rahi, 2017), el instrumento que se utilizó es el cuestionario, el cual es un documento con una serie de preguntas, el mismo cuya ficha técnica se muestra en el la tabla 1 y Anexo 3, y cuyo instrumento completo se muestra en el Anexo 4.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento que mide la variable Límites a las tasas de Interés

Nombre del Instrumento: Encuesta sobre Límites a las tasas de interés

Autor y año: García Wan, Karen Jeanette; 2021

Universo de estudio: Funcionarios del área de crédito de la entidad financiera

Nivel de confianza: 0.95

Margen de error: 0.05

Tamaño muestral: 28

Tipo de encuesta: Virtual

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Fecha de trabajo de campo: 2021

Escala de medición: Ordinal

Tiempo estimado: 15 minutos

Fuente: Elaboración propia

A fin de establecer la capacidad del instrumento para medir los límites a las tasas de interés y sus dimensiones, se procede a validar los instrumentos mediante el juicio de tres expertos, quienes han verificado la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems, los resultados se muestran en la tabla 2, y los documentos validados en los anexos 5, 6 y 7; Clark y Watson (2019) señalan que la validez del instrumento es la capacidad que tiene el mismo para medir realmente la variable.

Tabla 2

Resultado de la validez del instrumento límites a las tasas de interés

Experto	Grado académico	Suficiencia instrumento	Aplicabilidad
Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Dr. Bravo Rojas, Leonidas Manuel	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable

A fin de establecer la capacidad del cuestionario para medir los límites a las tasas de interés y sus dimensiones, y en razón de que las respuestas a las preguntas están en escala de Likert, se procedió a determinar la capacidad

mediante el Alpha de Cronbach (Chan y Idris, 2017), cuyo resultado determinó que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Límites a las tasas de Interés	,710	28

En la tabla 3, se muestra el análisis de fiabilidad para el instrumento que mide los límites a las tasas de interés, el cual fue trabajado mediante el software SPSS 26.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para desarrollar la investigación dio inicio con la identificación del problema y la definición de objetivos, los cuales se alinearon a la línea de investigación que considera la universidad. En segundo lugar, a fin de alcanzar el objetivo se coordinó con los funcionarios de la entidad financiera ubicada en Lima los cuales dieron su aceptación y respuesta positiva de colaboración a los propósitos de la investigación. En tercer lugar, se estableció la población que al resultar una cantidad manejable se optó por desarrollar un censo; En cuarto lugar, tomando en consideración la matriz de operacionalización de la variable límites a las tasas de interés, sus dimensiones e indicadores, se diseñó el instrumento. En quinto lugar, se aplicó el instrumento a los funcionarios de la entidad financiera. En sexto lugar, los resultados del cuestionario fueron trabajados mediante análisis descriptivo y con el uso del software estadístico SPSS; y en Séptimo lugar, con los resultados obtenidos y trabajados se establecieron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

El presente trabajo se inició mediante el análisis documental, con la revisión de la literatura, con la búsqueda de trabajos previos, artículos, tesis de maestría y doctorado, libros, normativas y regulaciones que se refieren al tema de los límites a las tasas de interés a fin de dar el sustento teórico a la investigación. La recopilación de la información se efectuó mediante el cuestionario aplicado a los 28

funcionarios del área de créditos de la entidad financiera, y el análisis estadístico fue descriptivo estableciendo las características del comportamiento de los datos mediante tablas de frecuencia estadísticas, para tal fin se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, y cuyos resultados se reflejan en el capítulo IV del presente trabajo.

Las tablas de frecuencias son herramientas que permiten ordenar los datos de manera que se presentan numéricamente las características de la distribución de un conjunto de datos o muestra (Kaliyadan & Kulkarni, 2019)

3.7. Aspectos éticos

En la elaboración del presente trabajo se ha tenido en cuenta y se ha cumplido con lo indicado en la guía de trabajos de investigación de UCV, en cuanto a su estructura y contenidos; así como, lo contemplado en el código de ética, respetando la originalidad de los conceptos vertidos, no incurriendo en plagio ni copia, lo cual puede ser verificado con el índice de similitud del Turnitin.

De otro lado, durante la aplicación del instrumento se les explicó a los encuestados los objetivos que se persiguen y se les solicitó su participación objetiva y veraz, con fines netamente académicos. En el mismo sentido, los resultados han sido trabajados en forma objetiva con autenticidad y transparencia.

Se debe resaltar que la ética en la investigación forma parte importante, y alberga consideraciones distintas que dependen del ámbito cultural de la sociedad en que se desarrolla, de los comportamientos, valores y costumbres del entorno y del profesional investigador pues el tenerla presente durante la investigación realza el estudio. Asimismo, la ética debe estar necesariamente presente en los investigadores y debe ser respetada a través de los estilos normativos de citación y referenciación (Salazar et al., 2018).

IV. RESULTADOS

A fin de cumplir con los objetivos planteados referentes a los límites a las tasas de interés en una entidad financiera, se han obtenido los resultados siguientes:

Objetivo general: Identificar los efectos de la aplicación de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera, Lima 2021.

Del análisis estadístico se pudo demostrar que existe presencia de límites a las tasas de interés en la entidad financiera en niveles medio y muy alto (tabla 4), así se establece de las respuestas de la totalidad de funcionarios encuestados.

Tabla 4

Frecuencia de Límites a las Tasas de Interés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	23	82.1%	82.1%	82.1%
Alto	5	17.9%	17.9%	100.0%
Total	28	100.0%	100.0%	

Asimismo, los límites a las tasas de interés se manifiestan a través de sus dimensiones posición de dominio y la disponibilidad de los créditos que afectan directamente a los clientes, y por las medidas de protección al cliente que dispone el estado con la finalidad de contrarrestar las prácticas que pudieran afectar a los clientes de los servicios financieros.

Objetivo específico 1: Establecer como es el comportamiento de la posición de dominio de una entidad financiera, Lima 2021.

Para alcanzar el objetivo inherente a la posición de dominio de la entidad financiera, se utilizó el instrumento compuesto por 12 preguntas, cuyos resultados se aprecian en la tabla 2, demostrando que existe posición de dominio en niveles medio (75%), alto (21.4%) y bajo (3.6%).

Tabla 5*Frecuencia de Posición de dominio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3.6%	3.6%	3.6%
Medio	21	75.0%	75.0%	78.6%
Alto	6	21.4%	21.4%	100.0%
Total	28	100.0%	100.0%	

Asimismo, en relación a los indicadores de restricción al crédito, al spread de la tasa de interés, al manejo del riesgo, la concertación entre entidades financieras, a las barreras de entrada para el ingreso de nuevos competidores en el sistema financiero, y a la falta de competitividad en el mercado; los resultados se muestran en las tablas siguientes:

Respecto al primer indicador de posición de dominio, la restricción al crédito, se formularon dos preguntas de las cuales ha quedado evidenciado, la existencia de este tipo de prácticas en la institución financiera.

En la tabla 6, respecto a la libre asignación de recursos para el otorgamiento de créditos, los funcionarios de la entidad financiera perciben en un 42.9% que regularmente se presenta esta situación, y si bien es cierto que un 35.7% de los funcionarios indican que nunca o casi nunca se ha presentado, el 21.4% responden que casi siempre y siempre., lo que evidencia la presencia de este tipo de prácticas en la institución financiera.

Tabla 6*Pregunta 1: ¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera en la libre asignación de recursos para el otorgamiento de los créditos?*

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	4	14.3%
Casi nunca	6	21.4%
Regularmente	12	42.9%
Casi siempre	4	14.3%
Siempre	2	7.1%

En la tabla 7, respecto a la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos, los funcionarios de la entidad financiera perciben en un 50% que regularmente se presenta esta situación, y si bien es cierto que un 17.8% de los funcionarios indican que nunca o casi nunca se ha presentado, el 32.1% responden que casi siempre y siempre, lo que evidencia la presencia de este tipo de prácticas en la institución financiera.

Tabla 7

Pregunta 2: ¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera para la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	2	7.1%
Casi nunca	3	10.7%
Regularmente	14	50.0%
Casi siempre	7	25.0%
Siempre	2	7.1%

Respecto al segundo indicador de posición de dominio, el spread de la tasa de interés, se formularon las preguntas 3 y 4, de las cuales ha quedado evidenciado, el spread bancario es alto, que la tasa de interés activa que cobra la entidad financiera es alta, y la tasa de interés pasiva que paga es baja, determinándose que la brecha entre las dos tasas es alta.

En la tabla 8, el 46.4% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que casi siempre las tasas activas que se cobra a los clientes son altas, y el 7.1% considera que siempre son altas; asimismo, el 32.1% considera que regularmente las tasas son altas, y solo un 14.3% indica que casi nunca sucede que se cobren tasas activas altas a los clientes.

Tabla 8

Pregunta 3: ¿Considera que la tasa de interés activa que aplica la entidad financiera en los créditos que otorga a sus clientes son altas?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	4	14.3%
Regularmente	9	32.1%
Casi siempre	13	46.4%
Siempre	2	7.1%

De la tabla 9, el 53.6% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que casi siempre las tasas pasivas que se paga a los clientes son bajas, y el 46.4% considera que siempre son bajas, con lo que el 100% coinciden que las tasas son bajas.

