



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**Escuela profesional de ciencias contables y financieras**

**TESIS:**

**“ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS  
EMPRESARIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA CAJA  
AREQUIPA DEL CENTRO COMERCIAL MOLINO I DE LA CIUDAD DEL  
CUSCO AÑO 2016”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. GUICELA MONTUFAR NUÑEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**ABANCAY - PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

De igual manera a mis padres Valentín y Lastenia, por ser mi mayor motivación, Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanas Margot, Rosmary, Anali y Ronald por su apoyo y exigencia a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de mi tesis.

Finalmente a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en el proceso de la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento a los docentes asesores que me brindaron su apoyo en la elaboración de la presente tesis de investigación, quienes con sus conocimientos pudieron guiarme para concluir con este objetivo.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento especial a la Universidad Alas Peruanas, por las enseñanzas impartidas en sus aulas durante toda mi etapa universitaria.

De igual forma a todos los docentes que conforman la plana docente de la Universidad, quienes con sus conocimientos supieron guiarnos para culminar con nuestros estudios de forma satisfactoria.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
1 PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1 Delimitación temporal.....	16
1.2.2 Delimitación espacial.....	16
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1 Problema principal.....	16
1.3.2 Problemas secundarios.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos.....	17
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1 Hipótesis general.....	18
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	18
1.5.3 Variables de la investigación.....	18
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6.1 Tipo y nivel de investigación.....	21
b) Nivel de investigación.....	21
1.6.2 Métodos de investigación.....	22
1.6.3 Población y muestra de la investigación.....	22
1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	24
CAPITULO II.....	26
2 MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26

2.1.1	Antecedentes internacionales .....	26
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	27
2.2	BASES TEÓRICAS.....	30
2.2.1	Morosidad.....	30
2.2.2	Sistema financiero.....	32
2.2.3	Sistema Financiero en el Perú .....	33
2.2.4	Sistema financiero peruano .....	35
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	38
CAPÍTULO III.....		40
3	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..	40
3.1	ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	40
3.1.1	Resultados descriptivos .....	40
3.1.2	Resultados de contingencia entre variables .....	53
3.1.3	Resultados correlacionales .....	55
3.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	65
3.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
CONCLUSIONES.....		78
RECOMENDACIONES .....		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		80
ANEXOS.....		81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Voluntad de pago .....	41
<b>Tabla 2:</b> Capacidad de pago .....	43
<b>Tabla 3:</b> Respaldo patrimonial.....	45
<b>Tabla 4:</b> Condiciones del entorno.....	47
<b>Tabla 5:</b> Administración del riesgo crediticio .....	49
<b>Tabla 6:</b> Morosidad .....	51
<b>Tabla 7:</b> Administración del riesgo crediticio*Morosidad tabulación cruzada ...	53
<b>Tabla 8:</b> Correlaciones Administración del riesgo crediticio con la morosidad .	55
<b>Tabla 9:</b> Correlaciones entre voluntad de pago y la morosidad.....	57
<b>Tabla 10:</b> Correlaciones entre capacidad de pago y morosidad.....	59
<b>Tabla 11:</b> Correlaciones entre respaldo patrimonial y morosidad.....	61
<b>Tabla 12:</b> Correlaciones entre condiciones del entorno y morosidad .....	63
<b>Tabla 13:</b> Pruebas de chi-cuadrado – hipótesis general.....	65
<b>Tabla 14:</b> Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1 .....	67
<b>Tabla 15:</b> Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2 .....	69
<b>Tabla 16:</b> Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 3.....	71
<b>Tabla 17:</b> Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 4 .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Voluntad de pago .....	41
<b>Figura 2.</b> Capacidad de pago .....	43
<b>Figura 3:</b> Respaldo patrimonial .....	45
<b>Figura 4:</b> Condiciones del entorno .....	47
<b>Figura 5.</b> Administración del riesgo crediticio.....	49
<b>Figura 6.</b> Morosidad.....	51
<b>Figura 7.</b> Administración del riesgo crediticio*Morosidad .....	53
<b>Figura 8.</b> Correlaciones Administración del riesgo crediticio con la morosidad	55
<b>Figura 9.</b> Correlaciones entre voluntad de pago y la morosidad .....	57
<b>Figura 10.</b> Correlaciones entre capacidad de pago y morosidad .....	59
<b>Figura 11.</b> Correlaciones entre respaldo patrimonial y morosidad .....	61
<b>Figura 12.</b> Correlaciones entre condiciones del entorno y morosidad.....	63

## RESUMEN

La investigación que se ha desarrollado tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.

La investigación fue del tipo no experimental, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño propiamente dicho, fue descriptivo correlacional. La población accesible fue de 150, pero la muestra de investigación fue probabilística, con 95% de nivel de confianza, 5% de margen de error, se consideró a 103 empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que previamente se sometió a un juicio de expertos y a la prueba de confiabilidad estadística.

En cuanto a los resultados se ha determinado una relación significativa entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco, año 2016, al respecto después de haber recogido la apreciación de los empresarios, se muestra un coeficiente de 0,458, que significa correlación moderada, del igual forma en la tabla de contingencia entre variables de estudio, se muestra en un 59,2% una excelente administración del riesgo crediticio, al mismo tiempo que se percibe a los clientes con una morosidad normal de 0 a 8 días.

**Palabras clave:** Administración del riesgo crediticio, morosidad.

## **ABSTRACT**

The research that was developed had as objective to determine the relationship that exists between the Credit Risk Management and the Delinquency of the entrepreneurs of the Micro and Small Business of the Caja Arequipa of the commercial center Molino I of the city of Cusco in 2016.

The research was non-experimental, the level of research was correlational and the design itself was descriptive correlational. The population accessible was 150, but the research sample was probabilistic, with 95% confidence level, 5% margin of error, 103 entrepreneurs of the micro and small company of Caja Arequipa of the commercial center Molino I Of the city of Cusco. The technique of data collection was the survey and the instrument was the questionnaire that was previously submitted to an expert judgment and to the statistical reliability test.

Regarding the results, a significant relationship has been identified between the Credit Irrigation Administration and the Delinquency of the entrepreneurs of the Micro and Small Enterprise of Caja Arequipa of the commercial center Molino I of the city of Cusco in 2016, Of having collected the appreciation of the entrepreneurs, shows a coefficient of 0.458, which means moderate correlation, the same way in the contingency table between study variables, shows an excellent credit risk management at 59.2%, at Same time that customers are perceived with a normal delinquency of 0 to 8 days.

**Key words:** Management of credit risk, delinquenc

# INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro país se sabe que las instituciones de crédito que pertenecen al sistema financiero nacional, lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo crediticio que vendría a ser la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones financieras asumidas por las contrapartes de un contrato, este concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados no financieros y organismos de otros sectores como son las cooperativas financieras y las cajas municipales.

Al respecto nació en nosotros la inquietud de averiguar cómo la Administración del Riego Crediticio se relaciona con la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco.

La investigación consta de tres capítulos:

En el **Capítulo I**, se considera el planteamiento metodológico, dentro de este capítulo se tuvo en cuenta la descripción de la realidad problemática, la delimitación de la investigación, la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, la variable de estudio, la operacionalización, el nivel de investigación, el método de investigación, la población, la muestra, la técnica, los instrumentos, y la justificación de la investigación.

En el **Capítulo II**, se hace referencia al marco teórico que sirve como soporte de la investigación, que es extraída de fuente primaria y secundaria de trabajos de investigación que han sido redactadas, o de información que fueron extraídos de fuentes documentales. Además, se ha recurrido a definiciones de conceptos que provienen de autores cuya información ha sido estandarizada, cada una de estas investigaciones constituye o da un valor científico. Considerándose en este capítulo los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos.

En el **Capítulo III**, se hace mención a los resultados, análisis e interpretación de resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados. Finalmente se

presentan las conclusiones y las recomendaciones del caso.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

Toda institución de crédito que pertenezca o no la sistema financiero nacional, lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo crediticio que vendría a ser la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones financieras asumidas por las contrapartes de un contrato, este concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados no financieros y organismos de otros sectores como son las cooperativas financieras y las cajas municipales.

Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los clientes, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad. La tarea crucial de la institución financiera de crédito consiste en realizar un análisis previo de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

La ciudad del Cusco, cuenta con un gran flujo comercial, esto se debe a diferentes motivos uno de los más predominantes es la actividad turística, debido a que la UNESCO declaró la zona de Machu Picchu como patrimonio Cultural de la humanidad desde el año de 1983, y desde el día 7 de julio del 2007 paso a formar parte de las Nuevas Maravillas Del mundo Moderno. Esta designación produce el incremento de turismo en la ciudad del Cusco y por consecuencia mejora en la economía de la ciudad del Cusco que aumento en forma constante su popularidad, si bien es cierto que no todos los comerciantes se benefician en forma directa de los beneficios del sector turismo, si se benefician en forma indirecta lo que hace del Cusco una ciudad de gran movimiento comercial que debe de estar preparada para la gran demanda comercial que se origina día con día, es por eso que en la ciudad del Cusco existe un gran número de Centros Comerciales entre pequeños medianos y grandes, los clientes objetivos de la Caja Arequipa son los microempresarios que se ven obligados a mejorar en forma constante los mecanismos necesarios que les permitirán obtener la preferencia de sus potenciales clientes, para ello es necesario que cuenten con una gran variedad de productos y tener precios adecuados que les permitirá incrementar el nivel de ventas que es irregular debido a diferentes factores.

Los micros empresarios de la ciudad del Cusco con el fin de ser más competitivos y para mejorar la calidad de los productos ofrecidos recurren a diferentes entidades financieras que podrán dotar a los mismos de préstamos de acuerdo a su flujo comercial. La Caja Arequipa vio en el micro empresarios de la ciudad del Cusco una gran oportunidad de posicionarse en el mercado Cusqueño y realiza campañas de promoción y difusión de su oferta crediticia indicando las políticas de crédito que maneja con el fin de obtener la mayor cantidad de clientes, promociona políticas de crédito flexible y favorable para el comerciante.

Un componente indirecto del costo del crédito en las entidades financieras, que determina que la rentabilidad esperada de los microempresarios sea elevada; y que por tanto, se exija una mayor tasa de

interés, es el desconocimiento de la voluntad de pago de los potenciales deudores.

Toda persona que participa del sistema financiero automáticamente tiene un historial de comportamiento, el cual es un instrumento en la toma de decisiones de la entidad financiera para el otorgamiento del crédito, para ello la importancia de mantener un buen comportamiento de pago.

El riesgo crediticio se analiza considerando factores como la calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores, concentración de plazos.

Las condiciones crediticias las otorga las entidades financieras de acuerdo a la capacidad y voluntad de pago que tiene cada cliente. La voluntad de pago del cliente del sistema financiero está referida a la elección e intención de pagar el crédito contratado; y la capacidad de pago a los ingresos suficientes para responder a las obligaciones de dicho crédito.

Según la evaluación realizada por el comité de clasificación Equilibrium decidió mantener la categoría de B+ asignada como la entidad de la Caja Arequipa, así como la clasificación otorgada a sus depositantes de corto, mediano y largo plazo, dicha decisiones se sustentan en la escala de operaciones de la caja de la Caja, la cual mantiene el liderazgo en el sistema de la Caja Arequipa en el primer lugar tanto a nivel de captaciones, colocaciones y patrimonio, al mismo tiempo se pondera la mejora observada en la calidad de cartera de colocaciones.

La rentabilidad y eficiencia al cierre del 2016 de la Caja Arequipa registro ingresos financieros por s/ 746.5 millones, lo que significa un incremento de 8.7%, debido principalmente a los mayores intereses y comisiones generadas por la cartera (+10.8%), como consecuencia de crecimiento de las colocaciones bruta de la entidad(+15.4), sustentando principalmente en los créditos otorgados a pequeñas empresas, microempresas y consumo no revolvente.

Entendiendo el sobre endeudamiento como la condición del cliente de tener obligaciones contratadas que no pueden ser cubiertas por los excedentes que dispone, la condición de sobre endeudamiento tiene dos motivos que lo generan: El otorgamiento por el lado de las entidades financieras, y la aceptación por el lado del cliente.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrollará en el periodo de enero a junio del 2017, tomando como referencia la información relevante del 2016.

### **1.2.2 Delimitación espacial**

Se trabajará en Perú, en el departamento del Cusco, donde se encuentra ubicada la entidad financiera de la Caja Arequipa.

