



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS
CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO
AGENCIA AYAVIRI - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NOHELY ALEJANDRINA ANCCORI LIMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS
CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO
AGENCIA AYAVIRI - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NOHELY ALEJANDRINA ANCCORI LIMA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ULISES AGUILAR PINTO

ASESOR DE TESIS

:



Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

**RESOLUCIÓN N° 571-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 28 de agosto del 2024

VISTOS: El Oficio No 071-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 28 de agosto del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y El Expediente N° CU – 11085 presentado por el (la) Bachiller: **ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
1er Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: Dr. ULISES AGUILAR PINTO
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MIÉRCOLES, 04 de setiembre del 2024
Hora	: 9:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA DE JAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 251-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 15 de julio del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-7903 de fecha 24 de junio del 2024, del **Bach. ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°085-2024-D-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: **RATIFICAR** como **ASESOR(a)** al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: **DISPONER** que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Firma]
Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

**RESOLUCIÓN N° 085 - 2024- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 22 de enero del 2024

VISTOS:

El Oficio No 016-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 20 de marzo del 2024, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-00911 presentado por el (la) Bachiller: **ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **ANCCORI LIMA NOHELY ALEJANDRINA**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA DEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ca.
Contables y Financieras



PRESTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS INVESTIGACIONES POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

<p>PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023</p>	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	NOHELY ALEJANDRINA ANCCORI LIMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77200710
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-7952-8400
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853



Datos de investigación	
Línea de investigación	Contabilidad Económica - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Ayaviri Edificio: Caja municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri Coordenadas: Latitud: -14.882419 Longitud: -70.589807 URL Maps https://maps.app.goo.gl/tZa6d1BtxpBjC2V17</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
 "CÁCERES VELÁSQUEZ"

 Dra. Yedy Zúñiga Sucasaca
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NOHELY ALEJANDRINA ANCCORI LIMA, identificado con DNI Nro. 77200710, en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:
PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBBAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de SEPTIEMBRE del 2024

[Handwritten signature of advisor]

Firma del Asesor (obligatoria)

[Handwritten signature of student]

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre Nelly, sin su apoyo no lo habría logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, a mis queridos padres y de las personas que mas amo, con mi más sincero amor.



AGRADECIMIENTO

Nuestras vidas están plagadas de retos y uno de ellos es la universidad, gracias a Dios que me permitió terminar esta etapa de mi vida que es la base para el entendimiento del campo laboral.

Agradezco a mis padres Nelly y Julio por el apoyo y cariño que me brindaron en cada paso de mi carrera universitaria.

Al igual agradezco a mi alma mater y profesores por el conocimiento que adquirimos durante 5 años en la universidad.

Realmente quiero agradecerle enormemente a la Dra. Yudy Huacani Sucasaca. Ella fue mi asesora de tesis y trabajó muy duro y se preocupó mucho todo el tiempo.

No podría haber aprendido a ser investigadora sin ella. Ella sabía mucho, me guió y me enseñó a seguir adelante, a ser paciente y a encontrar inspiración. Se aseguró de que comprendiera lo importante que es ser seria, responsable y muy cuidadosa en mi trabajo. No habría aprendido todo lo que necesitaba sin su ayuda.



INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA i

AGRADECIMIENTO ii

INDICE DE CONTENIDOiii

ÍNDICE DE TABLAS vi

ÍNDICE DE FIGURASvii

RESUMEN.....viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 1

 1.1.1. Problema general 3

 1.1.2. Problema específico 3

1.2. Objetivos 3

 1.2.1. Objetivo general 3

 1.2.2. Objetivos específicos 3

1.3. Justificación 3

 1.3.1. Justificación Teórica 3

 1.3.2. Justificación Práctica 3

 1.3.3. Justificación Metodológica 4

1.4. Hipótesis 4

 1.4.1. Hipótesis general 4

 1.4.2. Hipótesis específica 4

1.5. Variables 4



1.6. Operacionalización de variables. 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación..... 6

 2.1.1. Internacional 6

 2.1.2. Nacional 6

 2.1.3. Local 7

2.2. Marco Teórico..... 8

 2.2.1. Préstamos sin garantía 8

 2.2.2. Cuentas por cobrar 10

2.3. Marco Conceptual..... 12

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación 14

3.2. Tipo de Investigación 14

3.3. Nivel de la investigación 14

3.4. Diseño de la Investigación 15

3.5. Método de Investigación Método inductivo - deductivo 15

3.6. Ámbito de investigación 15

3.7. Población y Muestra 15

 3.7.1. Población 15

 3.7.2. Muestra 16

3.8. Técnicas e Instrumentos..... 16

 3.8.1. Encuesta 16

 3.8.2. Instrumento 16



3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis 17

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados..... 18

 4.1.1. Dimensión: Historial crediticio 18

 4.1.2. Dimensión: Monto del préstamo 21

 4.1.3. Dimensión: Política de crédito 24

 4.1.4. Dimensión: Estrategias de cobro..... 27

 4.1.5. Incidencia de préstamos sin garantía en cuentas por cobrar 30

4.2. Contrastación de la hipótesis 31

4.3. Discusión 33

CONCLUSIONES 35

RECOMENDACIONES 36

BIBLIOGRAFÍA..... 37

ANEXOS..... 41

MATRIZ DE CONSISTENCIA 42

CUESTIONARIO 45



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	5
Tabla 2 Población	16
Tabla 3 Valoración del puntaje crediticio	18
Tabla 4 Historial crediticio	20
Tabla 5 Préstamo aprobado	21
Tabla 6 Capacidad de pago.....	23
Tabla 7 Topes de préstamo.....	24
Tabla 8 Condiciones de préstamo	26
Tabla 9 Formas de comunicar	27
Tabla 10 Beneficios de pago	29
Tabla 11 Préstamos sin garantía incide en cuentas por cobrar	30
Tabla 12 Pruebas hipótesis general	31
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 1	31
Tabla 14 Pruebas de hipótesis específica 2.....	32



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Valoración del puntaje crediticio.....	19
Figura 2 Historial crediticio.....	20
Figura 3 Préstamo aprobado.....	22
Figura 4 Capacidad de pago.....	23
Figura 5 Topes de préstamo.....	25
Figura 6 Condiciones de préstamo.....	26
Figura 7 Formas de comunicar.....	28
Figura 8 Beneficios de pago.....	29
Figura 9 Préstamos sin garantía incide en cuentas por cobrar.....	30



RESUMEN

La presente investigación, titulado "Préstamos sin garantía y su incidencia en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023", tuvo como objetivo general en determinar la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023. Utilizamos la metodología cuantitativa. Este método analiza todo a la vez y piensa de dos maneras: paso a paso y usando la lógica. Hicimos preguntas a las personas con un formulario especial para recopilar información. Hablamos con 26 trabajadores para este estudio. De acuerdo a los resultados, en los préstamos sin garantía, se otorgan relativamente con facilidad, la evaluación realizada por la Entidad sólo se cumple para cumplir con el requisito de evidencia, muy a pesar de que otros no alcanzan la capacidad de pago, lo que lleva a mayores cuentas por cobrar, por tanto los préstamos sin garantía incide con 53.8% como bastante en las cuentas por cobrar, la prueba Rho de Spearman muestra un valor de significancia de 0,002, que está por debajo del límite de 0,05, esto significa que los préstamos sin garantía inciden considerablemente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

Palabras clave: Préstamos, garantía, cuentas por cobrar, historial, monto, estrategia.



ABSTRACT

The present investigation, entitled "Unsecured loans and their impact on the accounts receivable of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023", had as its general objective to determine the impact of unsecured loans on the accounts receivable of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023. We used the quantitative methodology. This method analyzes everything at once and thinks in two ways: step by step and using logic. We asked people questions using a special form to collect information. We spoke to 26 workers for this study. According to the results, in unsecured loans, they are granted relatively easily, the evaluation carried out by the Entity is only fulfilled to meet the evidence requirement, despite the fact that others do not reach the payment capacity, which leads to higher accounts receivable, therefore unsecured loans have a 53.8% impact as much on accounts receivable, the Spearman Rho test shows a significance value of 0.002, which is below the limit of 0.05, this means that unsecured loans significantly affect the accounts receivable of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri – 2023.

Keywords: Loans, collateral, accounts receivable, history, amount, strategy.



INTRODUCCIÓN

En el mundo financiero, los bancos de ahorro y crédito locales contribuyen al crecimiento de la economía de la zona, ya que facilitan la obtención de ayuda financiera a personas que normalmente no pueden recurrir a los bancos tradicionales. En este contexto, los préstamos sin garantía se han convertido en una herramienta importante para impulsar el emprendimiento y el consumo, ofreciendo a los prestatarios la posibilidad de obtener financiamiento sin la necesidad de presentar colaterales.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Ayaviri, se ha destacado por su enfoque en proporcionar productos financieros adaptados a las necesidades de su comunidad. Sin embargo, los préstamos sin garantía, a pesar de sus beneficios, presentan desafíos significativos en términos de gestión de riesgo y recuperación de cartera. La incidencia de estos préstamos en las cuentas por cobrar de la entidad es un aspecto crítico que requiere un análisis exhaustivo para comprender su impacto en la salud financiera de la institución y su sostenibilidad a largo plazo.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Ayaviri, durante el año 2023. Para ello, se examinará la evolución de la cartera de préstamos, se identificarán las principales dificultades en la recuperación de estos créditos y se evaluarán las estrategias implementadas por la entidad para mitigar los riesgos asociados.

Este análisis no solo contribuirá a una mejor comprensión de la dinámica de los préstamos sin garantía en la CMAC Cusco, sino que también proporcionará recomendaciones prácticas para mejorar la gestión de estos productos financieros, con el fin de fortalecer la solidez financiera de la entidad y apoyar de manera más efectiva el desarrollo económico de la región.



La investigación el siguiente contenido:

El Capítulo I. En este capítulo se describen sus principales características, se describe el problema, se enumeran los objetivos que queremos alcanzar una vez realizada la investigación, se explica por qué es importante este estudio y se muestra cómo mediremos lo que estamos estudiando.

El Capítulo II. Este capítulo explica los antecedentes, el marco teórico y la justificación de la investigación.