Tabla 9

Pregunta 4: ¿Considera que la tasa de interés pasiva que paga la entidad financiera por los ahorros que capta de sus clientes son bajas?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	0	0.0%
Casi siempre	15	53.6%
Siempre	13	46.4%

En cuanto al tercer indicador de posición de dominio, el manejo del riesgo, se formularon las preguntas 5 y 6, de las cuales ha quedado evidenciado, que la tasa de interés activa que la entidad financiera cobra a sus clientes está determinada por el riesgo de cada operación y que las mismas son rentables.

En la tabla 10, el 53.6% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que casi siempre las tasas activas que cobra a los clientes son rentables, y el 46.4% considera que siempre son rentables, con lo que el 100% coinciden que las tasas activas son rentables.

Tabla 10

Pregunta 5: ¿El rendimiento de las tasas activas que cobra la entidad financiera es rentable?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	0	0.0%
Casi siempre	15	53.6%
Siempre	13	46.4%

En la tabla 11, el 46.4% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que casi siempre la tasa de interés activa que se cobra a los clientes la determina el riesgo, el 39.3% considera que siempre, el 7.1% indica que regularmente, con lo que el 92.9% de los funcionarios perciben que la tasa de interés activa es determinada en alguna medida por el manejo del riesgo.

Tabla 11

Pregunta 6: ¿El manejo del riesgo en los créditos que otorga la entidad financiera determina la tasa de interés?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	7.1%
Regularmente	2	7.1%
Casi siempre	13	46.4%
Siempre	11	39.3%

Respecto al cuarto indicador de posición de dominio, concertación, se formularon las preguntas 7 y 8, de las cuales ha quedado evidenciado, existe algunos niveles de concertación entre entidades financieras para determinar tasas de interés y operaciones de crédito.

En la tabla 12, el 67.9% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que esta participa regularmente de acuerdos con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos, y el 32.1% percibe que la entidad financiera lo hace siempre, lo que evidencia que el 100% de los funcionarios percibe

que en alguna medida siempre hay concertación en la fijación de las tasas de interés activa.

Tabla 12

Pregunta 7: ¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	19	67.9%
Casi siempre	9	32.1%
Siempre	0	0.0%

De la tabla 13, el 57.1% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que esta participa casi siempre de acuerdos con otras entidades para establecer operaciones de crédito, y el 42.9% percibe que la entidad financiera lo hace regularmente, lo que evidencia que el 100% de los funcionarios percibe que en alguna medida siempre hay concertación en el establecimiento de operaciones de crédito.

Tabla 13

Pregunta 8: ¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer operaciones de créditos?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	12	42.9%
Casi siempre	16	57.1%
Siempre	0	0.0%

Respecto al quinto indicador de posición de dominio, barreras de entrada, se formularon las preguntas 9 y 10, de las cuales ha quedado evidenciado, la presencia de pocas entidades en el sistema financiero y que existen mecanismos que impiden el libre acceso al mercado de nuevas empresas que podrían ofrecer tasas de interés más competitivas.

En la tabla 14, el 50% de los funcionarios de la entidad financiera consideran como regular la presencia de mecanismos que impiden la participación de entidades que compitan en el mercado con tasas de interés más atractivas para los clientes, el 17.9% considera que esta presencia se da casi siempre, y el 28.6% que siempre, por lo que mayoritariamente se percibe que estos mecanismos existen, solo un 3.6% consideran que casi nunca se presentan.

Tabla 14

Pregunta 9: ¿Existen mecanismos que impiden la presencia de entidades que puedan ofrecer tasas de interés atractivas más bajas para créditos que las de promedio del mercado?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	14	50.0%
Casi siempre	5	17.9%
Siempre	8	28.6%

En la tabla 15, el 57.1% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que siempre la presencia de más entidades financieras ayudaría a que en el mercado se presenten tasas de interés más competitivas, el 25% indica que siempre, y 7.1% lo considera como regular; sin embargo, el 10.7% consideran que esta presencia de nuevas entidades nunca o casi nunca ayudarían a contar en el mercado con tasas de interés más competitivas.

Tabla 15

Pregunta 10: ¿La presencia de más entidades financieras ayudaría a tener mejores tasas o tasas más competitivas

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	1	3.6%
Casi nunca	2	7.1%
Regularmente	2	7.1%
Casi siempre	7	25.0%
Siempre	16	57.1%

Respecto al sexto indicador de posición de dominio, falta de competitividad, se formularon las preguntas 11 y 12, y de las respuestas de los funcionarios

consideran que existen niveles de competencia en las tasas de interés que cobran las entidades financieras, y que la presencia de nuevos competidores en el mercado ayudaría a una mayor competitividad en el sistema financiero.

En la tabla 16, el 53.6% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que la presencia de más entidades financieras siempre ayudaría a que en el mercado se presenten tasas de interés más competitivas, el 25% indica que casi siempre, y 7.1% lo considera como regularmente; sin embargo, el 10.7% consideran que esta presencia de nuevas entidades nunca o casi nunca ayudarían a contar en el mercado con tasas de interés más competitivas.

Tabla 16

Pregunta 11: ¿Existe competencia en cuanto a tasas de interés que cobran las entidades financieras?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	3	10.7%
Regularmente	3	10.7%
Casi siempre	7	25.0%
Siempre	15	53.6%

En la tabla 17, el 46.4% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que la presencia de pocas entidades financieras casi siempre ayuda a la competitividad ante una posición de dominio, de igual forma el 46.4% considera que regularmente ayudaría, y 3.6% indica que siempre y casi nunca también con 3.6%.

Tabla 17

Pregunta 12: ¿La presencia de pocas entidades financieras ayuda a la competitividad en la posición de dominio?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	13	46.4%
Casi siempre	13	46.4%
Siempre	1	3.6%

Objetivo específico 2: Definir las características de la protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021.

Para alcanzar el objetivo inherente a las características de la protección al cliente, se utilizó el instrumento compuesto por 8 preguntas, cuyos resultados se aprecian en la tabla 18, demostrando que existe posición de dominio en niveles alto (57.1%) y medio (42.9%).

Tabla 18:

Frecuencia de Protección al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	12	42.9%	42.9%	42.9%
Alto	16	57.1%	57.1%	100.0%
Total	28	100.0%	100.0%	

Respecto al primer indicador de protección al cliente, intervención del estado, se formularon las preguntas 13 y 14, y de las respuestas de los funcionarios consideran que tanto el Estado como la institución financiera tienen políticas de protección al cliente.

En la tabla 19, el 32.1% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que casi siempre los clientes de servicios financieros están protegidos por el estado ante el cobro de tasas de interés no autorizadas, el 25% considera que esta protección se presenta regularmente y el 14.3% que siempre; sin embargo, hay un 28.6% que indica que casi nunca el estado protege al cliente.

Tabla 19

Pregunta 13: ¿El estado protege al cliente de los servicios financieros sobre tasas no autorizadas?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	8	28.6%
Regularmente	7	25.0%
Casi siempre	9	32.1%
Siempre	4	14.3%

En la tabla 20, el 64.3% de los funcionarios de la entidad financiera indican que siempre se publica la información de las tasas de interés que se aplican, el 25% señala que lo hacen casi siempre, y el 10.7% que regularmente; lo que evidencia una protección al cliente de parte de la entidad financiera.

Tabla 20

Pregunta 14: ¿La entidad financiera protege los derechos de sus clientes publicando las tasas de interés?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	3	10.7%
Casi siempre	7	25.0%
Siempre	18	64.3%

Respecto al segundo indicador de protección al cliente, información correcta, se formularon las preguntas 15 y 16, y de las respuestas de los funcionarios ha quedado evidenciado que la entidad financiera cumple en diferentes niveles con proporcionar a sus clientes la información de los créditos que les otorga.

En la tabla 21, el 57.1% de los funcionarios de la entidad financiera indican que siempre se les entrega a los clientes la información de las condiciones de crédito, el 39.3% señala que lo hacen casi siempre, y el 3.6% que se hace regularmente, lo que evidencia que la entidad financiera cumple con informar a sus clientes sobre las condiciones crediticias.

Tabla 21

Pregunta 15: ¿Los clientes conocen sus derechos y obligaciones, mediante la entrega del kit de transparencia / condiciones de crédito?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	1	3.6%
Casi siempre	11	39.3%
Siempre	16	57.1%

En la tabla 22, el 42% de los funcionarios de la entidad financiera indican que los clientes siempre entienden los requisitos para acceder a los créditos que otorga la institución, el 39.3% indican que casi siempre y el 17.9% señalan que regularmente.

Tabla 22

Pregunta 16: ¿Los clientes entienden los requisitos para el acceso al crédito de las entidades financieras?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	5	17.9%
Casi siempre	11	39.3%
Siempre	12	42.9%

Respecto al tercer indicador de protección al cliente, solución de reclamos, se formularon las preguntas 17 y 18, y de las respuestas de los funcionarios ha quedado evidenciado que en la mayoría de los casos los reclamos de los clientes son atendidos y solucionados.