## **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuál es la relación de la administración del riego crediticio y la morosidad de los empresarios de la micro y pequeña empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?

### **1.3.2 Problemas secundarios**

- ¿Qué relación existe entre la voluntad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016?
- ¿Qué relación existe entre el respaldo patrimonial y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña

Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?

- ¿Qué relación existe entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar qué relación existe entre la voluntad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.
- Determinar qué relación existe entre la capacidad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.
- Determinar la relación que existe entre el respaldo patrimonial y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.
- Determinar qué relación existe entre las condiciones del entorno y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis general**

Si existe relación significativa entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.

### **1.5.2 Hipótesis secundarias**

- La relación que existe entre la voluntad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, significativa.
- La relación que existe entre la capacidad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, es significativa.
- La relación que existe entre el respaldo patrimonial y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, es significativa.
- La relación que existe entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, es significativa.

### **1.5.3 Variables de la investigación**

#### **1.5.3.1 Definición conceptual de la variable**

##### **- Riesgo crediticio**

Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

##### **- Morosidad**

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

#### **1.5.3.2 Definición operacional de la variable**

Las variables administración de riesgo crediticio y morosidad, se midieron a partir de las preguntas que se hicieron en base a los indicadores de las dimensiones que corresponde a cada variable de estudio.

Las valoraciones para cada ítem, indican respuesta a nivel de apreciación sobre cada dimensión de estudio y cada variable de estudio.

El procesamiento de la información se hizo en base a la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Los resultados obtenidos fueron debidamente analizados e interpretados, según los objetivos específicos y general de la investigación.

### 1.5.3.3 Operacionalización de la variable

Variables	Base teórica	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>V1: Administración de Riesgo Crediticio</b>	Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.	Voluntad de pago	Historial crediticio	Cuestionario
			Promedio de atrasos	
		Capacidad de pago	Versión/ manifestación	
			Análisis documentación	
			Existencias	
		Respaldo patrimonial	Activos fijos de la empresa	
			Garantía hipotecaria	
			Aval	
		Condiciones del entorno	Competencia	
			Estacionalidad	
			Costo de oportunidad	
			Endeudamiento	
<b>V2: Morosidad</b>	La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.	Categorías de morosidad	Normal	Cuestionario
			Clientes con problemas potenciales	
			Deficiente	
			Dudoso	
			Perdida	

## **1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **a) Tipo de investigación**

La investigación del tipo no experimental, debido a que no se manipularán las variables de estudio.

#### **b) Nivel de investigación**

El nivel de investigación que se ha considerado para la investigación es correlacional, porque verá la relación de influencia entre la variable 1 y la variable 2, los cuales pretenden relacionar dos o más conceptos, variables o categorías.

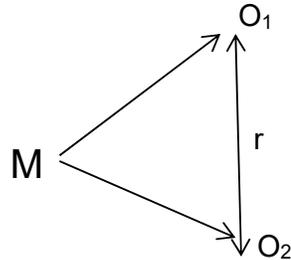
Una correlación entre dos o más variables o conceptos no implica una relación causal entre ellos, es decir sólo significa que dichos valores están relacionados ya sea de forma positiva (se elevan o disminuyen juntos) o en forma negativa (cuando uno se eleva el otro disminuye) y una relación no implica necesariamente que un evento es consecuencia de otro que le antecede y que sin este el último no se presentará.

El diseño propiamente dicho de la investigación, será descriptivo correlacional.

Descriptivo porque describirá la realidad sin modificar las variables existentes, el cual permitirá como su nombre lo indica describir las situaciones, los fenómenos o los eventos que nos interesan, midiéndolos, y evidenciando sus características. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Danhke, (1989 citado por y Hernández, Fernández y Baptista, 2004). Por otro lado será correlacional, porque medirá el nivel de correlación entre variables y entre las dimensiones.

El esquema de la investigación será:

**Esquema:**



Donde:

**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Variable 1

**O<sub>2</sub>** = Variable 2.

**r** = Relación de las variables de estudio.

## 1.6.2 Métodos de investigación

### a) Método de investigación

El método que se utiliza para desarrollar la presente tesis de investigación es el método deductivo

## 1.6.3 Población y muestra de la investigación

### a) Población

La población accesible motivo de esta investigación que cuenta la entidad financiera de Caja Arequipa para la investigación es aproximadamente de 135 clientes, recordando que no solo están afiliados a esta Entidad financiera

### b) Muestra

La muestra es probabilística, el cálculo correspondiente se hizo con la fórmula para poblaciones finitas.

$$\frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

z = 1,96 para un nivel de confianza del 95 %

p = 0.5

$$\begin{aligned}
 q &= 0,5 \\
 N &= \text{Tamaño de la población} \\
 e &= \text{Error igual al 5 \%} = 0,05 \\
 n &= 103
 \end{aligned}$$

#### 1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### a) Técnicas

La técnica que se ha considerado fue la encuesta.

##### b) Instrumentos

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario.

El cuestionario se ha formulado con preguntas que respondían a los indicadores que se consideraron por cada dimensión y las alternativas de respuesta que se han formulado para cada ítem fueron: Bajo (1), Razonable (2), Bueno (3), Excelente (4).

Para la dimensión voluntad de pago se redactaron 10 ítems, para la dimensión capacidad de pago 4 ítems, para respaldo patrimonial 6 ítems, para las condiciones de pago 14 ítems. La variable morosidad se ha medido con el análisis del historial de cada empresario.

El instrumento fue sometido a una prueba piloto de 10 empresarios ajenos a la muestra de investigación.

Para la variable de estudio Administración del Riesgo Crediticio, se ha obtenido el siguiente resultado.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	34

Se percibe un valor de 0,839 y de acuerdo al análisis estadístico en la escala del alfa de Cronbach, corresponde a un calificativo de alta confiabilidad.

Respecto al nivel de morosidad, se hizo con la observación del historial de cada empresario.

Los intervalos considerados para la interpretación fueron:

Normal 0 a 8 días

Cliente con problemas potenciales 9 a 30 días

Deficiente 31 a 80 días.

### **1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**

#### **a) Justificación**

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá a los lectores conocer acerca del riesgo crediticio de la caja Arequipa en la ciudad del cusco, además de ser base para futuras investigaciones que deseen conocer acerca de las causas que originan el riesgo crediticio y tomar medias para disminuir el impacto, para evitar situaciones de contingencia por la pérdida de capital.

El presente trabajo empleara técnicas en instrumentos establecidos para elaborar un trabajo de investigación siguiendo todo el paso y mecanismos para obtener la confiabilidad de la investigación.

#### **b) Importancia**

Teóricamente consideramos que la investigación será importante, debido a que aportará con definiciones y conceptos que se vinculan con la Administración del Riesgo el crédito y la Morosidad.

Metodológicamente la investigación será importante porque servirá como base para llevar a cabo otras investigaciones similares.

**c) Limitaciones**

Falta de cooperación al brindar información por parte de los encuestados.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Guerra, (2007), realizo la investigación: *La administración del Riesgo de crédito en la cartera de consumo de una Institución Bancaria en el año 2007*. Guatemala: Universidad San Carlos

Concluye lo siguiente:

El riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la coyuntura actual, pues las empresas enfrentan cada vez riesgos más complicados e importantes como: el aumento del número de competidores por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, la Modificación constante de las organizaciones y las operaciones en los mercados son más sofisticadas. El consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que

minimicen las pérdidas que puedan afectar sustancialmente la situación financiera

Medina, (2014), realizo la investigación: *Análisis del Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato

Concluye lo siguiente:

Es evidente que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”.

De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.

La Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas, no ejerce una acción estratégica efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita sus acciones en la gestión crediticia.

La cooperativa no provee el cumplimiento cabal a los objetivos de corto y largo plazo planteados por la gerencia en cuanto a la recuperación de su liquidación para otorgar los intereses a los socios fundadores.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Castañeda, Tamayo y Bocanegra, (2012), realizaron la investigación: *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia del Real Plaza de la Caja Municipal de ahorro y Crédito de Trujillo.* Trujillo: Universidad Antenor Orrego”.

Concluye lo siguiente:

La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

Espínola, (2013), realizó la investigación: *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro de Trujillo agencia Sede Institucional en el año 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Concluye lo siguiente:

La Gestión de Riesgo Crediticio realizada en la Agencia Sede Institucional de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. En el periodo 2013 influyó disminuyendo los Niveles de Morosidad.

El Asesor de Créditos de Caja Trujillo es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona. Por lo tanto, se concluye que la recuperación de un crédito

depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.

Caja Trujillo gestiona el riesgo crediticio de manera proactiva y adecuándose a las metas y objetivos planteados como institución, para ello ha implementado medidas que refuerzan el proceso crediticio para lograr una buena calidad de cartera disminuyendo así los niveles de morosidad.

Delgado, (2008), en su investigación: *La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito, comparación crítica del Estandar Internacional y su implementación en Colombia*. Bogota: Universidad Externado.

Concluye lo siguiente:

En cuanto al riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector.

Para alcanzarlo, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo; así como, sancionatorio. Es decir, el estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistemática. En caso de presentarse dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera afectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias o contagiar al sistema. Pero también, y en segundo término, el estado debe tener certeza del acatamiento de las medidas proferidas por medio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisión, implementadas a través de su poder sancionatorio.

Aguilar y Camargo, (2003), en su investigación: *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú*. Lima: Universidad Católica del Perú”.

Concluyen en lo siguiente:

La tecnología crediticia para la recuperación de créditos descansa en buena medida, en la labor desarrollada por los análisis de crédito. Son ellos los responsables directos de la recuperación; su eficiencia y productividad depende del conocimiento que tienes de su cartera de clientes, de la destreza con la que operar en sus zonas de trabajo, y de la habilidad personal que tienen para hacer que los clientes en incumplimiento paguen de sus deudas. Se determinó también que entre las causas más relevantes que llevaron a entrar en situación de incumplimiento de los clientes morosos presentan como principal factor a los problemas relacionados con el desarrollo de la actividad económica y laboral. También son importantes los problemas de salud que enfrentan los clientes u “otras causas” que tienen que ver con la ocurrencia de algún evento muy inesperado que lleva al prestatario a desviar los recursos de su negocio para atender eventualidades lo que finalmente lo lleva a incumplir con sus pagos. Finalmente, este estudio determina que la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones, el margen de intermediación financiera el monto colocado por analista, el nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Morosidad**

(Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008) define la morosidad como:

La lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.

La morosidad económica es cuando se incurre en un impago de deuda estipulada en un contrato formal.

Este impago no significa que el deudor no vaya a pagar su deuda en algún momento pero que no lo haya hecho dentro del plazo establecido en el contrato. Alguien que incurre en la morosidad se denomina moroso. Esto puede pasar cuando se debe dinero a, por ejemplo, empleados dentro de una empresa, proveedores de quién se hacen las compras o acreedores de quienes se ha prestado dinero. Alguien que no paga sus impuestos (parcialmente o en su totalidad) al gobierno intencionalmente sin justificación está siendo moroso desde el punto de vista del gobierno. La morosidad suele presentarse con las personas que no pagan a tiempo la deuda correspondiente de sus tarjetas de crédito, préstamos o que incurren en el impago de sus hipotecas.

Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

Categoría normal (0) Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

**Categoría con problemas potenciales (1)** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

**Categoría deficiente (2)** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

**Categoría dudoso (3)** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

**Categoría pérdida (4)** Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario

### **2.2.2 Sistema financiero**

Según Malpartida, (2012), considera los siguiente:

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”.

Debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es decir, hace posible el funcionamiento de los mercados que conectan la oferta y demanda de ahorro.

### **Función del Sistema Financiero**

El mismo autor citado líneas arriba, considera lo siguiente:

Es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas; es decir captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). Es decir las principales funciones que cumple el Sistema Financiero son:

- Captar el ahorro y canalizarlo hacia la inversión.
- Fomentar el ahorro.
- Ofertar aquellos productos que se adaptan a las necesidades de los ahorradores y los inversores, de manera que ambos obtengan la mayor satisfacción con el menor coste.
- Lograr la estabilidad monetaria.

### **2.2.3 Sistema Financiero en el Perú**

Este sistema es conformado por Entes Reguladores del Sistema Financiero Peruano:

#### **Ministerio de Economía y Finanzas:**

Es el organismo encargado del planeamiento y ejecución de la política económica del Estado Peruano con la finalidad de optimizar la actividad económica y financiera del Estado, establecer la actividad macroeconómica y lograr un crecimiento sostenido de la economía del país.

