



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**La Gestión Financiera y su Influencia en la Recuperación de los
Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de
Bagazán - Sede Chachapoyas – 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Bach. Reyna Reynaga, Damaris (ORCID: 0000-0001-6388-4024)

Bach. Valqui Santillán, Katerine Jhordany (ORCID: 0000-0002-4457-2559)

ASESOR:

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestro padre celestial por darnos la vida, la salud, la fortaleza y la motivación para poder llegar a cumplir nuestros sueños.

A nuestras pequeñas hijas que son el motor y motivo que nos impulsan a seguir adelante para darles un futuro mejor.

Agradecimiento

A nuestro creador, por habernos dado la fortaleza para culminar este trabajo.

A nuestros padres, hijas y esposos, por su apoyo, motivación y amor incondicional.

A nuestro asesor por la paciencia, dedicación y apoyo que nos brindó.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	30

Índice de Tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad	15
Tabla 2 Relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020	15
Tabla 3 Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos	15
Tabla 4 Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre los costos y la recuperación de créditos	16
Tabla 5 Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política de crédito y cobranza y la gestión financiera	17
Tabla 6 Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política y procedimientos de cobro y la gestión financiera	19
Tabla 7 Nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.	19
Tabla 8 Nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020	19

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.	19
Figura 2 Nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.	19
Figura 3 Evidencias fotográficas	42
Figura 4 Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos	47
Figura 5 Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre los costos y la recuperación de créditos	51
Figura 6 Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política de crédito y cobranza y la gestión financiera	55
Figura 7 Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política y procedimientos de cobro y la gestión financiera	59
Figura 8 Nivel de relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020	62

Resumen

Se planteó como objetivo: Determinar la relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. Asimismo, utilizar una investigación de diseño no correlacional, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel correlacional causal, la población estuvo conformada por los trabajadores, siendo a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,645 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, llegando a concluir que el nivel de relación de la gestión financiera es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras se lleve a cabo una gestión financiera eficiente entonces se podrá recuperar los créditos otorgados a los clientes, permitiendo a la entidad maximizar sus utilidades.

Palabras clave: Gestión de efectivo, cartera de clientes, sobre costos, políticas de crédito y cobranza, políticas y procedimientos de cobro.

Abstract

The objective was to determine the relationship between financial management and credit recovery at the Santo Cristo de Bagazán Savings and Loan Cooperative, Chachapoyas branch - 2020. They also decided to use a non-correlational research design, cross-sectional, with a quantitative approach, applied and causal correlational level, the population consisted of workers, to whom the questionnaire was applied. The results showed that the value of Spearman's Rho obtained is 0.645 and the value of the Sig. is less than 0.05, concluding that the level of relationship of the financial management is directly significant with the recovery of credits, this reveals that, as long as an efficient financial management is carried out then the credits granted to the clients can be recovered, allowing the entity to maximize its profits.

Keywords: Cash management, client portfolio, about costs, credit and collection policies, collection policies and procedures

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo Tianyu et al. (2021), otorgar créditos a los clientes es un riesgo que la entidad financiera asume con el propósito de obtener ganancias a través de los intereses establecidos en cada cuota programada; pero los problemas se generan cuando estos clientes empiezan a incumplir con el pago de sus cuotas asignadas (Aduda & Obondy, 2021). Siendo trascendental que este tipo de sociedades manejen una gestión financiera eficiente que les permita evitar en lo posible caer en créditos incobrables (Tursunov, 2020). Es así que, Yanenkova et al. (2021), indica que la pérdida de la cartera de créditos se origina cuando el crédito no reconoce las necesidades existentes de los compradores y cuando no se tiene claro quién o quiénes son los clientes objetivos. En cambio, Mushafiq et al. (2021), revelan que las compañías están impuestas a la concentración de metodologías que admitan apreciar el riesgo de crédito y menoscabo de la cartera. Debiendo originar la implementación de las mencionadas Normas de Contabilidad y de Información Financiera Adoptadas en diferentes partes del mundo (NCIF) (Frisancho, 2020).

En el ámbito nacional, Cuba (2020), exterioriza que los préstamos concedidos, son manejados en diferentes rubros a las trazadas en el instante de la solicitud de su crédito, ante la falta de control restringe el compromiso del pago, generando morosidad y la pérdida futura de ese cliente.

En conclusión, puedo afirmar que, en muchos casos, el dar créditos a la clientela y generar más confianza entre el vendedor y consumidor, ha ido decayendo, por el hecho de que los clientes no llegan a pagar en la fecha pactada, causando pérdida de la cartera de créditos, el cual viene afectando a la empresa como a los trabajadores, llegando a ser mal vista por el directorio, ya que, es una de las sedes con mayor nivel de morosidad a nivel nacional.

Como unidad de análisis se tomó a la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, logrando de esta

manera formular como problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020? Del cual, se obtuvieron cuatro problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión financiera sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos? PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión financiera sobre los costos y la recuperación de créditos? PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre la recuperación de créditos con las políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera? PE4: ¿Cuál es el nivel de relación entre la recuperación de créditos con las políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera? PE5. ¿Cuál es el nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020? PE6. ¿Cuál es el nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020?

Este estudio se justifica en el valor social, porque al recuperar los créditos otorgados a los clientes, la entidad podría aumentar el personal, apoyando de esta forma a diferentes familias a obtener mayores ingresos económicos, que hoy en día es muy importante.

Con respecto al valor teórico, este trabajo se justifica en el enfoque de las finanzas de Flórez (2017), esta teoría se encarga en el análisis de todos los desembolsos de efectivo que ejecuta la entidad; del mismo modo se justifica en el enfoque del riesgo de Pérez (2018), donde menciona que, esta teoría revela que el riesgo de cualquier inversión propuesta en un activo individual no debe deslindarse de la existencia de otros activos.

Con respecto al valor práctico este trabajo de justifica en las dimensiones e indicadores consideradas en cada una de las variables de estudio, ya que, a través de ello se ha podido adaptar el cuestionario, permitiendo alcanzar los resultados.

De la misma forma se justifica metodológicamente porque se utilizó el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada, correlacional causal, donde se manejó la encuesta y el cuestionario aplicado a 40 trabajadores.

Se consideró formular como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. Del cual se desglosaron cuatro objetivos específicos: OE1. Establecer la relación entre la gestión financiera sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos. OE2. Comprobar la relación entre la gestión financiera sobre los costos y la recuperación de créditos. OE3. Identificar la relación de la recuperación de créditos con las políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera. OE4. Demostrar la relación de la recuperación de créditos con las políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera. OE5. Identificar el nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. OE6. Identificar el nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Se consideró formular como hipótesis general: Existe relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. Apoyándonos en cuatro hipótesis específicas: HE1: Existe relación entre la gestión financiera sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos. HE2: Existe relación entre la gestión financiera sobre los costos y la recuperación de créditos. HE3: Existe relación entre la recuperación de créditos con las políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera. HE4: Existe relación entre la recuperación de créditos con las políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera.

II. MARCO TEÓRICO

Ahora se procede a relatar los antecedentes internacionales, el cual, después de un análisis riguroso, se consideraron los aportes de los siguientes autores:

Sashanka, N. (2020). Investigó: *The Review of using Unified BPM Cycle for Public Credit Recovery Activites*. [Artículo científico - Global Journal of Computer Science and Technology: Interdisciplinary]. Decidió revisar la recuperación de créditos en el sector público. Bajo un enfoque cualitativo, con diseño no experimental, aplicó la encuesta a 114 trabajadores, llegando a concluir que, al realizar un correcto análisis a los indicadores financieros permite a la entidad que la contabilidad utilizada sea útil al momento de tomar alguna decisión gerencial.

Di Clemente, A. (2020). Estudió: *Modeling Portfolio Credit Risk Taking into Account the Default Correlations Using a Copula Approach: Implementation to an Italian Loan Portfolio*. [Artículo científico, Journal Risk and Financial Management]. Resolvió medir el riesgo de crédito de una cartera de préstamos, para ello, utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional, a través de la encuesta aplicada a 134 empleados, llegó a concluir que, la reducción en la recuperación de los créditos se da básicamente por el exceso de la tasa de interés y por el corto plazo que se les otorga a los clientes al momento de elaborar el cronograma de pagos.

Kriebel, J. y Yan, K. (2020). Trabajaron: *Forecasting recoveries in debt collection: Debtcollectors and information production*. [Artículo científico, European Financial Management]. Decidieron estudiar los conjuntos de datos en la recuperación de créditos. A través de un estudio cualitativo, de tipo descriptivo, permitió concluir que, la información inicial que poseen las entidades financieras es escasa, siendo el factor principal que causa que no se recuperen los créditos de acuerdo a lo programado por las entidades bancarias.

Kawon, O. et al. (2020). Investigaron: *SME Profitability of Trade Credit during and after a Financial Crisis: Evidence from Korea*. [Artículo científico, *Korea Science*]. Resolvieron determinar si el crédito comercial es rentable para las empresas y si es un riesgo para la gestión financiera. Decidieron manejar el enfoque mixto, el cual, a través de la observación fundamentada y diligencia de encuesta aplicada a 47 empresas y 235 trabajadores, llegaron a la conclusión que, en esta pandemia se ha evidenciado que las PYMES han caído en déficit económico el cual no les ha permitido cumplir con el pago de sus deudas financieras.

Naifar, N. (2020). Estudió: *What Explains the Sovereign Credit Default Swap Spreads Changes in the GCC Region*. [Artículo científico, *Journal of Risk and Financial Management*]. Decidió investigar los factores que impulsan el cambio en la recuperación de créditos. A través del enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y documental. Llegando a concluir que, los factores que han generado el aumento de la morosidad es la incertidumbre que tienen las personas por la actual crisis sanitaria y económica que enfrenta el mundo.

Dias, F. et al., (2019). Trabajaron: *Credit risk, owner liability, and bank loan maturities during the global financial crisis*. [Artículo científico, *Wiley Online Library*]. Resolvieron relacionar el riesgo crediticio y las garantías personales de los propietarios con los vencimientos de los préstamos bancarios durante la crisis financiera mundial. Bajo un estudio con diseño no experimental, con enfoque cualitativo, descriptivo, el cual, permitió llegar a concluir que los bancos que presentan una alta tasa de morosidad son los que otorgaron créditos en menor tiempo, ya que, la pandemia afectó económicamente a todas las familias del mundo.

Enoch, K.E. et al., (2019). Investigaron: *The Impact of Credit Management Strategies on Liquidity and Profitability*. Evaluaron el impacto de las estrategias de gestión de crédito en la liquidez de las organizaciones. Para ello manejaron el enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, aplicando el cuestionario a 500 clientes,

el cual, les permitió concluir que, las organizaciones dentro de la industria deben mejorar la liquidez para lograr el nivel de beneficio deseado teniendo condiciones crediticias efectivas y una estrategia adecuada de evaluación de riesgos.

Chávez, E.M. et al., (2021). Estudiaron: *Análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, 2020*. [Artículo científico, Revista de Producción, Ciencias e Investigación]. Resolvieron estudiar los sucesos que tienen las políticas de concesión de créditos en la organización. Se manejó un enfoque cuantitativo, descriptivo hermenéutico, finiquitando que, el flujograma que utiliza esta entidad no es el adecuado, descuidándose subprocesos al momento de evaluar la condición económica del cliente.

Bermúdez, I.M. et al., (2020). Trabajaron: *Modelo para la estimación del deterioro por riesgo de crédito*. [Artículo científico, suma de negocios]. Propusieron un modelo de estimación de pérdida de créditos incobrables. Para ello utilizaron un método cualitativo, descriptivo y explicativo, decidiendo narrar la edificación del modelo de scoring para calcular la posibilidad de informalidad de pago de los clientes. Manejó el enfoque cualitativo, llegando a concluir que, el número de compradores de los créditos y sus conductas de pago dificulta el manejo de procesos establecidos en la conducción de grandiosas cuantías de datos.

Asimismo, se procedió a exponer los antecedentes nacionales, habiendo estudiado varios artículos científicos, se decidió considerar los trabajos de los siguientes autores:

Ladron, J.P. et al. (2021). Investigaron: *Incidencia de la educación financiera de socios en la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Resolvieron explicar la incidencia de la educación financiera de los socios en la gestión financiera de la entidad. Fue cuantitativo, no experimental, de corte transversal, aplicándose la encuesta a 245 socios, permitiendo a los autores concluir que, si la

entidad informara adecuadamente a los socios todo lo concerniente a la parte mutualista, entonces estos podrían cumplir con todos sus deberes crediticios que tenga con la caja, mejorando a través de esto la gestión financiera de esta institución.

Puican, V.H. (2021). Estudió: *Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru*. Decidió verificar el efecto de la gestión de cobranza en la recuperación de créditos o en la reducción de la morosidad. A través de una revisión de 106 investigaciones de alto impacto, que fueron sometidos a un análisis bibliométrico y bibliográfico mixto, determinó que a pesar de que las entidades financieras peruanas utilicen llamas telefónicas, visitas domiciliarias, procesos legales e incentivos económicos no han podido reducir el índice de morosidad, es por estas situaciones que este tipo de instituciones deben revisar y analizar la gestión financiera que vienen realizando sus gerentes y jefes de área.

Gabriel, G. et al., (2021). Trabajaron: *Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín*. [Artículo científico, Revista de Investigación y Cultura]. Determinaron la relación entre ambas variables de estudio. Fue cuantitativo, no experimental transversal, de alcance correlacional, aplicándose el instrumento a 290 usuarios, permitiendo a los autores llegar a concluir que, ambas variables poseen una relación positiva altamente significativa.

Pacari, W.A. (2020). Investigó: *Cartera morosa y recuperaciones de créditos en la entidad financiera Mibanco, Yunguyo – 2018*. [Artículo científico, Revista de Investigación en Contabilidad]. Determinó la relación que existe entre ambas variables. Se manejó en enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño transversal, correlacional, permitiendo al autor concluir que, existe una correlación alta entre ambas variables, demostrándose que, si la morosidad aumenta, entonces disminuye la recuperación de los créditos.

Guillen, M. (2020). Trabajo: *Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma (2014-2017)*. [Artículo científico, Quipukamayoc]. Resolvió verificar cómo la auditoria de gestión crediticia incide en la rentabilidad de las Cooperativas. Para ello consideró un estudio no experimental, descriptiva y explicativa, aplicándose la encuesta y la entrevista a 32 consultivos, el cual, permitieron consumir que, la mala praxis en la incorporación del personal del área de créditos genera un riesgo alto en la recuperación de los préstamos que esta entidad ha concedido a sus clientelas.

Narváez, A. (2020). Estudió: *Deuda financiera y quiebra de familias: el caso peruano*. [Artículo científico, Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu]. Decidió demostrar que las entidades del sistema financiero peruano, tienen una sólida solvencia financiera, para liberar parte de la deuda a sus prestatarios sin comprometer su estabilidad. A través de un estudio no experimental, descriptivo cualitativo. Concluyendo que, el coronavirus ha impactado negativamente la economía de las familias, generando que estas no puedan cumplir con sus obligaciones financieras asumidas, es por ello que, los bancos sentirán el impacto en la recuperación de sus créditos, ya que, el nivel de morosidad aumentaría.

Dentro de los enfoques científicos de la variable 1 gestión financiera, se consideró la teoría de las finanzas, donde, Flórez (2008), hace mención que la osadía de los costos de producción para automatizar un nivel de dividendos que le admita al ente seguir maniobrando en los mercados y lograr una expansión hacia el futuro. Debiendo para ello recopilar datos sobre los organismos cómplices en el mercado.

Esta teoría hace mención que, si la entidad bancaria desea alcanzar las utilidades programadas debe en lo posible reducir los gastos administrativos y los gastos de ventas, de la misma forma hace mención que se debe verificar los costos fijos, ya que estos los puede manipular la entidad de acuerdo a sus necesidades que viene generando el mercado (Alkhawaldeh et al., 2021). Para ello, debe

considerarse poseer personal calificado, con experiencia, que cuente con el perfil del puesto, que tenga vocación de servicio y sobre todo sea íntegro en cada aspecto de su vida, ya que, esto permitirá mantener una comunicación efectiva con sus colegas de trabajo y con sus líderes, asimismo le permitirá mantener una relación amical y empática con cada uno de los clientes morosos y no morosos, permitiendo la recuperación en corto tiempo de las deudas que aún están pendientes de cobro.

Con respecto a la variable 2, recuperación de créditos, se consideró la teoría del riesgo, donde Pérez (2018), indica que el riesgo que se asume en cada inversión no debe distinguir la coexistencia de otros activos, debiendo considerarse las causas y el provecho de una cartera de activos vencidos. De la misma manera se debe maximizar el rendimiento del gerente financiero que le permita reducir al mínimo el riesgo de perder los créditos otorgados (Setyorini et al., 2021).