De la tabla 23, el 42.9% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que los clientes siempre tienen acceso para presentar reclamos al área de créditos, el 28.6% considera que lo pueden hacer casi siempre, el 10.7% indica que regularmente, sin embargo, hay un 17.9% de los funcionarios que indica que los clientes casi nunca tienen acceso a efectuar reclamos al área de créditos.

Tabla 23

Pregunta 17: ¿Existe acceso por parte de los clientes a realizar reclamos al área de crédito?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	5	17.9%
Regularmente	3	10.7%
Casi siempre	8	28.6%
Siempre	12	42.9%

De la tabla 24, el 67.9% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que los clientes siempre tienen respuesta o solución a los reclamos presentados al área de créditos, el 17.9% considera que casi siempre, y el 14.3% indica que regularmente.

Tabla 24

Pregunta 18: ¿La entidad financiera da respuesta o solución a todos los reclamos presentados al área de crédito?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	4	14.3%
Casi siempre	5	17.9%
Siempre	19	67.9%

Respecto al cuarto indicador de protección al cliente, acceso al crédito, se formularon las preguntas 19 y 20, y de las respuestas de los funcionarios ha quedado evidenciado que en la mayoría de los casos los clientes tienen acceso al crédito.

En la tabla 25, el 50% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que cualquier cliente que cumpla con los requisitos tiene acceso siempre a los créditos, el 42.9% indica que el acceso es siempre, y el 7.1% considera que esto sucede regularmente.

Tabla 25

Pregunta 19: ¿Cualquier cliente que cumpla los requisitos de la entidad tiene acceso a los créditos?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	2	7.1%
Casi siempre	14	50.0%
Siempre	12	42.9%

De la tabla 26, el 60.7% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que cualquier cliente que cumpla con los requisitos tiene acceso a las tasas de interés especiales, el 39.3%% indica que el acceso se da regularmente.

Tabla 26

Pregunta 20: ¿Cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la entidad financiera tiene acceso a las tasas de interés especiales?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	11	39.3%
Casi siempre	17	60.7%
Siempre	0	0.0%

Objetivo específico 3: Establecer como es la disponibilidad del crédito en una entidad financiera, Lima 2021.

Para alcanzar el objetivo inherente a la disponibilidad del crédito, se utilizó el instrumento compuesto por 8 preguntas, de las respuestas de los funcionarios de la entidad financiera (tabla 27) se tiene que la disponibilidad del crédito es media (82.1%), alta (14.3%) y baja (3.6%).

Tabla 27

Frecuencia de Disponibilidad de Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3.6	3.6	3.6
Medio	23	82.1	82.1	85.7
Alto	4	14.3	14.3	100.0
Total	28	100.0	100.0	

Respecto al primer indicador de disponibilidad de crédito, oferta de crédito, se formularon las preguntas 21 y 22, y de las respuestas de los funcionarios quedó evidenciado que regularmente a siempre la entidad financiera oferta créditos con tasas competitivas a sus clientes, y que también tienen tratamientos especiales con algunos de ellos.

En la tabla 28, el 39.3% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que regularmente se oferta para todos los clientes créditos con tasas competitivas, el 32.1% indica que esto se da casi siempre, el 25% considera que siempre y el 3.6% casi nunca.

Tabla 28

Pregunta 21: ¿La oferta del crédito con tasas activas competitivas es para todos los clientes por igual?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	11	39.3%
Casi siempre	9	32.1%
Siempre	7	25.0%

En la tabla 29, el 50% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que siempre se presentan créditos para clientes especiales, el 39.3% indican que esto se da casi siempre, el 7.1% señala que regularmente y el 3.6% señala que casi nunca se da.

Tabla 29

Pregunta 22: ¿Existen créditos direccionados o especiales para clientes especiales o privilegiados?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	2	7.1%
Casi siempre	11	39.3%
Siempre	14	50.0%

Respecto al segundo indicador de disponibilidad de crédito, demanda de crédito, se formularon las preguntas 23 y 24, y de las respuestas de los funcionarios quedó evidenciado que no necesariamente por incrementarse la demanda de crédito las tasas de interés activas disminuyen, y que no todas las personas que solicitan un prestamos lo obtienen.

En la tabla 30, el 57.1% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que de incrementarse la demanda de créditos casi nunca reduciría la tasa activa de los créditos, el 21.4% indica que esto nunca pasaría y el 21.4% señala que se reduciría regularmente.

Tabla 30

Pregunta 23: ¿Al incrementarse la demanda de créditos en la entidad financiera la tasa de interés activa se reduce?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	6	21.4%
Casi nunca	16	57.1%
Regularmente	6	21.4%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%

En la tabla 31, el 53.6% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que regularmente todo cliente que solicita un crédito lo obtiene, un 32.1% indica que casi siempre lo obtiene, un 10.7% casi nunca, y el 3.6% que nunca.

Tabla 31

Pregunta 24: ¿Todos los clientes que acuden a la entidad financiera y solicitan crédito lo obtienen?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	1	3.6%
Casi nunca	3	10.7%
Regularmente	15	53.6%
Casi siempre	9	32.1%
Siempre	0	0.0%

Respecto al tercer indicador de disponibilidad de crédito, racionamiento de crédito, se formularon las preguntas 25 y 26, y de las respuestas de los funcionarios quedó evidenciado que en la entidad financiera se presenta casos de racionamiento y limitación de operaciones crediticias.

En la tabla 32, el 50% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que siempre se limita el otorgamiento de créditos con tasas activas menores a las

tasas del mercado, el 35.7% indican que esto sucede casi siempre, el 10.7% señala que se da regularmente, y un 3.6% señala que esta situación casi nunca se presenta.

Tabla 32

Pregunta 25: ¿Se limita el otorgamiento de créditos con tasas especiales menores a las del mercado?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	3	10.7%
Casi siempre	10	35.7%
Siempre	14	50.0%

En la tabla 33, el 39.3% de los funcionarios de la entidad financiera consideran que regularmente se limitan los montos ofertados por crédito, el 32.1% indican que esto sucede casi siempre, el 25% señala que se da siempre, y un 3.6% señala que esta situación casi nunca se presenta.

Tabla 33

Pregunta 26: ¿Se aplican límites en los montos ofertados por crédito?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	11	39.3%
Casi siempre	9	32.1%
Siempre	7	25.0%

Respecto al cuarto indicador de disponibilidad de crédito, tasas diferenciadas, se formularon las preguntas 27 y 28, y de las respuestas de los funcionarios quedó evidenciado que a pesar de que mayoritariamente indican que las tasas de interés son equitativas en las diferentes operaciones de crédito, aceptan la existencia de tasas diferenciadas para clientes especiales.

En la tabla 34, el 50% de los funcionarios de la entidad financiera señalan que las tasas de intereses aplicadas en las diferentes modalidades siempre son equitativas, el 39.3% consideran que esto sucede casi siempre, y el 10.7% indican que esto es regularmente.

Tabla 34

Pregunta 27: ¿La aplicación de tasas de interés son equitativas en las diferentes modalidades de crédito?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Regularmente	3	10.7%
Casi siempre	11	39.3%
Siempre	14	50.0%

En la tabla 35, el 50% de los funcionarios de la entidad financiera señalan que siempre se presentan casos donde se aplican tasas de interés diferenciadas que son menores a las tasas de interés usuales para clientes especiales, el 28.6% consideran que esto se da casi siempre, el 17.9% señalan que se presenta regularmente, y el 3.6% indican que esto casi nunca se da.

Tabla 35

Pregunta 28: ¿Se aplican tasas de interés diferenciadas en algunos créditos especiales para clientes VIP que son menores a las tasas de interés usuales?

Opción de Respuesta	Nº	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	3.6%
Regularmente	5	17.9%
Casi siempre	8	28.6%
Siempre	14	50.0%

V. DISCUSIÓN

La presente investigación es relevante en el sentido que trata un tema polémico y que siempre está en debate, dado que al hablar de las tasas de interés se tiene por un lado a las grandes mayorías y a los microempresarios que demandan créditos para cubrir sus necesidades o emprendimientos, y por otro lado a los que tienen excedentes de dinero y los ofertan; el tema en debate es siempre el valor del dinero, sobre todo en un país donde el spread de las tasas de interés supera los niveles de otros países, donde existen voces de políticos que procuran límites a las tasas de interés activa, y tecnócratas que indican que ese tipo de medidas son contraproducentes pues encarecerían el valor del crédito y en vez de ayudar perjudicaría a los prestatarios.