#### **Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV):**

Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

#### **La Superintendencia de Banca y Seguro (SBS):**

Es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de seguros y del Sistema Privado de Pensiones (SPP) así como de prevenir y detectar el lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

**Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP):**

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema de Nacional de AFP

**Banco Centro de Reserva del Perú:**

Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero, sus funciones principales son:

- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria.
- La administración de las reservas internacionales (RIN).
- La emisión de billetes y monedas.

## **2.2.4 Sistema financiero peruano**

### **Sistema Financiero Bancario:**

“Está constituido por el conjunto de banco que operan en una economía como intermediarios financieros indirectos. Además forma parte del sistema el ordenamiento jurídico que rige su funcionamiento y las instituciones públicas encargadas de su supervisión”.

### **Banco de la Nación**

“Es el banco que representa al Estado peruano en las transacciones comerciales en el sector público o privado, ya sea a nivel nacional o extranjero”.

### **Banca Múltiple (Bancos Privados)**

“Conocida también como multipropósito que son bancos autorizados para realizar una serie de actividades financieras como son las de operaciones hipotecarias, crédito”

### **Sistema financiero no bancario**

#### **- Financiera**

“Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero”.

Entre estas tenemos:

- Solución Financiero de Crédito del Perú
- Financiera Daewo SA
- Financiera C.M.R

#### **- Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

“Entidades financieras que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro-empresas”.

Entre estas tenemos:

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo

- **Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa – EDPYME**

“Instituciones cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa”.

- Nueva Visión S.A.
- Confianza S.A
- Edyficar S.A
- Credinpet

- **Caja Municipal de Crédito Popular**

“Entidad financiera especializada en otorgar créditos pignoraticio al público en general, encontrándose para efectuar operaciones y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales, Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas”.

- **Caja Rurales**

“Son las entidades que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar el financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa”.

- Caja Rural de Ahorro y Crédito de la Región San Martín
- Caja Rural de Ahorro y Crédito del Sur
- Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cajamarca
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Cañete

- **¿Por qué es importante la solidez de los Sistemas Financieros?**

Los sistemas financieros resistentes y bien reglamentados son cruciales para la estabilidad económica y financiera en un entorno en el que se han intensificado los flujos de capital. Los

sistemas financieros de los países abarcan bancos, mercados de valores, fondos de pensiones, compañías de seguros, el banco central y las autoridades nacionales. Estas entidades, instituciones y mercados ofrecen un marco para la realización de las transacciones económicas y para la conducción de la política monetaria. Además, ayudan a canalizar de manera eficiente el ahorro hacia la inversión. Por consiguiente, un sistema financiero sólido es esencial para sustentar el crecimiento económico. Los problemas en los sistemas financieros pueden reducir la eficacia de la política monetaria, profundizar o prolongar las desaceleraciones de la economía y, si los problemas son a gran escala, desencadenar la fuga de capitales o crear un elevado costo fiscal si hiciera falta sanear las instituciones financieras que atraviesan dificultades. Por otro lado, la abundancia de vínculos financieros y comerciales entre los países significa que las debilidades financieras de un país pueden extenderse rápidamente más allá de sus fronteras. Por eso, la solidez del sistema financiero de un país reviste importancia para la economía de ese país y para la de los países con los que mantiene vínculos comerciales y financieros.

- **¿El Sistema Financiero está preparado para resistir crisis externa?**

Diego Cisneros, Superintendente adjunto de Banca y Micro Finanzas de la SBS, refirió:

Que el Sistema Financiero local resistió la crisis de los años 2007 y 2008 y ahora los bancos tienen más capital que en aquellos años”.

“El capital ya está puesto y tenemos suficiente para resistir ciclos negativos de tal manera que todo está implementado y puesto en su sitio, estamos esperando que todo marche bien”.

Cisneros precisó también que han venido trabajando en la solidez del sistema y se tiene una morosidad controlada y

créditos bien manejados, por lo que esta situación debe mantenerse y no tendría por qué cambiar.

“El sistema financiero peruano está preparado para resistir las turbulencias internacionales pues está fuertemente capitalizado, con ratios de capital de 14% sobre los activos ponderados por riesgo, cuando el mínimo es diez, es decir tiene 40% más de lo exigido”.

El sistema financiero peruano presenta perspectivas positivas para el mediano plazo, vinculadas a las proyecciones de crecimiento económico nacional que se espera fluctuó alrededor de 5.5% anual en los próximos años – lo que puede generar un efecto expansivo de hasta 3 veces en el sistema financiero–, todo ello respaldado por sólidos indicadores macroeconómicos nacionales y en la estabilidad política y fiscal confirmada por el actual gobierno, que mantiene los lineamientos económicos de periodos anteriores de probado éxito.

El sistema financiero nacional continúa observando una reducción en los márgenes financieros en razón de los mayores costos financieros relativos determinados por el aumento en las tasas de referencia y en los niveles de encaje por parte del BCR. Sin embargo, por la aún baja penetración de servicios bancarios en el Perú, el mercado nacional continúa siendo atractivo para la expansión de los canales de atención de las instituciones financieras que operan actualmente, así como para el ingreso de nuevos actores, ya sea de capitales locales o extranjeros, los cuales se están enfocando en atender nichos de mercados específicos y en diversificar geográficamente el acceso al crédito.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **- Administración**

La administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite

establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

- **Riesgo**

Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.

- **Riesgo crediticio**

Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.

- **Morosidad**

Se define la morosidad como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente

- **Clientes**

Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto.

- **Micro empresarios**

Es el responsable de conducir el negocio, para ello necesita no sólo conocer los componentes de una organización, sino poner en práctica algunas herramientas gerenciales, información que le permitirá poner a funcionar de forma eficiente la microempresa.

# **CAPÍTULO III**

## **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

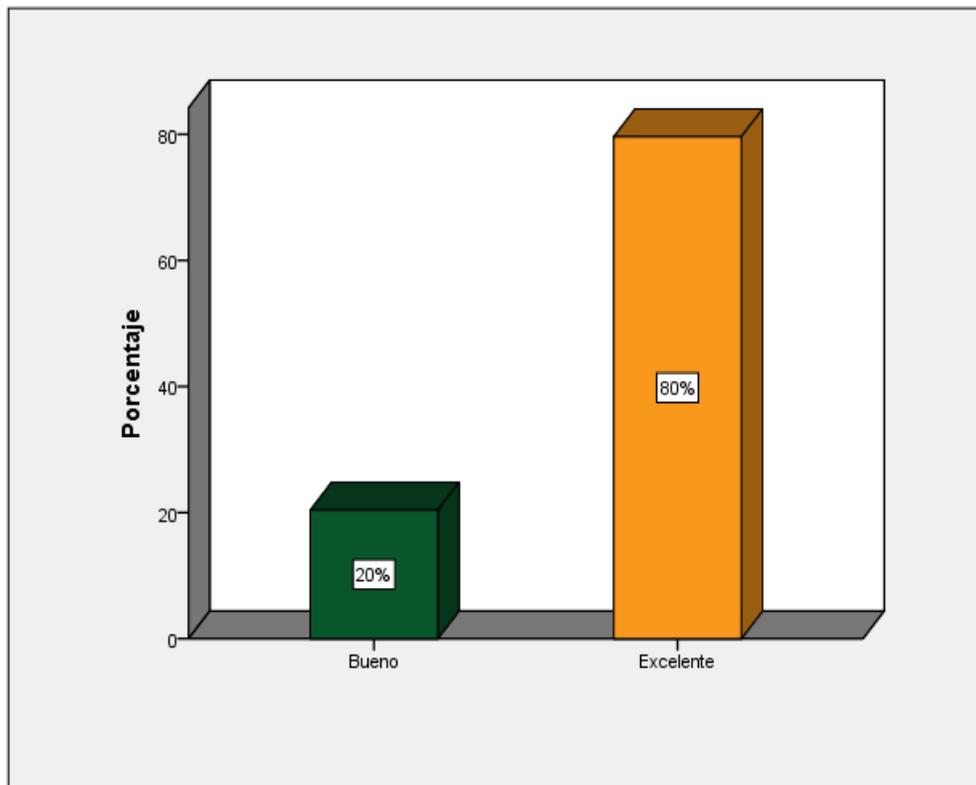
### **3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS**

#### **3.1.1 Resultados descriptivos**

**Tabla 1**  
Voluntad de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	21	20,4	20,4	20,4
	Excelente	82	79,6	79,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 1.** Voluntad de pago

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

## **Análisis**

De la Tabla 1 y Figura 1 se observa los resultados sobre la voluntad de pago clasificándose como: 20,4% bueno y 79,6% excelente.

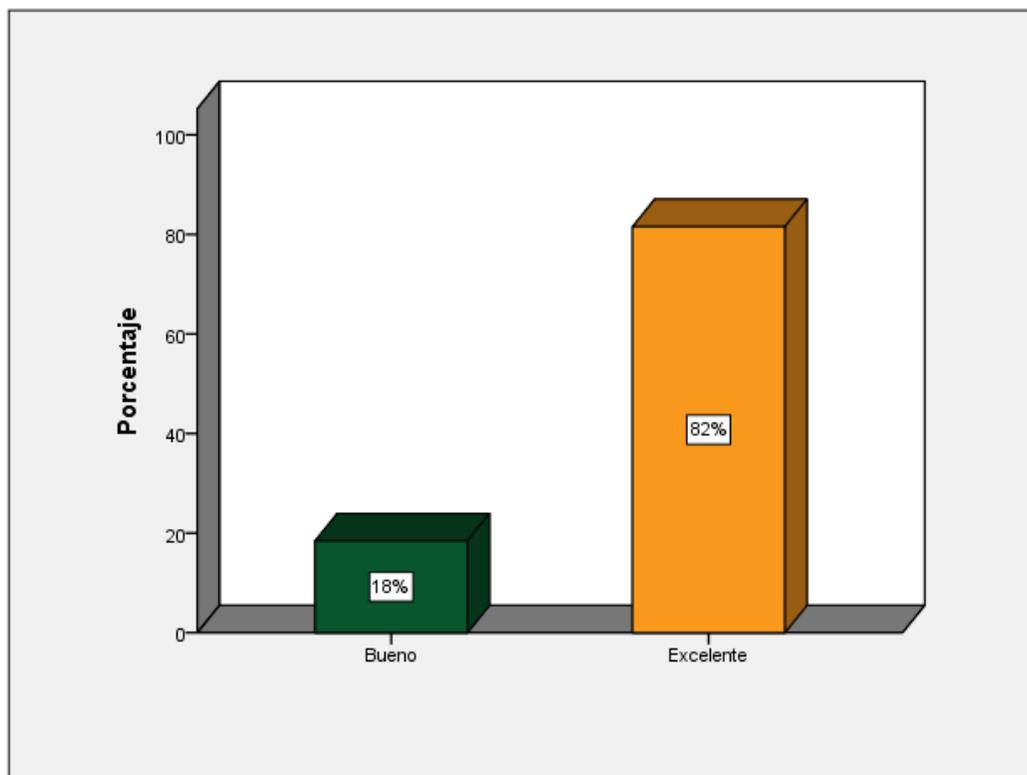
## **Interpretación**

Los resultados sobre la apreciación que tienen los 103 clientes respecto a la voluntad de pago que demuestran los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. Del total el 79,6% muestra una excelente voluntad de pago y el 20,4% de empresarios muestran una buena voluntad de pago.

**Tabla 2**  
Capacidad de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	19	18,4	18,4	18,4
	Excelente	84	81,6	81,6	100,0
Total		103	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 2.** Capacidad de pago  
*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis**

De la Tabla 2 y Figura 2 se observa los resultados sobre la capacidad de pago clasificándose como: 18,4% bueno y 81,6% excelente.