El Capítulo III. En este capítulo se establece los enfoques metodológicos, se identifica la población y la muestra con los que se va a trabajar, debe señalar el instrumento trabajado en recopilar datos y comparar, así como contrastar los resultados con la hipótesis del estudio.

El Capítulo IV. El objetivo del capítulo es mostrar las conclusiones, las discusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Saurina (1998), en su estudio sobre las deudas incobrables en las cajas de ahorros españolas, muestra evidencia de que factores importantes como el estado de la economía, lo que la gente quiere comprar, cuántas personas no tienen trabajo, cuánto gana la gente y más, son todos factores que importan mucho. También muestra que factores específicos de las normas de cada banco sobre préstamos de dinero son importantes. Estos factores son el tamaño del banco en el mercado, la rapidez con la que presta más dinero, las recompensas que ofrece, su buen funcionamiento y su capacidad para pagar sus deudas, entre otros.

Las grandes empresas y los sistemas financieros suelen tener problemas debido a las deudas impagas. Cuando una empresa tiene demasiadas deudas impagas, le resulta difícil ganar dinero a largo plazo, lo que puede perjudicar a todo el sistema financiero. Al principio, tener muchas deudas impagas hace que a una empresa le resulte difícil tener suficiente efectivo a mano. Si este problema de liquidez se prolonga demasiado tiempo y la empresa no tiene un plan B, es posible que no pueda pagar sus facturas, lo que podría llevar a la quiebra (Freixas & Rochet, 1998).

En la región Puno, los clientes de las Cajas Municipales generalmente son prestatarios que acceden a créditos menores, porque no se pide garantía, es muy frecuente que las Cajas otorguen a personas naturales con montos menores, sin



embargo, no se hace una buena evaluación, ya que una parte importantes de los prestatarios no cumplen en pagar oportunamente o simplemente desaparecen y este hecho ha incrementado las cuentas por pagar de las Cajas Municipales, generando un riesgo crediticio.

En los últimos años, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Ayaviri, ha incrementado significativamente la concesión de préstamos sin garantía como parte de su estrategia para fomentar el acceso al crédito entre la población que no cuenta con colaterales. Estos productos financieros han permitido que un mayor número de emprendedores, pequeños empresarios y consumidores accedan a recursos económicos para desarrollar sus actividades y mejorar su calidad de vida.

Sin embargo, la naturaleza misma de los préstamos sin garantía conlleva un mayor riesgo de incumplimiento, ya que la ausencia de colaterales dificulta la recuperación del préstamo en caso de morosidad. Este riesgo se traduce en un impacto directo en las cuentas por cobrar de la entidad, afectando su liquidez y estabilidad financiera. En particular, en la Agencia Ayaviri, se ha observado un aumento en la morosidad de estos préstamos, lo cual genera preocupación respecto a la gestión de riesgo y las estrategias de recuperación implementadas.

El problema radica en que, a pesar de los esfuerzos realizados por la CMAC Cusco para gestionar adecuadamente su cartera de préstamos sin garantía, persisten desafíos significativos en la recuperación de estos créditos. Esto no solo compromete la rentabilidad y sostenibilidad de la entidad, sino que también puede limitar su capacidad para seguir otorgando financiamiento a la población que más lo necesita.

En este contexto, surge la necesidad de analizar de manera detallada la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de la CMAC Cusco, Agencia Ayaviri, con el fin de identificar las principales causas de la morosidad y evaluar la eficacia de las estrategias de recuperación implementadas. Este análisis es crucial para desarrollar medidas que permitan mejorar la gestión de estos productos financieros, reducir el riesgo de incumplimiento y asegurar la sostenibilidad financiera



de la entidad a largo plazo.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023?

1.1.2. Problema específico

1. ¿Cómo incide el historial crediticio en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023?
2. ¿Cómo incide el monto del préstamo en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Demostrar cómo incide el historial crediticio en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.
2. Identificar cómo incide el monto del préstamo en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación Teórica

La investigación demostrará las causas de los problemas sobre los préstamos sin garantía que se otorgan a los clientes generando cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.3.2. Justificación Práctica

La investigación permitirá proponer soluciones a los problemas de los préstamos sin garantía que se otorgan a los clientes generando cuentas por cobrar de Caja



Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.3.3. Justificación Metodológica

La investigación permitirá diseñar metodologías para superar las causas sobre los préstamos sin garantía que se otorgan a los clientes generando cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Los préstamos sin garantía inciden considerablemente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.4.2. Hipótesis específica

1. El historial crediticio incide directamente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.
2. El monto del préstamo incide directamente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Variable Independiente: Préstamos sin garantía

Dimensiones

- Historial crediticio
- Monto del préstamo

1.5.2. Variable dependiente: Cuentas por cobrar

Dimensiones

- Política de crédito
- Estrategias de cobro



1.6. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Préstamos sin garantía	Los préstamos sin garantía son aquellos que no requieren aval. También se conocen como préstamos a sola firma.	Se recopiló las opiniones de los empleados sobre los préstamos sin garantía.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Historial crediticio ✓ Monto del préstamo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntaje crediticio ✓ Historial de pagos ✓ Monto del préstamo aprobado ✓ Capacidad de pago 	Cuantitativa	Ordinal
Cuentas por cobrar	Es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio	Se recabaron datos de los empleados sobre las cuentas por cobrar.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de crédito ✓ Estrategias de cobro 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Límites de crédito ✓ Condiciones de pago ✓ Métodos de comunicación ✓ Ofertas de pago y negociación 	Cuantitativa	Ordinal



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. *Internacional*

La institución bancaria está expuesta a varios peligros, uno de los cuales es el riesgo de crédito. Si la gestión de su cartera de créditos es deficiente, puede repercutir negativamente en sus resultados financieros. Para evaluar a la empresa y determinar con exactitud su situación financiera y su capacidad de pago, es esencial que la información financiera y cualitativa facilitada por el solicitante de crédito sea fiable y fidedigna (Ceily, 2013).

2.1.2. *Nacional*

Dávila (2019), la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) de Villa María del Triunfo está muy influenciada por la financiación que proporcionan los préstamos comerciales suministrados por los proveedores.

Robles (2021), una de las conclusiones es que existe un 64% de probabilidades de que un individuo solicite un crédito en cualquiera de los mercados. Las investigaciones han demostrado que los individuos que pasan menos tiempo en una oficina del sistema financiero tienen menos probabilidades de solicitar un crédito formal. Por otro lado, los individuos con mayor conocimiento financiero, poder adquisitivo y necesidad de financiar crédito para vehículos o vivienda son más propensos a solicitar



crédito formal. Del mismo modo, se ha determinado que los mercados de crédito formal y no formal presentan un cierto nivel de intercambiabilidad, lo que indica cierto grado de rivalidad entre ambos mercados, sobre todo en la provisión de fondos para las necesidades de consumo.

Soto (2021), Sin embargo, existe un problema cuando el banco otorga préstamos a pequeñas empresas que no son del todo oficiales, porque puede meterse en problemas por apoyar a empresas que no están debidamente establecidas. La mayor preocupación es con los préstamos otorgados a empresas de la categoría R1. Estas son las empresas que podrían no tener los documentos correctos o podrían no ser empresas activas. A pesar de que el banco tiene reglas para otorgar préstamos a pequeñas y medianas empresas, se encontró que la forma en que el banco otorga préstamos es simplemente aceptable, no excelente. Además, el banco no siempre se asegura de que sus trabajadores que ayudan a estas pequeñas empresas sepan todo acerca de lo que el banco ofrece. Necesitan enseñar a su gente más acerca de sus productos y servicios.

Zevallos (2022), Como consecuencia de que se ha comprobado que gestionar bien el riesgo crediticio puede ayudar a reducir las posibilidades de que las personas no paguen sus deudas. Sin embargo, la forma en que las empresas deciden quién obtiene el crédito suele presentar algunos problemas. No siempre comprueban o comprenden correctamente la información, lo que les dificulta tomar buenas decisiones que podrían reducir el riesgo de perder dinero. La relación entre la gestión del riesgo de crédito y los informes de crédito atrasados es evidente, estos informes son cruciales para tomar decisiones con conocimiento de causa, sin embargo, a menudo se pasan por alto o no se analizan a fondo a la hora de conceder préstamos.

2.1.3. Local

Quispe (2018), los analistas de créditos no conocen en su totalidad reglamentos y políticas de créditos y su aplicación está limitada a dichos conocimientos y el administrador de agencia que trata de controlar que la aplicación sea adecuada de los mismos, por falta conocimiento real de las normas la evaluación de créditos no es



confiable, por lo que representa un riesgo de incobrabilidad de los créditos.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Préstamos sin garantía

Según Chapa Cash Inversiones S.A.C. (2023), define:

No es necesario que ofrezcas algo como tu casa o tu auto para obtener un préstamo sin garantía. Los prestamistas analizan tu historial crediticio, cuánto dinero ganas y tus otras deudas para decidir si pueden darte este tipo de préstamo.

Los préstamos sin garantía, también conocidos como préstamos personales no asegurados, son productos financieros que no requieren de un colateral o aval para su concesión. Estos préstamos son otorgados en base a la solvencia crediticia del solicitante, evaluada a través de su historial crediticio y capacidad de pago (González, 2021).

2.2.1.1. Características de los Préstamos sin Garantía

Según Muñoz (2020), los préstamos sin garantía presentan las siguientes características principales:

- a) Ausencia de Colateral: A diferencia de los préstamos garantizados, estos no requieren de activos que respalden la deuda, lo que facilita el acceso al crédito para personas que no poseen bienes que puedan ser utilizados como garantía.
- b) Riesgo para el Prestamista: Debido a la falta de colateral, estos préstamos representan un mayor riesgo para los prestamistas. En caso de incumplimiento, la entidad financiera no cuenta con activos que pueda liquidar para recuperar el monto prestado.
- c) Tasas de interés: Cuando los préstamos sin garantía tienen tasas de interés más altas, es para equilibrar el riesgo mayor suelen ser más altas que las de



los préstamos garantizados (Rodríguez & Pérez, 2019).

- d) Evaluación Crediticia: La aprobación del préstamo se basa en la evaluación del historial crediticio y la capacidad de pago del solicitante. Factores como el ingreso mensual, empleo y otros compromisos financieros son considerados en esta evaluación (López, 2018).