Respecto al objetivo general, identificar los efectos de la aplicación de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera, Lima 2021; autores como Smith (1776) quien señala que se hace necesario establecer algún tipo de regulación a las tasas de interés y que esto generaría un incremento en el precio del dinero; asimismo, Samuelson y Nordhaus (1998) coincidían en lo señalado por Smith, pero concluían que generaría mercados informales de dinero; en el mismo sentido, Nivin (2018), señala que los límites a las tasas de interés es una práctica usual en varios países del mundo, para proteger al mercado de los poca transparencia de las entidades bancarios, pero también es consciente que trae consecuencia de informalidad, y el encarecimiento del crédito; asimismo, Carvajal, M. y Carvajal, C. (2009), refieren que la finalidad de los límites a las tasas de interés es la de proteger a los prestatarios de los abusos de los prestamistas. Del análisis descriptivo respecto a los límites a las tasas de interés, el 100% de los funcionarios encuestados perciben que en la entidad existe límites a las tasas de interés; respecto a este hallazgo, entre los antecedentes mencionados y que coinciden, los autores Pivonková y Tepperová (2021) concluyeron que los límites a las tasas de interés solo afectan a una parte de las grandes empresas; asimismo, Ávila y Vides (2019) concluyen que su aplicación no contribuye a los objetivos para los cuales ha sido diseñado; del mismo modo, Corona et al. (2017) señalan que la experiencia en México no ha alcanzado los objetivos previstos; en el mismo sentido, Jiménez (2019) señala que los límites a las tasas de interés pueden ser eficientes en un

mercado donde exista estabilidad económica, pero en un entorno de inestabilidad no sería conveniente; finalmente Paucar y Reynoso (2016) señalan en su investigación que regular los límites a las tasas de interés genera más costos que beneficios.

En relación al primer objetivo específico, establecer como es el comportamiento de la posición de dominio de una entidad financiera, Lima 2021; el D. Leg 701 refiere es la capacidad de las empresas para actuar indebidamente causando perjuicio a otros; y del análisis descriptivo respecto a la posición de dominio, un 75% de los funcionarios encuestados consideran que la institución financiera predomina sobre otras y tiene la capacidad de limitar la competitividad en el mercado; de los estudios previos que se alinean con los hallazgos de la presente investigación se mencionan a, Ávila y Vides (2019) quienes señalan que la imposición de límites a las tasas de interés trae como consecuencia la presencia de banca informal; Corona et al. (2017) quienes coinciden y señalan que en la experiencia mexicana, la reforma financiera de los límites a las tasas de interés trajo como consecuencia un incremento del 46% de las cláusulas abusivas de las entidades financieras; asimismo, Rosales (2020) en su estudio realizado en el Perú señala que las tasas activas que se cobra en el mercado financiero están a niveles de usura, y que la banca hace uso excesivo de su libertad de fijar tasas de interés; tanto así, que Iglesias (2017) encuentra en su investigación que en el Perú existen instituciones financieras que cobran tasas a niveles de usura como, Inversiones la Cruz cuya tasa activa fluctúa en 476%, el Banco Azteca que aplica tasas de hasta 157%, Scotiabank que ha reportado operaciones con 222%; y el Interbank con una tasa de 120%.

Desarrollando la discusión de cada uno de los indicadores, del análisis descriptivo respecto a la restricción del crédito, el 78.5% de los funcionarios encuestados consideran que existe niveles de medio para alto de restricciones del crédito; entre las teorías que explican la restricción al crédito se menciona a Martínez y Petitbò (2006) cuando las señala como aquella regulación que impide la libre asignación de recursos para el crédito.

Del análisis descriptivo respecto al Spread de la tasa de interés, un 92.8% de los funcionarios encuestados consideran que la institución financiera tiene tasas

altas de interés activo y tasas bajas de interés pasivo, percibiendo que el spread o diferencia entre ambas tasas es alta; entre los trabajos previos que pueden aportar a los hallazgos se mencionan a, Berzhanir (2020) indica que como consecuencia de la aplicación de límites a las tasas de interés en el sistema bancario de Ucrania el crédito se encareció pues las tasas activas se incrementaron de 4.68% a 17.2%; y a Iglesias (2017) que en su investigación demostró las altas tasas activas de interés que cobran las entidades bancarias en el Perú; respecto a los fundamentos teóricos sobre el tema se menciona a Martínez y Petitbò (2006) quien la explican como la brecha que existe entre el interés activo y el interés pasivo; y, la SBS (2020) señala que la imposición de límites a las tasas de interés podría generar que las entidades financieras no cubran sus costos y caer en insolvencia.

Del análisis descriptivo respecto al manejo del riesgo, el 100% de los funcionarios encuestados consideran que la institución financiera tiene un nivel entre medio y alto del manejo del riesgo para el otorgamiento de los créditos; respecto a los antecedentes que se alinean con los resultados de la presente investigación se menciona a; Ávila y Vides (2019) quienes en su estudio señalan que la presencia de límites a las tasas de interés trae como consecuencia el que no se tome en cuenta a los prestatarios más costosos. Respecto a las teorías que explican el manejo del riesgo se menciona a Martínez y Petitbò (2006) quienes señalan que el manejo del riesgo tiene que ver con los distintos rendimientos que se pueden obtener en cada crédito; asimismo Carvajal, M. y Carvajal, C. (2009) quienes refieren que ante el incremento de la demanda de crédito se presentará una baja en la oferta y el crédito será dirigido a los créditos con menor riesgo.

Del análisis descriptivo respecto a la concertación, el 75% de los funcionarios encuestados consideran que se manifiesta en un nivel bajo, y 25% lo perciben entre medio y alto, lo que evidencia niveles bajos de concertación; sobre las teorías que mencionan a la concertación Martínez y Petitbò (2006) la menciona como el acuerdo entre entidades que manejan fines comunes.

Del análisis descriptivo respecto a las barreras de entrada, el 85.7% de los funcionarios encuestados consideran que sus niveles son de medio para alto, lo que evidencia la presencia de este tipo de mecanismos; Martínez y Petitbò (2006) las señalan como el veto a la entrada de nuevos actores al mercado.

Del análisis descriptivo respecto a la falta de competitividad, el 82.8% de los funcionarios encuestados perciben que la falta de competitividad es de media a alta; entre los antecedentes que coinciden con los resultados se toma en cuenta a, Berzhanir (2020) quien señala que para desarrollar el crédito se debe mejorar la competitividad del sector, sugiriendo la imposición de límites a las tasas de interés; y por otro lado, en cuanto a las teorías que concuerdan con el resultado se tiene a Martínez y Petitbò, (2006) quienes la definen como el comportamiento de las empresas para obstaculizar la competencia efectiva.

En relación al segundo objetivo específico, definir las características de la protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021, autores como Viguria (2012) que la refiere como las acciones del estado a través de políticas que garantizan el derecho del cliente y vigila el cumplimiento de los proveedores; y del análisis descriptivo respecto a la protección al cliente, el 100% de los funcionarios encuestados consideran que los niveles de protección son de medios a altos; y en cuanto a los trabajos previos, Corona et al. (2017) señala que en el entorno mexicano se ha incrementado los reclamos de los clientes en 40%; Iglesias (2017) señalan que el 61% de los encuestados en su investigación opinan que el estado debe regular las tasas de interés.

Del análisis descriptivo respecto a la intervención del estado, el 92.9% de los funcionarios encuestados perciben que la intervención del estado es de media a alta; al respecto la Unctad (2017) la señala como las regulaciones que emanan del Estado a fin de proteger a los consumidores de las ineficiencias del mercado.

Del análisis descriptivo respecto a la información correcta, el 96.4% de los funcionarios encuestados consideran que los clientes manejan información correcta de la entidad financiera; al respecto la Unctad (2017) señala como la información correcta al proporcionar al cliente los conocimientos necesarios sobre las practicas a las que está accediendo.

Del análisis descriptivo respecto a la solución de reclamos, el 85.7% de los funcionarios encuestados perciben la existencia de solución de reclamos en niveles de medio y alto; el MEF (2015), la refiere como aquella practica que propicia la exclusión de alguna persona y le impide participar de los servicios financieros.

Del análisis descriptivo respecto al acceso al crédito, el 92.8% de los funcionarios encuestados consideran que el acceso al crédito en tiene niveles de medio a alto; entre los trabajos previos se menciona a, Berzhanir (2020) quien señala que en un entorno donde se aplica límites a las tasas de interés el nivel de los créditos a corto plazo se redujo en 56.7%; en cuanto a las teorías se menciona al MEF (2015), la refiere como aquella practica que propicia la inclusión participativa de las personas a los servicios financieros.

En relación al tercer objetivo específico, establecer como es la disponibilidad del crédito en una entidad financiera, Lima 2021; el autor Priale (2018) refiere que la disponibilidad es la asignación de recursos para la atención de los servicios financieros, y del análisis descriptivo respecto a la disponibilidad de crédito, el 96.4% de los funcionarios encuestados perciben que los niveles de disponibilidad son de medio a alto; entre los antecedentes que se menciona a Berzhanir (2020) quien señala, para que los limites las tasas de interés funcione se debe monitorear los recursos destinados al crédito.

Del análisis descriptivo respecto a la oferta de crédito, el 89.3% de los funcionarios encuestados consideran que la oferta de crédito es de media a alta; entre los trabajos previos que coinciden con el resultado se tiene a Corona et al. (2017) quienes señalan que a raíz de la presencia de límites a las tasas de interés en el sistema financiero mexicano se incrementó la oferta del crédito a través de la intermediación financiera, mayormente con fraude; y en cuanto a las teorías se tiene al MEF (2015) quien la señala como poner a disposición del mercado servicios financieros.