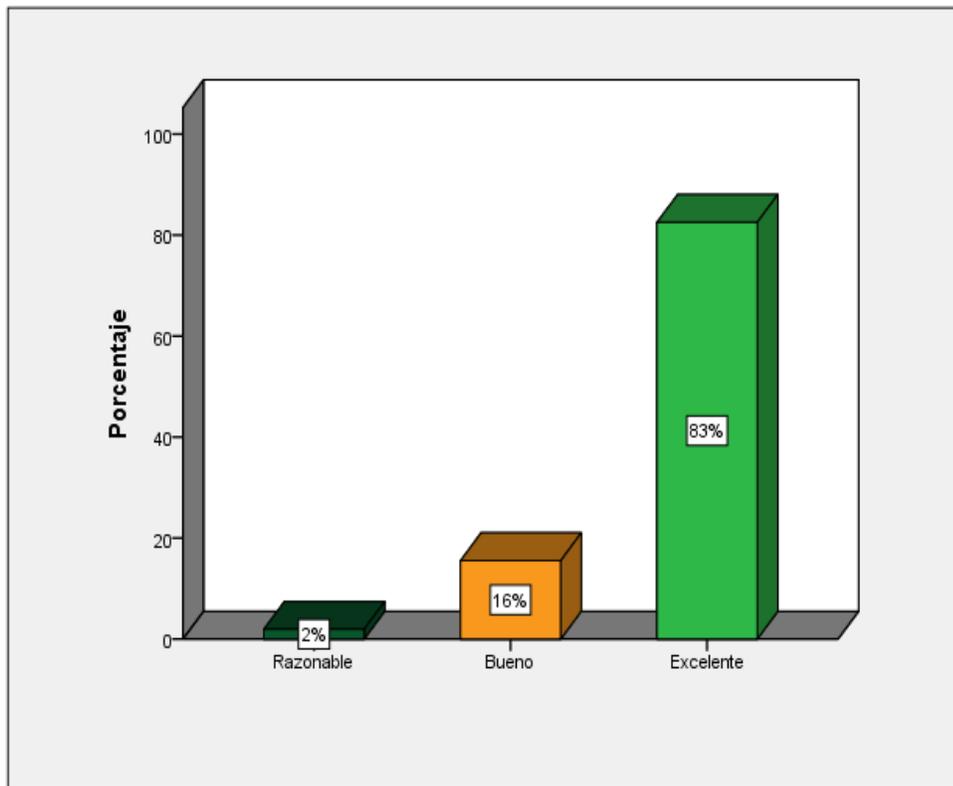
### **Interpretación**

Los resultados sobre la apreciación que tienen los 103 clientes respecto a la capacidad de pago que demuestran los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. Del total el 81,6% muestra una excelente capacidad de pago y el 18,4% de empresarios muestran una buena capacidad de pago.

**Tabla 3**  
Respaldo patrimonial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Razonable	2	1,9	1,9	1,9
	Bueno	16	15,5	15,5	17,5
	Excelente	85	82,5	82,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 3:** Respaldo patrimonial  
*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis**

De la Tabla 3 y Figura 3 se observa los resultados sobre el respaldo patrimonial clasificándose como: 1,9% razonable 15,5% bueno y 82,5% excelente.

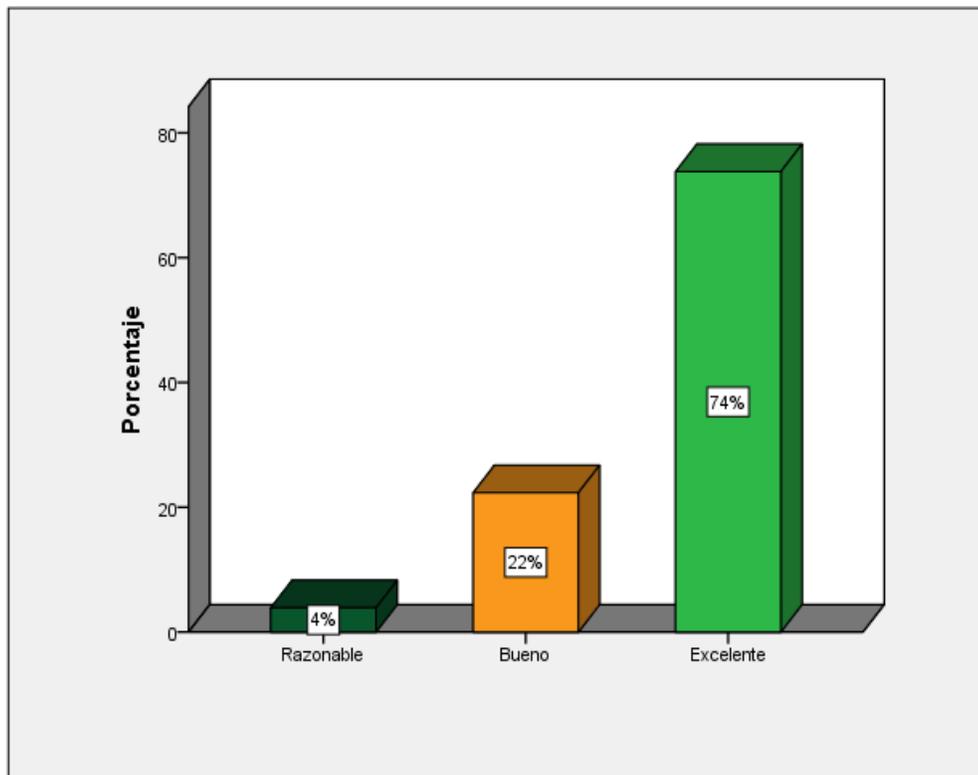
### **Interpretación**

Los resultados sobre la apreciación que tienen los 103 clientes respecto al respaldo patrimonial que demuestran los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. Del total el 82,5% muestra un excelente respaldo patrimonial, el 15,5% de empresarios muestran un buen respaldo patrimonial y el 1,9% muestra un razonable respaldo patrimonial.

**Tabla 4**  
Condiciones del entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Razonable	4	3,9	3,9	3,9
	Bueno	23	22,3	22,3	26,2
	Excelente	76	73,8	73,8	100,0
Total		103	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 4:** Condiciones del entorno  
*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis**

De la Tabla 4 y Figura 4 se observa los resultados sobre las condiciones del entorno clasificándose como: 3,9% razonable 22,3% bueno y 73,8% excelente.

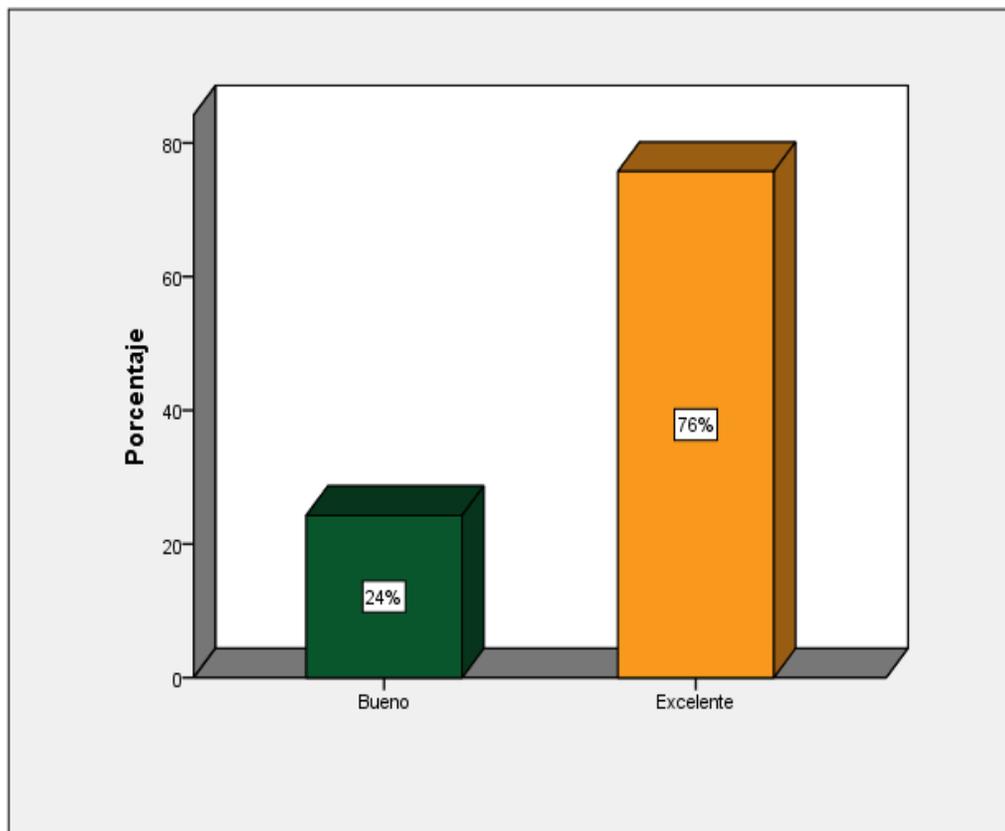
### **Interpretación**

Los resultados sobre la apreciación que tienen los 103 clientes respecto a las condiciones del entorno que se muestran con los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. Del total el 73,8% indica que se muestra excelentes condiciones del entorno, el 22,3% indica que es bueno las condiciones del entorno y el 3,9% precisa que es razonable las condiciones del entorno.

**Tabla 5**  
Administración del riesgo crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	25	24,3	24,3	24,3
	Excelente	78	75,7	75,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 5.** Administración del riesgo crediticio  
*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis**

De la Tabla 5 y Figura 5 se observa los resultados sobre la administración del riesgo crediticio clasificándose como: 24,3% bueno y 75,7% excelente.

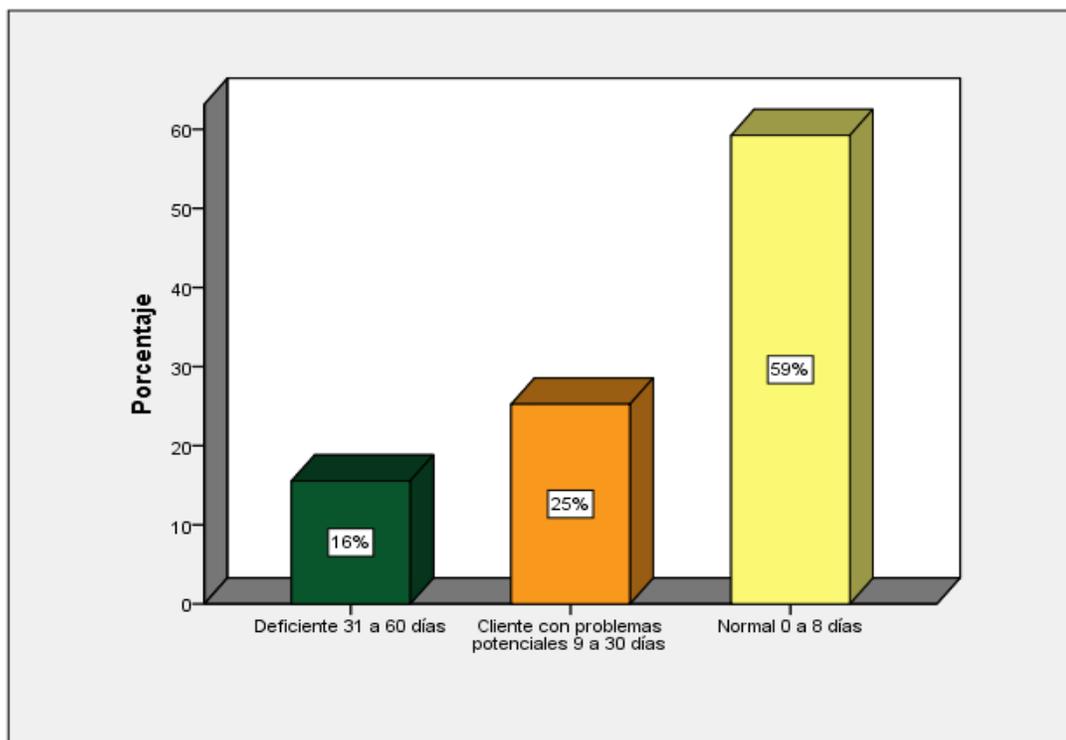
### **Interpretación**

Los resultados sobre la apreciación que tienen los 103 clientes respecto a la administración del riesgo crediticio que se percibe en los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. Del total el 75,7% indica que se muestra una excelente administración de riesgo crediticio, el 24,3% indica que es bueno la administración del riesgo crediticio.

**Tabla 6**  
Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente 31 a 60 días	16	15,5	15,5	15,5
	Cliente con problemas potenciales 9 a 30 días	26	25,2	25,2	40,8
	Normal 0 a 8 días	61	59,2	59,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 6.** Morosidad

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis**

De la Tabla 6 y Figura 6 se observa los resultados sobre la morosidad clasificándose como: 15,5% deficientes, 25,2% con problemas potenciales y 59,9% normal.