Esta teoría hace mención, que al no considerarse todos los aspectos de riesgo que asume la entidad por el otorgamiento de créditos, puede generar que los clientes incumplan el pago de sus cuotas establecidas en el cronograma de pagos formulado al momento que este adquirió el monto del préstamo solicitado, es por ello, que es esencial que todos los colaboradores mantengan una relación cordial y de respeto con cada uno de sus clientes sean o no morosos.

Ahora se procede a relatar la conceptualización de la variable 1, gestión financiera, donde se menciona que es una de las áreas funcionales tradicionales de la gestión, existe en cualquier organización y compite con el análisis, la toma de decisiones y las acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para las actividades de la organización (Fajardo & Soto, 2018).

En cambio, para Huacchillo et al., (2020). La gestión financiera incluye la gestión de los peculios que mantiene la asociación para aseverar que sean capaces para envolver los gastos para que pueda moverse correctamente.

Las dimensiones consideradas en la variable 1, gestión financiera fueron dos: Sobre la gestión de efectivo y sobre los costos, orientando a los costos variables y costos fijos, el cual se detallan a continuación: La primera dimensión es la gestión de efectivo, donde, Vega (2017), menciona que esta estrategia se relaciona con la liquidez de la empresa, tomando en cuenta la política de Cobranza y Pagos, el cual, hace referencia que se debe tratar en lo posible reducir el tiempo de cobros y ampliar el tiempo de pagos lo que más se pueda realizar. Esto amerita que cada empleado debe estar preparado para actuar con inteligencia, rapidez mental y con empatía, ya que, son en esos momentos donde se evidencia si el equipo humano que conforma a la entidad financiera cuenta con la experiencia necesaria, en que si cumple con el perfil de puesto y si tiene las habilidades de liderazgo que se necesitan para entablar una comunicación directa y cordial con cada uno de los clientes morosos o no (Abdul et al., 2020).

La segunda dimensión es sobre los costos: orientando a los costos variables y costos fijos, el cual, está compuesto por los costos de venta, donde el propósito de la organización debe ser de lograr la optimización del margen bruto de la sociedad, ya que, esto le permitirá alcanzar una utilidad más alta de lo previsto desde la partida inicial del estado de resultados; asimismo, está compuesta por los gastos operativos, donde se indica que controlando los gastos administrativos y los gastos comerciales o de venta permitirá a la entidad alcanzar mejores resultados; de la misma manera está conformado por los gastos financieros, donde se debe priorizar reducir el pasivo financiero corriente y no corriente, el cual, lo pueden lograr a través del refinanciamiento de deuda a menor costo financiero (Vega, 2017).

Ahora se procede a contextualizar la variable 2, recuperación de créditos, el cual se detalla a continuación:

Se trata de una actividad destinada a obtener el reembolso de un préstamo cuando el deudor no paga o se niega a cumplir (Portuguez, 2018).

Se procede a relatar las dimensiones consideradas en la variable 2, recuperación de créditos, el cual, está conformada por: Las políticas de crédito y cobranza, y las políticas y procedimientos de cobro.

La primera dimensión de la variable 2, recuperación de créditos, son las políticas de crédito y cobranza, donde, Alvarado y Suyon (2018), Mencionan que las condiciones financieras, los precios y la calidad de los productos y la política crediticia de la empresa son los factores más importantes que afectan las cuentas por cobrar de la empresa; excepto por el último, todos los demás están en gran medida fuera del control del director financiero. Sin embargo, al igual que otros activos corrientes, los directores pueden cambiar el nivel de cuentas por cobrar y mantener un equilibrio entre rendimiento y riesgo (Vosylis & Erentaite, 2019).

La segunda dimensión de la variable 2, recuperación de créditos, son las políticas y procedimientos de cobranza, en este momento la empresa determina sus políticas generales de cobranza combinando los procedimientos que realizan; estos incluyen cartas de notificación de entrada, llamadas telefónicas, entrevistas personales y litigios. Una de las principales variables de política es la cantidad dedicada al proceso de cobranza. Contar con políticas de cobranza actualizadas y acorde a los intereses de la sociedad y de los clientes, permitirá a la organización realizar cobros de forma eficiente, logrando de esta manera reducir los niveles de morosidad y el riesgo de pasar las cuotas pendientes a deuda incobrable, el cual, trae como resultados impactos sumamente negativos en los estados financieros de las entidades bancarias a nivel nacional (Alvarado & Suyon, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

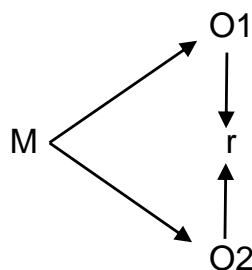
Por la naturaleza de este estudio se consideró realizar una investigación de tipo aplicada, donde, el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018), señala que son las bases teóricas que son utilizadas para la correcta evaluación de las variables de estudio.

El nivel de investigación considerada fue el correlacional causal, porque las investigadoras pretenden medir el nivel de correlación entre variables y dimensiones, determinándose si, al realizar una eficiente gestión financiera se aumenta la recuperación de los créditos otorgados a todos los clientes de esta entidad financiera de la ciudad de Chachapoyas.

Diseño de investigación

El diseño considerado fue el no experimental, de corte transversal, donde Hernández y Mendoza (2018), manifiesta que es el manejo de las variables pero de una forma ordenada, donde de un espacio determinado se observan las variables para proceder posteriormente a ser analizadas.

Esquema del diseño:



Donde:

M= Muestra de estudio

O1 = Gestión financiera

R = Relación

O2= Recuperación de créditos

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión financiera

Definición conceptual: La gestión financiera es una de las áreas funcionales tradicionales de la gestión, existe en cualquier organización y compite con el análisis, la toma de arbitrajes y las labores coherentes con los medios bancarios inevitables para las diligencias de la organización (Fajardo & Soto, 2018).

Definición operacional: Esta variable fue evaluada por las dimensiones consideradas por Vega (2017): Sobre la gestión de efectivo y sobre los costos, orientando a los costos variables y costos fijos.

Indicadores: La cobranza, ampliar el tiempo de pagos, políticas. Mayor utilidad, gastos comerciales, disminución del pasivo corriente.

Variable 2: Recuperación de créditos

Definición conceptual: Se trata de una actividad destinada a obtener el reembolso de un préstamo cuando el deudor no paga o se niega a cumplir (Portuguez, 2018).

Definición operacional: Esta variable fue evaluada por las dimensiones consideradas por Alvarado y Suyon (2018): Las políticas de crédito y cobranza, y las políticas y procedimientos de cobro, ya que, determina como evaluar la recuperación de los créditos.

Indicadores: Condiciones económicas, riesgos, condiciones del producto. Cartas de notificación, visitas personales, procedimientos de cobro.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Se consideraron al total de los trabajadores de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán de la ciudad de Chachapoyas, que están relacionadas con la gestión

financiera en la recuperación de los créditos, llegando a un total de 40 empleados.

Muestra: La muestra considerada para este estudio, fueron los 40 trabajadores de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán de la ciudad de Chachapoyas.

Muestreo: El muestreo utilizado fue el no probabilístico, pues consintió elegir casos característicos de la población limitando la muestra solo a este caso, además la muestra tomada fue pequeña.

Unidad de análisis: Fueron considerados los trabajadores responsables de la gestión financiera y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán de la ciudad de Chachapoyas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las investigadoras decidieron manejar como técnica la encuesta. Donde Chávez (2017), revela que es la recolección de datos con la noción de cotejo, proceso mediante el cual se alcanza el informe, valor o réplica para poder ejecutar la investigación.

El instrumento considerado para este trabajo fue el cuestionario, donde Sánchez y Reyes (2017), menciona que los instrumentos son los instrumentales concretos que se usan en el proceso de recogida de datos.

3.5. Procedimientos

En el inicio se comenzó con pedir el permiso a la entidad financiera para poder aplicar las encuestas a sus colaboradores, procediéndose inmediatamente después a elaborar el cuestionario de estudio, el cual, fueron validadas por contadores expertos en temas financieros y académicos, posteriormente se aplicó la encuesta a los trabajadores de la cooperativa, donde los datos obtenidos se asignaron al Excel, siendo trasladados al SPSS vr. 22 el cual, nos permitió obtener los resultados para su análisis e interpretación en el capítulo IV del esquema de informe de la UCV.

Validación de expertos

Nombre del experto	Grado	Promedio de valoración	Aplicable / No aplicable
Victor Hugo Puican Rodriguez	Magister en gestión pública	47	Aplicable
Helmer Díaz Alarcón	Magister en gestión pública	47	Aplicable
Marlitt Delgado Chávez	Magister en gestión pública	49	Aplicable

3.6. Método de análisis de datos

Método estadístico descriptivo: Este método permitió a los investigadores construir las tablas y figuras con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Método estadístico inferencial: En este caso, este método consintió en contrastar la hipótesis de investigación previa comprobación de la normalidad de los datos.

3.7. Aspectos éticos

Durante la elaboración de este informe final de tesis, se consideraron aportes de diferentes autores, cumpliendo con la citación respectiva utilizando las normas APA séptima edición. De la misma forma, se cumplió con cada una de las indicaciones del docente en el horario de clases establecidos por la universidad, siendo estos factores que permitieron culminar satisfactoriamente este trabajo, el cual, permitirá que podamos sustentar y obtener nuestro título profesional de contador público para después proceder con la colegiatura profesional.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Para encontrar la contrastación de la hipótesis, se decidió manipular el SPSS vr.21, permitiendo verificar la prueba de normalidad y aceptar la hipótesis de investigación: aplicando a 40 trabajadores la encuesta, siendo la razón que se ha utilizado el Shapiro-Wilk.

Normalidad de variables

Para la variable 1

H₀: La variable gestión financiera no tiene una distribución normal.

H₁: La variable gestión financiera tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Para la variable 2

H₀: La variable recuperación de créditos no tiene una distribución normal.

H₁: La variable recuperación de créditos tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión financiera	,721	40	,000
Recuperación de créditos	,576	40	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Los datos reflejados en la Tabla 1, evidencia que el nivel de significancia de acuerdo a Shapiro-Wilk. De ambas variables es menor al 0.05, siendo el motivo por el cual se ha utilizado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, por ser ambas de distribución no normal.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

H_i. Existe relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

H_o. No existe relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Tabla 2

Relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020

Correlaciones				
			Gestión financiera	Recuperación de créditos
Rho de Spearman	Gestión financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Rho de Spearman	Recuperación de créditos	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

De acuerdo a los datos que figuran en la Tabla 2, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,645 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la gestión financiera es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras se lleve a cabo una gestión financiera eficiente entonces se podrá recuperar los créditos otorgados a los clientes, permitiendo a la entidad maximizar sus utilidades.

OE1. Establecer la relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos.

Tabla 3

Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos

Correlaciones			
		Sobre La Gestión De Efectivo	Recuperaci ón de créditos
Rho de Spearman	Sobre La Gestión De Efectivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	.
	Recuperación de créditos	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

De acuerdo a los datos que figuran en la Tabla 3, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,536 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión sobre la gestión de efectivo es significativa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras los trabajadores ejecuten una gestión de efectivo eficiente considerando las políticas de la entidad financiera aumentarán las probabilidades de recuperar los créditos otorgados a los clientes.

OE2. Comprobar la relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre los costos y la recuperación de créditos.

Tabla 4

Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre los costos y la recuperación de créditos

Correlaciones			
		Sobre Los Costos	Recuperaci ón de créditos
Rho de Spearman	Sobre Los Costos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,616**
		N	40
	Recuperación de créditos	Coeficiente de correlación	,616**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

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

De acuerdo a los datos que figuran en la Tabla 4, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,616 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión sobre los costos es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras los trabajadores y el gerente minimicen los gastos permitirán aumentar las utilidades, pudiendo en el transcurso del tiempo ver las formas de recuperar los créditos otorgados a los clientes.

OE3. Identificar la relación de la recuperación de créditos en su dimensión políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera.

Tabla 5

Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política de crédito y cobranza y la gestión financiera

		Correlaciones		
			Políticas de crédito y cobranza	Gestión financiera
	Políticas de crédito y cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 . 40	,643** ,000 40
Rho de Spearman	Gestión financiera	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,643** ,000 40	1,000 . 40

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

De acuerdo a los datos que figuran en la Tabla 5, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,643 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión políticas de crédito y cobranza es significativa directa con la gestión financiera, esto revela que, mientras se consideren todas las políticas de crédito y cobranza al momento de evaluar a los clientes entonces se estará ejecutando una gestión financiera eficiente.

OE4. Demostrar la relación de la recuperación de créditos en su dimensión políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera.

Tabla 6

Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política y procedimientos de cobro y la gestión financiera

		Correlaciones		
			Políticas Y Procedimientos De Cobro	Gestión financiera
Rho de Spearman	Políticas y Procedimientos De Cobro	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,567** ,000 40
	Gestión financiera	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,567** ,000 40	1,000 . 40

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

De acuerdo a los datos que figuran en la Tabla 6, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,567 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión políticas y procedimientos de cobro es significativa directa con la gestión financiera, esto revela que, mientras se cumplan con todas las políticas y procedimientos de cobro de todos los créditos otorgados a los clientes entonces se estará ejecutando una gestión financiera eficiente.

OE5. Identificar el nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Tabla 7

Nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Secciones	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Gestión financiera	13	32.5	25	62.5	2	5
Sobre la gestión de efectivo	13	32.5	9	22.5	18	45
Sobre los costos	12	30	4	10	24	60

Los datos reflejados en la Tabla 7, evidencia que la gestión financiera presenta un 62.5% en el nivel regular y el 32.5% en el nivel deficiente, de los cuales, la dimensión con mejores resultados fue la sobre costos que obtuvo un 60% en el nivel eficiente, en cambio, sobre la gestión de efectivo presenta más de la mitad en niveles deficiente y regular, siendo la que se debe trabajar de forma inmediata.

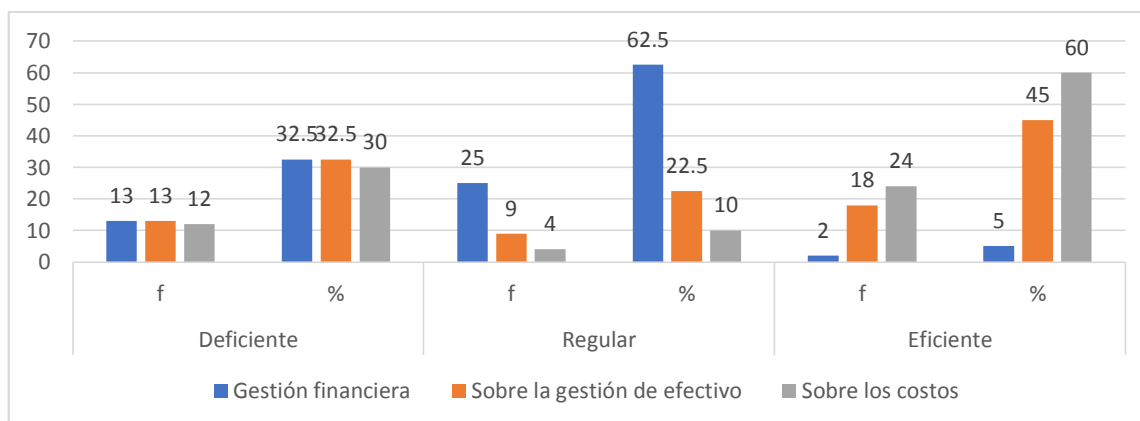


Figura 1 Nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Fuente: Tabla 7.

OE6. Identificar el nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020

Tabla 8

Nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020

Secciones	Bajo		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Recuperación de créditos	12	30	28	70	0	0
Políticas de crédito y cobranza	12	30	20	50	8	20
Políticas y procedimientos de cobro	11	27.5	7	17.5	22	55

Los datos reflejados en la Tabla 8, evidencia que la recuperación de créditos presenta un 70% en el nivel moderado y un 30% en el nivel bajo, de los cuales, la dimensión con mejores resultados son las políticas y procedimientos de cobro porque obtuvo un 55% en el nivel alto, en cambio, las políticas de crédito y cobranza presenta un 50% en el nivel moderado y un 30% en el nivel bajo, siendo la que se debe trabajar de forma inmediata.