2.2.1.2. Importancia de los Préstamos sin Garantía

Los préstamos sin garantía juegan un papel crucial en el sistema financiero, especialmente en el ámbito de las microfinanzas y las instituciones de ahorro y crédito. Permiten que individuos y pequeñas empresas accedan a recursos financieros necesarios para el consumo, la inversión y el crecimiento económico (Martínez & Torres, 2017). Además, facilitan la inclusión financiera al ofrecer opciones de crédito a personas que, de otro modo, no podrían obtener financiamiento debido a la falta de colaterales (García, 2016).

2.2.1.3. Desafíos en la Gestión de Préstamos sin Garantía

La gestión de préstamos sin garantía presenta varios desafíos, principalmente relacionados con la recuperación de la cartera. La falta de colaterales hace que la recuperación de estos préstamos en caso de incumplimiento sea más complicada y costosa. Según Hernández (2019), las principales dificultades incluyen:

- a) Morosidad: Los niveles de morosidad suelen ser más altos en los préstamos sin garantía debido al mayor riesgo de incumplimiento asociado a la falta de colateral.
- b) Estrategias de Recuperación: Las instituciones financieras deben desarrollar estrategias efectivas de recuperación que incluyan la renegociación de deudas, la implementación de programas de asesoría



financiera y el uso de agencias de cobranza (J. Fernández, 2020).

- c) Evaluación de Riesgo: Es crucial mejorar los métodos de evaluación de riesgo para reducir el número de préstamos otorgados a individuos con alta probabilidad de incumplimiento (Pérez, 2018).

2.2.1.4. Impacto en las Instituciones Financieras

El impacto de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de las instituciones financieras puede ser significativo. La morosidad en estos préstamos puede afectar la liquidez y la estabilidad financiera de la entidad, comprometiendo su capacidad para otorgar nuevos créditos (Ruiz & Castillo, 2019). Además, la gestión ineficaz de la cartera de préstamos sin garantía puede llevar a pérdidas financieras sustanciales (Sánchez, 2020).

2.2.2. Cuentas por cobrar

Según el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2023):

Una cuenta por cobrar es dinero que alguien aún debe pagar. Es como cuando una empresa vende cosas pero no recibe el pago de inmediato. En cambio, espera a recibir su dinero más tarde porque vendió a crédito. Esto significa que la empresa puede esperar recibir este dinero de sus clientes después de un tiempo. Por lo tanto, la empresa tiene derecho a solicitar este dinero más adelante.

Las cuentas por cobrar representan derechos de cobro que una entidad posee sobre sus clientes o deudores, como resultado de ventas de bienes o servicios a crédito. Estas cuentas son componentes esenciales del activo corriente y reflejan la liquidez y eficiencia en la gestión del crédito de una organización ((Navarro & García, 2020).

2.2.2.1. Importancia de las Cuentas por Cobrar

El dinero que ingresa a una empresa y su capacidad para pagar sus facturas están realmente relacionados con las facturas que le deben otros. Estas facturas adeudadas son muy importantes porque son como dinero esperado que pronto



se convertirá en efectivo, Fernández (2019). Además, la gestión eficaz de las cuentas por cobrar puede mejorar la rentabilidad al reducir el costo del capital y minimizar las pérdidas por incobrables (R. Méndez, 2018).

2.2.2.2. Gestión de Cuentas por Cobrar

La gestión de cuentas por cobrar implica políticas y procedimientos diseñados para garantizar que los créditos concedidos a los clientes sean cobrados de manera oportuna y eficiente. Según López & Pérez (2017), la gestión eficaz de las cuentas por cobrar incluye:

- a) Políticas de Crédito: Definir criterios claros para la concesión de crédito, incluyendo evaluaciones de solvencia y límites de crédito.
- b) Condiciones de Pago: Establecer plazos de pago y descuentos por pronto pago para incentivar la pronta liquidación de las deudas.
- c) Monitoreo y Control: Implementar sistemas de seguimiento para identificar rápidamente cuentas en mora y tomar medidas correctivas.
- d) Recuperación de Deudas: Desarrollar estrategias de cobro que pueden incluir recordatorios, renegociación de términos y, en casos extremos, acciones legales (Martínez, 2018).

2.2.2.3. Impacto de la Morosidad en las Cuentas por Cobrar

La morosidad, definida como el retraso en los pagos de las deudas por parte de los clientes, tiene un impacto negativo en la liquidez y estabilidad financiera de las empresas. La alta morosidad puede resultar en problemas de flujo de caja y aumentar el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables (Sánchez & Rodríguez, 2019). Según Hernández (2020), las empresas deben implementar políticas estrictas de seguimiento y recuperación de cuentas para mitigar estos riesgos.

2.2.2.4. Estrategias para Mejorar la Gestión de Cuentas por Cobrar

Para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, las empresas pueden



adoptar diversas estrategias. Entre ellas se incluyen:

- a) Automatización de Procesos: Utilizar software de gestión de cuentas por cobrar para automatizar el seguimiento y la recuperación de deudas (Gómez, 2019).
- b) Evaluación Regular del Riesgo Crediticio: Necesitamos verificar con frecuencia la puntualidad con la que los clientes pagan. Esto nos ayuda a modificar la cantidad de crédito que pueden utilizar y la forma en que pagan, si es necesario (Fernández & Torres, 2018).
- c) Capacitación del Personal: Entrenar al personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar en técnicas de cobranza efectiva y negociación (J. Méndez, 2017).

2.3. Marco Conceptual

Historial crediticio

El historial crediticio describe cómo usted utiliza su dinero y su crédito.

Monto del préstamo

El importe del crédito es el dinero total que te da el banco y que debes devolver en un tiempo determinado con unos intereses.

Política de crédito

Esta es la lista de reglas técnicas que utiliza el equipo financiero de una empresa para ayudar a brindar opciones de pago a un cliente.

Estrategia de cobro

Podemos hablar de cómo recuperamos lo que nos deben o nos lo van a deber pronto. Esto significa utilizar formas de recuperar lo que nos deben antes de que se convierta en un problema.

Puntaje crediticio

Es un método de evaluación que califica tu comportamiento de pagos, deudas, préstamos y ahorros en base a información reportada a la SBS y centrales de riesgo.



Capacidad de pago

La capacidad de pago es la cantidad de dinero que alguien puede utilizar para saldar sus deudas una vez pagadas todas sus facturas y gastos.

Límites de crédito

El monto máximo que un banco puede darle a un cliente se denomina monto máximo. Si el cliente solicita más dinero que este límite, el banco le dirá que no.

Condiciones de pago

En un trato comercial se acuerda de antemano cómo y cuándo el cliente paga al Banco Municipal.

Historia de pagos

En su Historial de pagos, puede ver detalles importantes sobre sus pagos. Esto incluye cuándo pagó, qué pagó, quién recibió el pago, cuánto fue, su número de confirmación, las tarifas cobradas por el servicio y si el pago se realizó correctamente.



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, según Muñoz (2011), La comprensión, predicción y definición de los vínculos causales que existen entre los hechos y acontecimientos objeto de la investigación es uno de los objetivos primordiales de este tipo de investigación. Para realizar este estudio correctamente, necesitamos utilizar un método de investigación cuantitativa.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó es el tipo de investigación Aplicada, según Vara (2012) y es de:

La investigación aplicada tiene un enorme interés práctico, ya que los resultados de este tipo de estudio pueden ayudar a solucionar problemas comunes en las empresas. En primer lugar, descubrir cuál es el problema suele ser el comienzo cuando se trabaja en un proyecto de investigación. Después, se analizan diferentes posibles soluciones, se buscará la que tenga más probabilidades de ser la más adecuada para el entorno específico.

3.3. Nivel de la investigación

En la presente investigación se trabajó el nivel de investigación descriptivo, según Hernández et al. (2014):



Es el proceso de expresar cómo son esas cosas y cómo se manifiestan, así como de describir fenómenos, circunstancias, contextos y sucesos. El objetivo de la investigación descriptiva es aclarar las características, Observamos los rasgos y detalles de las personas, grupos, empresas, etapas, partes o cualquier otra cosa que estemos estudiando. Básicamente, su trabajo principal es recopilar o verificar información sobre las ideas o temas con los que están conectados., ya sea individualmente o en colaboración. Dicho de otro modo, su objetivo es mostrar cómo se relacionan entre sí en lugar de sólo insinuar cómo se relacionan entre sí.

3.4. Diseño de la Investigación

La investigación fue de diseño no experimental transeccional.

En los diseños de estudios que son transversales y transeccionales al mismo tiempo, hay un momento preciso en el que se produce el procedimiento de recopilación de datos. Su objetivo es identificar los límites entre las variables y estudiar si existen y cómo se relacionan en un momento determinado (Hernández et al., 2010, p.151)

3.5. Método de Investigación Método inductivo - deductivo

El método de inducción-deducción se distingue por el uso de pruebas concretas. Procede inductivamente de lo particular a lo general y deductivamente de lo general a lo particular; es deductivo (Muñoz, 2011, p.215).

Este método facilitó la generalización las causas y análisis de los prestamos sin garantía y cuentas por cobrar.

3.6. Ámbito de investigación

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

La Agencia Ayaviri Cusco, parte de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito 2023, dice que sus trabajadores son las personas de las que estamos hablando. Puedes ver



quiénes son estos trabajadores en la siguiente tabla:

Tabla 2

Población

Nº	Cargos	Cantidad
1	Administrador	1
2	Jefe de Operaciones	1
3	Cajeras	3
4	Analistas de crédito	18
5	Gestores de cobranza	3
Total		26

3.7.2. Muestra

Según Hernández et al. (2010), Las muestras no probabilísticas son diferentes porque no escogen la muestra al azar, sino que la eligen en función de la persona que realiza la investigación o del tema de la misma (p.176).

Para la determinación de la muestra a los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

3.8. Técnicas e Instrumentos

3.8.1. Encuesta

Según Garcia (2016), Recoger respuestas a un conjunto predeterminado de preguntas siendo objetivo de la encuesta, que constituye una investigación científica. Se necesita una preparación minuciosa, tiempo y esfuerzo para garantizar que las preguntas que componen un cuestionario sean adecuadas, ya que están estructuradas de acuerdo con criterios específicos (p.95).

