



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

Bach. Damaris Reyna Reynaga
dreynare@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-6388-4024>

Bach. Katerine Jhordany Valqui Santillán
kvalquisa@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4457-2559>

Mg. Roberto Carlos Oblitas Otero
roblitas@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-6541-7005>

Universidad César Vallejo
Moyobamba, Perú

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.

**Financial management and its influence on credit recovery at
the santo cristo de bagazán savings and loan cooperative -
Chachapoyas Branch – 2020**

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

Artículo recibido: 05 octubre. 2021

Aceptado para publicación: 02 noviembre 2021

Correspondencia: dreynare@ucvvirtual.edu.pe

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

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. (Pan et al., 2021); 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). 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. (Yanenkova 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. (Mushafiq et al., 2021) 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, 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. (Cuba, 2020) 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.

Con respecto a los antecedentes internacionales, se consideró el aporte de Sashanka, N. (2020). Porque encontró 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. Asimismo, Di Clemente, A. (2020). Evidenció 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. Pero Kwon, O. et al., (2020). Concluyeron 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. Del mismo modo, Naifar, N. (2020). Encontró 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. Pero Dias, F. et al., (2019). Resolvieron 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. En cambio, Enoch, K.E. et al., (2019). Concluyeron 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. En cambio, Chávez, E.M. et al., (2021). Encontraron que el flujograma que utiliza esta entidad no es el adecuado, descuidándose subprocesos al momento de evaluar la condición económica del cliente. Asimismo, Bermúdez, I.M. et al., (2020). Determinaron que el número de compradores de los créditos y sus conductas de pago dificulta el manejo de procesos establecidos en la conducción de grandes cuantías de datos.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se consideró el aporte de Ladron, J.P. et al. (2021). Evidenciando 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. En cambio, Puican, V.H. (2021). 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. Asimismo, Gabriel, G. et al., (2021). Encontraron que ambas variables poseen una relación positiva altamente significativa. Pero, Pacari, W.A. (2020). Demostraron que existe una correlación alta entre ambas variables, demostrándose que, si la morosidad aumenta, entonces disminuye la recuperación de los créditos. En cambio, Guillen, M. (2020). Concluyó 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. Del mismo modo, Narváez, A. (2020). Demostró 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, 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). Asimismo, se proceden 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).

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

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. 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. Se consideró utilizar la encuesta, siendo aplicado a 40 trabajadores de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán de la ciudad de Chachapoyas. Asimismo, se utilizó el método estadístico descriptivo y el método estadístico inferencial.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

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.

Hi. 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.

Ho. 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 N° 1

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

			Gestión financiera	Recuperación de créditos
Rho de Spearman	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Recuperación de créditos	Coefficiente 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 1, 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 N° 2

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

			Sobre la Gestión de Efectivo	Recuperación de créditos
Rho de Spearman	Sobre La Gestión De Efectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Recuperación de créditos	Coeficiente de correlación	,536**	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 0,536 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 N° 3

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

			Sobre los Costos	Recuperación de créditos
Rho de Spearman	Sobre Los Costos	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Recuperación de créditos	Coeficiente de correlación	,616**	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 3, 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 N° 4

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

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

** . 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 0,643 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 N°5

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

			Políticas y procedimientos de cobro	Gestión financiera
Rho de Spearman	Políticas y Procedimientos De Cobro	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,567**	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 5, 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 N° 6

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 6, 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.

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 N° 7

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 7, 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.

3.2. Discusión

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. 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.

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. 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 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. 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.

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. 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.

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. 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.

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. 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.

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.

4. CONCLUSIONES

- 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.
- 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
- 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
- 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
- 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.
- 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.

- 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.

5. LISTA DE 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>.

Adua, 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, La Libertad, Trujillo, Perú.

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9828/Alvarado%20Castillo%20Evelin%20Mabel%20-%20Suyon%20Obando%20Yanette%20Vanesa.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%2c%20Evelin%20Mabel%20-%20Suyon%20Obando%2c%20Yanette%20Vanesa.pdf?sequence=11&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](https://doi.org/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. *Journal 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/turkbilmal/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>.