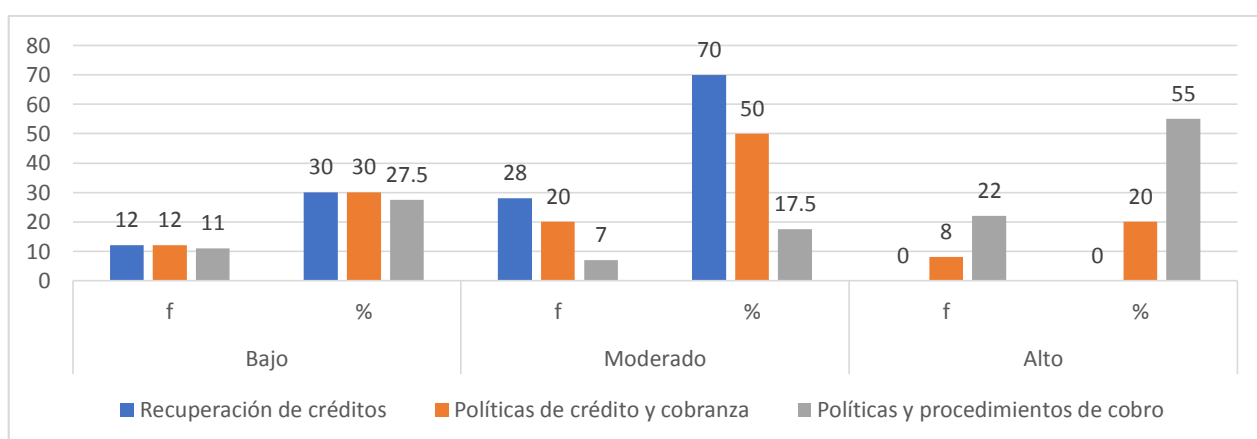


Figura 2 Nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Fuente: Tabla 8.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación consideró a diferentes enfoques científicos con el propósito de afianzar las variables de estudio, es por ello que se tomó en cuenta la teoría de las finanzas, donde, Flórez (2008); hace mención que, si la entidad bancaria desea alcanzar las utilidades programadas debe en lo posible reducir los gastos administrativos y los gastos de ventas, de la misma forma hace mención que se debe verificar los costos fijos, ya que estos los puede manipular la entidad de acuerdo a sus necesidades que viene generando el mercado, para ello, debe considerarse poseer personal calificado, con experiencia, que cuente con el perfil del puesto, que tenga vocación de servicio y sobre todo sea íntegro en cada aspecto de su vida, ya que, esto permitirá mantener una comunicación efectiva con sus colegas de trabajo y con sus líderes, asimismo le permitirá mantener una relación amical y empática con cada uno de los clientes morosos y no morosos, permitiendo la recuperación en corto tiempo de las deudas que aún están pendientes de cobro. De la misma forma se consideró a la teoría del riesgo, donde Pérez (2018), hace mención, que al no considerarse todos los aspectos de riesgo que asume la entidad por el otorgamiento de créditos, puede generar que los clientes incumplan el pago de sus cuotas establecidas en el cronograma de pagos formulado al momento que este adquirió el monto del préstamo solicitado, es por ello, que es esencial que todos los colaboradores mantengan una relación cordial y de respeto con cada uno de sus clientes sean o no morosos.

De acuerdo al objetivo general, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,645 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la gestión financiera es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras se lleve a cabo una gestión financiera eficiente entonces se podrá recuperar los créditos otorgados a los clientes, permitiendo a la entidad maximizar sus utilidades. Estos resultados se amparan al estudio de Dias et al (2019). Los bancos que presentan una alta tasa

de morosidad son los que otorgaron créditos en menor tiempo, ya que, la pandemia afectó económicamente a todas las familias del mundo. Asimismo, lo hace la investigación de Ladron et al., (2021). Si la entidad informara adecuadamente a los socios todo lo concerniente a la parte mutualista, entonces estos podrían cumplir con todos sus deberes crediticios que tenga con la cooperativa, mejorando a través de esto la gestión financiera de esta institución.

De acuerdo al primer objetivo específico, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,536 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión sobre la gestión de efectivo es significativo con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras los trabajadores ejecuten una gestión de efectivo eficiente considerando las políticas de la entidad financiera aumentarán las probabilidades de recuperar los créditos otorgados a los clientes. Estas derivaciones se afianzan al estudio de Sashanka (2020). El cual menciona que, al realizar un correcto análisis de los indicadores financieros permite a la entidad que la contabilidad utilizada sea útil al momento de tomar alguna decisión gerencial. De la misma forma lo hace el trabajo de Gabriel et al., (2021), porque concluyeron que ambas variables poseen una relación positiva altamente significativa.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,616 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión sobre los costos es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras los trabajadores y el gerente minimicen los gastos permitirán aumentar las utilidades, pudiendo en el transcurso del tiempo ver las formas de recuperar los créditos otorgados a los clientes. Estos datos son respaldados por la investigación de Pacari (2020). Existe una correlación alta entre ambas variables, demostrándose que, si la morosidad aumenta, entonces disminuye la recuperación de los créditos. Asimismo, lo respalda el estudio de Di Clemente (2020). La reducción en la

recuperación de los créditos se da básicamente por el exceso de la tasa de interés y por el corto plazo que se les otorga a los clientes al momento de elaborar el cronograma de pagos.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,643 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión políticas de crédito y cobranza es significativa directa con la gestión financiera, esto revela que, mientras se consideren todas las políticas de crédito y cobranza al momento de evaluar a los clientes entonces se estará ejecutando una gestión financiera eficiente. Estos resultados se amparan en el estudio de Kriebel y Yan (2020). La información inicial que poseen las entidades financieras es escasa, siendo el factor principal que causa que no se recuperen los créditos de acuerdo a lo programado por las entidades bancarias. Y en el de Narváez (2020). El coronavirus ha impactado negativamente la economía de las familias, generando que estas no puedan cumplir con sus obligaciones financieras asumidas, es por ello que, los bancos sentirán el impacto en la recuperación de sus créditos, ya que, el nivel de morosidad aumentaría.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, se evidencia que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,567 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión políticas y procedimientos de cobro es significativa directa con la gestión financiera, esto revela que, mientras se cumplan con todas las políticas y procedimientos de cobro de todos los créditos otorgados a los clientes entonces se estará ejecutando una gestión financiera eficiente. Estas derivaciones se respaldan en la investigación de Enoch et al (2019). Las organizaciones dentro de la industria deben mejorar la liquidez para lograr el nivel de beneficio deseado teniendo condiciones crediticias efectivas y una estrategia adecuada de evaluación de riesgos. Y también lo hace el trabajo de Guerrero (2018). Al aumentar el crecimiento económico en los hogares de las personas que poseen créditos hipotecarios, podrán cumplir

fehacientemente con el pago puntual de sus cuotas, para ello, también se debe tener en cuenta las reglas de ganancia y el tipo de cambio, ya que, estos factores influyen en la calidad del portafolio de préstamos.

De acuerdo al quinto objetivo específico, se identificó que la gestión financiera presenta un 62.5% en el nivel regular y el 32.5% en el nivel deficiente, de los cuales, la dimensión con mejores resultados fue la sobre costos que obtuvo un 60% en el nivel eficiente, en cambio, sobre la gestión de efectivo presenta más de la mitad en niveles deficiente y regular, siendo la que se debe trabajar de forma inmediata. Estos datos son respaldados por la investigación de Kawon et al. (2020), porque evidenciaron en esta pandemia las PYMES han caído en déficit económico el cual no les ha permitido cumplir con el pago de sus deudas financieras. Asimismo, lo hace Chávez et al., (2021), porque revelaron que el flujograma que utiliza esta entidad no es el adecuado, descuidándose subprocesos al momento de evaluar la condición económica del cliente. Del mismo modo lo respalda Puican (2021), porque determinó que a pesar de que las entidades financieras peruanas utilicen llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, procesos legales e incentivos económicos no han podido reducir el índice de morosidad, es por estas situaciones que este tipo de instituciones deben revisar y analizar la gestión financiera que vienen realizando sus gerentes y jefes de área.

De acuerdo al sexto objetivo específico, se identificó que la recuperación de créditos presenta un 70% en el nivel moderado y un 30% en el nivel bajo, de los cuales, la dimensión con mejores resultados son las políticas y procedimientos de cobro porque obtuvo un 55% en el nivel alto, en cambio, las políticas de crédito y cobranza presenta un 50% en el nivel moderado y un 30% en el nivel bajo, siendo la que se debe trabajar de forma inmediata. Estos datos son respaldados por Naifar, N. (2020), porque reveló que los factores que han generado el aumento de la morosidad es la incertidumbre que

tienen las personas por la actual crisis sanitaria y económica que enfrenta el mundo. Del mismo modo Bermúdez et al., (2020), porque el número de compradores de los créditos y sus conductas de pago dificulta el manejo de procesos establecidos en la conducción de grandiosas cuantías de datos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,645 y el valor de la Sig., es menor al 0,05, exponiendo que el nivel de relación de la gestión financiera es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras se lleve a cabo una gestión financiera eficiente entonces se podrá recuperar los créditos otorgados a los clientes, permitiendo a la entidad maximizar sus utilidades.
2. Se concluye que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,536, explicando que el nivel de relación de la dimensión sobre la gestión de efectivo es significativo con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras los trabajadores ejecuten una gestión de efectivo eficiente considerando las políticas de la entidad financiera aumentarán las probabilidades de recuperar los créditos otorgados a los clientes
3. Se concluye que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,616, mostrando que el nivel de relación de la dimensión sobre los costos es significativa directa con la recuperación de créditos, esto revela que, mientras los trabajadores y el gerente minimicen los gastos permitirán aumentar las utilidades, pudiendo en el transcurso del tiempo ver las formas de recuperar los créditos otorgados a los clientes
4. Se concluye que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,643, ostentando que el nivel de relación de la dimensión políticas de crédito y cobranza es significativa directa con la gestión financiera, esto revela que, mientras se consideren todas las políticas de crédito y cobranza al momento de evaluar a los clientes entonces se estará ejecutando una gestión financiera eficiente
5. Se concluye que el valor del Rho de Spearman obtenido es de 0,567, exponiendo que el nivel de relación de la dimensión políticas y procedimientos de cobro es significativa directa con la gestión financiera, esto revela que, mientras se cumplan con todas las políticas y procedimientos de cobro de todos los créditos otorgados

a los clientes entonces se estará ejecutando una gestión financiera eficiente.

6. Se concluye que la gestión financiera presenta un 62.5% en el nivel regular y el 32.5% en el nivel deficiente, de los cuales, la dimensión con mejores resultados fue la sobre costos que obtuvo un 60% en el nivel eficiente, en cambio, sobre la gestión de efectivo presenta más de la mitad en niveles deficiente y regular, siendo la que se debe trabajar de forma inmediata.
7. Se concluye que la recuperación de créditos presenta un 70% en el nivel moderado y un 30% en el nivel bajo, de los cuales, la dimensión con mejores resultados son las políticas y procedimientos de cobro porque obtuvo un 55% en el nivel alto, en cambio, las políticas de crédito y cobranza presenta un 50% en el nivel moderado y un 30% en el nivel bajo, siendo la que se debe trabajar de forma inmediata.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los socios y a quienes toman las decisiones en la entidad financiera actualizar las políticas de crédito y cobranza, ya que, esto puede ser el posible factor que viene generando inconvenientes al momento de ejecutar la gestión financiera.
2. Se recomienda al gerente de la entidad financiera programar capacitaciones sobre medidas y acciones de como ejecutar una gestión financiera eficiente que permita a la entidad recuperar en lo posible los créditos otorgados a sus clientes.
3. Se recomienda que los trabajadores incentiven a los clientes a elaborar un cuadro de ingresos y egresos mensuales, con el propósito de conocer cuál es su capacidad de endeudamiento con el fin de que no exceda en deudas que después no va a poder cumplir.
4. Se recomienda a las autoridades evaluar de forma constante al gerente y sus colaboradores con el propósito de evidenciar si se está cumpliendo con todos los lineamientos que exigen las normas de la institución.
5. Se recomienda al directorio modificar las políticas institucionales debiendo ser adaptadas a la nueva realidad, ya que, por situaciones de la pandemia, la tecnología ha avanzado exponencialmente, asimismo, se debe contar con un plan estratégico tomando en cuenta el nuevo comprador virtual.

REFERENCIAS

- Abdul, L., Mansor, H., & Adam, N. (2020). Which Sustainability Dimensions Affect Credit Risk? Evidence from Corporate and Country-Level Measures. *Journal Risk and Financial Management*, 13(12), 1-22. <https://doi.org/10.3390/jrfm13120316>.
- Aduda, J., & Obondy, S. (2021). Credit Risk Management and Efficiency of Savings and Credit Cooperative Societies: A Review of Literature. *Journal of Applied Finance & Banking*, 11(1), 99-120. <https://doi.org/10.47260/jafb/1117>.
- Alkhalaf, A., Jaber, J., Boughaci, D., & Ismail, N. (2021). A novel investigation of the influence of corporate governance on firms' credit ratings. *Plos One*, 16(5), 1-16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250242>.
- Alvarado, & Suyon. (2016). *“El Proceso De Creditos Y Cobranzas Y La Mejora En La Situacion Economica Y Financiera De La Empresa Comercial Inversiones D'KAR S.A.C, Trujillo, en el año 2015*. Universidad Privada del Norte. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9828/Alvarado%20Castillo%20Evelin%20Mabel%20-%20Suyon%20Obando%20Yanette%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, E., & Suyon, Y. (2018). *El proceso de creditos y cobranzas y la mejora en la situacion economica y financiera de la empresa comercial inversiones D'kar S.A.C, Trujillo, en el año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9828/Alvarado%20Castillo%20Evelin%20Mabel%20-%20Suyon%20Obando%20Yanette%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bermúdez, I., Manotas, D., & Olaya, J. (2020). Modelo para la estimación del deterioro por riesgo de crédito. *Suma de Negocios*, 11(25), 149-157. <http://doi.org/10.14349/sumneg/2020.V11.N25.A6>.
- Carbonell, E. (2019). El sobreendeudamiento del consumidor: Perú, notas sobre el proyecto de Ley N°: 3267-2018: regulación especial al sobreendeudamiento financiero de personas físicas. *Advocatus*, 32(1), 65-80. <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.32.5524>.
- Chávez. (2017). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social*. https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf
- Chávez, E., Rivera, D., Arguello, V., & Pazmiño, A. (2021). Análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, 2020. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(38), 1-13. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss38.2021pp11-23>.
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cuba, W. (2020). Does leverage predict delinquency in consumer lending? Evidence from Peru. *Econstor*, 1(1), 1-26. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/230330/1/169176311X.pdf>
- Di Clemente, A. (2020). Modeling Portfolio Credit Risk Taking into Account the Default Correlations Using a Copula Approach: Implementation to an Italian Loan Portfolio. *Journal Risk and Financial Management*, 13(6), 1-23. <https://doi.org/10.3390/jrfm13060129>.