La metodología mencionada se empleó para obtener datos de los préstamos sin garantía y cuentas por cobrar de las Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

3.8.2. Instrumento

Según Daniel (2008), En el contexto de la evaluación de uno o varios factores, un cuestionario es una colección de preguntas que se refieren a uno o varios de esos



elementos.

En la investigación utilizamos un cuestionario para recopilar información importante de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis

Para evaluar la hipótesis se utilizó la Correlación de Rho de Spearman.

La correlación de Rho de Spearman es un método estadístico que se utiliza para evaluar hipótesis. Tiene en cuenta el grado de dependencia lineal que existe entre dos variables aleatorias cuantitativas. Una medida del grado en que las dos variables están asociadas entre sí se conoce como coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Planteamiento de las hipótesis Hipótesis nula

H_0 : Los préstamos sin garantía no inciden considerablemente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

Hipótesis alterna

H_a : Los préstamos sin garantía inciden considerablemente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

Significancia alfa: (5%) confiable



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Dimensión: Historial crediticio

a) Puntaje crediticio

Tabla 3

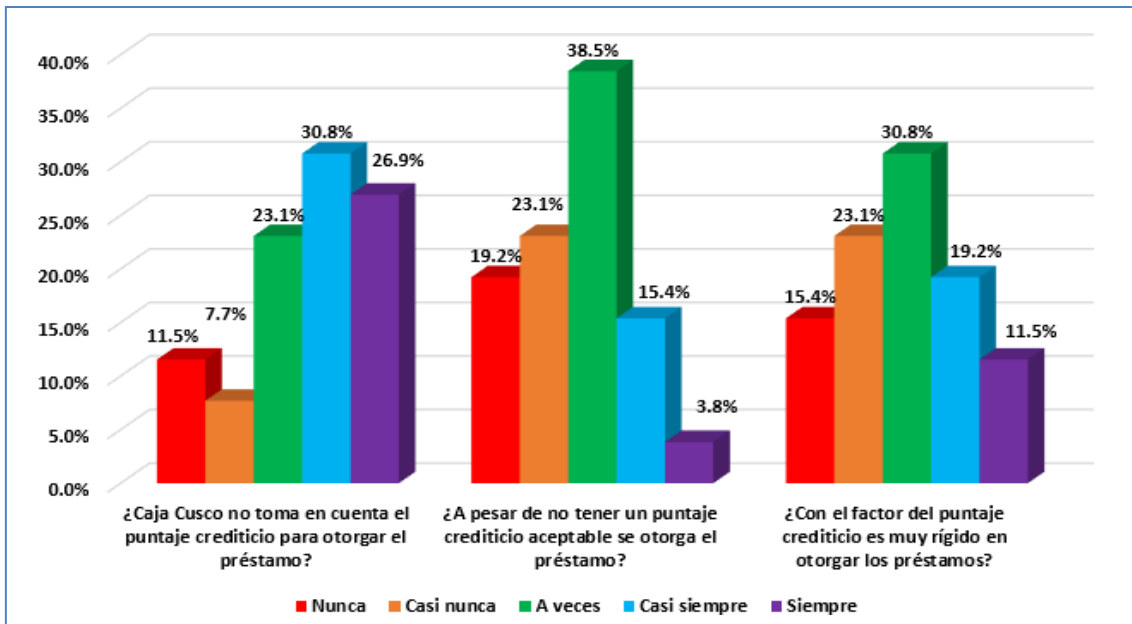
Valoración del puntaje crediticio

	¿Caja Cusco no toma en cuenta el puntaje crediticio para otorgar el préstamo?		¿A pesar de no tener un puntaje crediticio aceptable se otorga el préstamo?		¿Con el factor del puntaje crediticio es muy rígido en otorgar los préstamos?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	3	11,5%	5	19,2%	4	15,4%
Casi nunca	2	7,7%	6	23,1%	6	23,1%
A veces	6	23,1%	10	38,5%	8	30,8%
Casi siempre	8	30,8%	4	15,4%	5	19,2%
Siempre	7	26,9%	1	3,8%	3	11,5%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe la valoración del puntaje crediticio

Figura 1

Valoración del puntaje crediticio



Nota: tabla 3

En la tabla 3 y la figura 1, sobre el puntaje crediticio para otorgar los préstamos, se tiene lo siguiente:

Con relación al puntaje crediticio que no se toma en cuenta para otorgar los préstamos, los encuestados indican que el 30.8% "Casi siempre", seguido por el 26.9% "Siempre", 23.1% "A veces", 11.5% "Nunca" y 7.7% "Casi nunca".

Sobre los préstamos otorgados sin tomar en cuenta el puntaje crediticio, respondieron el 38.5% "A veces", el 23.1% "Casi nunca", 19.2% "Nunca", 15.4% "Casi siempre" y el 3.8% "Siempre".

Por otro lado, la Caja Cusco es muy rígido en otorgar los préstamos, los encuestados respondieron que el 30.8% "A veces", 23.1% "Casi nunca", el 19.2% "Casi siempre", 15.4% "Nunca" y 11.5% "Siempre".

b) Historial de pagos

Tabla 4

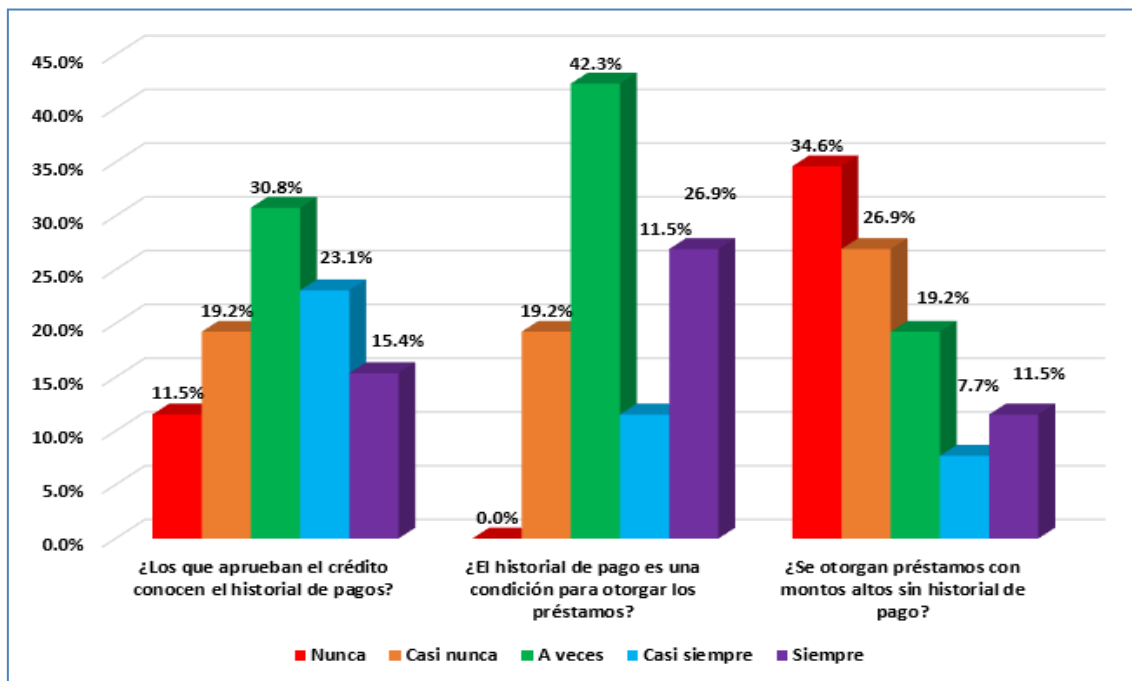
Historial crediticio

	¿Los que aprueban el crédito conocen el historial de pagos?		¿El historial de pago es una condición para otorgar los préstamos?		¿Se otorgan préstamos con montos altos sin historial de pago?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	3	11,5%	0	0,0%	9	34,6%
Casi nunca	5	19,2%	5	19,2%	7	26,9%
A veces	8	30,8%	11	42,3%	5	19,2%
Casi siempre	6	23,1%	3	11,5%	2	7,7%
Siempre	4	15,4%	7	26,9%	3	11,5%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe el historial crediticio

Figura 2

Historial crediticio



Nota: tabla 4



En la tabla 4 y la figura 2, sobre el historial de pagos para otorgar los préstamos, se tiene el siguiente resultado:

En cuanto al conocimiento del historial de pago por parte del personal que aprueba el crédito, los encuestados indican que el 30.8% "A veces", seguido del 23.1% "Casi siempre", 19.2% "Casi nunca", 15.4% "Siempre" y 11.5% "Nunca".

Sobre el historial de pago como condición para otorgar los préstamos, respondieron el 42.3% "A veces", el 26.9% "Siempre", 19.2% "Casi nunca" y 11.5% "Casi siempre".

Por otro lado, al otorgamiento de crédito con montos altos sin historial crediticio, respondieron que el 34.6% "Nunca", 26.9% "Casi nunca", el 19.2% "A veces", 11.5% "Siempre" y 7.7% "Casi siempre".