### **Interpretación**

Los resultados sobre la apreciación que tienen los 103 clientes respecto a la morosidad que se muestra en los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. Del total el 25,2% se ubica como clientes potenciales de 9 a 30 días, el 59,9% se ubica como normal de 0 a 8 días y un 15,5% se muestra como deficiente de 31 a 60 días.

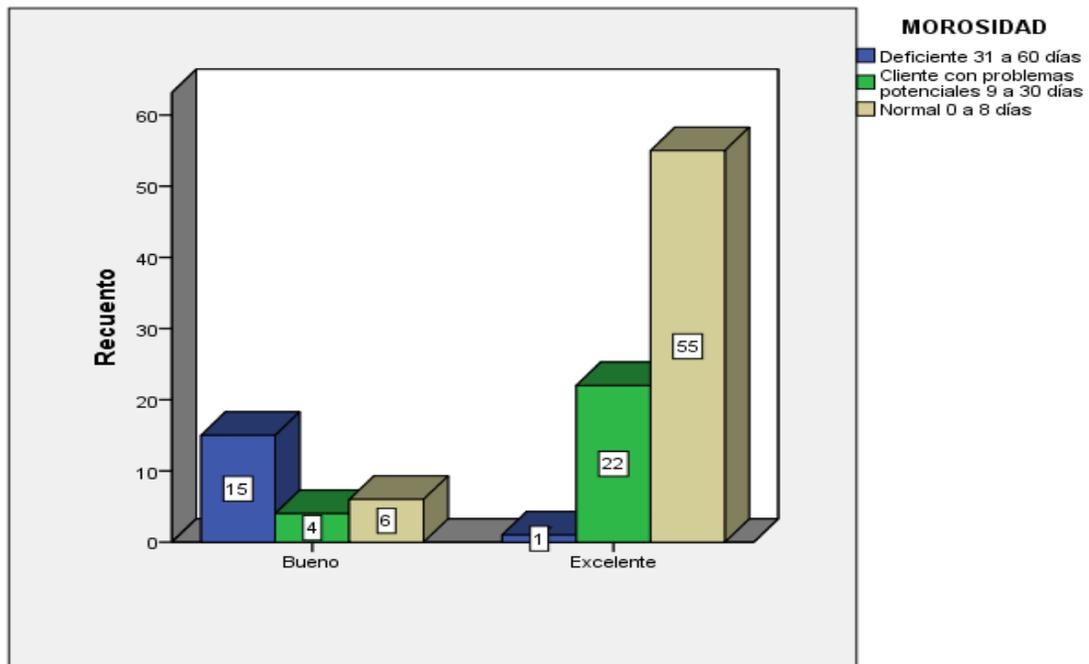
### 3.1.2 Resultados de contingencia entre variables

**Tabla 7**

Administración del riesgo crediticio\*Morosidad tabulación cruzada

		MOROSIDAD			Total	
		Deficiente 31 a 60 días	Cliente problemas potenciales 9 a 30 días	Normal 0 a 8 días		
ADMINISTRACION DEL RIESGO CREDITICIO	Bueno	Recuento	15	4	6	25
		% del total	14,6%	3,9%	5,8%	24,3%
	Excelente	Recuento	1	22	55	78
		% del total	1,0%	21,4%	53,4%	75,7%
Total		Recuento	16	26	61	103
		% del total	15,5%	25,2%	59,2%	100,0%

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 7.** Administración del riesgo crediticio\*Morosidad

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

En la Tabla 7 se muestra los resultados de la tabla cruzada respecto a las apreciaciones que han vertido los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco, sobre la administración del riesgo crediticio y la morosidad. Al respecto el 53,4% precisa que la administración del riesgo crediticio es excelente, al mismo tiempo que la morosidad está considerada en el rubro de clientes normales con morosidad de 0 a 8 días.

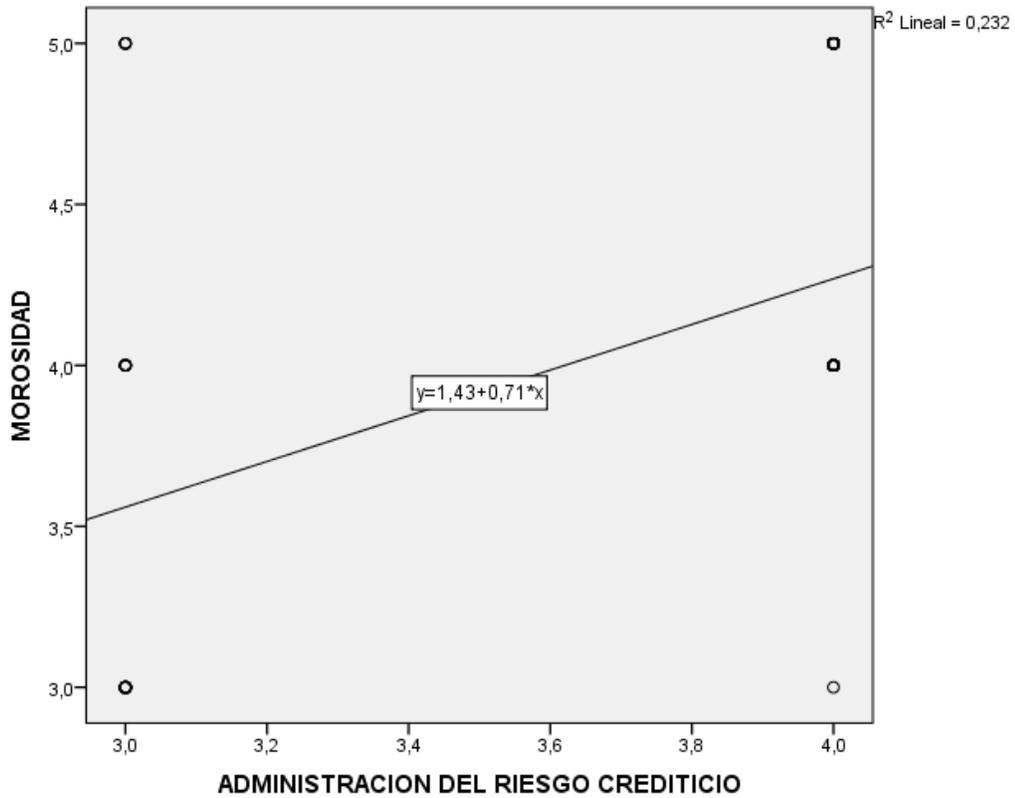
### 3.1.3 Resultados correlacionales

**Tabla 8**

Correlaciones Administración del riesgo crediticio con la morosidad

		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	MOROSIDAD
Rho	de ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman		Sig. (bilateral)	,458
		N	103
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,458
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 8.** Correlaciones Administración del riesgo crediticio con la morosidad

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

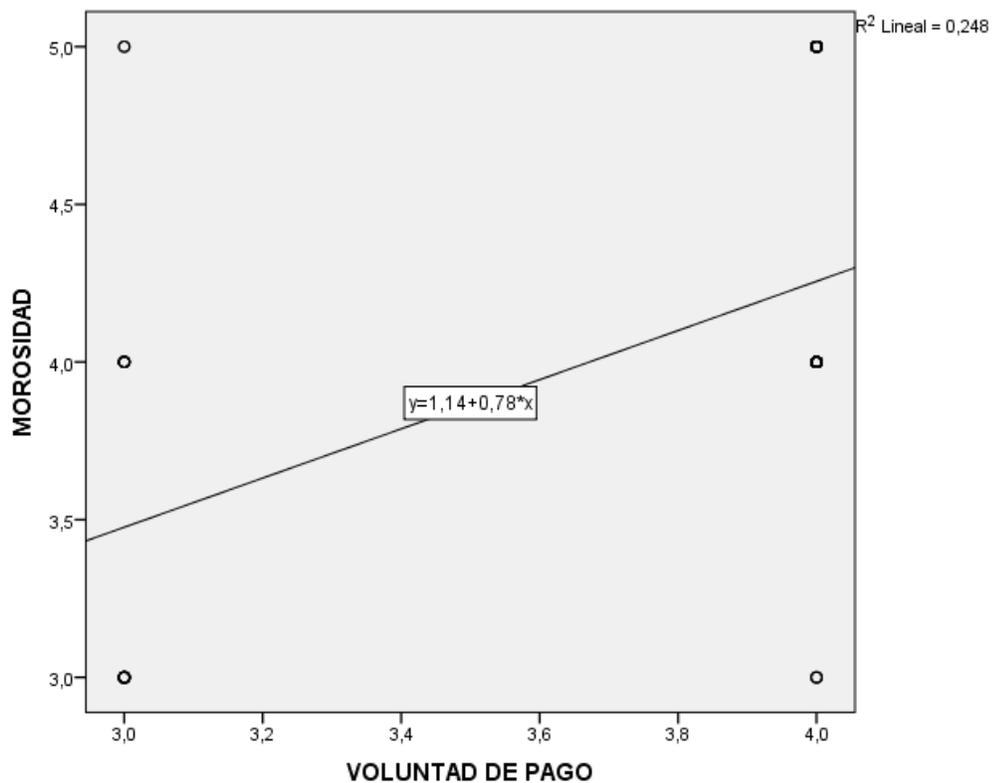
En la Tabla 8 se muestra los resultados del nivel de correlación que existe entre la administración del riesgo con la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco. Al respecto en la tabla 8 se muestra un coeficiente de 0,458 lo que significa una correlación moderada, vale decir que la administración del riesgo crediticio repercute moderadamente en la morosidad de los empresarios.

**Tabla 9**

Correlaciones entre voluntad de pago y la morosidad

			VOLUNTAD DE	
			PAGO	MOROSIDAD
Rho de Spearman	VOLUNTAD DE PAGO	Coefficiente de correlación	1,000	,478
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,478	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS

**Figura 9.** Correlaciones entre voluntad de pago y la morosidad

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

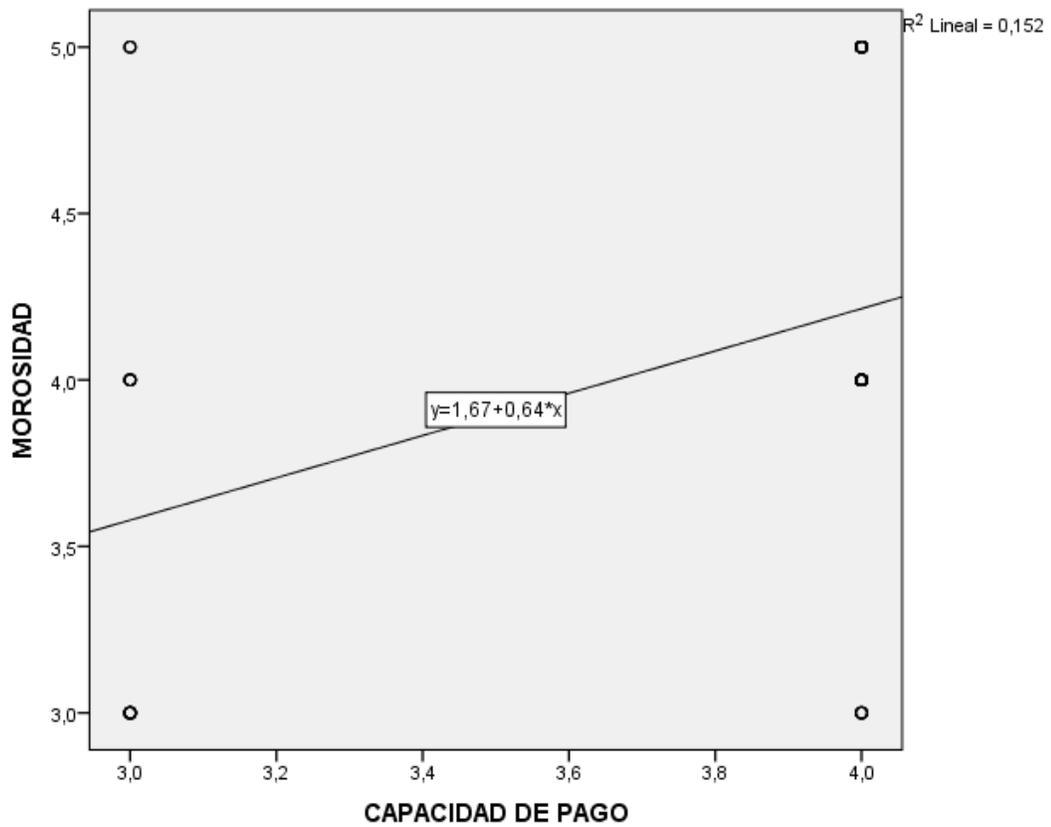
En la Tabla 9 se muestra los resultados del nivel de correlación que existe entre la voluntad de pago y la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco. Al respecto en la tabla 8 se muestra un coeficiente de 0,458 lo que significa una correlación moderada, vale decir que la voluntad de pago repercute moderadamente en la morosidad de los empresarios.