- Dias, F., Matias, A., & Azzim, M. (2019). Credit risk, owner liability, and bank loan maturities during the global financial crisis. *Wiley Online Library*, 26(3), 628-683.
<https://doi.org/10.1111/eufm.12239>.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera empresarial*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14354/1/Cap.2%20Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera.pdf>
- Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. 12(27), 145-168. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=329027263004>.
- Frisancho, V. (2020). The impact of financial education for youth. *Economics of Education Review*, 78(1), 1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2019.101918>.
- Guerrero, C. A. (2018). Modelo para determinar los componentes de la cartera hipotecaria en la Banca Múltiple en el Perú 2001 - 2015. *Anales Científicos*, 79(1), 21-28.
<http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i1.1135>.
- Guillen, M. (2020). Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma (2014-2017). *QUIPUKAMAYOC*, 28(56), 17-23.
<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativa y cualitativa* (1ra ed.). McGraw-Hill Education.
- Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(2), 356-362.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>.
<https://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>

- Kriebel, J., & Yam, K. (2020). Forecasting recoveries in debt collection: Debtcollectors and information production. *European Financial Management*, 26(3), 537-559.
<https://doi.org/10.1111/eufm.12242>.
- Kwon, O., Han, S., & Lee, D. (2020). SME Profitability of Trade Credit during and after a Financial Crisis: Evidence from Korea”. *KoreaScience*, 7(7), 35-47.
10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.035.
- Ladron, J., Huaman, A., Linares, D., & Herrera, F. (2021). Incidencia de la educación financiera de socios en la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1), 556-583.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.251.
- Mushafiq, M., Sindhu, M., & Sohail, M. (2021). Financial performance under influence of credit risk in non-financial firms: evidence from Pakistan. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 37(3), 1-12.
<https://doi.org/10.1108/JEAS-02-2021-0018>.
- Naifar, N. (2020). What Explains the Sovereign Credit Default Swap Spreads Changes in the GCC Region. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(10), 1-22.
<https://doi.org/10.3390/jrfm13100245>.
- Narváez, A. (2020). Deuda financiera y quiebra de familias: el caso peruano. *Revista de Investigaciones ULCB*, 7(1), 109-124.
<https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n1.009>.
- Okpala, K., Osanebi, C., & Irinyemi, A. (2019). The Impact of Credit Management Strategies on Liquidity and Profitability. *Jpurnal of Behavioural Studies*, 1(1), 1-16.
<https://www.jbs.com.ng/index.php/jbs/article/view/41/39>.
- Pacari, M. A. (2020). Cartera morosa y recuperaciones de créditos en la entidad financiera Mibanco, Yunguyo – 2018. *Revista de Investigación en*

- Contabilidad*, 2(1), 22-31.
<http://revistas.upsc.edu.pe/journal/index.php/RIC/article/view/202/142>
- Pan, T., Shu, F., Lynch, M., & Beckman, E. (2021). Perceptions of cruise travel during the COVID-19 pandemic: Market recovery strategies for cruise businesses in North America. *Tourism Management*, 85(1), 1-14.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104275>.
- Pérez. (2018). *Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero*.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-cartera-portafolio-y-el-analisis-de-riesgo-financiero/>
- Pérez, G., Vargas, E., Cruz, J., & Villafuerte, A. (2021). Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín. *Revista de Investigación y Cultura*, 10(2), 11-21.
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/2759/2237>
- Portuguez, M. (2018). *Créditos recuperados contabilidad*.
<https://prestamoschafan.weebly.com/blog/creditos-recuperados-contabilidad-wikipedia>
- Puican, V. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 5593-5604.
<https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803/7494>.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Busines Support Aneth S.R.L.
- Sashanka, N. (2020). The Review of using Unified BPM Cycle for Public Credit Recovery Activites. *Global Journal of Computer Science and Technology: GInterdisciplinary*, 20(4), 1-9.
<https://computerresearch.org/index.php/computer/article/view/1935/1919>
- Setyorini, N., Hawik, E., & Sutrisno, S. (2021). The Role Financial Literacy and Financial Planning to Increase Financial Resilience: Household Behaviour as Mediating Variable. *Media Ekonomi dan manajemen*, 36(2), 1-12.
<http://dx.doi.org/10.24856/mem.v36i2.2179>.

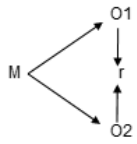
- Tursunov, B. (2020). Aspect of Financial Security of Industrial Enterprises Under Influence of Global Crisis. *Asian Journal of Technology & Management Research*, 10(1), 116-122. http://www.ajtmr.com/papers/Vol10Issue1/Vol10Iss1_P17.pdf
- Vega, L. (2017). *Aplicación de estrategias financieras y su incidencia en la rentabilidad de una pequeña empresa de manufactura en cuero*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6633/Vega_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vosylis, R., & Erentaite, R. (2019). Linking Family Financial Socialization With Its Proximal and Distal Outcomes: Which Socialization Dimensions Matter Most for Emerging Adults' Financial Identity, Financial Behaviors, and Financial Anxiety? *SAGE Journals*, 8(6), 464-475. <https://doi.org/10.1177/2167696819856763>.
- Yanenkova, I., Nehoda, Y., Drobyazko, S., Zavorodni, A., & Berezovska, L. (2021). Modeling of Bank Credit Risk Management Using the Cost Risk Model. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(5), 1-14. <https://doi.org/10.3390/jrfm14050211>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión financiera sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión financiera sobre los costos y la recuperación de créditos?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre la recuperación de créditos con las políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera?</p> <p>PE4: ¿Cuál es el nivel de relación entre la recuperación de créditos con las políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera?</p> <p>PE5: ¿Cuál es el nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020?</p> <p>PE6: ¿Cuál es el nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Establecer la relación entre la gestión financiera sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos.</p> <p>OE2. Comprobar la relación entre la gestión financiera sobre los costos y la recuperación de créditos.</p> <p>OE3. Identificar la relación de la recuperación de créditos con las políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera.</p> <p>OE4. Demostrar la relación de la recuperación de créditos con las políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera.</p> <p>OE5. Identificar el nivel de gestión financiera que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.</p> <p>OE6. Identificar el nivel de la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la COOPSCB sede Chachapoyas – 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos.</p> <p>HE2: Existe relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre los costos y la recuperación de créditos.</p> <p>HE3: Existe relación entre la recuperación de créditos en su dimensión políticas de crédito y cobranza y la gestión financiera.</p> <p>HE4: Existe relación entre la recuperación de créditos en su dimensión políticas y procedimientos de cobro y la gestión financiera.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020?			
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Diseño no experimental Nivel correlacional  <p>Donde: M= Muestra de estudio, 40 trabajadores. O₁ = Gestión financiera R = Relación O₂= recuperación de créditos</p>	Población: El universo está compuesto por 40 trabajadores de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan, sede Chachapoyas. Muestra: La muestra está compuesto por 40 trabajadores de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan, sede Chachapoyas.	Gestión financiera Recuperación de créditos	Sobre la gestión efectiva Sobre los costos Políticas de crédito cobranza políticas y procedimientos d


.....
VÍCTOR HUGO PUICAN RODRÍGUEZ
DNI N° 42813931

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<u>Variable independiente</u> <u>e</u> Gestión Financiera	La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización (Nunes, Gestión Financiera, 2016).	Es la distribución y uso adecuado de todos los recursos económicos de la organización con el fin que les permita reducir costos y gastos para aumentar su rentabilidad.	Sobre la gestión de efectivo.	La cobranza. Ampliar el tiempo de pagos. Políticas.	Nominal Nominal Nominal
			Sobre los costos.	Mayor utilidad. Gastos comerciales.	Nominal Nominal
				Disminución del pasivo corriente.	Nominal

<u>Variable dependiente</u>	Es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo (Portuguez, Créditos recuperados contabilidad, 2018).	Son las medidas que realiza la empresa para disminuir el índice de morosidad de sus clientes, con el fin de seguir operando eficientemente en el mercado financiero.	Políticas de crédito y cobranza.	Condiciones económicas. Riesgos. Condiciones del producto.	Nominal Nominal Nominal
	Recuperación de Créditos		Políticas y procedimientos de cobro.	Cartas de notificación.	Nominal
				Visitas personales. Procedimientos de cobro.	Nominal Nominal



VÍCTOR HUGO PUICAN RODRÍGUEZ
DNI N° 42813931

Anexo 3. Validaciones de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Puican Rodríguez, Víctor Hugo

Institución donde labora : Universidad Nacional de Jaén

Especialidad : Mg. En Gestión Pública

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Damaris Reyna Reynaga / Katerine Jhordany Valqui Santillán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN FINANCIERA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN FINANCIERA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN FINANCIERA				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación cumple con todos los requisitos solicitados para un trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Jaén, 29 de junio de 2021


Sello personal y firma.....
VÍCTOR HUGO PUICAN RODRÍGUEZ
DNI N° 42813931

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Puican Rodríguez, Víctor Hugo

Institución donde labora : Universidad Nacional de Jaén

Especialidad : Mg. En Gestión Pública

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Damaris Reyna Reynaga / Katerine Jhordany Valqui Santillán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos <u>muestrales</u> .				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación cumple con todos los requisitos solicitados para un trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Jaén, 29 de junio de 2021


 Sello personal y firma
VÍCTOR HUGO PUICÁN RODRÍGUEZ
 DNI N° 42813931

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Alarcón, Helmer

Institución donde labora : Gerencia Regional de Lambayeque

Especialidad : Mg. En Gestión Pública

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Damaris Reyna Reynaga / Katerine Jhordany Valqui Santillán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN FINANCIERA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN FINANCIERA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN FINANCIERA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación cumple con todos los requisitos solicitados para un trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Jaén, 29 de junio de 2021


 Sello personal y firma
 C.F.C. Helmer Díaz Alarcón
 Celador Público
 Matrícula N° 02-6391

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Alarcón, Helmer
 Institución donde labora : Gerencia Regional de Lambayeque
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Damaris Reyna Reynaga / Katerine Jhordany Valqui Santillán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación cumple con todos los requisitos solicitados para un trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Jaén, 29 de junio de 2021


 Sello personal y firma
 C.F.C. Helmer Díaz Alarcón
 Consultor Público
 Matrícula N° 02-6391

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Delgado Chávez, Marlitt
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Trujillo
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Damaris Reyna Reynaga / Katerine Jhordany Valqui Santillán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN FINANCIERA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN FINANCIERA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN FINANCIERA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación cumple con todos los requisitos solicitados para un trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Jaén, 29 de junio de 2021


 Sello personal y firma
 C.P.C. Marlitt Delgado Chavez
 CONTADOR PÚBLICO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Delgado Chávez, Marlitt
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Trujillo
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Damaris Reyna Reynaga / Katerine Jhordany Valqui Santillán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de evaluación cumple con todos los requisitos solicitados para un trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Jaén, 29 de junio de 2021


 Bello personal y firma
 C.P.C. Marlitt Delgado Chavez
 CONTADOR PÚBLICO

Anexo 4. Documento de autorización

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CONSTANCIA

El que suscribe, Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, del distrito y provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas;

HACE CONSTAR:

Que, las señoras Damaris Reyna Reynaga, identificada con DNI N° 47032375 y Katerine Jhordany Valqui Santillán, identificada con DNI N° 46694799; Bachilleres en Contabilidad, realizarán el Informe de Investigación, el cual lleva por Título “La Gestión Financiera y su Influencia en la Recuperación de los Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas - 2020”

Se expide la presente a petición de las interesadas para los fines que estimen conveniente.

Chachapoyas, 17 de Agosto del 2021.



SCB
C.P.C. Edil Bances Yrene
Administrador OI Chachapoyas

Anexo 5. Figuras de los resultados inferenciales

Figura 3 Evidencias fotográficas







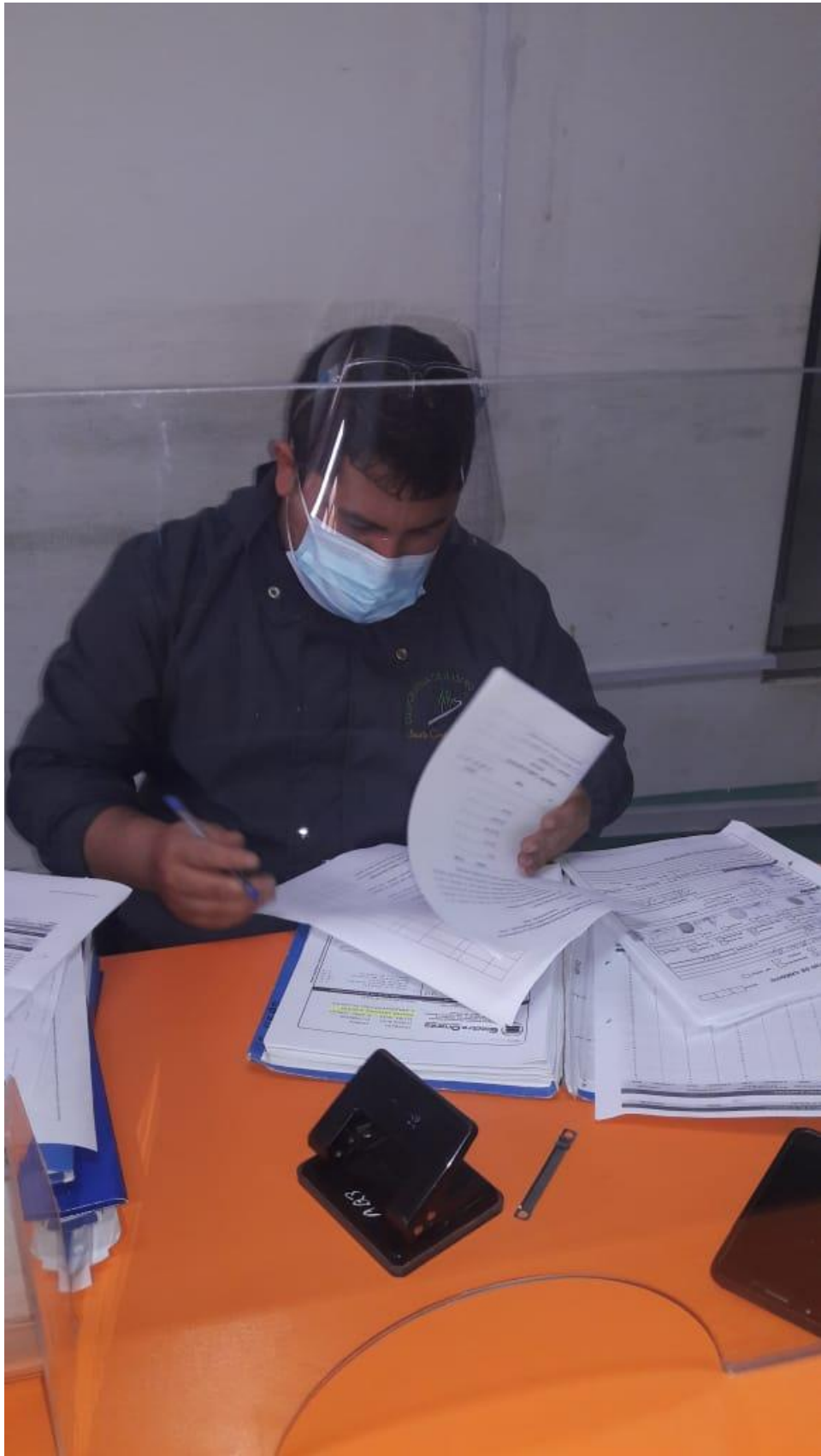




Figura 4 Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre la gestión de efectivo y la recuperación de créditos

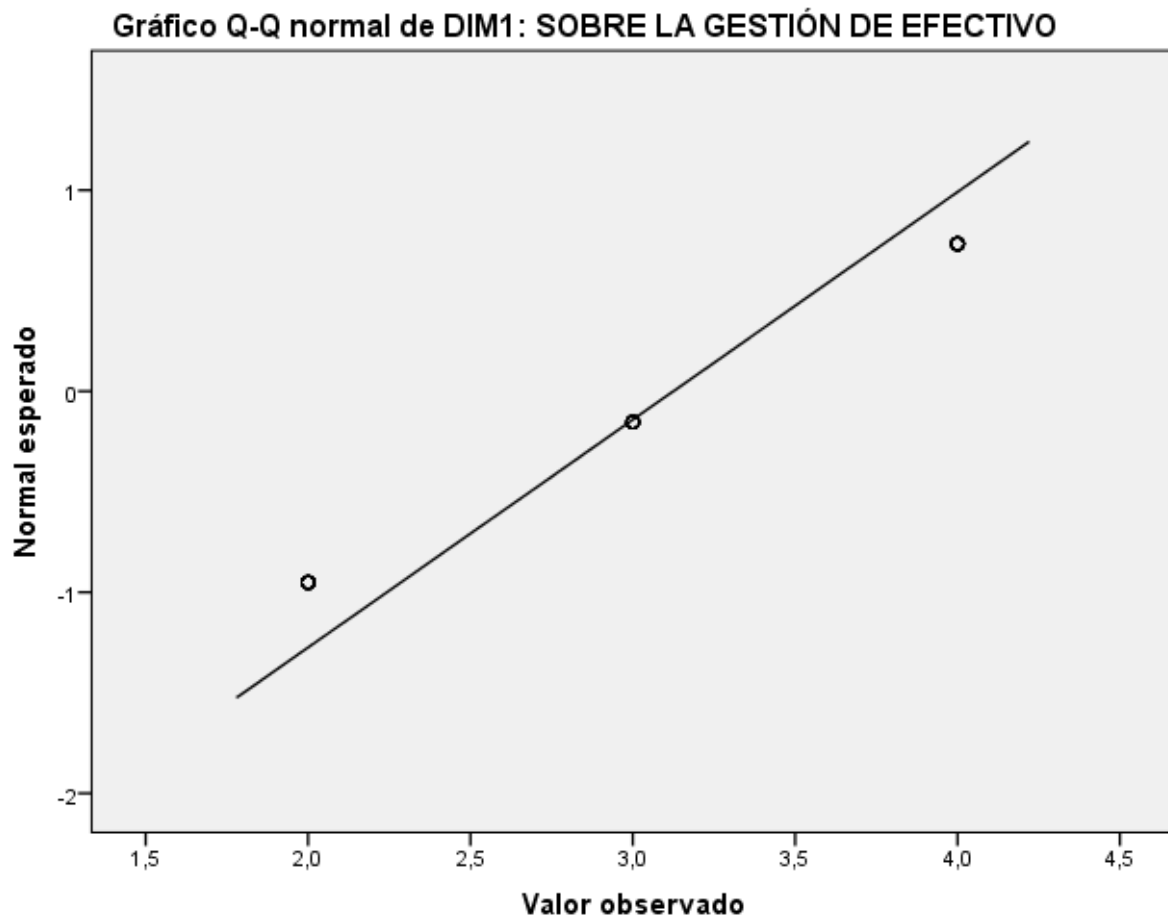


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de DIM1: SOBRE LA GESTIÓN DE EFECTIVO