4.1.2. Dimensión: Monto del préstamo

a) Monto del préstamo aprobado

Tabla 5

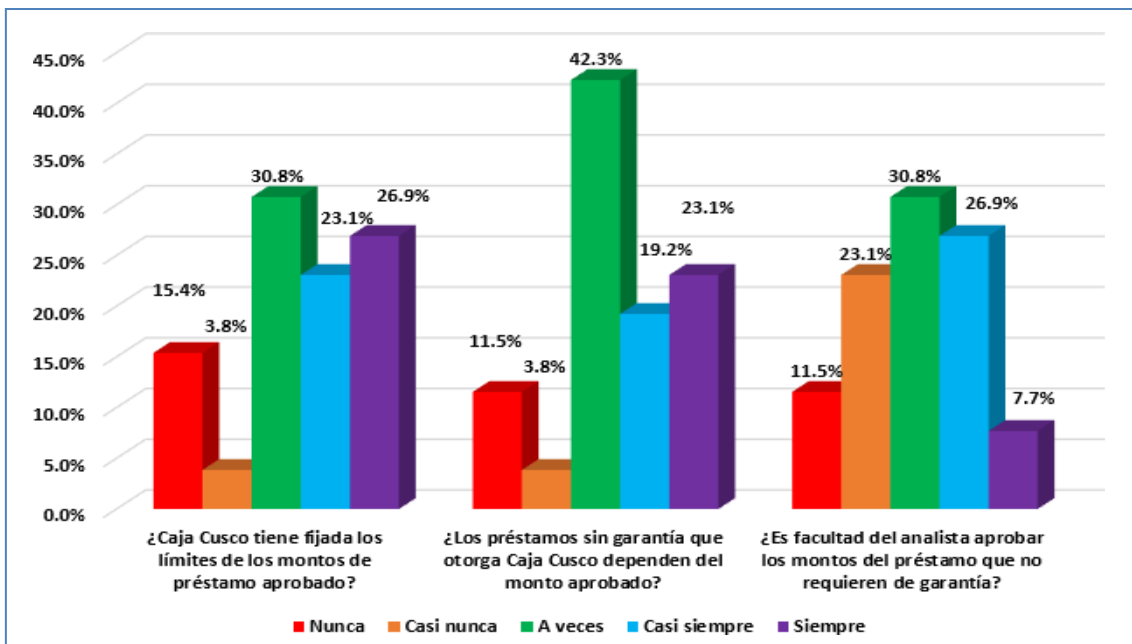
Préstamo aprobado

	¿Caja Cusco tiene fijada los límites de los montos de préstamo aprobado?		¿Los préstamos sin garantía que otorga Caja Cusco dependen del monto aprobado?		¿Es facultad del analista aprobar los montos del préstamo que no requieren de garantía?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	4	15,4%	3	11,5%	3	11,5%
Casi nunca	1	3,8%	1	3,8%	6	23,1%
A veces	8	30,8%	11	42,3%	8	30,8%
Casi siempre	6	23,1%	5	19,2%	7	26,9%
Siempre	7	26,9%	6	23,1%	2	7,7%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. Se describe el préstamo aprobado

Figura 3

Préstamo aprobado



Nota: tabla 5

En la tabla 5 y la figura 3, sobre el monto aprobado para el préstamo, se tiene el siguiente resultado:

Respecto a los límites de los montos de préstamo aprobado que tiene Caja Cusco, los encuestados manifiestan que el 30.8% "A veces", el 26.9% "Siempre", 23.1% "Casi siempre", 15.4% "Nunca" y 3.8% "Casi nunca".

Conforme a la entrega de préstamo sin garantía que otorga Caja Cusco dependen del monto aprobado, respondieron el 42.3% "A veces", 23.1% "Siempre", el 19.2% "Casi siempre", 11.5% "Nunca" y el 3.8% "Casi nunca".

Con relación a la facultad del analista aprobar el monto de préstamo que no requieren garantía, respondieron que el 30.8% "A veces", 26.9% "Casi siempre", el 23.1% "Casi nunca", 11.5% "Nunca" y 7.7% "Siempre"

b) Capacidad de pago

Tabla 6

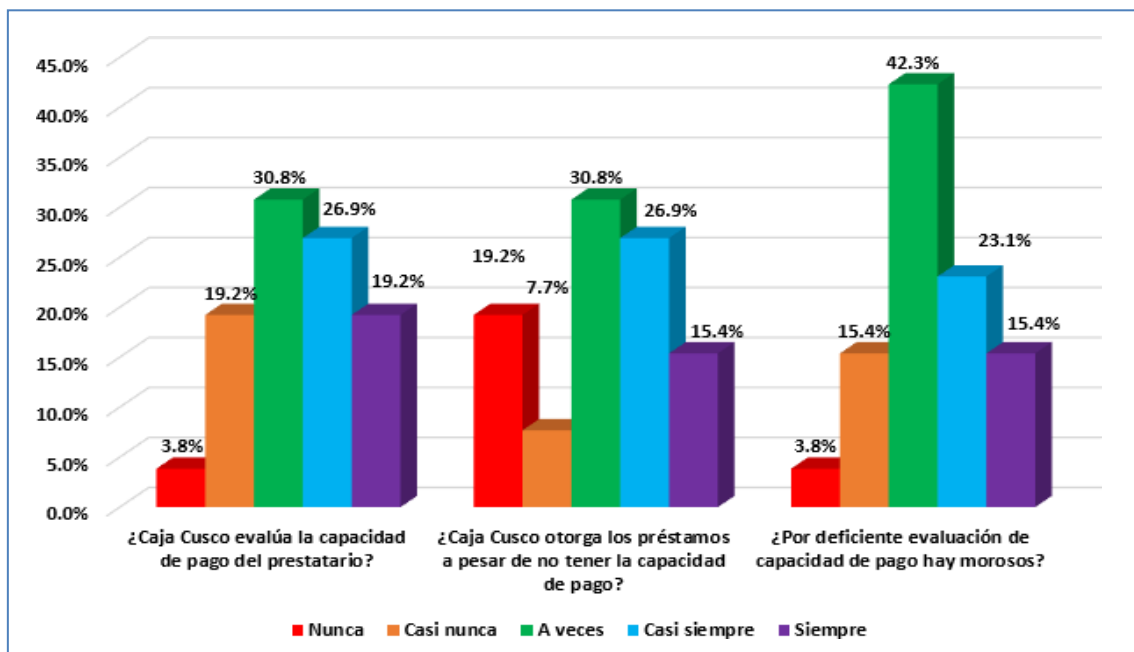
Capacidad de pago

	¿Caja Cusco evalúa la capacidad de pago del prestatario?		¿Caja Cusco otorga los préstamos a pesar de no tener la capacidad de pago?		¿Por deficiente evaluación de capacidad de pago hay morosos?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	1	3,8%	5	19,2%	1	3,8%
Casi nunca	5	19,2%	2	7,7%	4	15,4%
A veces	8	30,8%	8	30,8%	11	42,3%
Casi siempre	7	26,9%	7	26,9%	6	23,1%
Siempre	5	19,2%	4	15,4%	4	15,4%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe la capacidad de pago

Figura 4

Capacidad de pago



Nota: tabla 6

En la tabla 6 y la figura 4, sobre la capacidad de pago del prestatario, se tiene lo siguiente:



Considerando la evaluación de la capacidad de pago del prestatario, los encuestados manifiestan que el 30.8% "A veces", el 26.9% "Casi siempre", 19.2% "Casi nunca", 19.2% "Casi nunca" y 3.8% "Nunca".

Respecto a los préstamos que se otorga a pesar de no tener la capacidad de pago, indicaron el 30.8% "A veces", 26.9% "Casi siempre", el 19.2% "Nunca", 15.4% "Siempre", y 7.7% "Casi nunca".

Con relación al deficiente evaluación de capacidad de pago hay más morosos, respondieron que el 42.3% "A veces", 23.1% "Casi siempre", el 15.4% "Casi nunca", 15.4% "Siempre" y 3.8% "Nunca".

4.1.3. Dimensión: Política de crédito

a) Límites de crédito

Tabla 7

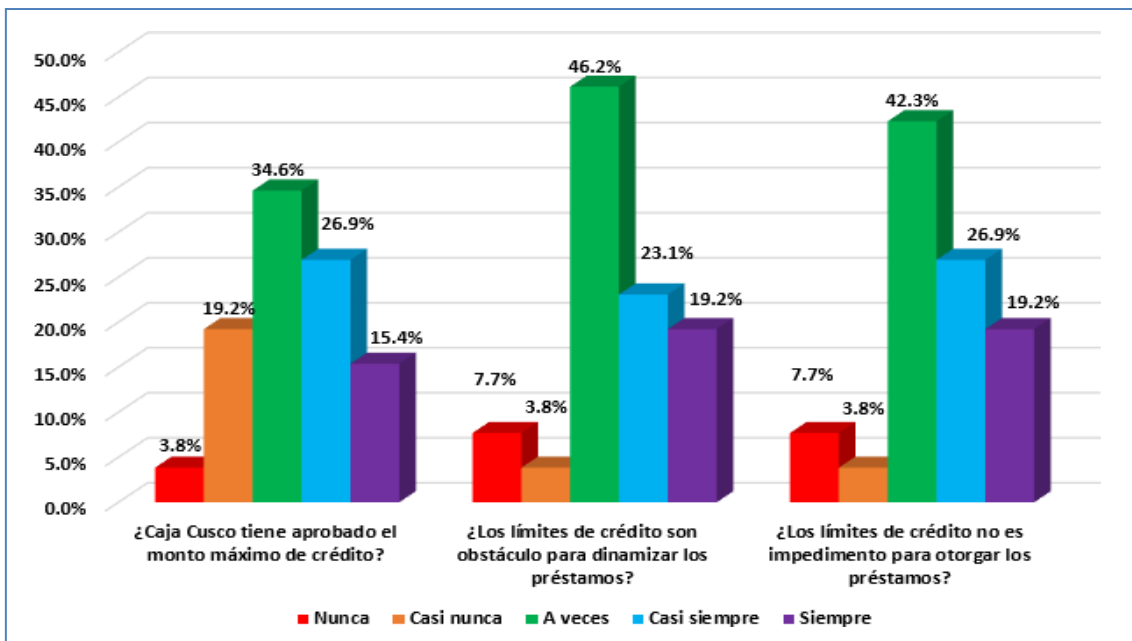
Topes de préstamo

	¿Caja Cusco tiene aprobado el monto máximo de crédito?		¿Los límites de crédito son obstáculo para dinamizar los préstamos?		¿Los límites de crédito no es impedimento para otorgar los préstamos?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	1	3,8%	2	7,7%	2	7,7%
Casi nunca	5	19,2%	1	3,8%	1	3,8%
A veces	9	34,6%	12	46,2%	11	42,3%
Casi siempre	7	26,9%	6	23,1%	7	26,9%
Siempre	4	15,4%	5	19,2%	5	19,2%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe cómo funciona los topes de préstamo

Figura 5

Topes de préstamo



Nota: tabla 7

En la tabla 7 y la figura 5, sobre la política de crédito de Caja Cusco, se tiene la siguiente respuesta:

Teniendo en cuenta como política de crédito Caja Cusco tiene aprobado el monto máximo de crédito, los encuestados manifiestan que el 34.6% "A veces", el 26.9% "Casi siempre", 19.2% "Casi nunca", 15.4% "Siempre" y 3.8% "Nunca".

Respecto a los límites de obstaculiza la dinamización los préstamos, indicaron el 46.2% "A veces", 23.1% "Casi siempre", el 19.2% "Siempre", 7.7% "Nunca" y 3.8% "Casi nunca".