**Tabla 10**

Correlaciones entre capacidad de pago y morosidad

			CAPACIDAD DE	
			PAGO	MOROSIDAD
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE PAGO	Coefficiente de correlación	1,000	,372
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,372	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 10.** Correlaciones entre capacidad de pago y morosidad

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

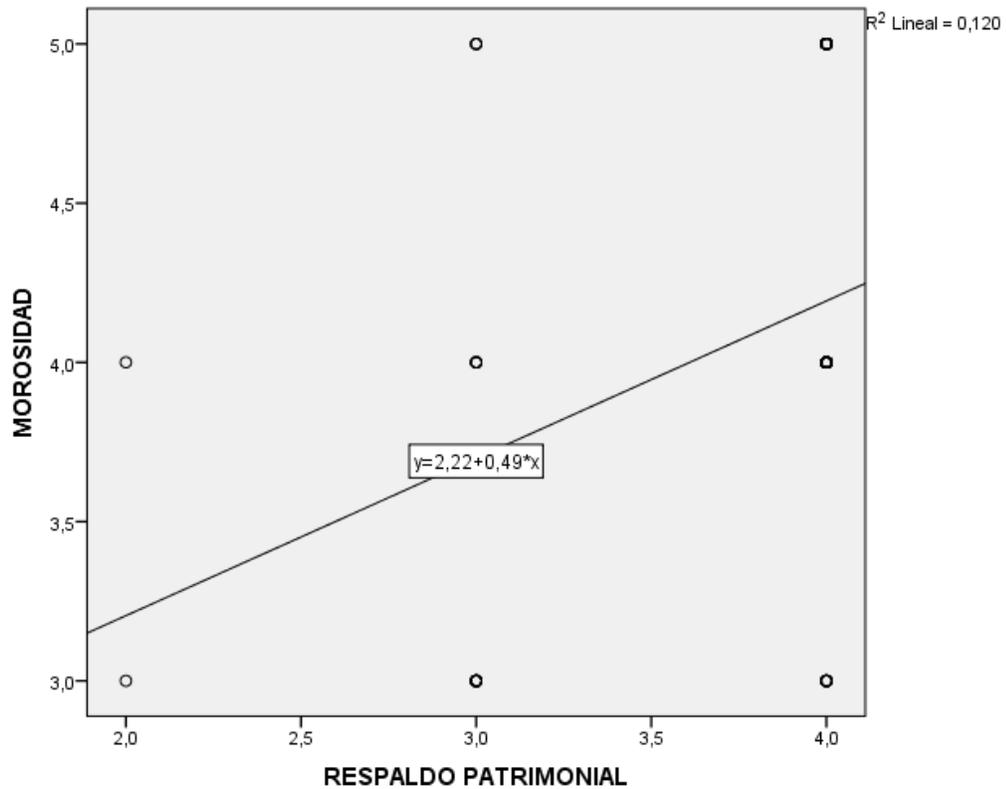
En la Tabla 10 se muestra los resultados del nivel de correlación que existe entre la capacidad de pago y la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco. Al respecto en la tabla 10 se muestra un coeficiente de 0,372 lo que significa una baja correlación, sin embargo, se puede afirmar que la capacidad de pago si repercute en la morosidad de pago.

**Tabla 11**

Correlaciones entre respaldo patrimonial y morosidad

			RESPALDO	
			PATRIMONIAL	MOROSIDAD
Rho de Spearman	RESPALDO PATRIMONIAL	Coefficiente de correlación	1,000	,338
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,338	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 11.** Correlaciones entre respaldo patrimonial y morosidad

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

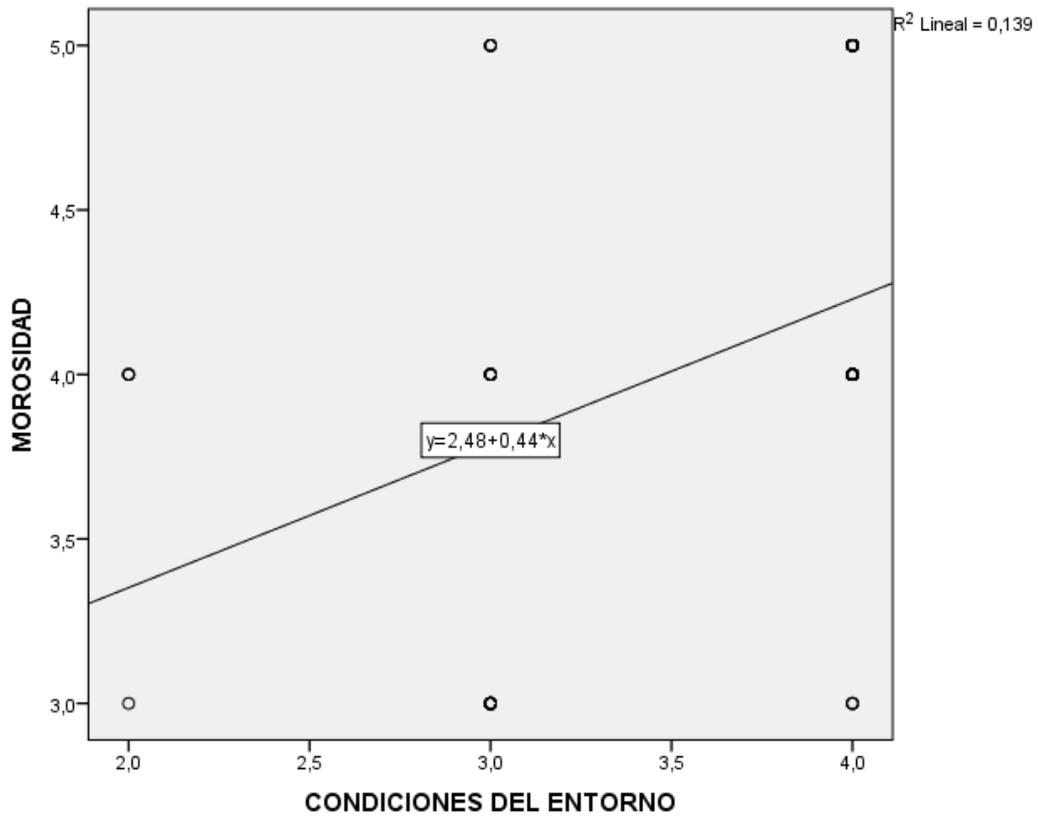
En la Tabla 11 se muestra los resultados del nivel de correlación que existe entre la administración del riesgo con la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco. Al respecto en la tabla 8 se muestra un coeficiente de 0,458 lo que significa una correlación moderada, vale decir que la administración del riesgo crediticio repercute moderadamente en la morosidad de los empresarios.

**Tabla 12**

Correlaciones entre condiciones del entorno y morosidad

		CONDICIONES	
		DEL ENTORNO	MOROSIDAD
Rho de Spearman	CONDICIONES	Coeficiente de correlación	1,000
	ENTORNO	Sig. (bilateral)	,385
		N	103
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,385
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS



**Figura 12.** Correlaciones entre condiciones del entorno y morosidad

Fuente: elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis en interpretación**

En la Tabla 12 se muestra los resultados del nivel de correlación que existe entre la administración del riesgo con la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco. Al respecto en la tabla 8 se muestra un coeficiente de 0,458 lo que significa una correlación moderada, vale decir que la administración del riesgo crediticio repercute moderadamente en la morosidad de los empresarios.

### 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### Hipótesis general

**H:** Si existe relación entre la Administración del Riego Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

**Ho:** No existe relación entre la Administración del Riego Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

**Tabla 13**

Pruebas de chi-cuadrado – hipótesis general

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,053	2	,000
Razón de verosimilitud	45,139	2	,000
Asociación lineal por lineal	23,674	1	,000
N de casos válidos	103		

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

## **Análisis e interpretación**

En la Tabla 13 se muestra resultados de la prueba chi cuadrada entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

Al respecto se ha considerado un valor de confianza del 95%, con un margen de error igual a 5% y un grado de libertad igual a 2.

Del resultado se observa un valor de significancia igual a 0,000, lo que es menor al 0,05, por lo tanto nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que existe relación entre la Administración del Riego Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

### Hipótesis específicas

**H1:** La relación que existe entre la voluntad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, es significativa.

**Ho:** La relación que existe entre la voluntad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, no es significativa.

**Tabla 14**

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado	de 43,280	2	,000
Pearson			
Razón de verosimilitud	35,419	2	,000
Asociación lineal por lineal	25,281	1	,000
N de casos válidos	103		

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

En la Tabla 14 se muestra resultados de la prueba chi cuadrada entre la voluntad de pago y la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

Al respecto se ha considerado un valor de confianza del 95%, con un margen de error igual a 5% y un grado de libertad igual a 2.

Del resultado se observa un valor de significancia igual a 0,000, lo que es menor al 0,05, por lo tanto nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que existe relación entre la voluntad de pago y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

**H2:** La relación que existe entre la capacidad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, es significativo.

**Ho:** La relación que existe entre la capacidad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, no es significativo.

**Tabla 15**

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	31,997	2	,000
Razón de verosimilitud	25,424	2	,000
Asociación lineal por lineal	15,549	1	,000
N de casos válidos	103		

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

En la Tabla 15 se muestra resultados de la prueba chi cuadrada entre la capacidad de pago y la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

Al respecto se ha considerado un valor de confianza del 95%, con un margen de error igual a 5% y un grado de libertad igual a 2.

Del resultado se observa un valor de significancia igual a 0,000, lo que es menor al 0,05, por lo tanto nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que existe relación entre la capacidad de pago y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

**H3:** La relación que existe entre el respaldo patrimonial y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, es significativa.

**Ho:** La relación que existe entre el respaldo patrimonial y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, no es significativa.

**Tabla 16**

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,248	4	,000
Razón de verosimilitud	22,143	4	,000
Asociación lineal por lineal	12,215	1	,000
N de casos válidos	103		

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

En la Tabla 16 se muestra resultados de la prueba chi cuadrada entre el respaldo patrimonial y la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

Al respecto se ha considerado un valor de confianza del 95%, con un margen de error igual a 5% y un grado de libertad igual a 4.

Del resultado se observa un valor de significancia igual a 0,000, lo que es menor al 0,05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que existe relación entre la el respaldo patrimonial y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

**H4:** La relación que existe entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, es significativa.

**Ho:** La relación que existe entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, no es significativa.

**Tabla 17**

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 4

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,845	4	,000
Razón de verosimilitud	29,695	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,182	1	,000
N de casos válidos	103		

*Fuente:* elaboración propia, base de datos SPSS

### **Análisis e interpretación**

En la Tabla 17 se muestra resultados de la prueba chi cuadrada entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016. Al respecto se ha considerado un valor de confianza del 95%, con un margen de error igual a 5% y un grado de libertad igual a 4.

Del resultado se observa un valor de significancia igual a 0,000, lo que es menor al 0,05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que existe relación entre las condiciones del entorno y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016.

### 3.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación que se ha realizado ha pretendido determinar la relación que existe entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco, año 2016, al respecto después de haber recogido la apreciación de los empresarios, en la tabla 08 de resultados se muestra un coeficiente de 0,458, que significa correlación moderada, del igual forma en la tabla 07 de contingencia entre variables de estudio, se muestra en un 53,4% una excelente administración del riesgo crediticio, al mismo tiempo que se percibe a los clientes con problemas potenciales de 9 a 30 días.

Sin embargo, para explicar de mejor manera el nivel de correlación entre variables, se han considerado dimensiones que fueron medidos con la segunda variable de estudio.

Por ejemplo, tenemos la relación moderada que se ha determinado en la tabla 08 entre la voluntad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,478.