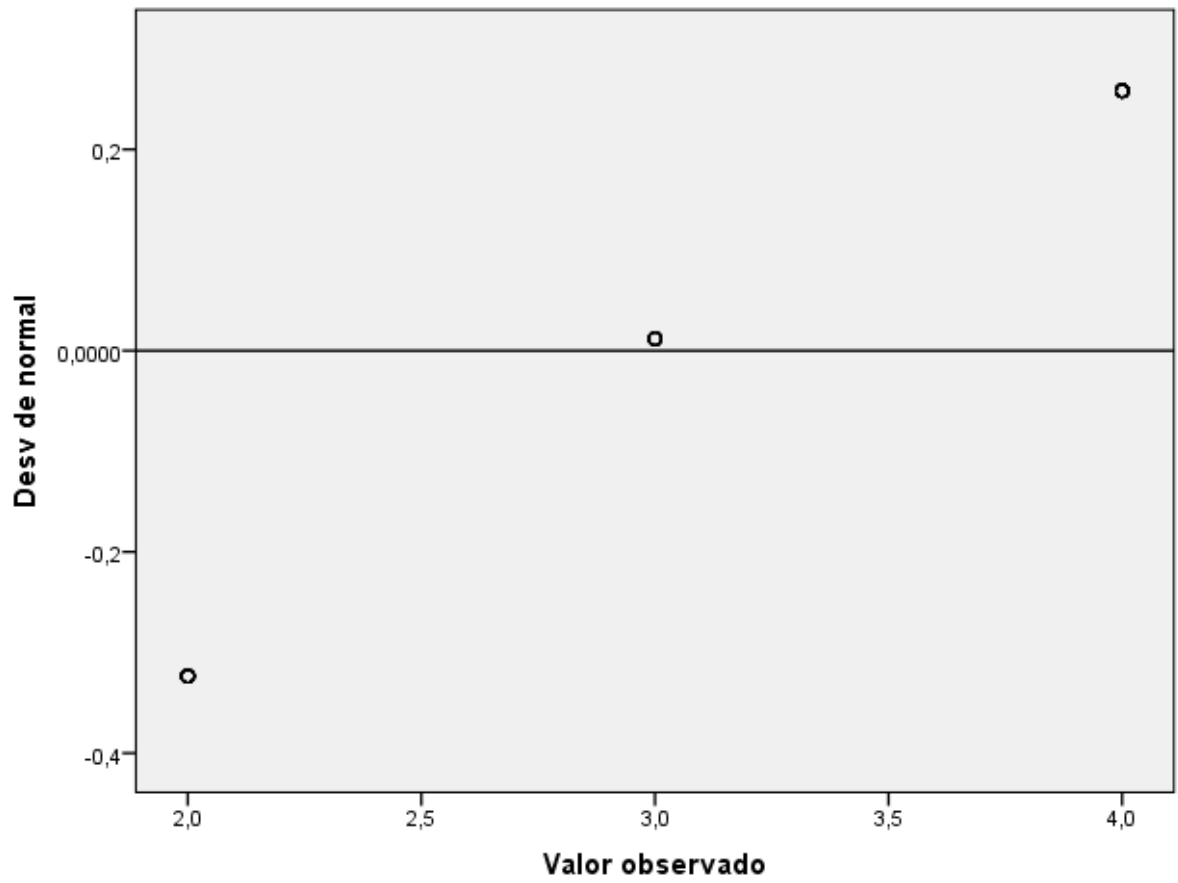


Gráfico Q-Q normal de VAR2:Recuperación de créditos

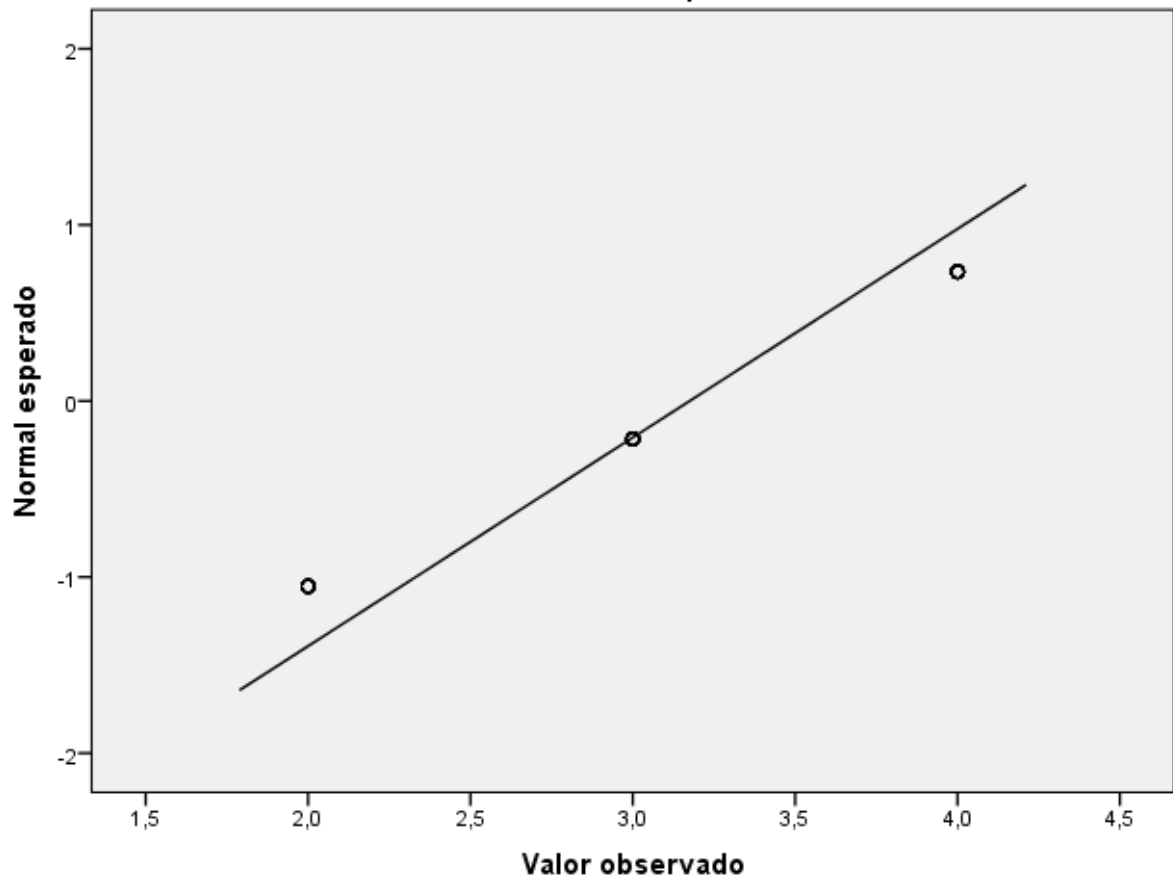


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de VAR2:Recuperación de créditos

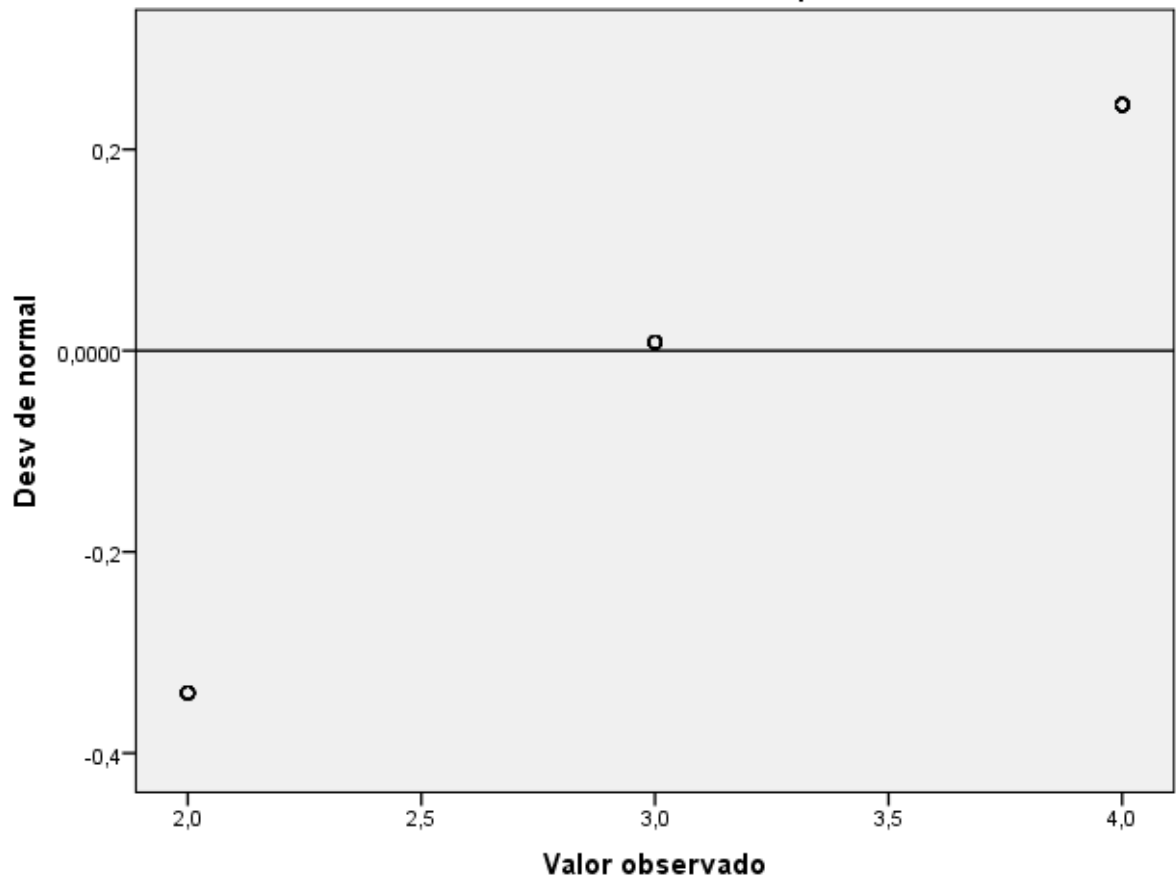


Figura 5 Nivel de relación entre la gestión financiera en su dimensión sobre los costos y la recuperación de créditos