Con relación a los límites de crédito no es impedimento para otorgar préstamos, respondieron que el 42.3% "a veces", 26.9% "Casi siempre", el 19.2% "Siempre", 7.7% "Nunca" y 3.8% "Casi nunca".

b) Condiciones de pago

Tabla 8

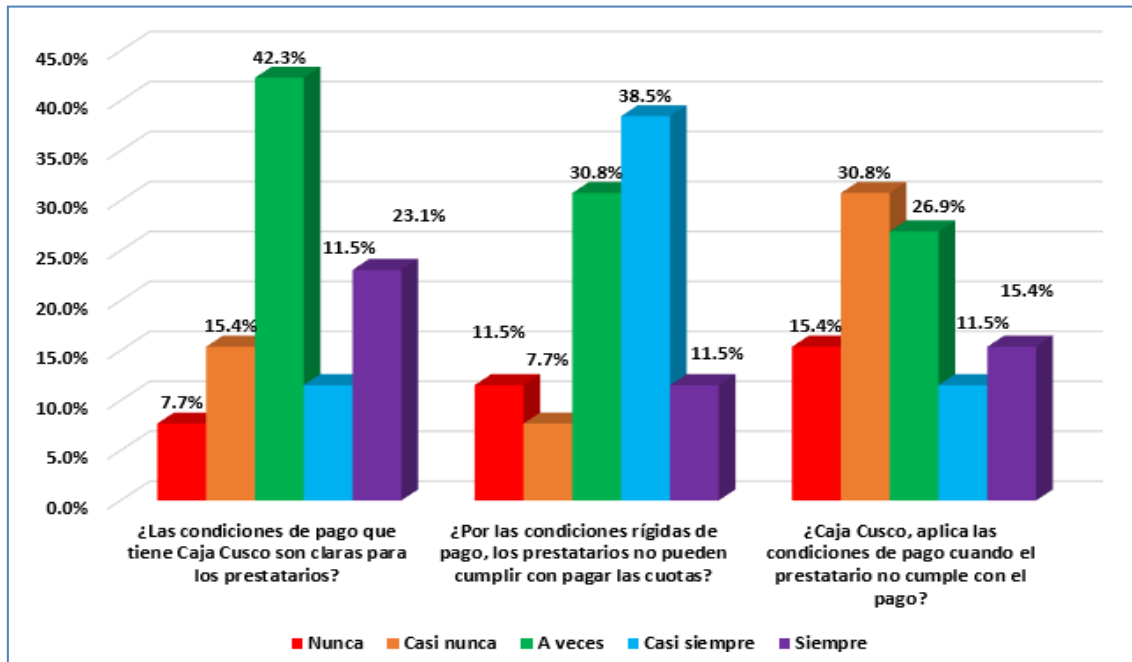
Condiciones de préstamo

	¿Las condiciones de pago que tiene Caja Cusco son claras para los prestatarios?		¿Por las condiciones rígidas de pago, los prestatarios no pueden cumplir con pagar las cuotas?		¿Caja Cusco, aplica las condiciones de pago cuando el prestatario no cumple con el pago?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	2	7,7%	3	11,5%	4	15,4%
Casi nunca	4	15,4%	2	7,7%	8	30,8%
A veces	11	42,3%	8	30,8%	7	26,9%
Casi siempre	3	11,5%	10	38,5%	3	11,5%
Siempre	6	23,1%	3	11,5%	4	15,4%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe las condiciones de pago

Figura 6

Condiciones de préstamo



Nota: tabla 8

En la tabla 8 y la figura 6, sobre la condición de pago sobre los préstamos que otorga Caja Cusco, con el siguiente resultado:



Sobre las condiciones de pago son claras para los prestatarios, los encuestados manifestaron que el 42.3% "A veces", el 23.1% "Siempre", 15.4% "Casi nunca" y 11.5% "Casi siempre" y 7.7% "Nunca".

Con relación a las condiciones rígidas de pago, no pueden cumplir con el pago los prestatarios, indicaron el 38.5% "Casi siempre", 30.8% "A veces", el 11.5% "Nunca", 11.5% "Siempre" y 7.7% "Casi nunca".

Respecto a la aplicación de condiciones de pago cuando el prestatario no cumple con el pago, respondieron que el 30.8% "Casi nunca", 26.9% "A veces", el 15.4% "Nunca", 15.4% "Siempre" y 11.5% "Casi siempre".

4.1.4. Dimensión: Estrategias de cobro

a) Métodos de comunicación

Tabla 9

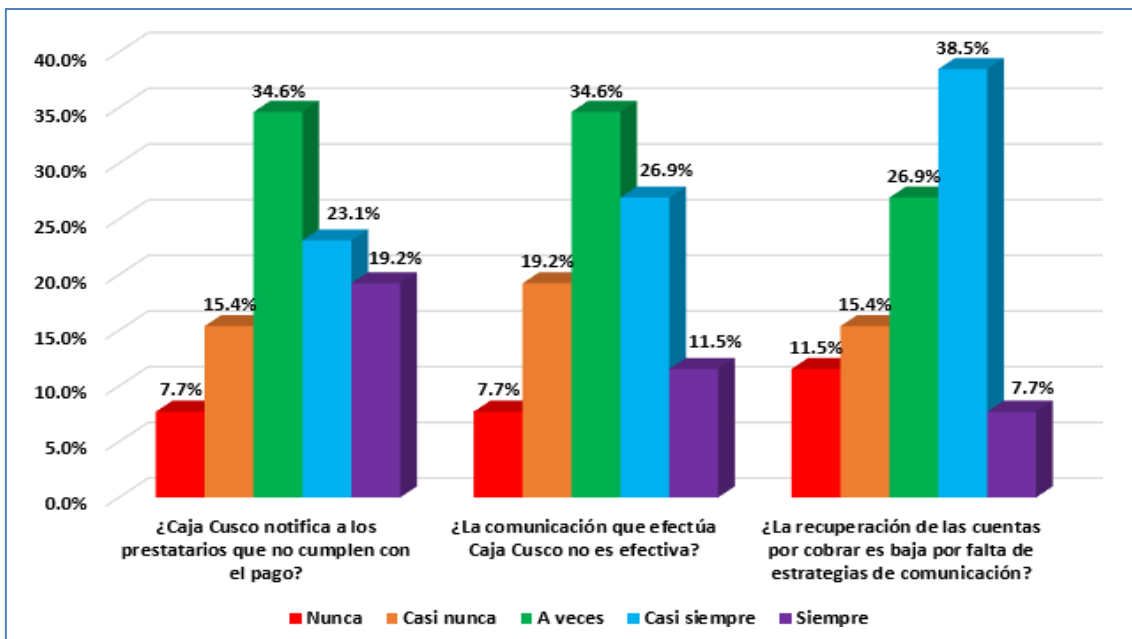
Formas de comunicar

	¿Caja Cusco notifica a los prestatarios que no cumplen con el pago?		¿La comunicación que efectúa Caja Cusco no es efectiva?		¿La recuperación de las cuentas por cobrar es baja por falta de estrategias de comunicación?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	2	7,7%	2	7,7%	3	11,5%
Casi nunca	4	15,4%	5	19,2%	4	15,4%
A veces	9	34,6%	9	34,6%	7	26,9%
Casi siempre	6	23,1%	7	26,9%	10	38,5%
Siempre	5	19,2%	3	11,5%	2	7,7%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe las formas de comunicar a los prestatarios

Figura 7

Formas de comunicar



Nota: tabla 9

En la tabla 9 y la figura 7, sobre los métodos de comunicación para que cumplan con el pago de los préstamos, con el siguiente resultado:

Sobre la comunicación que efectúan a los que no cumplen con el pago, los encuestados manifestaron que el 34.6% "A veces", el 23.1% "Casi siempre", 19.2% "Siempre", el 15.4% "Casi nunca" y 7.7% "Nunca".

Con relación a la comunicación que se efectúa a los prestatarios no es efectiva, indicaron el 34.6% "A veces", 26.9% "Casi siempre", el 19.2% "Casi nunca", 11.5% "Siempre" y 7.7% "Nunca".

Respecto a la recuperación de las cuentas por cobrar es baja por falta de estrategias, respondieron que el 38.5% "Casi siempre", 26.9% "A veces", 15.4% "Casi nunca", 11.5% "Nunca" y 7.7% "Siempre".

b) Ofertas de pago y negociación

Tabla 10

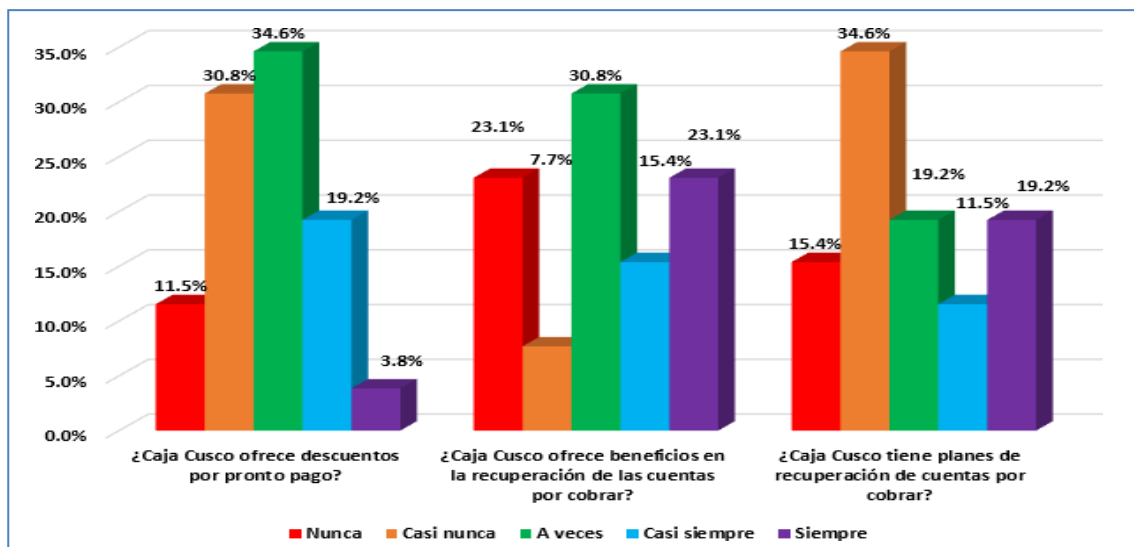
Beneficios de pago

	¿Caja Cusco ofrece descuentos por pronto pago?		¿Caja Cusco ofrece beneficios en la recuperación de las cuentas por cobrar?		¿Caja Cusco tiene planes de recuperación de cuentas por cobrar?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	3	11,5%	6	23,1%	4	15,4%
Casi nunca	8	30,8%	2	7,7%	9	34,6%
A veces	9	34,6%	8	30,8%	5	19,2%
Casi siempre	5	19,2%	4	15,4%	3	11,5%
Siempre	1	3,8%	6	23,1%	5	19,2%
Total	26	100,0%	26	100,0%	26	100,0%

Nota. La tabla describe los beneficios de los pagos

Figura 8

Beneficios de pago



Nota: tabla 10

En la tabla 10 y la figura 8, sobre las ofertas de pago y negociación para que paguen los prestatarios, se tiene lo siguiente:

Con relación a los descuentos por pronto pago que realiza Caja Cusco, los encuestados manifestaron que el 34.6% "A veces", el 30.4% "Casi nunca", 19.2% "Casi siempre", 11.5% "Nunca" y 3.8% "Siempre".