Del análisis descriptivo respecto a la demanda de crédito, el 89.3% de los funcionarios encuestados consideran que la demanda de crédito tiene niveles media a alta; respecto a las teorías que se alinean con el resultado, el MEF (2015), la refiere como los servicios financieros solicitados por los clientes; asimismo, Carvajal, M y Carvajal, C. (2009), señalan que el principal efecto de los límites a las tasas de interés es el incremento de la demanda de crédito.

Del análisis descriptivo respecto al racionamiento del crédito, el 96.4% de los funcionarios encuestados consideran que existe niveles medio y alto de

racionamiento de crédito; entre los trabajos previos que concuerdan con los hallazgos se menciona a, Ávila y Vides (2019) quienes señalan que los límites a las tasas de interés afectan al sistema de racionalizando de los créditos en zonas marginales y rurales; León (2020), que en su investigación señala que el microcrédito solo recibe el 6% del total de los créditos en el mercado ecuatoriano; en cuanto a las teorías que se alinean al resultado se menciona a Rodríguez y Venegas (2012) quienes la refieren como las limitaciones a la disponibilidad del crédito impuestas por los prestamistas .

Del análisis descriptivo respecto a las tasas de interés diferenciadas, el 96.4% de los funcionarios encuestados perciben la existencia de estas tasas en niveles de medio y alto; entre los antecedentes que se alinean a los hallazgos se mencionan a, León (2020) cuando señala que en el Ecuador los topes a las tasas de interés han generado tasas máximas de 9.33% para grandes empresas, y de 28.5% para las pequeñas empresas; Rosales (2020) señala que en el Perú las tasas diferenciadas son marcadas, poniendo como ejemplo las que se les cobra a las Mypes (34.89%) y a la pequeña empresa (18.5%), confirmando que los bancos otorgan tasas de interés diferenciadas. Respecto a las teorías que hablan sobre el tema, se menciona a Rodríguez y Venegas (2012) que la definen como el establecimiento de diferentes tasas de interés para algunos clientes preferentes.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la presente investigación, se da respuesta a los objetivos planteados.

Primera:

En relación al objetivo general, identificar los efectos de la aplicación de los límites a las tasas de interés, del análisis descriptivo se evidencia que el 100% de los funcionarios encuestados considera existe límites a las tasas de interés, el 17.9% lo percibe como alto y el 82.1% como medio, y que los efectos se manifiestan a través de la posición de dominio (75%), la protección al cliente (100%) y la disponibilidad del crédito (96.4%).

Segunda:

Respecto al primer objetivo específico, que pretende establecer el comportamiento de la posición de dominio, del análisis descriptivo se evidencia que, el 75% de los funcionarios encuestados perciben que la institución financiera ejerce posición de dominio, el mismo que se manifiesta a través de restricciones al otorgamiento del crédito (78.5%), al spread bancario (92.8%), al manejo del riesgo (100%), a la concertación con otras entidades financieras (75%), a la presencia de barreras de entrada para que nuevas instituciones entren al mercado (85.7%) y la falta de competitividad (100%).

Tercera:

Respecto al segundo objetivo específico, que plantea definir las características de la protección del cliente, del análisis descriptivo se evidencia que el 100% de los funcionarios encuestados perciben que en la institución financiera existe protección al cliente; el cual se manifiesta a través de la intervención del Estado (92.9%), a la información correcta que entrega la institución a sus clientes (96.4%), el acceso al crédito (92.8%), aunque reconocen que se presentan trabas en el otorgamiento de los créditos (85.7%).

Cuarta:

En relación al tercer objetivo específico, que plantea establecer como es la disponibilidad del crédito, del análisis descriptivo se evidencia que los funcionarios

de la institución financiera perciben que existe disponibilidad del crédito (96.4%), el cual se manifiesta a través de la oferta del crédito (89.3%), la demanda del crédito (89.3%); aunque reconocen también que perciben la existencia de tasas de interés diferenciadas (96.4%) y racionamiento del crédito (96.4%).

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los objetivos de investigación, se plantean las recomendaciones siguientes:

Primera:

El Estado, a través de su política económica debe generar la debida estabilidad económica y garantizar el ingreso al mercado de nuevos actores que incrementen la oferta de créditos con tasas de interés mas competitivas.

Segunda:

El Estado a través de la SBS debe efectuar un mayor control sobre las prácticas y actividades de las entidades financieras y del propio Estado a fin de minimizar la posición de dominio de las entidades financieras y sus consecuencias.

Tercera:

El Estado a través de INDECOPI debe fortalecer sus políticas de protección al cliente de los servicios financieros, a fin de garantizar el acceso al crédito y evitar trabas innecesarias para su otorgamiento.

Cuarta:

En cuanto a la disponibilidad del crédito la SBS debe normalizar el otorgamiento de tasas de interés diferenciadas para clientes especiales, y evitar el racionamiento del crédito.

REFERENCIAS

- Abraham, M. (2019). *Abuso de la Posición Dominante y su influencia en los Mercados*. La Revista de Graduados de Derecho de la Universidad Austral es propiedad de IJ y la Universidad Austral. <https://rii.austral.edu.ar/handle/123456789/1333>
- Águila, M., Vizueta, S. & Hablich, F (2017). *Diagnóstico financiero de las tasas de interés activa en las Pymes del sector norte de Guayaquil período 2017*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. 1(5), 989-994. <https://doi.org/10.26820/recimundo/1.5.2017.989-999>.
- Akcigit, U., Hanley, D., & Serrano-Velarde, N. (2021). *Back to basics: Basic research spillovers, innovation policy, and growth*. The Review of Economic Studies, 88(1), 1-43. <https://academic.oup.com/restud/article-abstract/88/1/1/5922649>
- Alper, M. E., Clements, M. B. J., Hobdari, M. N. A., & Porcel, R. M. (2019). *Do interest rate controls work? Evidence from Kenya*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IKgZEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=INTEREST+RATE+CAPS&ots=bf6G4DXgV6&sig=6f1MtWDPq5D0w68TvRNW4zljrl#v=onepage&q=INTEREST%20RATE%20CAPS&f=false>
- Apuke, O. D. (2017). *Quantitative research methods: A synopsis approach*. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 33(5471), 1-8.
- Ávila, M. y Vides, M. (2019). *Regulación de tasas de interés y cupos de cartera en el sistema financiero boliviano*. Economía Coyuntural. Revista de coyuntura y perspectiva Vol.4 No.2 Santa Cruz de la Sierra jun. 2019. ISSN 2415-0630.
- Bairagi, V., & Munot, M. V. (Eds.). (2019). *Research methodology: A practical and scientific approach*. CRC Press.

- Ballesteros, A. (2021). *Costo del crédito y topes a las tasas de interés en una situación de pandemia del COVID-19 ¿Serán los sectores de menores ingresos favorecidos con esta medida?* *Alternativa Financiera*, 12(1). <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/AF/article/view/2191>
- BCRP (2021). *Circular N° 0008-2021-BCRP, 29 de abril del 2021.* <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2021/circular-0008-2021-bcrp.pdf>
- BCRP (2021). *Circular N° 0010-2021-BCRP. 07 de mayo del 2021.* <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2021/circular-0010-2021-bcrp.pdf>
- Berzhanir, I. (2020). *Bank Lending: Current State and Prospects for Development.* Publicación científica electrónica profesional sobre ciencias económicas. *Modern Economics*, №20 (2020), 26-30. <https://modecon.mnau.edu.ua>. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V20\(2020\)-04](https://doi.org/10.31521/modecon.V20(2020)-04). SSN 2521-6392
- Bryman, A. (2017). *Quantitative and qualitative research: further reflections on their integration. In Mixing methods: Qualitative and quantitative research* (pp. 57-78). Routledge.
- Carvajal, M. y Carvajal, C. (2009). *Análisis económico de los límites a la tasa de interés.* Pontificia Universidad Javeriana.
- Chan, L. L., & Idris, N. (2017). *Validity and reliability of the instrument using exploratory factor analysis and Cronbach's alpha.* *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(10), 400-410.
- Clark, L. A., & Watson, D. (2019). *Constructing validity: New developments in creating objective measuring instruments.* *Psychological assessment*, 31(12), 1412. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037/pas0000626>
- Cofré, L.; Améstica, L.; King, A. y Romero, Ro. (2019). *Eficiencia del sector bancario en Chile ante cambios en las regulaciones de protección al consumidor*

financiero. Cuadernos de Contabilidad, 20(50),51-71. ISSN: 0123-1472.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383665272004>

Corona, J., Corona, C. y Haro, M. (2017). *La reforma financiera de México: Un análisis sobre el impacto en los intermediario y usuarios de servicios financieros*. En IX. Castillo, M., Torres, N. y Torres, N. Universidad de Guadalajara. La Contabilidad y los impuestos como herramientas de cambio en la sociedad del conocimiento. (112-125 pp.).

Cuesta, J. and Sepulveda, A. (2021). *Price Regulation in Credit Markets: A Trade-Off between Consumer Protection and Credit Access*
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3282910>

Decreto Legislativo 295 (1984). *Código Civil*. El Peruano, 25 de julio de 1984

Decreto Legislativo 635 (1991). *Código Penal*. El Peruano, 08 de abril de 1991.