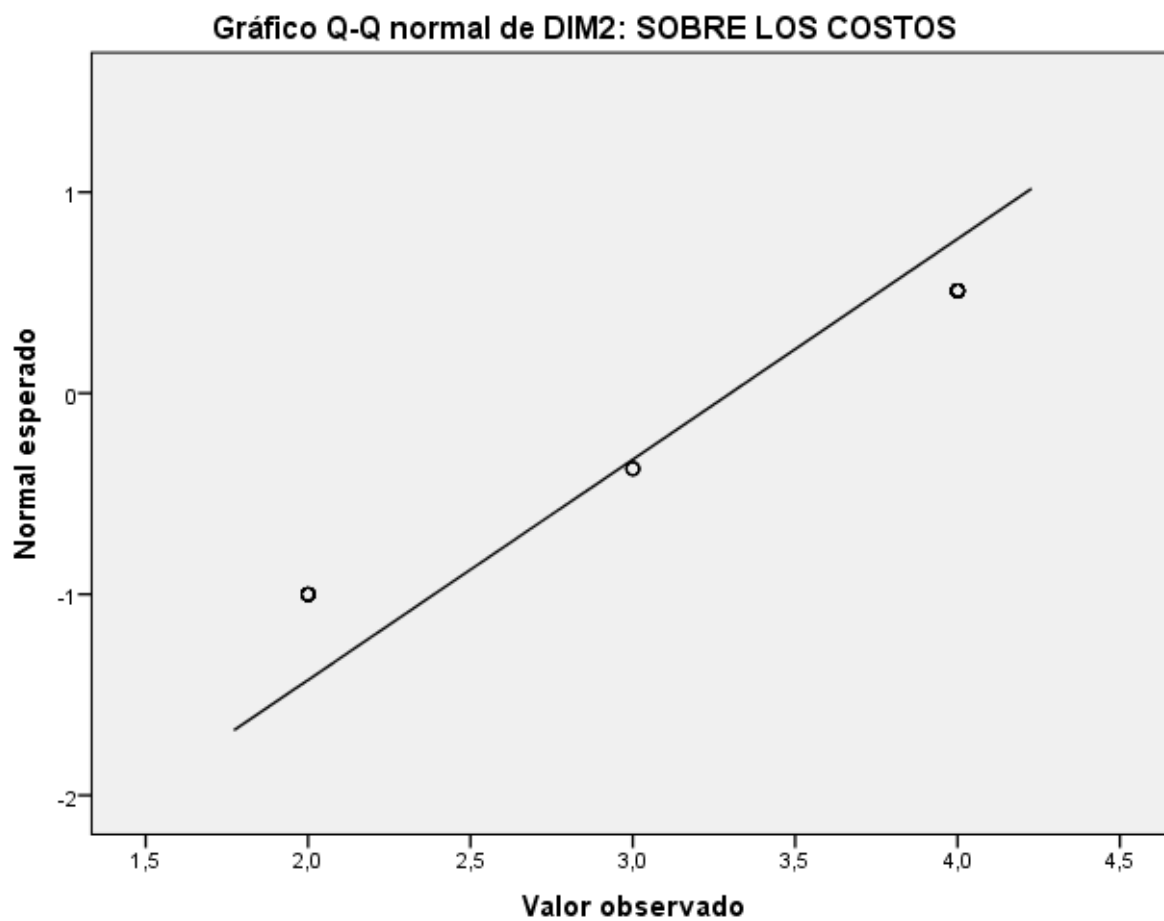


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de DIM2: SOBRE LOS COSTOS

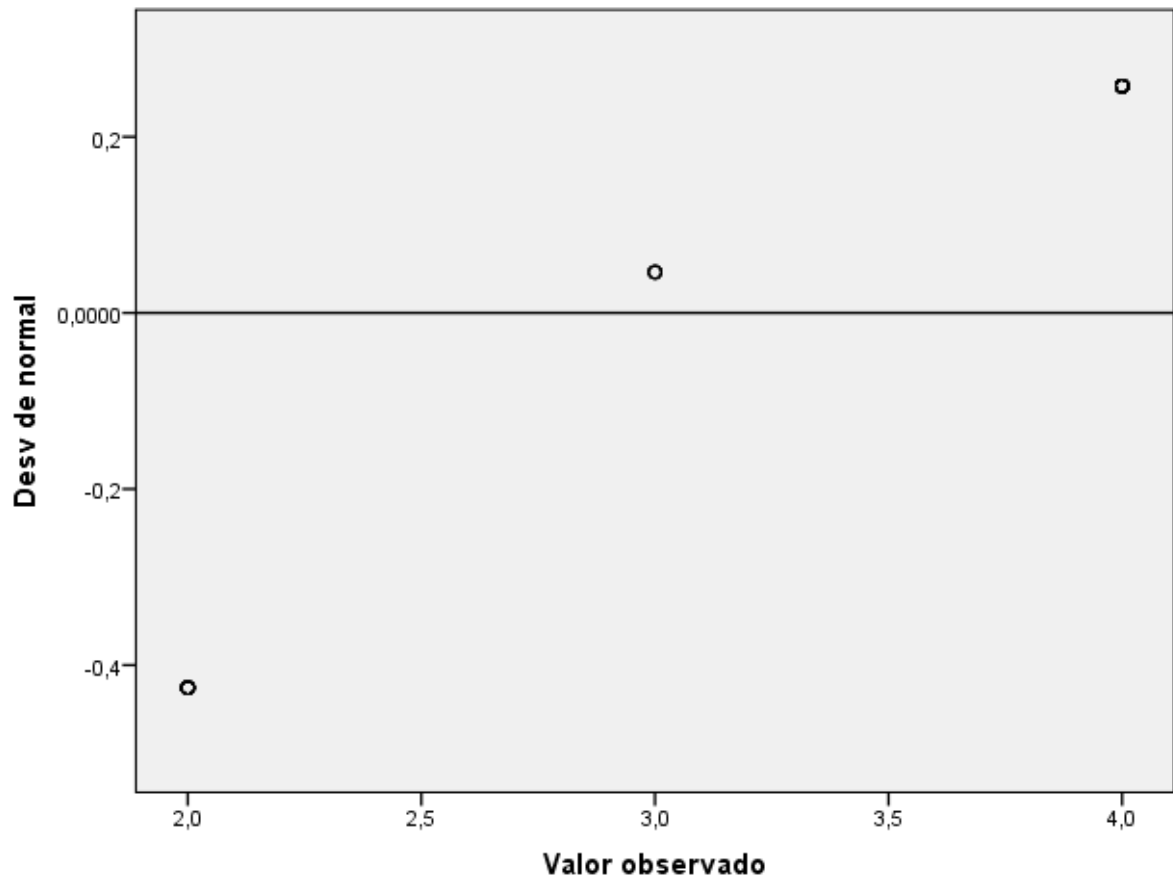


Gráfico Q-Q normal de VAR2:Recuperación de créditos

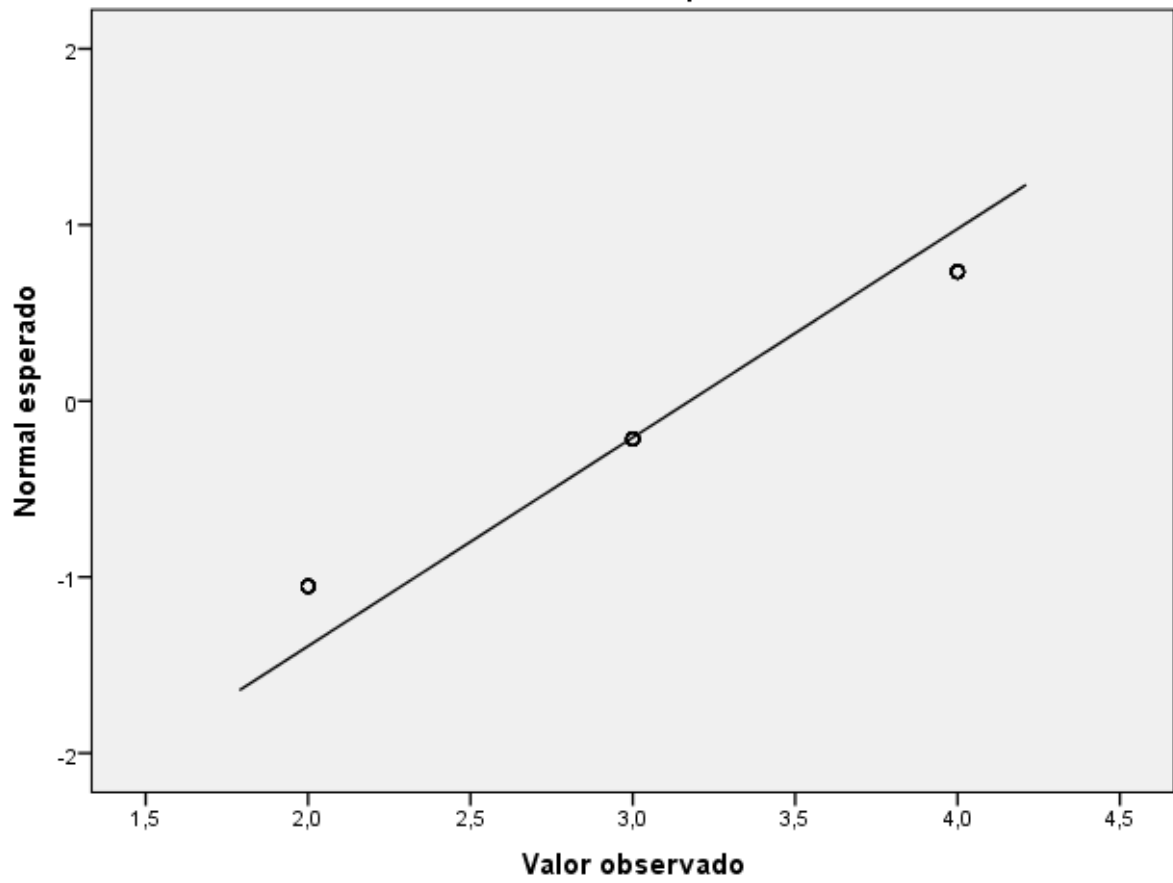


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de VAR2:Recuperación de créditos

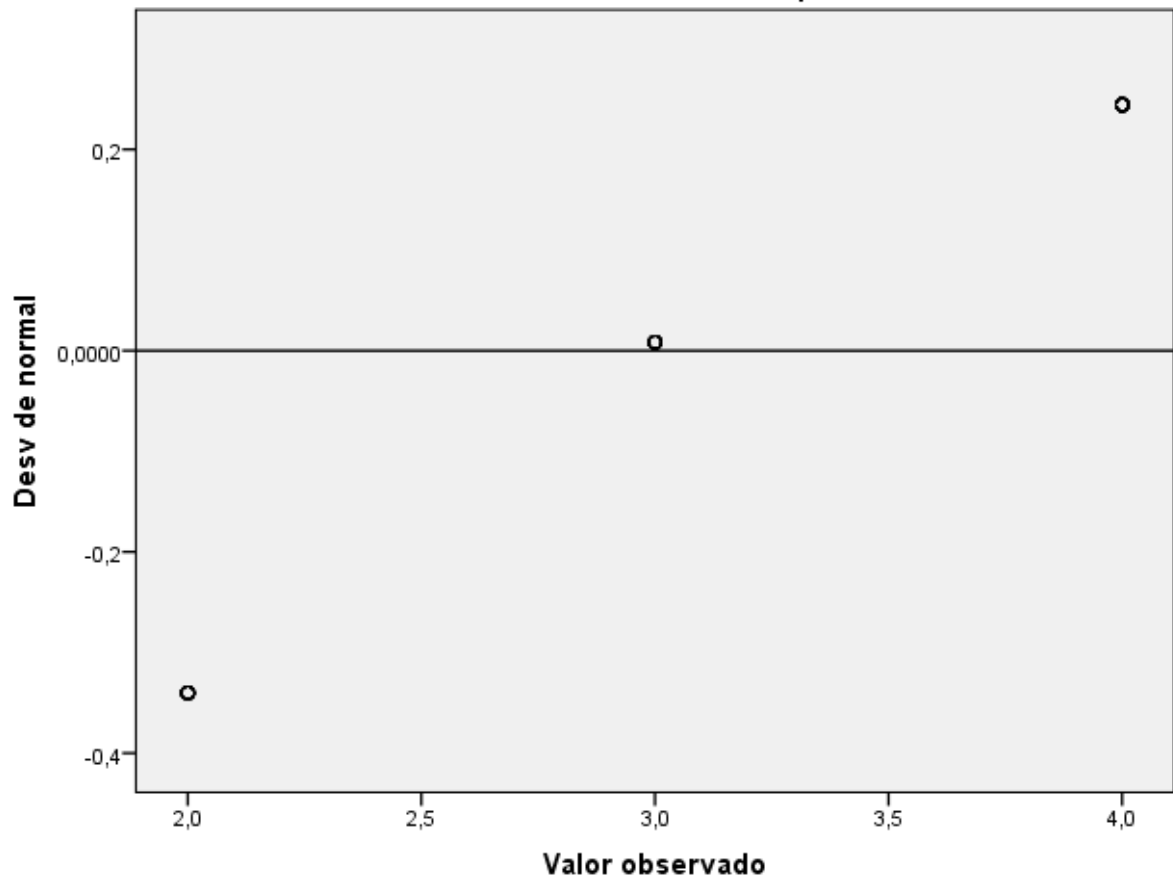


Figura 6 Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política de crédito y cobranza y la gestión financiera

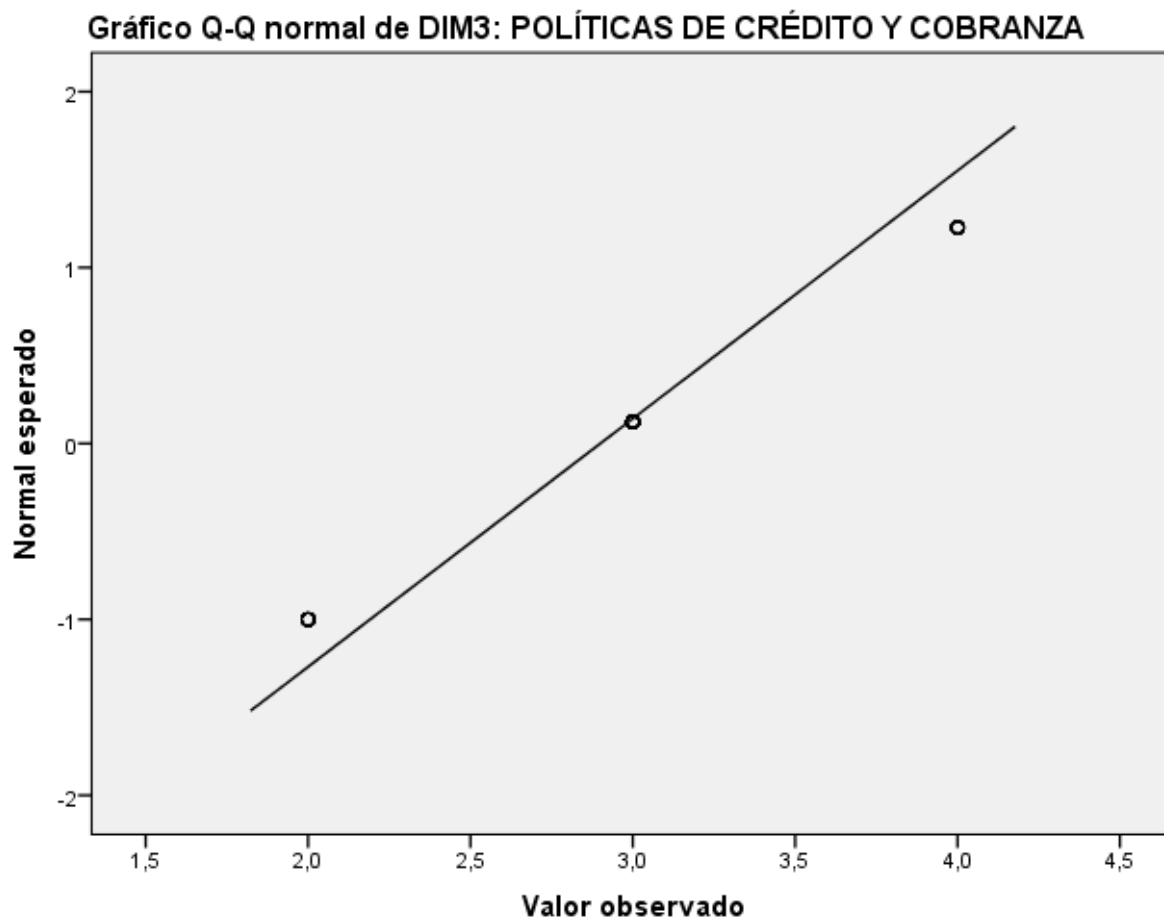


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de DIM3: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