Con relación a los beneficios que ofrece Caja Cusco en la recuperación de cuentas por cobrar, indicaron el 30.8% "A veces", 23.1% "Nunca", 23.1% "Siempre", 15.4% "Casi siempre" y 7.7% "Casi nunca".

Respecto a los planes de recuperación que tiene Caja Cusco, respondieron que el 30.6% "Casi nunca", 19.2% "A veces", 19.2% "Siempre", 15.4% "Nunca" y 11.5% "Casi siempre".

4.1.5. Incidencia de préstamos sin garantía en cuentas por cobrar

Tabla 11

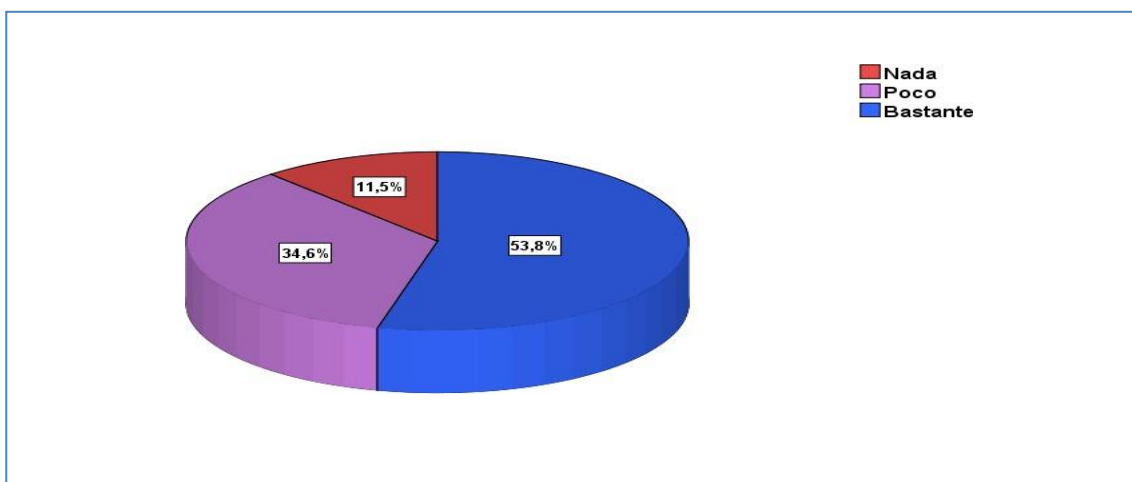
Préstamos sin garantía incide en cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	3	11,5
	Poco	9	34,6
	Bastante	14	53,8
	Total	26	100,0

Nota. La tabla describe la incidencia de la variable independiente

Figura 9

Préstamos sin garantía incide en cuentas por cobrar



Nota: tabla 11

Según los resultados respondieron en la encuesta con 53.8% Bastante, 34.6% poco y 11.5% Nada. Esto indica que la incidencia de préstamos sin garantía es bastante en las cuentas por cobrar.



4.2. **Contrastación de la hipótesis**

4.2.1. **Prueba de hipótesis general**

Tabla 12

Pruebas hipótesis general

			Préstamo sin garantía	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Préstamo sin garantía	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	26	26
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	26	26

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

En la tabla 12, se aprecia que $p = 0.002 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), es decir que los préstamos sin garantía inciden considerablemente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

4.2.2. **Hipótesis específica 1**

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 1

			Historial crediticio	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Historial crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,413*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	26	26
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	,413*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	26	26

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

En la Tabla 13, el valor p resultó ser 0,036. Este valor $<0,05$. Por lo tanto, consideramos que la hipótesis alternativa (H_a) es verdadera. Esto significa que el historial crediticio de una persona afecta realmente sus cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Tabla 14

Pruebas de hipótesis específica 2

			Monto del préstamo	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Monto del préstamo	Coeficiente de correlación	1,000	,433*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	26	26
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	,433*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	26	26

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

Los datos obtenidos en la tabla 14, indican que el valor de $p=0,027 < 0,05$ de alfa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por tanto, el monto del préstamo incide directamente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.



4.3. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, en los préstamos sin garantía, se otorgan relativamente con facilidad, porque el historial crediticio, el puntaje crediticio y otros factores se realizan como evaluación por la Entidad sólo para cumplir con el requisito de evidencia, muy a pesar de que otros no alcanzan la capacidad de pago, lo que lleva a mayores cuentas por cobrar, por tanto, los préstamos sin garantía inciden con 53.8% como bastante en las cuentas por cobrar. en los préstamos sin garantía, no se conoce completamente el historial crediticio del solicitante, a pesar de ser un requisito, sin embargo, de otorga el crédito, lo cual influye en las cuentas por cobrar de Caja Municipal. los analistas tienen libertad para decidir los montos de los préstamos que se otorgan, a pesar de la evaluación de la capacidad de pago siendo rigurosos en algunos casos y no en otros.

De acuerdo a Ceily (2013), la institución bancaria está expuesta a varios peligros, uno de los cuales es el riesgo de crédito. Si la gestión de su cartera de créditos es deficiente, puede repercutir negativamente en sus resultados financieros. Para evaluar a la empresa y determinar con exactitud su situación financiera y su capacidad de pago, es esencial que la información financiera y cualitativa facilitada por el solicitante de crédito sea fiable y fidedigna, en el mismo sentido Dávila (2019), indica que la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en Villa María del Triunfo está muy influenciada por la financiación que proporcionan los préstamos comerciales suministrados por los proveedores, el otorgar crédito a mayor número de clientes es un fin para las entidades financiera, de ahí que Soto (2021), el banco concede préstamos de forma normal, incluso con reglas especiales para préstamos a pequeñas empresas. Sin embargo, esto podría acarrearle problemas económicos e impositivos, ya que presta dinero a pequeñas empresas informales. Hacerlo podría causarle problemas al banco por aumentar las actividades comerciales informales. La mayoría de estos préstamos se destinan a una parte del mercado que incluye empresas que no tienen un número de



registro comercial vigente, de la misma forma Robles (2021), concluye es que existe un 64% de probabilidades de que un individuo solicite un crédito en cualquiera de los mercados. Por otro lado, los individuos con mayor conocimiento financiero, poder adquisitivo y necesidad de financiar crédito para vehículos o vivienda son más propensos a solicitar crédito formal. Del mismo modo, se ha determinado que los mercados de crédito formal y no formal presentan un cierto nivel de intercambiabilidad, lo que indica cierto grado de rivalidad entre ambos mercados, sobre todo en la provisión de fondos para las necesidades de consumo.

Las variables de estudio siempre están relacionadas, según Zevallos (2022), en este estudio, descubrimos que la gestión del riesgo crediticio realmente ayuda a reducir los retrasos en los pagos. Es importante tener buenos sistemas de control cuando se permite a las personas pedir dinero prestado. A veces, estos sistemas pueden cambiar mucho, lo que dificulta obtener suficiente información para tomar decisiones inteligentes. Esto genera más riesgos para los bancos y los lugares que prestan dinero. Pero si analizamos de cerca, es fácil ver que una buena gestión del riesgo crediticio significa menos retrasos en los pagos, estos informes son cruciales para tomar decisiones con conocimiento de causa, sin embargo, a menudo se pasan por alto o no se analizan a fondo a la hora de conceder préstamos. También pasa que los trabajadores no conocen al detalle las normas internas, lo cual les hace vulnerables en otorgar créditos sin respaldo como indica Quispe (2018), los analistas de créditos no conocen en su totalidad reglamentos y políticas de créditos y su aplicación está limitada a dichos conocimientos y el administrador de agencia que trata de controlar que la aplicación sea adecuada de los mismos, por falta de conocimiento real de las normas la evaluación de créditos no es confiable, por lo que representa un riesgo de incobrabilidad de los créditos.



CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - Se determinó la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023, de acuerdo a los resultados, en los préstamos sin garantía, se otorgan relativamente con facilidad, la evaluación realizada por la Entidad sólo se cumple para cumplir con el requisito de evidencia, muy a pesar de que otros no alcanzan la capacidad de pago, lo que lleva a mayores cuentas por cobrar, por tanto los préstamos sin garantía incide con 53.8% como bastante en las cuentas por cobrar.
- SEGUNDA.** - Se demostró cómo incide el historial crediticio en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023, ya que, en los préstamos sin garantía, no se conoce completamente el historial crediticio del solicitante, a pesar de ser un requisito, sin embargo, de otorga el crédito, lo cual influye en las cuentas por cobrar de Caja Municipal.
- TERCERA.** - Se identificó de cómo incide el monto del préstamo en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023, los analistas tienen libertad para decidir los montos de los préstamos que se otorgan, a pesar de la evaluación de la capacidad de pago siendo rigurosos en algunos casos y no en otros.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** - Se recomienda que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Ayaviri, implemente una evaluación más rigurosa de los préstamos sin garantía, incluyendo un análisis detallado del puntaje crediticio y del historial del solicitante, así como condiciones de pago claras y el cumplimiento estricto de las directrices, para reducir el impacto en las cuentas por cobrar, que actualmente es del 53.8%.
- SEGUNDA.** - Se recomienda que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Ayaviri, refuerce la verificación del historial crediticio de los solicitantes de préstamos sin garantía antes de aprobarlos, asegurando que este requisito se cumpla rigurosamente para reducir el impacto negativo en las cuentas por cobrar.
- TERCERA.** - Se recomienda que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Ayaviri, estandarice los criterios de evaluación de la capacidad de pago y establezca límites claros para los montos de los préstamos, reduciendo la discrecionalidad de los analistas, para minimizar el impacto en las cuentas por cobrar.