De igual forma en los resultados estadísticos se ha determinado una relación baja entre la capacidad de pago con la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016, el valor se percibe en la tabla 10, donde se muestra un coeficiente de 0,372.

Por otro lado, entre el respaldo patrimonial y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, se ha determinado una correlación baja, tal como indica la tabla 11, con un coeficiente de 0,338.

Finalmente, en el estudio se ha determinado la existencia de relación entre las condiciones del entorno y la categoría de morosidad de los

empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año, 2016. En la tabla 12 se muestra un coeficiente de 0,385, lo que significa una baja correlación, pero significativa.

En términos generales se puede afirmar que la administración del riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad.

Los resultados obtenidos en la investigación, se asemejan con los obtenidos por Medina, (2014), quien en su investigación el análisis del Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, ha demostrado, que el personal del área administrativa desconoce sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa "FRANDESC Ltda.", de este resultado se puede precisar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.

Por otro lado, Espínola, (2013), en su investigación la gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro de Trujillo agencia Sede Institucional en el año 2013. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, ha determinado que la Gestión de Riesgo Crediticio realizada en la Agencia Sede Institucional de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. En el periodo 2013 influyó disminuyendo los Niveles de Morosidad, al respecto se precisa que el Asesor de Créditos de Caja Trujillo es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona. Por lo tanto, se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.

Sobre la investigación se debe tener en cuenta que un riesgo crediticio está considerado como una posible pérdida que asume un agente económico

como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona; consecuentemente esto repercute en la morosidad de los clientes, lo que significa lentitud, dilación o demora en el cumplimiento del compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente.

## CONCLUSIONES

- Se ha determinado que existe relación significativa entre la Administración del Riego Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016. En la tabla 08 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,458, que en la escala significa correlación moderada.
- Se ha determinado la correlación significativa entre la voluntad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. En la tabla 09 se muestra un valor de 0,478 lo que significa en la escala de correlación de Spearman un nivel moderado.
- Se ha determinado la existencia de correlación significativa entre la capacidad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016. En la tabla 10 se muestra un coeficiente de 0,372 y un valor sig. igual a 0,000 menor a 0,05, que nos indica que sí existe correlación y la intensidad es baja.
- Se ha determinado la existencia de correlación significativa entre el respaldo patrimonial y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016. El coeficiente obtenido es de 0,338 y en la escala de Spearman significa baja correlación pero significativa, debido a que el valor sig. es de 0,000 menor a 0,05.
- Se ha determinado relación significativa entre las condiciones del entorno y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del cusco año 2016. En la tabla 12 se muestra un coeficiente de 0,385, que significa baja correlación, pero significativa, debido a que el valor sig. es 0,000 menor al 0,05.

## RECOMENDACIONES

- Mejorar la administración de riesgo crediticio mediante las políticas rígidas de crédito para los clientes, créditos y evaluar el riesgo crediticio considerando el efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que permitan verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados, realizando el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas y jurídica ya si minimizar los efectos adversos de los riesgos con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.
- Constante capacitación al personal involucrado en el otorgamiento de crédito, así mismo que el analista deberá realizar énfasis en la evaluación cuantitativa y cualitativa al cliente, seguimiento constante después del otorgamiento del crédito para verificar si cliente cumplió con el plan de inversión y que el crédito no fue destinado para un tercero, de tal manera con la visitas realizadas se pueda fidelizar al cliente ya que la empresa ofrece hasta tres créditos para un solo cliente.
- Motivar a los clientes con el pago puntual mediante las promociones y activaciones en fiestas patrias, navidad y días festivos para incrementar los pagos puntuales con mayores beneficios como créditos paralelos mayor incremento con el monto a otorgar y una disminución de la tasa de interés en su próximo crédito a otorgar por ser un cliente con record de pago puntual siempre en cuando esta última recomendación no genere desequilibrio o malestar económico a la institución.
- Realizar alianzas estratégicas con instituciones que nos permitan captar nuevos cliente potenciales a través de la publicidad en entrega de recibo de pensiones y matriculas de universidades privada y nacionales e instituciones educativas, telefonía con empresas Movistar o cable en sus guías de canal de la empresa de Cable de red, convenio con instituciones que nos permitan hacer más rápido el cobro a los cliente morosos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castañeda M, E. E., & Tamayo B, J. J. (Noviembre de 2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo .
- Delgado, M. C. (2008). La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito, compración crítica del Estandar Internacional y su implementación en Colombia. Bogota: Universidad Externado.
- Giovana A, & Camargo G. (2003). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Guerra M, M. (Setiembre de 2007). La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria.
- Medina, L. V. (2014). Análisis del Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda. Ambato: Universida Técnica de Ambato.
- Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (11 de 2008).

## **ANEXOS**

- Declaración jurada
- Matriz de consistencia
- Cuestionario
- Opinión de expertos y validación de datos
- Registros fotográficos de trabajo de campo
- Carta de presentacion

– **Declaración jurada**

**DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA**

**DECLARACION JURADA**

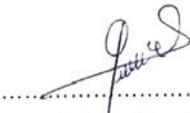
Yo, **Guicela Montufar Nuñez** estudiante de la escuela profesional de contabilidad de la Facultad de ciencias contables y financieras de la Universidad Alas peruana filial Abancay, identificado(a) con DNI 45532884

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada:  
"ADMINISTRACION DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS EMPRESARIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA CAJA AREQUIPA DEL CENTRO COMERCIAL MOLINO I DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2016", la misma que presento para optar: el título profesional de contador público.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD ALAS PERUNAS filial Abancay cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

Cusco, 06 de noviembre del 2017

  
.....  
**Guicela Montufar Nuñez**

DNI: 45532884

**CERTIFICACIÓN A LA VUELTA**

- **Matriz de consistencia**

**TÍTULO: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS EMPRESARIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA CAJA AREQUIPA DEL CENTRO COMERCIAL MOLINO I DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2016.**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	ESTADÍSTICA		
¿Cuál es la relación de la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?	Determinar la relación que existe entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.	Si existe relación significativa entre la Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.	<b>VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO</b>	Voluntad de pago	Historial crediticio Promedio de atrasos	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo correlacional  <b>TÉCNICA</b> Se utilizara encuesta <b>INSTRUMENTO</b> Se utilizara el cuestionario Método de análisis de datos Los datos que se recojan serán procesados con la estadística descriptiva e inferencial. La información se presentara en tablas de frecuencia y porcentajes se realizara un aprueba de hipótesis.	<b>POBLACIÓN</b> Se tendrá una población de 130 clientes del centro comercial el Molino I  <b>MUESTRA</b> Sera probabilística la selección se realizara de manera aleatoria, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%  Donde n=103		
				Capacidad de pago	Versión/ manifestación Análisis Documentación existencias				
				Respaldo patrimonial	Activos fijos de la empresa Garantía hipotecaria Aval				
				Condiciones del entorno	Competencia Estacionalidad Costo de oportunidad endeudamiento				
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b>		<b>V2: MOROSIDAD</b>	Categorías de morosidad			Normal	
¿Qué relación existe entre la voluntad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?	Determinar qué relación existe entre la voluntad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.	La relación que existe entre la voluntad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, significativa.							

<p>¿Qué relación existe entre la capacidad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre la capacidad de pago y la categoría de la morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.</p>	<p>La relación que existe entre la capacidad de pago y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, es significativa.</p>					
<p>¿Qué relación existe entre el respaldo patrimonial y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el respaldo patrimonial y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.</p>	<p>La relación que existe entre el respaldo patrimonial y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, es significativa.</p>			<p>Ciente con problemas potenciales</p>		
<p>¿Qué relación existe entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre las condiciones del entorno y la categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016.</p>	<p>La relación que existe entre las condiciones del entorno y categoría de morosidad de los empresarios de la Micro y pequeña Empresa de la Caja Arequipa del centro comercial Molino I de la ciudad del Cusco año 2016, es significativa.</p>			<p>Deciente</p>		
					<p>Dudoso</p>		
					<p>Perdida.</p>		

## - Cuestionario

### INVESTIGACIÓN PARA CONOCER EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD

A continuación encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene tres secciones. Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Donde 1 es bajo, 2 es razonable, 3 es bueno 4 excelente

### VOLUNTAD DE PAGO

1. Hace cuánto tiempo es usted cliente de la caja Arequipa.

1	Más de un año y menos de tres años
2	Más de tres año y menos de cuatro años
3	Más de cuatro y menos de cinco años
4	Más de cinco años

2. Cuántas veces usted sacó préstamos de la caja Arequipa.

1	Una
2	Dos a tres
3	Cuatro a cinco
4	Más de cinco

3. Con cuántas entidades financieras tiene préstamos.

1	Más de cinco
2	Cuatro a cinco
3	Dos a tres
4	Una

4. Entre que cantidades saca usted su préstamo

1	Menos de S/1,000.00
2	Desde S/. 5000 hasta S/ 10,000.00
3	Desde S/. 20,000.00 hasta S/ 30,000.00
4	Desde S/. 50,000.00 a más.

5. El tiempo de pago de su préstamo es:

1	Desde 50 a más.
2	Desde 19 meses hasta 48 meses
3	Desde 13 meses hasta 18 meses
4	Desde 12 meses hasta 06 meses

6. ¿Cómo son sus ingresos mensuales de su negocio?

1	Menos de 1,000.00
2	Más de 1,000.00 y menos 3,000.00
3	Más de 3,000.00 y menos 10,000.00
4	Más de 10,000.00 y menos 30,000.00

7. El Analista de créditos realiza el seguimiento de los créditos otorgados a sus clientes.

1	Ni una vez
2	Una vez
3	Rara vez
4	Frecuente mente

8. La tasa de interés aplicada por la caja Arequipa con respecto a créditos es:

1	Bajo
---	------

2	Razonable
3	Bueno
4	Excelente

9. Su ahorro mensual es :

1	Bajo
2	Razonable
3	Bueno
4	Excelente

10. Cómo evalúa el movimiento económico de su negocio?

1	Bajo
2	Razonable
3	Bueno
4	Excelente

#### CAPACIDAD DE PAGO

11. Como son los requisitos para acceder a un crédito:

1	Poco flexibles
2	Razonables
3	Flexibles
4	Muy flexibles

12. ¿En cuál de las escalas ubica Ud. a los gastos de su negocio?

1	Desde S/. 1,000.00 hasta S/ 4,000.00
2	Desde S/. 5,000.00 hasta S/ 10,000.00
3	Desde S/. 11,000.00 hasta S/ 15,000.00
4	Desde S/16000.00 a más.

13. La cantidad de cliente que usted posee es :

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

14. Los activos con que cuenta para realizar su actividad comercial están valorizados en:

1	Desde S/. 1,000.00 hasta S/ 5,000.00
2	Desde S/. 6,000.00 hasta S/ 10,000.00
3	Desde S/. 11,000.00 hasta S/ 30,000.00
4	Desde S/. 31,000.00 hasta S/ 100,000.00

#### RESPALDO PATRIMONIAL

15. El valor del inmueble (propio o del aval) para el respaldo patrimonial es:

1	Menos S/ 20,000
2	Desde S/ 21,000.0 hasta S/ 50,000.00
3	Desde S/ 51,000.00 a S/ 99,000.00
4	Más de S/ 100,000.00

16. El valor de sus mercaderías es:

1	Menos S/ 20,000.00
2	Desde S/ 21,000.00 hasta S/ 50,000.00
3	Desde S/ 51,000.00 a S/ 99,000.00
4	Más de S/ 100,000.00

17. La rotación de sus mercaderías es:

1	Menos S/ 20,000.00
2	Desde S/ 21,000.00 Hasta S/ 50,000.00
3	Desde S/ 51,000.00 a S/ 99.000.00
4	Más de S/ 100,000.00

18. Su historial crediticio es es:

1	Bajo
2	Razonable
3	Bueno
4	excelente

19. El valor de sus ventas mensuales es :

1	Menos de S/ 10,000.00
2	Desde S/ 11,000.00 hasta S/ 49,000.00
3	Desde S/ 50,000.00 hasta S/ 99.000.00
4	Más de S/ 100,000.00

20. El valor de sus compras mensuales es :

1	Menos S/ 10,000.00
2	Desde S/ 11,000.00 hasta S/ 49,000.00
3	Desde S/ 50,000.00 hasta S/ 99.000.00
4	Más de S/ 100,000.00

#### CONDICIONES DEL ENTORNO

21. El conocimiento sobre la evaluación de créditos del Analista es:

1	Bajo
2	Razonable
3	Bueno
4	Excelente

22. El conocimiento del analista sobre los requisitos de créditos es.

1	Bajo
2	Razonable
3	Bueno
4	excelente

23. La revisión de los requisitos de créditos para acceder a un crédito por parte del analista es :

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

24. ¿El historial crediticio de tus familiares es?