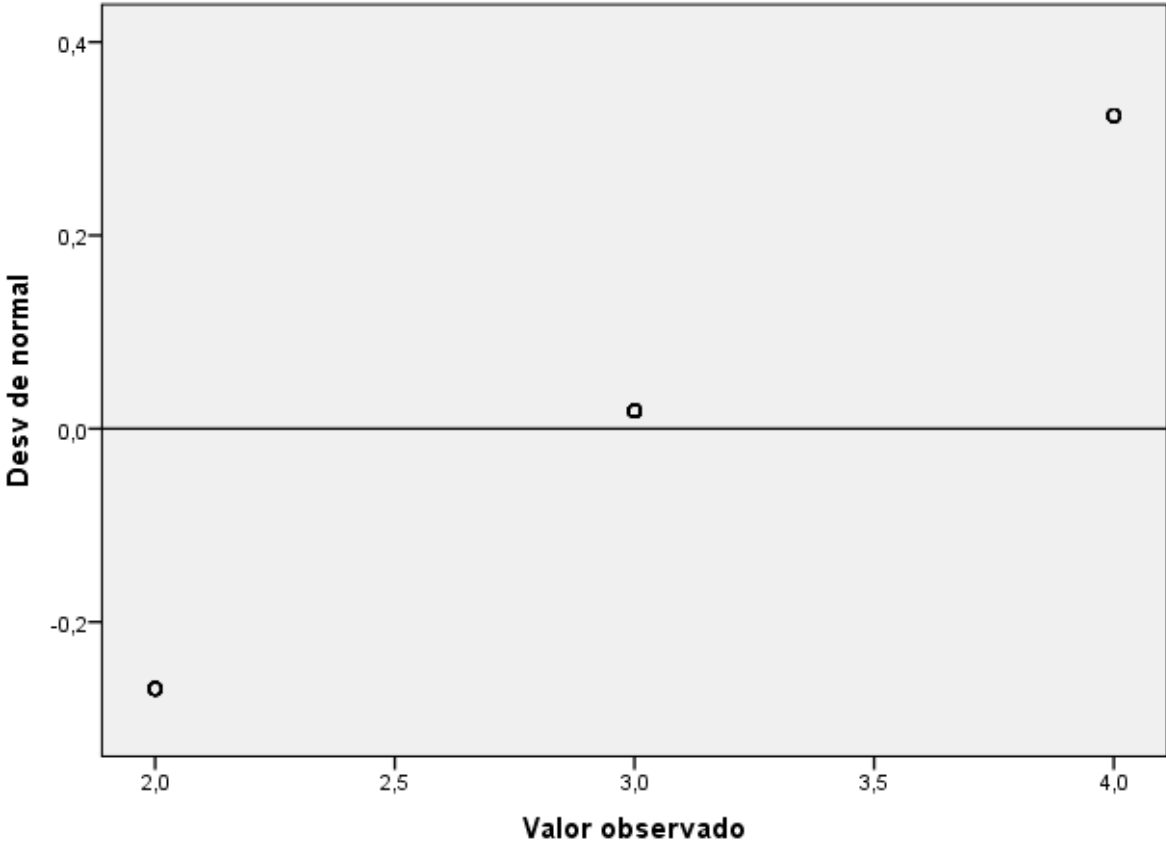


Gráfico Q-Q normal de VAR1:Gestión financiera

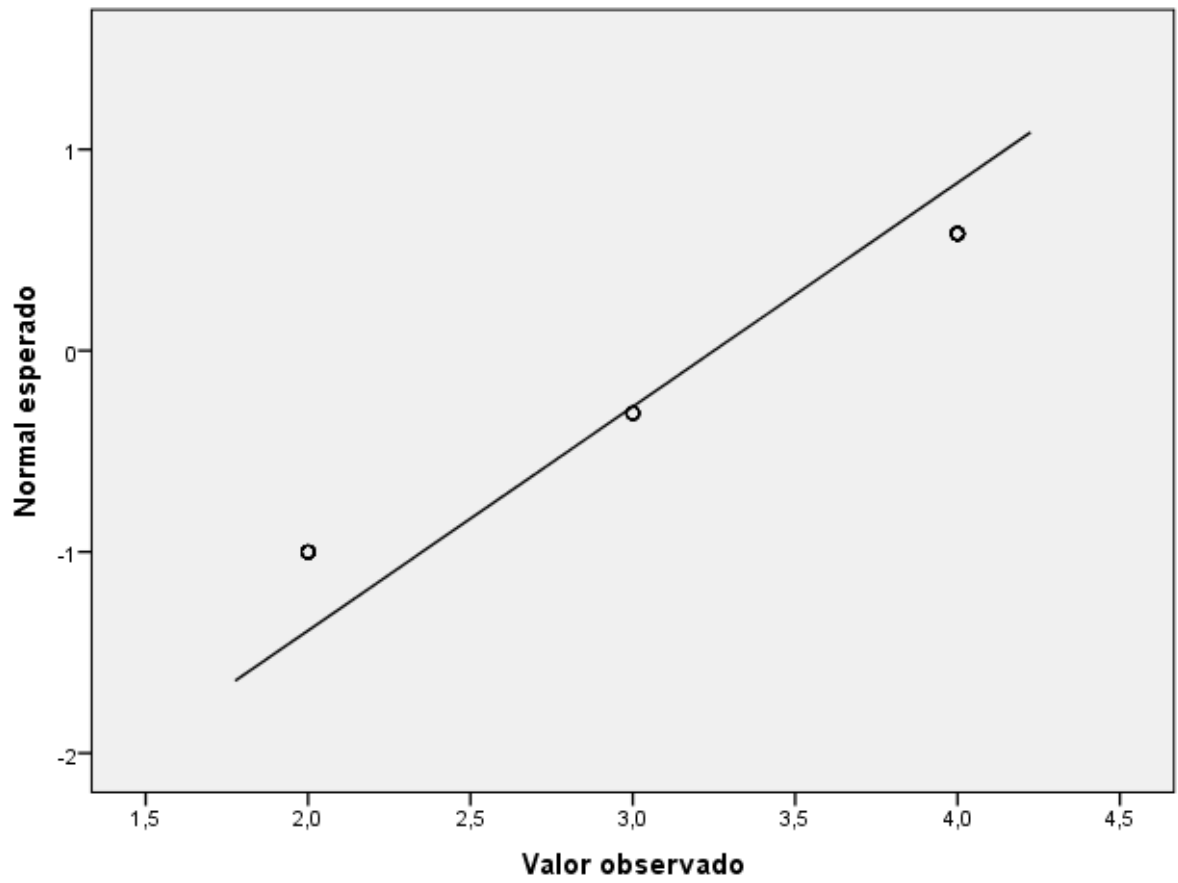


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de VAR1:Gestión financiera

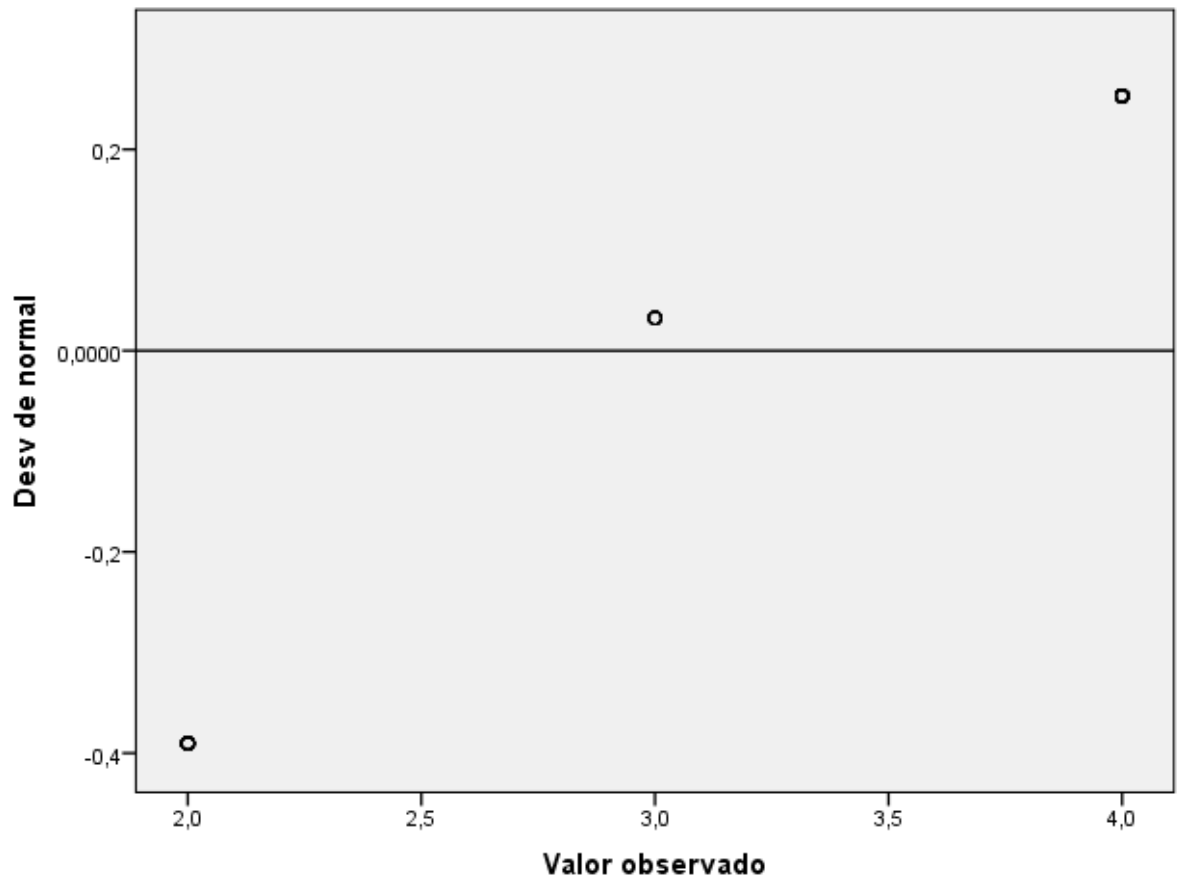


Figura 7 Nivel de relación de la recuperación de créditos en su dimensión política y procedimientos de cobro y la gestión financiera

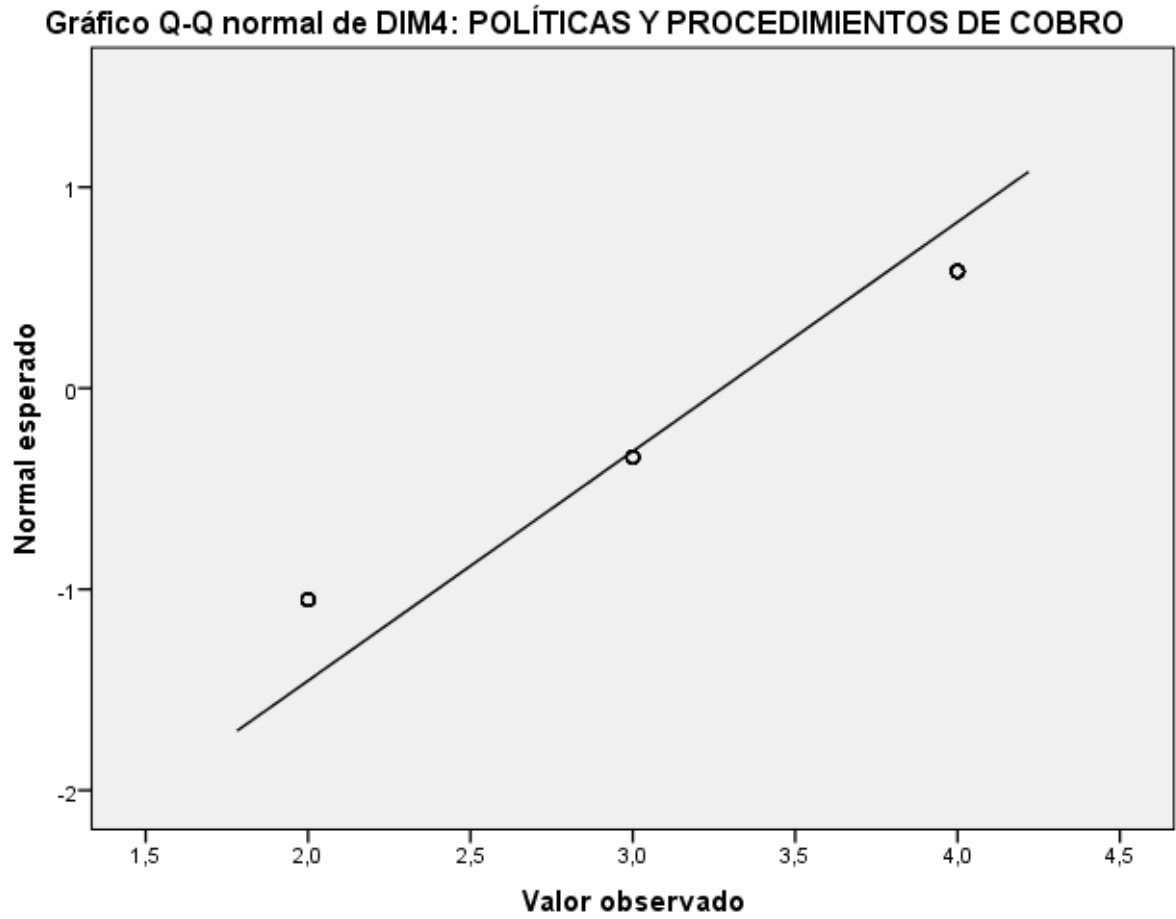


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de DIM4: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO

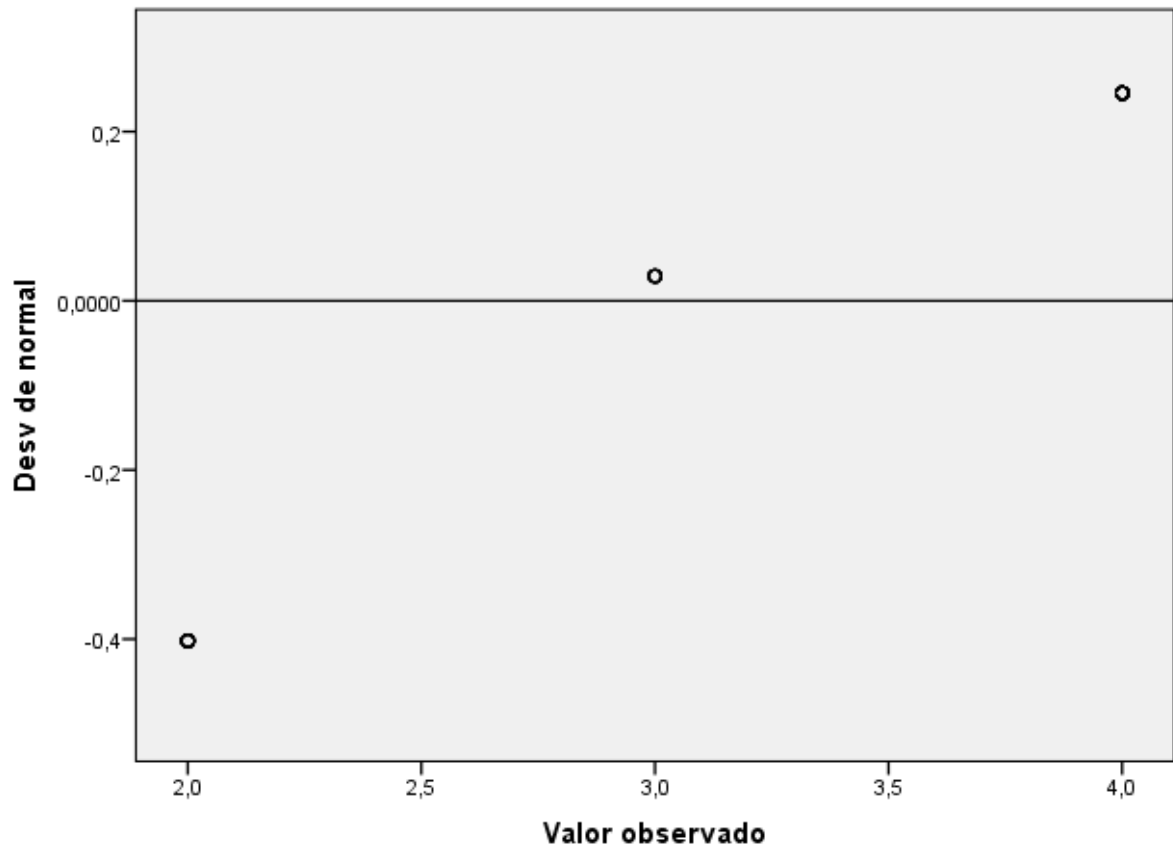


Gráfico Q-Q normal de VAR1:Gestión financiera

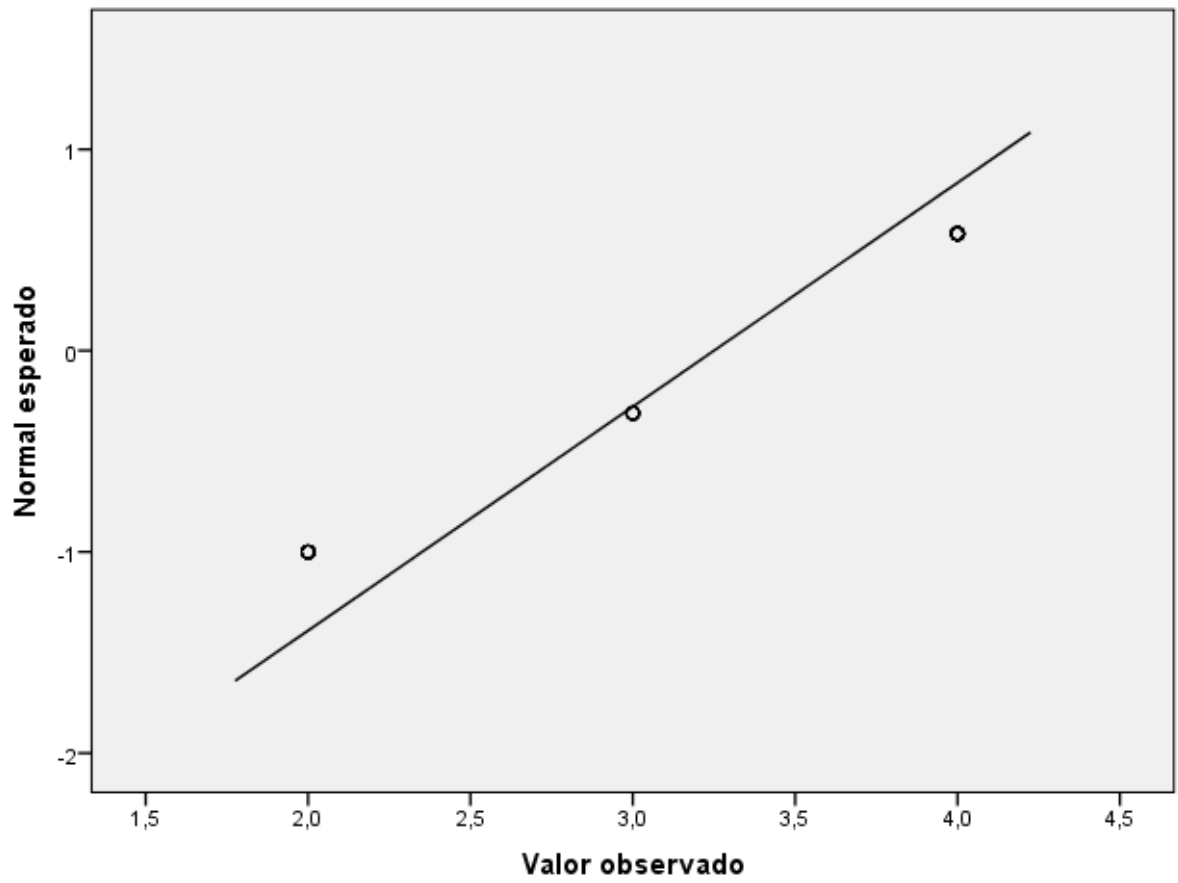


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de VAR1:Gestión financiera

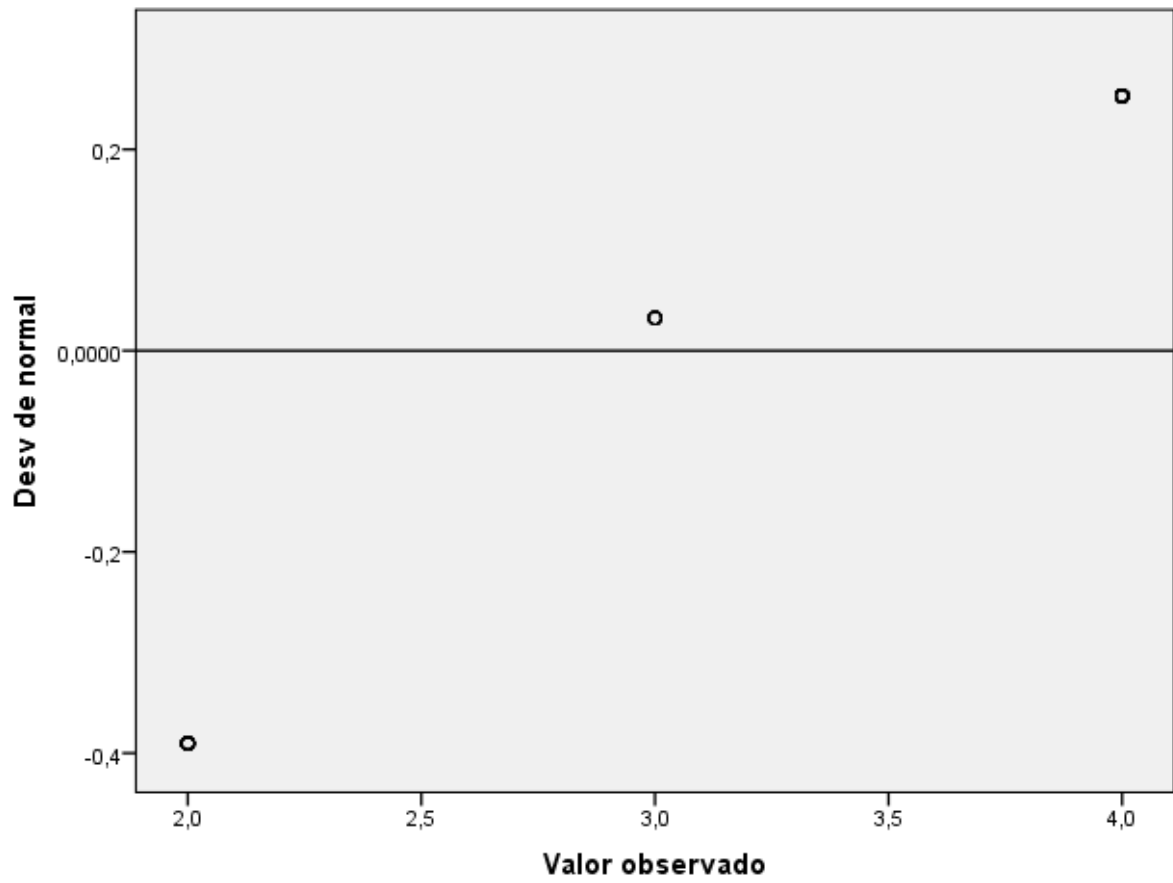


Figura 8 Nivel de relación entre la gestión financiera y la recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020

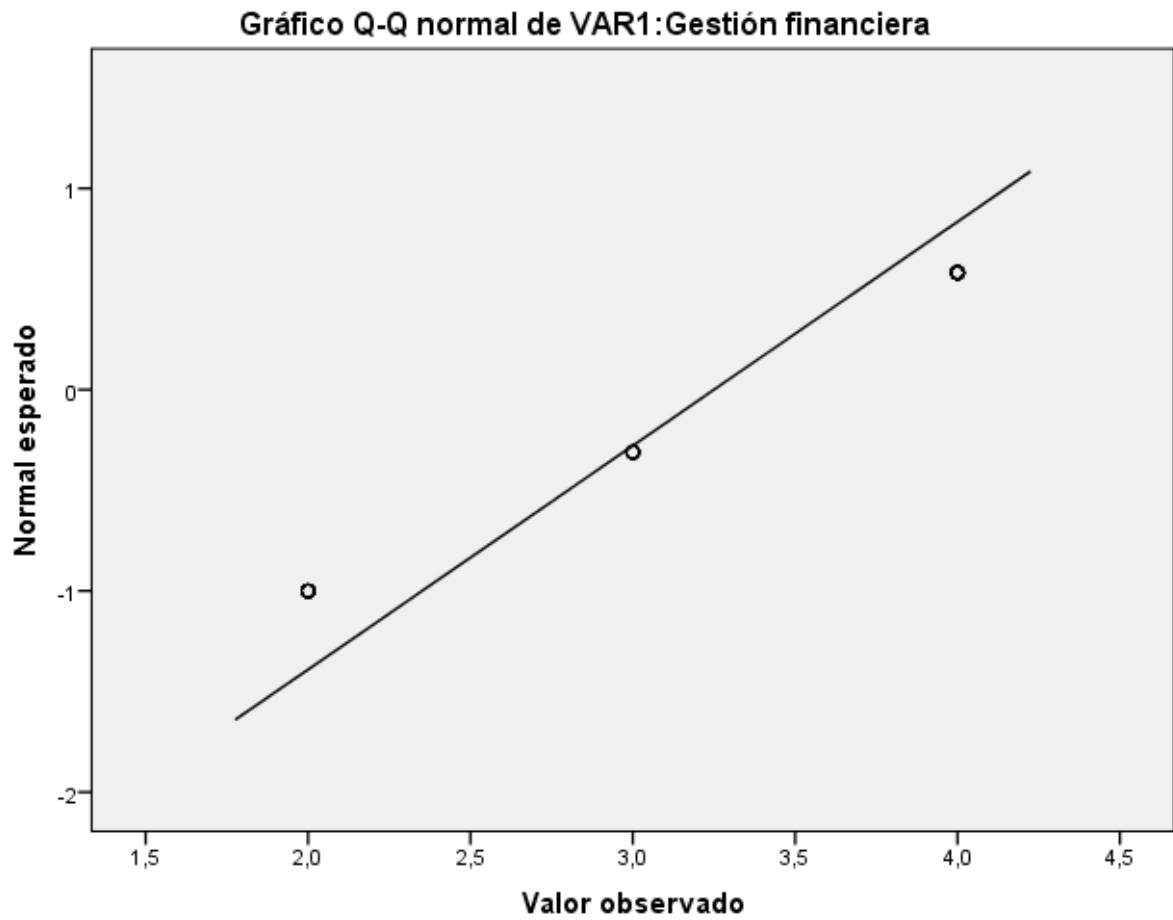


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de VAR1:Gestión financiera

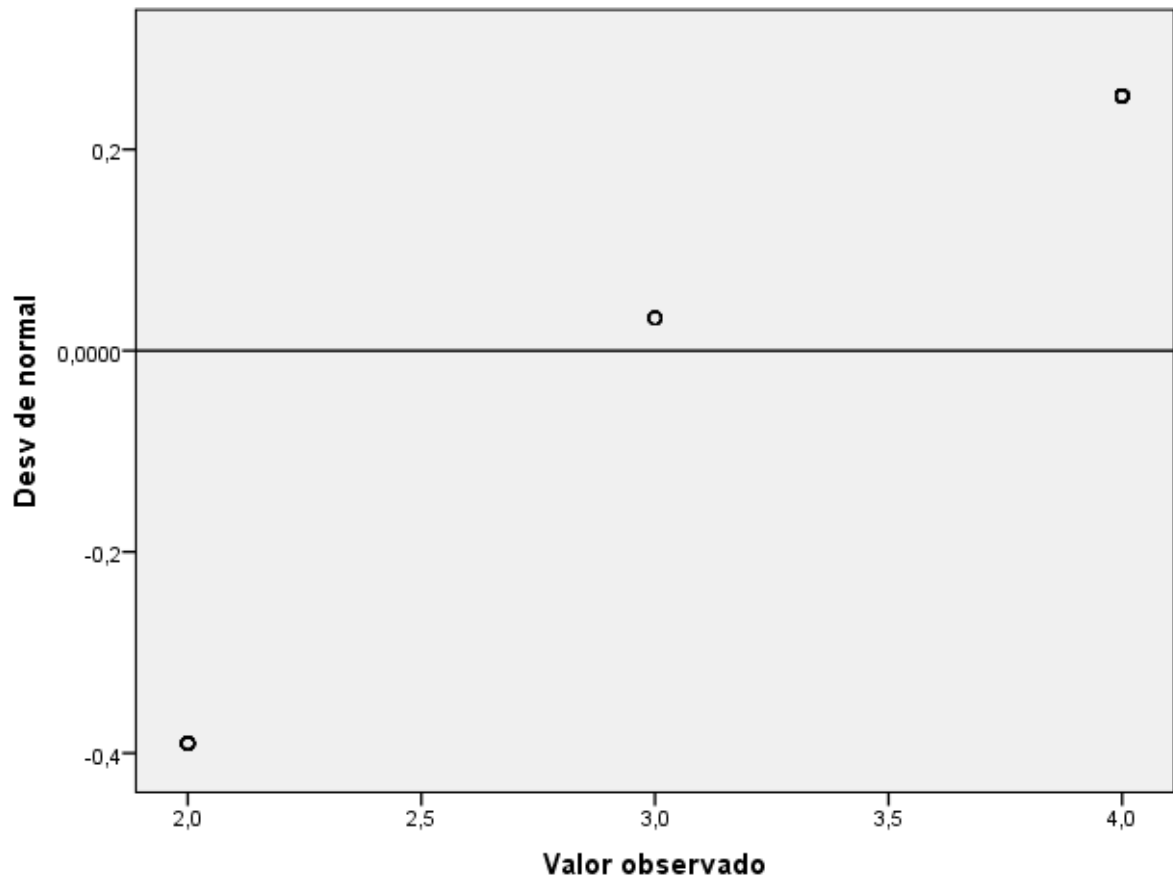


Gráfico Q-Q normal de VAR2:Recuperación de créditos

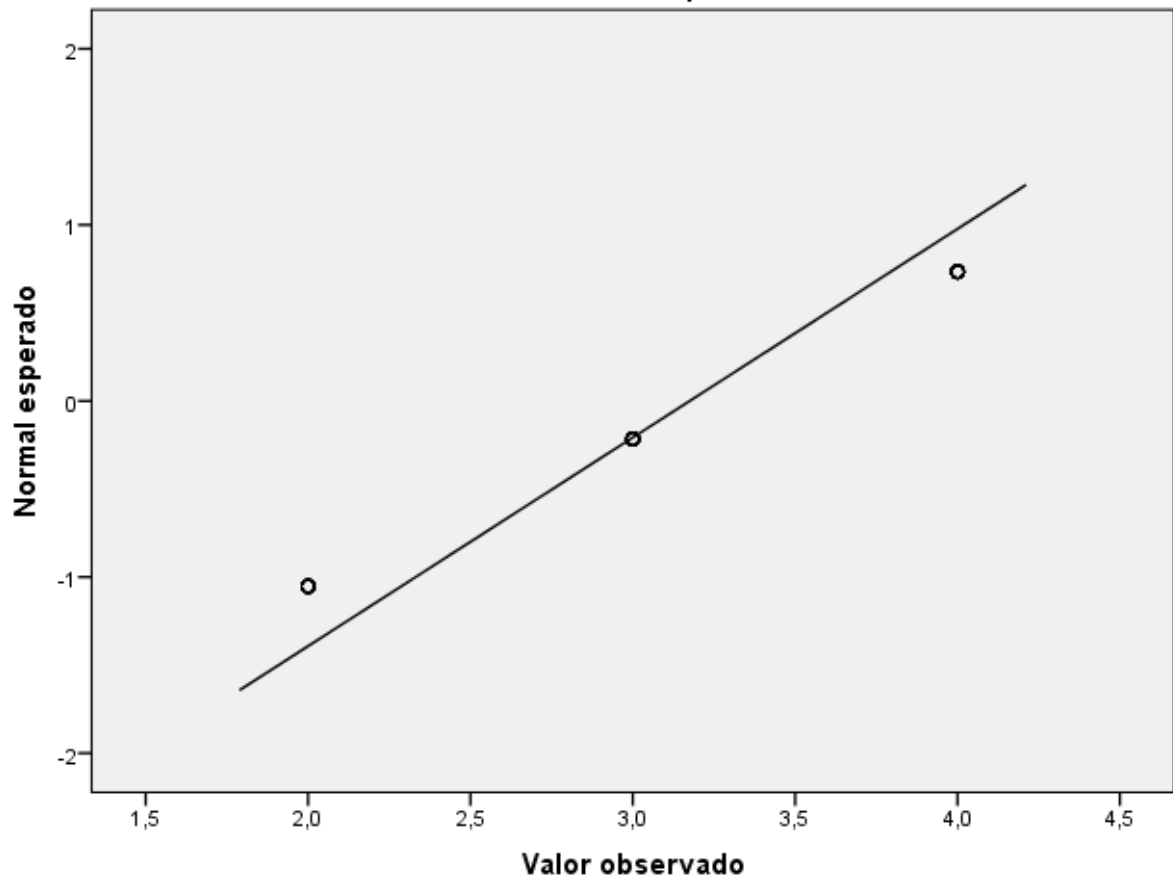
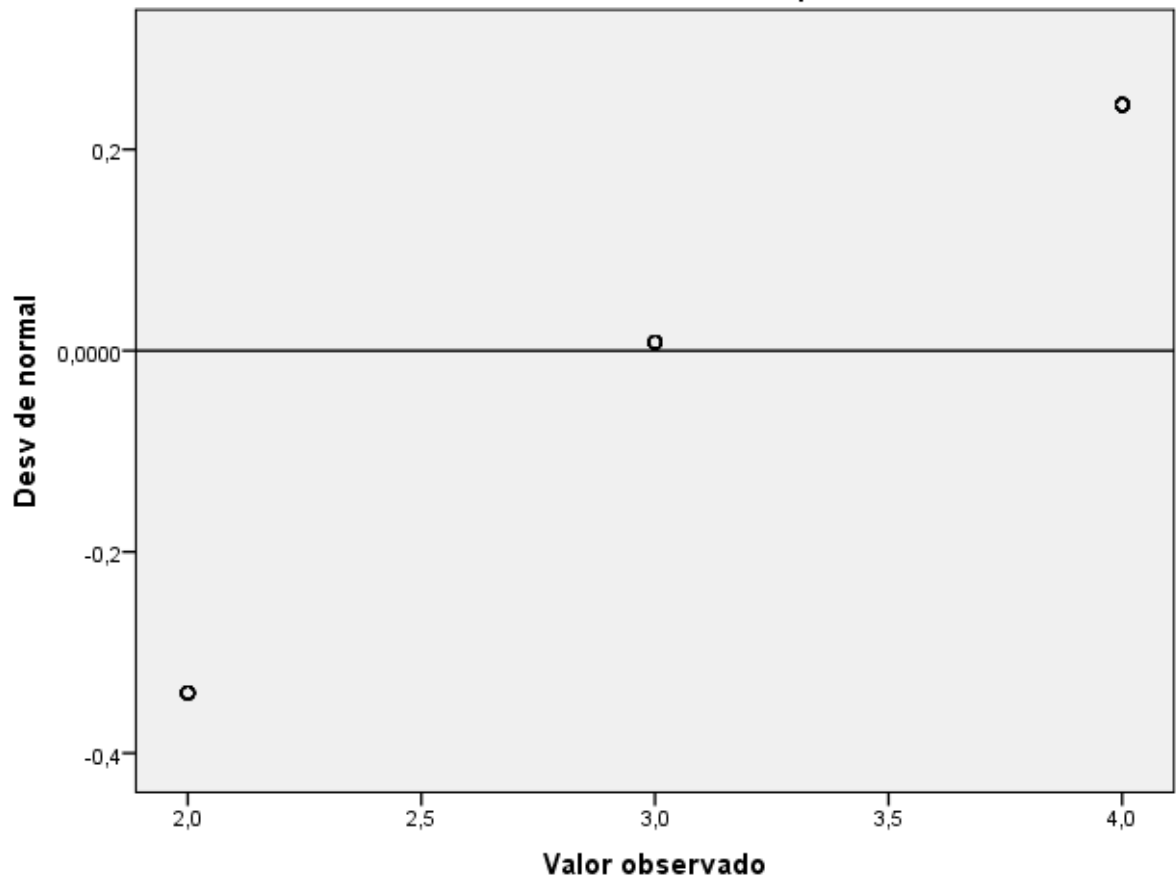


Gráfico Q-Q normal sin tendencias de VAR2:Recuperación de créditos



Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

No	Item										TOTAL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRO									
SOBRE LA GESTIÓN DE EFECTIVO											POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA										
SOBRE LOS COSTOS											POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRO										
											11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	64
3	1	3	3	4	3	4	4	4	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	1	3	60
4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	68
5	2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
6	2	1	3	4	3	4	4	4	2	1	2	1	3	4	3	4	4	2	1	1	56
7	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	64
8	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
9	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	64
10	1	3	3	4	3	4	4	4	1	3	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	60
11	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	68
12	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
13	2	1	3	4	3	4	4	4	2	1	2	1	3	4	3	4	4	2	1	1	56
14	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	42
15	2	1	3	4	3	4	4	4	2	1	2	1	3	4	3	4	4	2	1	1	56
16	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	64
17	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
18	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	65
19	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	49
20	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	67
21	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	67
22	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
23	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	67
24	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	64
25	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	71
26	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	52
27	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	49
28	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	65
29	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	68
30	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
31	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	3	4	4	2	1	1	63
32	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	66
33	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	54
34	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	49
35	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	63
36	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	69
37	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	34
38	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	1	1	65
39	1	3	1	2	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	35

40	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	1	65
VARIANZA P	0.79	1.25	1.71	0.60	0.70	1.21	1.52	0.55	1.60	1.41	0.49	1.40	1.18	0.39	1.15	0.39	1.78	0.93	0.21	1.33	167.79	
$k =$	20 item																					
$K(k-1) =$	1.053																					
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	20.59																					
$s_1^2 =$	167.79																					
ALFA =	0.923																					

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20