Decreto Ley 26123, (1992). *Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú*.
El Peruano, 30 de diciembre de 1992.

Etikan, I., & Babetope, O. (2019). *A basic approach in sampling methodology and sample size calculation*. Med Life Clin, 1(2), 1006.

Fekrazad, A. (2020). *Impacts of interest rate caps on the payday loan market: Evidence from Rhode Island*. Journal of Banking & Finance. Volume 113, April 2020, 105750.

Ferrari, A., Masetti, O. and Ren, J. (2018). *Interest Rate Caps: The Theory and the Practice*. World Bank Policy Research Working Paper No. 8398,
<https://ssrn.com/abstract=3155971>

Gaus, N. (2017). *Selecting research approaches and research designs: A reflective essay*. Qualitative Research Journal.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRJ-07-2016-0041/full/html>

- Guillen et al. (2020). Oficio N° 19395-2020-SBS. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/opinion_proy_leg/Oficio%20N%C2%B0%2019395-2020-SBS.pdf.
- Hidayat, R. (2021). *Interest Rate Theory in Islamic Economic Perspective*. Basic and Applied Accounting Research Journal, 1(1), 46-50. <https://doi.org/10.11594/baarj.01.01.06>.
- Iglesias, M. (2017). *Efectos jurídicos en los contratos de créditos con tasas de interés no regulada por el Estado peruano y las controversias con la Constitución Política del Perú-Año 2015*. Tesis (Grado de Doctor en Derecho). Universidad Nacional del Amazonas. Iquitos, Perú. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5045>
- Jiménez, E. (2019). *Efectos de los intereses y del anatocismo en el pago de las obligaciones: Una propuesta modificatoria*. Tesis (Grado de Doctor en derecho y Ciencia Política). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11250/Jimenez_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Johnston, M. P. (2017). *Secondary data analysis: A method of which the time has come*. *Qualitative and quantitative methods in libraries*, 3(3), 619-626. <http://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/169>
- Kaliyadan, F., & Kulkarni, V. (2019). *Types of variables, descriptive statistics, and sample size*. *Indian dermatology online journal*, 10(1), 82. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6362742/>
- Kesmodel, U. S. (2018). *Cross-sectional studies—what are they good for?*. *Acta obstetrica et gynecologica Scandinavica*, 97(4), 388-393. <https://obgyn.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/aogs.13331>
- Kılınç, H., & Fırat, M. (2017). *Opinions of expert academicians on online data collection and voluntary participation in social sciences research*. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 17(5), 1461-1486. https://www.academia.edu/download/53433189/Hakan_Kilinc_Survey.pdf

- Leatherdale, S. T. (2019). *Natural experiment methodology for research: a review of how different methods can support real-world research*. International Journal of Social Research Methodology, 22(1), 19-35.
- León, J. (2020). *Efecto de las tasas activas referenciales en el segmento microcrédito en el Ecuador*. Tesis (Magister en administración bancaria y financiera). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Ley N° 25920 (1992). *Disponen que el interés que corresponde pagar por adeudos de carácter laboral es el fijado por el Banco Central de Reserva del Perú*. El Peruano, 28 de noviembre de 1992
- Ley N° 26123 (1992). *Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú*. El Peruano. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Ley-Organica-BCRP.pdf>
- Ley N° 26702 (1996). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. El Peruano. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>
- Ley N° 28587 (2005). *Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros*. El Peruano, 27 de junio del 2005.
- Ley N° 29947 (2012). *Ley de protección a la economía familiar respecto del pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados*. El Peruano, 28 de noviembre del 2012
- Ley N° 29951 (2012). *Ley del presupuesto del sector público*. El Peruano, 12 de diciembre del 2012.
- Ley N° 31143 (2021). *Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros*. El Peruano, 18 de marzo del 2021.
- Lucas, V. (2021). *Estrategias financieras frente a la crisis por covid-19 para la reactivación económica de las microempresas del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2020; La Libertad*. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6246>

- Manrique, O. (17 de noviembre de 2021). *Tasas de interés de depósitos en soles se elevan por la inflación*. <https://gestion.pe/economia/tasas-de-interes-de-depositos-en-soles-se-elevan-por-la-inflacion-noticia/?ref=gesr>. Consulta. Noviembre, 2021.
- Mauricio, P. (2016). *El Crédito en el Perú entre los más caros del Mundo*. *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM. Vol. 19-II, N° 38, Lima.
- Mohajan, H. K. (2018). *Qualitative research methodology in social sciences and related subjects*. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23-48. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=640546>
- Nganga, A. K. (2017). *The impact of interest rate capping on the financial performance of commercial banks in Kenya* (Doctoral dissertation, University of Nairobi). <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/102074>
- Nivin, R. (2018). *Topes a las tasas de interés: Cuando la cura puede ser más grave que la enfermedad*. *Moneda* N° 173.
- Park, Y. S., Konge, L., & Artino, A. R. (2020). *The positivism paradigm of research*. *Academic Medicine*, 95(5), 690-694. <https://www.ingentaconnect.com/content/wk/acm/2020/00000095/00000005/art00016>
- Patino, C. M., & Ferreira, J. C. (2018). *Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter*. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, 44, 84-84. <https://www.scielo.br/j/jbpneu/a/LV6rLNpPZsVFZ7mBqzjkXD/?format=html&lang=en>
- Paucar, M. y Reynoso, M. (2016). *Análisis del proyecto de Ley N° 2905/2013-CR, para la fijación de límites a las tasas de interés aplicables a operaciones activas en el sistema financiero peruano*. Tesis (Grado de Maestría en Derecho de la Empresa). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/620919>

- Pivonková, A. & Tepperová, J. (2021). *Interest Limitation Rule Under ATAD: Case of the Czech Republic*. *Danube* 12(2):121-134. DOI: 10.2478/danb-2021-0009
- Pozo, J. (2020). *Efectos no deseados de los topes a las tasas de interés: Una revisión empírica y teórica*. *Revista Moneda, Banco Central de Reserva del Perú*, Issue 183, pages 8-13.
- Priale, G. (2018). *Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes*. Tesis (Doctorado en Ciencias Sociales). Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43017/Tesis%20-%20Inclusion%20Financiera%20en%20el%20Per%C3%BA%20an%C3%A1lisis%20de%20los%20principales%20determinantes_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ragab, M. A., & Arisha, A. (2018). *Research methodology in business: A starter's guide*. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-14.
- Rahi, S. (2017). *Research design and methods: A systematic review of research paradigms, sampling issues and instruments development*. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(2), 1-5. <https://pdfs.semanticscholar.org/d957/e1a07a961a572ce70f7d5845cb423ac8f0be.pdf>
- Roa, M; Villegas, A. y Garròn, I. (2021). *Interest rate caps on microcredit: evidence from a natural experiment in Bolivia*. *Journal of Development Effectiveness*. <https://doi.org/10.1080/19439342.2021.1968934>
- Robles, B. (2019) *Población y muestra*. *PuebloCont*. Vol. 30(1): 245-246, 2019 <http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rogers, J., & Revesz, A. (2020). *Experimental and quasi-experimental designs*. Routledge. <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10091265/>

- Rosales, E. (2020). *Tasas de Interés Bancario para Micro y Pequeñas Empresas, (MYPES) Perú, 2015 – 2018*. Gestión en el Tercer Milenio, Vol. 23 - N.º 45 - 2020, pp. 23 – 28. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18937>. ISSN: 1728-2969
- RPP Noticias (20 de agosto de 2021). *SBS supervisará que entidades financieras cumplan con ley de tasas de interés máximas*. <https://rpp.pe/economia/economia/sbs-supervisara-que-bancos-cumplan-con-ley-de-tasas-de-interes-maximas-noticia-1355094>. Fecha de consulta. 10.09.2021.
- Safavian, M., and Zia, B. (2018). *The Impact of Interest Rate Caps on the Financial Sector: Evidence from Commercial Banks in Kenya*. World Bank Policy Research Working Paper No. 8393, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3154872>
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). *The importance of ethics in research*. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 22 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=en
- Samuelson y Nordhaus (1998) *Economía*. 19 Ed. McGraw-Hill. ISBN: 978-607-15-0333-6
- SBS (2020). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- SCJN (2018). *La usura. Decisiones relevantes de la Suprema Corte de justicia de la Nación*. ISBN 978-607-630-319-1.
- Smith, Adam. (1776). *An Inquirí into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. Estudio preliminar de Carlos Rodríguez Braun. Alianza editorial Madrid. 1996.

Soto, M. (18 de agosto de 2021). *Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros*. <https://www.crhoy.com/nacionales/ley-de-usura-complica-credito-formal-para-13-300-trabajadores-del-sector-educacion/>.

TC (2005). *Resolución del Tribunal Constitucional*. EXP. N. O 1238-2004-AA/TC. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01238-2004-AA%20Resolucion.pdf>

Viguria, C. (2012). *El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor*. Tesis (Abogado). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1679/VIGURIA_CHAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION.pdf?sequence=1

Zangirolami-Raimundo, J., Echeimberg, J. D. O., & Leone, C. (2018). *Research methodology topics: Cross-sectional studies*. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-360.