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

25. ¿El nivel de competencia de sus ventas es?

1	Bajo
2	Razonable
3	Bueno
4	excelente

26. ¿su promedio de atraso en su cuota del crédito otorgado es?

1	Alto
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

27. Como califica la competencia de sus ventas en la temporada de enero a marzo

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

28. Como califica la competencia de sus ventas en la temporada de abril a junio.

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

29. Como califica la competencia de sus ventas en la temporada de julio a setiembre.

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

30. Como califica la competencia de sus ventas en la temporada de octubre a diciembre.

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

31. Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de enero a marzo?:

1	Alto
2	razonable
3	Bueno
4	Excelente

32. Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de abril a junio?:

1	Alto
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

33. Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de julio a setiembre?:

1	Alto
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

34. Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de octubre a diciembre?:

1	Bajo
2	razonable
3	Bueno
4	excelente

*Muchas Gracias.*

- Opinión de expertos y validación de datos



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CPCC. Nelida Loayza Ccarita  
 1.2 profesión: Contador Público Colegiado  
 1.3 Grado académico: Magister  
 1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación: Administración de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Empresarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Caja Arequipa del Centro Comercial del Molino de la ciudad del Cusco año 2016.  
 1.4 Autor del instrumento: Guicela Montufar Nuñez  
 Instrumento

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Administración de riesgo crediticio	Voluntad de Pago	¿ Hace cuánto tiempo es usted cliente de la caja Arequipa.?	2
		¿ Cuántas veces usted saco préstamos de la caja Arequipa?	2
		¿ Con cuántas entidades financieras tiene préstamos.?	2
		¿ Entre que cantidades saca usted su préstamo?	2
		¿ El tiempo de pago de su préstamo es?	2
		¿Cómo son sus ingresos mensuales de su negocio?	2
		¿ El Analista de créditos realiza el seguimiento de los créditos otorgados a sus clientes?	2
		¿ La tasa de interés aplicada por la caja Arequipa con respecto a créditos es?	2
		¿Su ahorro mensual es?	2
		¿Cómo evalúa el movimiento económico de su negocio?	2
	Capacidad de pago	¿Cómo son los requisitos para acceder a un crédito?	2
		¿En cuál de las escalas ubica Ud. a los gastos de su negocio?	2
		¿La cantidad de cliente que usted posee es?	2
		¿Los activos con que cuenta para realizar su actividad comercial están valorizados en?	2

Administración de riesgo crediticio	Respaldo Patrimonial	¿El valor del inmueble (propio o del aval) para el respaldo patrimonial es?	2
		¿El valor de sus mercaderías es?	2
		¿La rotación de sus mercaderías es?	2
		¿Su historial crediticio es?	2
		¿El valor de sus ventas mensuales es?	2
		¿El valor de sus compras mensuales es?	2
	Condiciones del Entorno	¿El conocimiento sobre la evaluación de créditos del Analista es?	2
		¿El conocimiento del analista sobre los requisitos de créditos es?	2
		¿La revisión de los requisitos de créditos para acceder a un crédito por parte del analista es?	2
		¿El historial crediticio de tus familiares es?	2
		¿El nivel de competencia de sus ventas es?	2
		¿su promedio de atraso en su cuota del crédito otorgado es?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de enero a marzo?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de abril a junio?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de julio a setiembre?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de octubre a diciembre?	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de enero a marzo?	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de abril a junio?:	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de julio a setiembre?:	2
¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de octubre a diciembre?:	2		

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO



.....  
C.P.C. Nélida Loaiza Cejudo  
MATRICULA N° 03 - 2511

.....  
Apellidos y nombres  
Profesión  
Firma

Señor(a): CPCC. Nelida Loayza Ccarita  
EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: Administración de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Empresarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Caja Arequipa del Centro Comercial del Molino de la ciudad del Cusco año 2016.

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

  
C.P.C. Nelida Loayza Ccarita  
MATRICULA N° 03 - 2511



**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

**1.1 Apellidos y nombres del experto:** CPCC. Abraham Wilfredo Quintanilla Yepez

**1.2 profesión:** Contador Público Colegiado

**1.3 Grado académico:** Magister

**1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:** Administración de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Empresarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Caja Arequipa del Centro Comercial del Molino de la ciudad del Cusco año 2016.

**1.4 Autor del instrumento:** Guicela Montufar Nuñez

**Instrumento**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Administración de riesgo crediticio	Voluntad de Pago	¿ Hace cuánto tiempo es usted cliente de la caja Arequipa.?	2
		¿ Cuántas veces usted saco préstamos de la caja Arequipa?	2
		¿ Con cuántas entidades financieras tiene préstamos.?	2
		¿ Entre que cantidades saca usted su préstamo?	2
		¿ El tiempo de pago de su préstamo es?	2
		¿Cómo son sus ingresos mensuales de su negocio?	2
		¿ El Analista de créditos realiza el seguimiento de los créditos otorgados a sus clientes?	2
		¿ La tasa de interés aplicada por la caja Arequipa con respecto a créditos es?	2
		¿Su ahorro mensual es?	2
		¿Cómo evalúa el movimiento económico de su negocio?	2
	Capacidad de pago	¿Cómo son los requisitos para acceder a un crédito?	2
		¿En cuál de las escalas ubica Ud. a los gastos de su negocio?	2
		¿La cantidad de cliente que usted posee es?	2
		¿Los activos con que cuenta para realizar su actividad comercial están valorizados en?	2

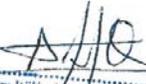
Administración de riesgo crediticio	Respaldo Patrimonial	¿El valor del inmueble (propio o del aval) para el respaldo patrimonial es?	2
		¿El valor de sus mercaderías es?	2
		¿La rotación de sus mercaderías es?	2
		¿Su historial crediticio es?	2
		¿El valor de sus ventas mensuales es?	2
		¿El valor de sus compras mensuales es?	2
	Condiciones del Entorno	¿El conocimiento sobre la evaluación de créditos del Analista es?	2
		¿El conocimiento del analista sobre los requisitos de créditos es?	2
		¿La revisión de los requisitos de créditos para acceder a un crédito por parte del analista es?	2
		¿El historial crediticio de tus familiares es?	2
		¿El nivel de competencia de sus ventas es?	2
		¿su promedio de atraso en su cuota del crédito otorgado es?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de enero a marzo?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de abril a junio?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de julio a setiembre?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de octubre a diciembre?	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de enero a marzo?	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de abril a junio?:	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de julio a setiembre?:	2
¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de octubre a diciembre?:	2		

---

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO

  
Abraham Wilfredo Quintanilla Vepex  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
Mat. 03 4807

---

Apellidos y nombres  
Profesión  
Firma



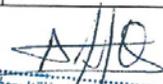
Señor(a): CPCC. Abraham Wilfredo Quintanilla Yopez

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: Administración de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Empresarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Caja Arequipa del Centro Comercial del Molino de la ciudad del Cusco año 2016.

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

  
 Abraham Wilfredo Quintanilla Yopez  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 Mbl. 03 .4807

**DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**DATOS GENERALES:**
**1.1 Apellidos y nombres del experto:** CPCC. Yvonne Yopez Farfan

**1.2 profesión:** Contador Público Colegiado

**1.3 Grado académico:** Magister

**1.4 Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:** Administración de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Empresarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Caja Arequipa del Centro Comercial del Molino de la ciudad del Cusco año 2016.

**1.4 Autor del instrumento:** Guicela Montufar Nuñez

**Instrumento**

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
Administración de riesgo crediticio	Voluntad de Pago	¿ Hace cuánto tiempo es usted cliente de la caja Arequipa.?	3
		¿ Cuántas veces usted saco préstamos de la caja Arequipa?	2
		¿ Con cuántas entidades financieras tiene préstamos.?	2
		¿ Entre que cantidades saca usted su préstamo?	2
		¿ El tiempo de pago de su préstamo es?	2
		¿Cómo son sus ingresos mensuales de su negocio?	2
		¿ El Analista de créditos realiza el seguimiento de los créditos otorgados a sus clientes?	2
		¿ La tasa de interés aplicada por la caja Arequipa con respecto a créditos es?	2
		¿Su ahorro mensual es?	2
		¿Cómo evalúa el movimiento económico de su negocio?	2
	Capacidad de pago	¿Cómo son los requisitos para acceder a un crédito?	2
		¿En cuál de las escalas ubica Ud. a los gastos de su negocio?	2
		¿La cantidad de cliente que usted posee es?	2
		¿Los activos con que cuenta para realizar su actividad comercial están valorizados en?	2

Administración de riesgo crediticio	Respaldo Patrimonial	¿El valor del inmueble (propio o del aval) para el respaldo patrimonial es?	2
		¿El valor de sus mercaderías es?	2
		¿La rotación de sus mercaderías es?	2
		¿Su historial crediticio es?	2
		¿El valor de sus ventas mensuales es?	2
		¿El valor de sus compras mensuales es?	2
	Condiciones del Entorno	¿El conocimiento sobre la evaluación de créditos del Analista es?	2
		¿El conocimiento del analista sobre los requisitos de créditos es?	2
		¿La revisión de los requisitos de créditos para acceder a un crédito por parte del analista es?	2
		¿El historial crediticio de tus familiares es?	2
		¿El nivel de competencia de sus ventas es?	2
		¿su promedio de atraso en su cuota del crédito otorgado es?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de enero a marzo?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de abril a junio?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de julio a setiembre?	2
		¿Cómo califica la competencia de sus ventas en la temporada de octubre a diciembre?	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de enero a marzo?	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de abril a junio?:	2
		¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de julio a setiembre?:	2
¿Cómo evalúa el atraso de su crédito en la temporada de octubre a diciembre?:	2		

OPINION DEL EXPERTO:

2=VALIDO

0=NO VALIDO

CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
CPCC  
FIRMA



Apellidos y nombres  
Profesión  
Firma



Señor(a): CPCC. Yvonne Yopez Farfán  
EXPERTO VALIDADOR

Sírvase realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada: Administración de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Empresarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Caja Arequipa del Centro Comercial del Molino de la ciudad del Cusco año 2016.

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	5	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	

CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
  
 CPCC. Yvonne Yopez Farfán  
 123456789

- Anexo fotográfico



**Fotografía 1.** Llenado de encuestas a una microempresaria de venta de zapatos de centro comercial el Molino I.



**Fotografía 2.** Llenado de encuestas a un microempresario de venta de aparatos electrónicos del centro comercial el Molino I.



**Fotografía 3.** Llenado de encuestas a una microempresaria de venta de zapatillas del centro comercial el Molino I.



**Fotografía 4.** Llenado de encuestas a una microempresaria de venta de ropa deportiva y formal del centro comercial el Molino I.

- Carta de presentación



"Año del buen servicio al ciudadano"

Abancay, 26 de Junio del 2017.

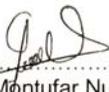
**SEÑOR:** Presidente del centro comercial el "Molino I"

**Asunto:** Solicito autorización para realizar trabajo de investigación (tesis)

**Referencia:** Universidad Alas Peruanas Filial Abancay.

Es grato dirigirme a usted, en calidad de Coordinadora de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Alas Peruanas Filial Abancay, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta: **Guicela Montufar Nuñez** con código de estudio N° **2010223996**, bachiller en Ciencias Contables y Financieras identificada con DNI N° 45853242, se encuentra realizando su trabajo de investigación (Tesis), denominado **ADMINISTRACION DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS EMPRESARIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA CAJA AREQUIPA DEL CENTRO COMERCIAL MOLINO I DE LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2016**. Para la obtención de su Título Profesional como **CONTADOR PUBLICO** El objetivo del presente documento es contar con su autorización para el trabajo de investigación a realizar en el centro comercial el "Molino I", otorgándole las facilidades para obtener información suficiente.

Muy agradecida por su atención, me suscribo de Ud.

  
.....  
Guicela Montufar Nuñez  
Bachiller  
DNI:45532884

.....  
Presidente del centro comercial  
el "Molino I"

Recibi  
Hora 3:30  
fecha 30-06-2017  