BIBLIOGRAFÍA

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. . (2023). Cuentas por cobrar: cómo gestionarlas sin morir en el intento. *BBVA*.
<https://www.bbvaspark.com/contenido/es/noticias/cuentas-por-cobrar/>
- Ceily, M. (2013). *El análisis de crédito para la valuación y toma de decisiones en el otorgamiento de crédito a pequeñas y medianas empresas, en una institución bancaria* [Universidad de San Carlos de Guatemala].
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4380.pdf
- Chapa Cash Inversiones S.A.C. (2023). *¿Cómo conseguir un préstamo sin nómina ni aval?* [https://www.chapacash.com.pe/blog/prestamo-sin-nomina-aval/#:~:text=Los préstamos sin garantía no,tus ingresos y deudas pendientes.](https://www.chapacash.com.pe/blog/prestamo-sin-nomina-aval/#:~:text=Los%20pr%C3%A9stamos%20sin%20garant%C3%ADa%20no,tus%20ingresos%20y%20deudas%20pendientes.)
- Daniel, B. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodologia-de-la-Investigacion-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf
- Dávila, J. (2019). *Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de las MYPES comerciales en Villa María del Triunfo, 2017* [Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5302/davila_ujn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, J. (2020). Estrategias de recuperación de créditos en instituciones financieras. *Revista de Economía y Finanzas*, 25(3), 45-60.
- Fernández, J., & Torres, L. (2018). Evaluación del riesgo crediticio y gestión de cuentas por cobrar. *Revista de Finanzas Empresariales*, 16(3), 45-60.
- Fernández, R. (2019). La importancia de las cuentas por cobrar en la gestión financiera.
Journal of Financial Management, 23(2), 32-45.



- Freixas, X., & Rochet, J. (1998). *Microeconomics of Banking*. The MIT Press, USA.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administración*. Ediciones de la U.
- García, M. (2016). Inclusión financiera y préstamos sin garantía: Un análisis crítico. *Journal of Financial Services*, 12(1), 22-35.
- Gómez, M. (2019). Automatización en la gestión de cuentas por cobrar. *Revista de Tecnología Financiera*, 12(1), 78-89.
- González, P. (2021). *Préstamos personales: Una guía práctica*. Editorial Financiera.
- Hernández, L. (2019). Desafíos en la gestión de préstamos sin garantía. *Revista de Microfinanzas*, 18(2), 35-50.
- Hernández, P. (2020). Políticas de seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 18(2), 66-80.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL). McGRAW-HIL. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- López, A. (2018). Evaluación crediticia en préstamos personales. *Journal of Banking & Finance*, 20(4), 78-90.
- López, A., & Pérez, E. (2017). Gestión de crédito y cuentas por cobrar. *Journal of Business Economics*, 15(4), 88-105.
- Martínez, C. (2018). Estrategias de recuperación de deudas en cuentas por cobrar. *Journal of Credit Management*, 21(3), 54-70.
- Méndez, J. (2017). Capacitación del personal en la gestión de cuentas por cobrar. *Revista de Recursos Humanos y Finanzas*, 10(4), 92-108.



- Méndez, R. (2018). Rentabilidad y eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. *Revista de Economía y Finanzas*, 19(1), 33-47.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Muñoz, F. (2020). *Características y riesgos de los préstamos sin garantía*. *Economía y Finanzas*, 30(1), 55-70.
- Navarro, S., & García, M. (2020). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez empresarial. *Revista de Administración Financiera*, 25(3), 45-60.
- Pérez, D. (2018). Métodos de evaluación de riesgo crediticio. *Revista de Gestión Financiera*, 15(3), 101-115.
- Quispe, C. (2018). *La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno periodo 2016 - 2017* [Universidad Nacional del Altiplano].
https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18638/Quispe_Surco_Cajalira_Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, M. (2021). *Determinantes de acceso al crédito en el Perú: Evidencia a nivel de personas* https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18638/Robles_Maria_Alejandra_Determinantes_de_acceso_al_credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, C., & Pérez, E. (2019). *Tasas de interés y riesgos en préstamos sin garantía*. *Estudios Financieros*, 8(2), 88-105.
- Ruiz, M., & Castillo, J. (2019). Impacto de la morosidad en las instituciones financieras. *Journal of Financial Analysis*, 14(1), 32-47.
- Sánchez, I. (2020). Pérdidas financieras en la gestión de créditos. *Revista de Economía Aplicada*, 21(4), 92-108.
- Sánchez, I., & Rodríguez, T. (2019). Impacto de la morosidad en la estabilidad financiera



de las empresas. *Journal of Financial Analysis*, 14(1), 32-47.

Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas.

En Investigaciones Económicas. Vol. XXII, N° 3, Pp. 393-426.

Soto, M. (2021). *Estrategias de gestión para la mejora en el otorgamiento de crédito de*

la cartera Pyme de la Entidad Financiera - Agencia Chiclayo 2020 [Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3786/1/TL_SotoUbillusMonica

Co nsuelo.pdf

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa* (3ra

Ed). Universidad de San Martín de Porres.

Zevallos, J. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas*

municipales de la provincia de Chupaca - 2020 [Universidad Continental]

[http://repositorio.continental.edu.p e/](http://repositorio.continental.edu.pe/)



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente X	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental transeccional o transversal Método Deductivo - inductivo Población 26 trabajadores Muestra 26 trabajadores Técnica Encuesta Instrumento
¿Cuál es la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023?	Determinar la incidencia de los préstamos sin garantía en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.	Los préstamos sin garantía inciden considerablemente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023	Gastos no deducibles	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente Y	
¿Cómo incide el historial crediticio en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023?	Demostrar cómo incide el historial crediticio en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.	El historial crediticio incide directamente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023	Impuesto a la renta	
¿Cómo incide el monto del préstamo en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023?	Identificar cómo incide el monto del préstamo en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023.	El monto del préstamo incide directamente en las cuentas por cobrar de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ayaviri - 2023		



CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión, según la siguiente leyenda.

Nunca = 1	Casi Nunca = 2	Algunas veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------------	------------------	-------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Variable Independiente: Préstamos sin garantía					
	Dimensión: Historial crediticio					
01	¿Caja Municipal Cusco no toma en cuenta el puntaje crediticio para otorgar el préstamo?					
02	¿A pesar de no tener un puntaje crediticio aceptable se otorga el préstamo?					
03	¿Con el factor del puntaje crediticio es muy rígido en otorgar los préstamos sin garantía?					
04	¿Los que aprueban el crédito conocen el historial de pagos de los prestatarios?					
05	¿El historial de pago es una condición para otorgar los préstamos?					
06	¿Se otorgan préstamos con montos altos a pesar que no tienen historial de pagos los prestatarios?					
	Dimensión: Monto del préstamo					
07	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene fijada los límites de los montos de préstamo aprobado?					
08	¿Los préstamos sin garantía que otorga Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco dependen del monto aprobado?					
09	¿Es facultad del analista de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco aprobar los montos del préstamo que no requieren de garantía?					
10	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco evalúa la capacidad de pago del prestatario?					
11	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco otorga los préstamos a pesar de no tener la capacidad de pago?					
12	¿Los prestatarios son morosos, es porque no se evalúa bien la capacidad de pago?					



	Variable Independiente: Cuentas por cobrar					
	Dimensión: Política de crédito					
01	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene aprobado el monto máximo de crédito?					
02	¿Los límites de crédito son un obstáculo para dinamizar y otorgar los préstamos?					
03	¿Los límites de crédito no es impedimento para otorgar los préstamos?					
04	¿Las condiciones de pago que tiene Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son claras para los prestatarios?					
05	¿Por las condiciones rígidas de pago, los prestatarios no pueden cumplir con pagar las cuotas de los préstamos?					
06	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, aplica las condiciones de pago cuando el prestatario no cumple con el pago?					
	Dimensión: Estrategias de cobro					
07	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco notifica a los prestatarios que no cumplen con el pago?					
08	¿La comunicación que efectúa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco no es efectiva?					
09	¿La recuperación de las cuentas por cobrar es baja porque no hay estrategias de comunicación?					
10	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ofrece descuentos por pronto pago?					
11	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ofrece beneficios en la recuperación de las cuentas por cobrar, a fin de que los prestatarios acudan a pagar las deudas?					
12	¿Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene planes de recuperación de cuentas por cobrar?					



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Fernández Vilca, Marleny Cipriana
2. Cargo e institución donde labora: Especialista Contable en el Ministerio de Economía y Finanzas
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
4. Autor del instrumento: Nohely Alejandrina Anccori Lima

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN


DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

91%

Lugar y fecha: Juliaca, 22/01/2024


 CPC Marleny Fernández Vilca
 Especialista en Contabilidad Pública
 DGCP - MEF
 CONECTAMEF PUNO

Firma del experto

DNI N°: 40418849 Cel.: 961636313



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: APAZA ROQUE MARIO HIPOLITO
2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: NOHELY ALEJANDRINA ANCCORI LIMA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92 %

Lugar y fecha: Juliaca, 20/01/2024



Mario H. Apaza Roque
Contador Público Colegiado
MAT. N° 393 - PUNO

Firma del experto

DNI N°: 02418919 Cel.: 951990189



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 06-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NOHELY ALEJANDRINA ANCCORI LIMA

Dirección: J.R. CHOQUEHUANCA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77200710

Teléfono: 928684323 email: anccorilima22@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA AYAVIRI - 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): PRESTAMOS, GARANTÍA, CUENTAS POR COBRAR, HISTORIAL, MONTO, ESTRATEGIA

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Titulo
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

Firma de Autor



huella digital

06 - SETIEMBRE - 2024

Fecha