<https://www.bcrp.gob.pe/normas-sobre-las-tasas-de-interes-que-fija-el-bcrp.html>.

Fecha de consulta. 18 de setiembre 2021.

<https://es.investing.com/news/economic-indicators/la-fed-pretende-mantener-los-tipos-de-interes-cercanos-al-0--hasta-2023-2037526>.

Resumen

	Referenciados	Mínimo Requeridos
Referencias	71	50
Artículos	45	35
Artículos ingles	31	20
Libros/Tesis	9	-
Revistas en Línea	2	-
Normas Legales	15	-

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Consistencia:

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Análisis de los límites de las tasas de interés en una institución financiera, Lima 2021.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuáles son los efectos de la aplicación de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera, Lima 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo es el comportamiento de la posición de dominio de una entidad financiera, Lima 2021??</p> <p>¿Cuáles son las características de la protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo es la disponibilidad del crédito en una entidad financiera, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar los efectos de la aplicación de los límites de las tasas de interés en una entidad financiera, Lima 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer como es el comportamiento de la posición de dominio de una entidad financiera, Lima 2021</p> <p>Definir las características de la protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021.</p> <p>Establecer como es la disponibilidad del crédito en una entidad financiera, Lima 2021</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La aplicación de los límites de las tasas de interés tiene efectos en una entidad financiera, Lima 2021</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>Existe posición de dominio en entidad financiera, Lima 2021</p> <p>Existe protección al cliente en una entidad financiera, Lima 2021.</p> <p>Existe disponibilidad de crédito en una entidad financiera, Lima 2021.</p>	<p>Variable: Límites a las tasas de interés</p> <p>Los límites de las tasas de interés es un mecanismo de protección al público ante la posición de dominio que ejercen las entidades del sistema financiero. (Nivin, 2018).</p>				
			DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Posición de dominio	Restricción del crédito Spread de la tasa de interés Manejo del riesgo Concertación Barreras de entrada Falta de competitividad	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo Medio Alto
			D2: Protección al cliente	Intervención del estado Información correcta Solución de reclamos Acceso al crédito	13,14 15, 16 17, 18 19, 20		
			D3: Disponibilidad de crédito	Oferta de crédito Demanda de crédito Racionamiento Tasas diferenciadas	21, 22 23, 24 25, 26 27, 28		
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de Método: Cuantitativa	La conforma por 26 personas, del área de créditos de una entidad financiera. Tipo de muestreo: Muestreo es censal	Variable: Límites a las tasas de Interés Técnica: Encuesta Instrumento Tipo Likert, Spss 26 Autor: García, Karen Año: 2021		El análisis de los datos recopilados será trabajado mediante la estadística descriptiva, a través del uso del software SPSS 26, el cual proporciona las tablas de frecuencia, y los gráficos que muestren sus tendencias; asimismo, permitirá obtener el coeficiente del Alpha de Cronbach de la confiabilidad del instrumento			

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Límites a las tasas de interés	Nivin (2018) Es una de las regulaciones que se adoptan bajo la premisa de protección al cliente, ante las altas tasas de interés del sistema bancario.	Posición de dominio: Cuando una o más empresas que gozan de una participación significativa en el mercado actúan de manera indebida, con el fin de obtener beneficios y causar perjuicios a otros (D. Leg. 701).	Restricción del crédito	1,2	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Spread de la tasa de interés	3,4	
			Manejo del riesgo	5,6	
			Concertación	7,8	
			Barreras de entrada	9,10	
			Falta de competitividad	11,12	
		Protección al cliente: Política de Estado que establece un marco legal que garantiza los derechos del cliente y los deberes del proveedor (Viguria, 2012)	Intervención del estado	13,14	
			Información correcta	15, 16	
			Solución de reclamos	17, 18	
			Acceso al crédito	19, 20	
		Disponibilidad de crédito: Recursos asignados para el otorgamiento de servicios financieros. (Priale, 2018).	Oferta de Crédito	21, 22	
			Demanda de Crédito	23, 24	
Racionamiento	25, 26				
Tasas diferenciadas	27, 28				

Anexo 3: Ficha técnica del Instrumento de recolección de datos

Aspectos complementarios	Detalles
Autora	Karen García
Objetivo:	Determinar las características y comportamiento de los límites a las tasas de interés en el sistema financiero.
Tiempo:	15 minutos
Lugar:	Entidad financiera
Hora:	De 9:00 – 17.00 hrs.
Administración:	Individual
Niveles	1. Malo 2. Regular 3. Bueno
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 12 ítems Dimensión 2: 8 ítems Dimensión 3: 8 ítems Total = 28
Escalas:	1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems = 28 x 5 = 140 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems = 28 x 1 = 28 Rango = valor máximo – valor mínimo= 140 – 28 = 112 La constante = Rango entre número de niveles = 112/3 = 37,33
Baremación:	Bajo <27 - 64> Medio <65 - 102> Alto <103 - 130>

Baremación de dimensiones

Rango	Posición de dominio			Protección al cliente			Disponibilidad de crédito		
Bajo	12	-	28	8	-	18	8	-	18
Medio	29	-	44	19	-	29	19	-	29
Alto	45	-	60	30	-	40	30	-	40

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera en la libre asignación de recursos para el otorgamiento de los créditos?					
2	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera para la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos?					
3	¿Considera que la tasa de interés activa que aplica la entidad financiera en los créditos que otorga a sus clientes son altas?					
4	¿Considera que la tasa de interés pasiva que paga la entidad financiera por los ahorros que capta de sus clientes son bajas?					
5	¿El rendimiento de las tasas activas que cobra la entidad financiera es rentable?					
6	¿El manejo del riesgo en los créditos que otorga la entidad financiera determina la tasa de interés?					
7	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos?					
8	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer operaciones de créditos?					
9	¿Existen mecanismos que impiden la presencia de entidades que puedan ofrecer tasas de interés atractivas más bajas para créditos que las de promedio del mercado?					
10	¿La presencia de más entidades financieras ayudaría a tener mejores tasas o tasas más competitivas?					
11	¿Existe competencia en cuanto a tasas de interés que cobran las entidades financieras?					
12	¿La presencia de pocas entidades financieras ayuda a la competitividad en la posición de dominio?					
13	¿El estado protege al cliente de los servicios financieros sobre tasas no autorizadas?					
14	¿La entidad financiera protege los derechos de sus clientes publicando las tasas de interés?					
15	¿Los clientes conocen sus derechos y obligaciones, mediante la entrega del kit de transparencia / condiciones de crédito?					
16	¿Los clientes entienden los requisitos para el acceso al crédito de las entidades financieras?					
17	¿Existe acceso por parte de los clientes a realizar reclamos al área de crédito?					
18	¿La entidad financiera da respuesta o solución a todos los reclamos presentados al área de crédito?					
19	¿Cualquier cliente que cumpla los requisitos de la entidad tiene acceso a los créditos?					
20	¿Cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la entidad financiera tiene acceso a las tasas de interés especiales?					
21	¿La oferta del crédito con tasas activas competitivas es para todos los clientes por igual?					
22	¿Existen créditos direccionados o especiales para clientes especiales o privilegiados?					
23	¿Al incrementarse la demanda de créditos en la entidad financiera la tasa de interés activa se reduce?					
24	¿Todos los clientes que acuden a la entidad financiera y solicitan crédito lo obtienen?					
25	¿Se limita el otorgamiento de créditos con tasas especiales menores a las del mercado?					
26	¿Se aplican límites en los montos ofertados por crédito?					
27	¿La aplicación de tasas de interés son equitativas en las diferentes modalidades de crédito?					
28	¿Se aplican tasas de interés diferenciadas en algunos créditos especiales para clientes VIP que son menores a las tasas de interés usuales?					

(1): Nunca; (2): Casi Nunca; (3): A veces; (4): Casi siempre; (5): Siempre.

Anexo 5: Experto Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide

N°	VARIABLE: LÍMITES A LAS TASAS DE INTERÉS	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Posición de dominio								
1	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera en la libre asignación de recursos para el otorgamiento de los créditos?	x		x		x		
2	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera para la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos?	x		x		x		
3	¿Considera que la tasa de interés activa que aplica la entidad financiera en los créditos que otorga a sus clientes son altas?	x		x		x		
4	¿Considera que la tasa de interés pasiva que paga la entidad financiera por los ahorros que capta de sus clientes son bajas?	x		x		x		
5	¿El rendimiento de las tasas activas que cobra la entidad financiera es rentable?	x		x		x		
6	¿El manejo del riesgo en los créditos que otorga la entidad financiera determina la tasa de interés?	x		x		x		
7	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos?	x		x		x		
8	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer operaciones de créditos?	x		x		x		
9	¿Existen mecanismos que impiden la presencia de entidades que puedan ofrecer tasas de interés atractivas más bajas para créditos que las de promedio del mercado?	x		x		x		
10	¿La presencia de más entidades financieras ayudaría a tener mejores tasas o tasas más competitivas?	x		x		x		
11	¿Existe competencia en cuanto a tasas de interés que cobran las entidades financieras?	x		x		x		
12	¿La presencia de pocas entidades financieras ayuda a la competitividad en la posición de dominio?	x		x		x		
Dimensión 2: Protección al cliente								
13	¿El estado protege al cliente de los servicios financieros sobre tasas no autorizadas?	x		x		x		
14	¿La entidad financiera protege los derechos de sus clientes publicando las tasas de interés?	x		x		x		
15	¿Los clientes conocen sus derechos y obligaciones, mediante la entrega del kit de transparencia / condiciones de crédito?	x		x		x		
16	¿Los clientes entienden los requisitos para el acceso al crédito de las entidades financieras?	x		x		x		
17	¿Existe acceso por parte de los clientes a realizar reclamos al área de crédito?	x		x		x		
18	¿La entidad financiera da respuesta o solución a todos los reclamos presentados al área de crédito?	x		x		x		
19	¿Cualquier cliente que cumpla los requisitos de la entidad tiene acceso a los créditos?	x		x		x		
20	¿Cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la entidad financiera tiene acceso a las tasas de interés especiales?	x		x		x		
Dimensión 3: Disponibilidad de crédito								
21	¿La oferta del crédito con tasas activas competitivas es para todos los clientes por igual?	X		X		X		
22	¿Existen créditos direccionados o especiales para clientes especiales o privilegiados?	X		X		X		
23	¿Al incrementarse la demanda de créditos en la entidad financiera la tasa de interés activa se reduce?	X		X		X		
24	¿Todos los clientes que acuden a la entidad financiera y solicitan crédito lo obtienen?	X		X		X		
25	¿Se limita el otorgamiento de créditos con tasas especiales menores a las del mercado?	X		X		X		
26	¿Se aplican límites en los montos ofertados por crédito?	X		X		X		
27	¿La aplicación de tasas de interés son equitativas en las diferentes modalidades de crédito?	X		X		X		
28	¿Se aplican tasas de interés diferenciadas en algunos créditos especiales para clientes VIP que son menores a las tasas de interés usuales?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...MALPARTIDA GUTIERREZ JORGE NELSON.....

Especialidad del validador:DOCTOR EN ADMINISTRACION.....

DNI: 10400346

19 de noviembre del 2021

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Experto Dr. Bravo Rojas, Leonidas Manuel

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide

N°	VARIABLE: LÍMITES A LAS TASAS DE INTERÉS	Coherencial		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Posición de dominio								
1	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera en la libre asignación de recursos para el otorgamiento de los créditos?	x		x		x		
2	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera para la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos?	x		x		x		
3	¿Considera que la tasa de interés activa que aplica la entidad financiera en los créditos que otorga a sus clientes son altas?	x		x		x		
4	¿Considera que la tasa de interés pasiva que paga la entidad financiera por los ahorros que capta de sus clientes son bajas?	x		x		x		
5	¿El rendimiento de las tasas activas que cobra la entidad financiera es rentable?	x		x		x		
6	¿El manejo del riesgo en los créditos que otorga la entidad financiera determina la tasa de interés?	x		x		x		
7	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos?	x		x		x		
8	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer operaciones de créditos?	x		x		x		
9	¿Existen mecanismos que impiden la presencia de entidades que puedan ofrecer tasas de interés atractivas más bajas para créditos que las de promedio del mercado?	x		x		x		
10	¿La presencia de más entidades financieras ayudaría a tener mejores tasas o tasas más competitivas?	x		x		x		
11	¿Existe competencia en cuanto a tasas de interés que cobran las entidades financieras?	x		x		x		
12	¿La presencia de pocas entidades financieras ayuda a la competitividad en la posición de dominio?	x		x		x		
Dimensión 2: Protección al cliente								
13	¿El estado protege al cliente de los servicios financieros sobre tasas no autorizadas?	x		x		x		
14	¿La entidad financiera protege los derechos de sus clientes publicando las tasas de interés?	x		x		x		
15	¿Los clientes conocen sus derechos y obligaciones, mediante la entrega del kit de transparencia / condiciones de crédito?	x		x		x		
16	¿Los clientes entienden los requisitos para el acceso al crédito de las entidades financieras?	x		x		x		
17	¿Existe acceso por parte de los clientes a realizar reclamos al área de crédito?	x		x		x		
18	¿La entidad financiera da respuesta o solución a todos los reclamos presentados al área de crédito?	x		x		x		
19	¿Cualquier cliente que cumpla los requisitos de la entidad tiene acceso a los créditos?	x		x		x		
20	¿Cualquier cliente que cumpla con los requisitos de la entidad financiera tiene acceso a las tasas de interés especiales?	x		x		x		
Dimensión 3: Disponibilidad de crédito								
21	¿La oferta del crédito con tasas activas competitivas es para todos los clientes por igual?	X		X		X		
22	¿Existen créditos direccionados o especiales para clientes especiales o privilegiados?	X		X		X		
23	¿Al incrementarse la demanda de créditos en la entidad financiera la tasa de interés activa se reduce?	X		X		X		
24	¿Todos los clientes que acuden a la entidad financiera y solicitan crédito lo obtienen?	X		X		X		
25	¿Se limita el otorgamiento de créditos con tasas especiales menores a las del mercado?	X		X		X		
26	¿Se aplican límites en los montos ofertados por crédito?	X		X		X		
27	¿La aplicación de tasas de interés son equitativas en las diferentes modalidades de crédito?	X		X		X		
28	¿Se aplican tasas de interés diferenciadas en algunos créditos especiales para clientes VIP que son menores a las tasas de interés usuales?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...BRAVO ROJAS LEONIDAS MANUEL

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL, MBA, DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN, RENACYT

DNI: 08634346


Ing. Leonidas Bravo Rojas
CIP. 176108
Dr. MBA

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 7: Experto: Mgtr. Baquedano Cabrera, Luis Clemente

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide

N°		Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: LÍMITES A LAS TASAS DE INTERÉS							
	Dimensión 1: Posición de dominio							
1	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera en la libre asignación de recursos para el otorgamiento de los créditos?	X		X		X		
2	¿Se presentan limitaciones por parte de la entidad financiera para la libre asignación de tasas de interés preferentes en el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
3	¿Considera que la tasa de interés activa que aplica la entidad financiera en los créditos que otorga a sus clientes son altas?	X		X		X		
4	¿Considera que la tasa de interés pasiva que paga la entidad financiera por los ahorros que capta de sus clientes son bajas?	X		X		X		
5	¿El rendimiento de las tasas activas que cobra la entidad financiera es rentable?	X		X		X		
6	¿El manejo del riesgo en los créditos que otorga la entidad financiera determina la tasa de interés?	X		X		X		
7	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer tasas de interés para créditos?	X		X		X		
8	¿Considera que la entidad financiera participa de algún acuerdo con otras entidades para establecer operaciones de créditos?	X		X		X		
9	¿Existen mecanismos que impiden la presencia de entidades que puedan ofrecer tasas de interés atractivas más bajas para créditos que las de promedio del mercado?	X		X		X		
10	¿La presencia de más entidades financieras ayudaría a tener mejores tasas o tasas más competitivas?	X		X		X		
11	¿Existe competencia en cuanto a tasas de interés que cobran las entidades financieras?	X		X		X		
12	¿La presencia de pocas entidades financieras ayuda a la competitividad en la posición de dominio?	X		X		X		
	Dimensión 2: Protección al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El estado protege al cliente de los servicios financieros sobre tasas no autorizadas?	X		X		X		
14	¿La entidad financiera protege los derechos de sus clientes publicando las tasas de interés?	X		X		X		
15	¿Los clientes conocen sus derechos y obligaciones, mediante la entrega del kit de transparencia / condiciones de crédito?	X		X		X		
16	¿Los clientes entienden los requisitos para el acceso al crédito de las entidades financieras?	X		X		X		
17	¿Existe acceso por parte de los clientes a realizar reclamos al área de crédito?	X		X		X		
18	¿La entidad financiera da respuesta o solución a todos los reclamos presentados al área de crédito?	X		X		X		
19	¿Cualquier cliente que cumple los requisitos de la entidad tiene acceso a los créditos?	X		X		X		
20	¿Cualquier cliente que cumple con los requisitos de la entidad financiera tiene acceso a las tasas de interés especiales?	X		X		X		
	Dimensión 3: Disponibilidad de crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La oferta del crédito con tasas activas competitivas es para todos los clientes por igual?	X		X		X		
22	¿Existen créditos direccionados o especiales para clientes especiales o privilegiados?	X		X		X		
23	¿Al incrementarse la demanda de créditos en la entidad financiera la tasa de interés activa se reduce?	X		X		X		
24	¿Todos los clientes que acuden a la entidad financiera y solicitan crédito lo obtienen?	X		X		X		
25	¿Se limita el otorgamiento de créditos con tasas especiales menores a las del mercado?	X		X		X		
26	¿Se aplican límites en los montos ofertados por crédito?	X		X		X		
27	¿La aplicación de tasas de interés son equitativas en las diferentes modalidades de crédito?	X		X		X		
28	¿Se aplican tasas de interés diferenciadas en algunos créditos especiales para clientes VIP que son menores a las tasas de interés usuales?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Clemente Baquedano Cabrera DNI: 17843413
Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial

19 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión