

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Estrategias de recuperación de créditos y gestión financiera de la Caja

Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. María De Los Angeles INGAROCA PONCE

Bach. Nicoll Yubitza TORIBIO CAPCHA

Asesora:

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

Cerro de Pasco – Perú - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Estrategias de Recuperación de Créditos y Gestión Financiera de la Caja
Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Kevin Lee FLORES BRAVO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 036-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

María De Los Angeles INGAROCA PONCE - Nicoll Yubitza TORIBIO CAPCHA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Estrategias de Recuperación de Créditos y Gestión Financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024

Asesor:

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

Índice de Similitud: **10%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 2 de Octubre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154805046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.10.2025 16:32:56 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a nuestros padres, por su amor incondicional, su guía constante y por enseñarnos con su ejemplo la importancia del esfuerzo y la perseverancia. Gracias por ser nuestra mayor inspiración y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, institución que me brindó las herramientas necesarias para crecer académica y profesionalmente, y a mis maestros, quienes con su dedicación, conocimiento y compromiso, me guiaron en cada etapa de mi formación. Gracias por inculcarme valores y por motivarme a alcanzar la excelencia.

Deseo también agradecer profundamente a mi asesor de tesis, cuyo apoyo y orientación fueron pilares fundamentales en el desarrollo de esta investigación. Sus sugerencias y enseñanzas no solo enriquecieron este trabajo, sino que también me impulsaron a superar desafíos y fortalecer mis habilidades investigativas.

Por último, mi gratitud se extiende a la Caja Huancayo y a todos sus colaboradores. Su colaboración, apertura y disposición para facilitar la información requerida fueron esenciales para que esta investigación pudiera llevarse a cabo. Gracias por su confianza y por permitirnos aportar a la mejora continua de su gestión.

RESUMEN

En la presente investigación se abordó la problemática relacionada con la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo, en Chaupimarca, Pasco. El estudio se planteó con el objetivo general de determinar cómo estas estrategias impactan la gestión financiera, abarcando objetivos específicos como la evaluación de su influencia en la gestión de riesgos, la gestión de inversiones y la gestión de capital de la entidad financiera.

Para alcanzar estos objetivos, se aplicaron diversos métodos de análisis, incluyendo encuestas dirigidas al personal de la Caja Huancayo, con el fin de obtener datos representativos sobre las estrategias actuales. Además, se realizaron pruebas estadísticas como la normalidad de Shapiro-Wilk y análisis de correlación de Spearman, lo que permitió establecer relaciones significativas entre las variables en estudio.

Los resultados obtenidos revelaron que las estrategias de recuperación de créditos influyen de manera considerable en la gestión financiera de la entidad. Se halló que una adecuada implementación de estas estrategias puede fortalecer la gestión de riesgos, minimizar las pérdidas por créditos vencidos, y optimizar el uso de los recursos financieros en inversiones. Asimismo, se evidenció que una recuperación crediticia efectiva favorece la gestión de capital, asegurando la liquidez necesaria para futuras operaciones.

Se concluye que las estrategias de recuperación de créditos desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento financiero de la Caja Huancayo. Mejorar estas estrategias no solo beneficia la estabilidad económica de la entidad, sino que también asegura una gestión más eficiente de sus recursos, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.

Palabras clave: recuperación de créditos, gestión financiera, morosidad, estrategias de cobranza, liquidez.

ABSTRACT

In this research, the issue related to the influence of credit recovery strategies on the financial management of Caja Huancayo in Chaupimarca, Pasco, was addressed. The study was designed with the general objective of determining how these strategies impact financial management, including specific objectives such as evaluating their influence on risk management, investment management, and capital management of the financial institution.

To achieve these objectives, various analytical methods were applied, including surveys directed at the staff of Caja Huancayo, in order to obtain representative data on current strategies. Additionally, statistical tests such as the Shapiro-Wilk normality test and Spearman's correlation analysis were conducted, allowing for the establishment of significant relationships between the variables under study.

The results revealed that credit recovery strategies significantly influence the financial management of the institution. It was found that proper implementation of these strategies can strengthen risk management, minimize losses from overdue credits, and optimize the use of financial resources in investments. Furthermore, effective credit recovery was shown to benefit capital management by ensuring the liquidity necessary for future operations.

In conclusion, credit recovery strategies play a key role in strengthening the financial position of Caja Huancayo. Improving these strategies not only benefits the economic stability of the institution, but also ensures a more efficient management of its resources, contributing to the sustainable development of the region.

KEYWORDS: Credit recovery, financial management, delinquency, collection strategies, liquidity.

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de esta investigación, se ha abordado la compleja problemática de la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo, situada en Chaupimarca, Pasco. El estudio fue meticulosamente estructurado y dividido en varios capítulos, cada uno de los cuales proporciona un marco detallado y riguroso para comprender y analizar los diferentes aspectos de la investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. Este primer capítulo comienza con la Identificación y determinación del problema, donde se describe el contexto financiero de la Caja Huancayo y se detalla la importancia de las estrategias de recuperación de créditos para la estabilidad económica de la entidad. A continuación, la Delimitación de la investigación expone los límites temporales, espaciales y conceptuales del estudio. Se formuló el problema central y los problemas específicos, seguidos de la Formulación de Objetivos, que incluye un Objetivo General y varios Objetivos Específicos enfocados en evaluar la influencia de estas estrategias en la gestión de riesgos, inversiones y capital. La Justificación de la investigación resalta su relevancia social, científica y económica, mientras que las Limitaciones de la investigación anticipan los posibles obstáculos que podrían afectar los resultados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO. Aquí se exploran los Antecedentes de estudio, revisando investigaciones nacionales e internacionales que abordan problemáticas similares y proporcionando un contexto teórico sólido. Se detallan las Bases teóricas-científicas, ofreciendo un análisis exhaustivo de conceptos clave como gestión financiera, estrategias de recuperación y riesgo crediticio. Se incluye una Definición de términos básicos para aclarar conceptos importantes. Posteriormente, se presenta la Formulación de Hipótesis, dividiéndola en una Hipótesis General y varias Hipótesis Específicas, y se identifican claramente las

variables de estudio en la Identificación de Variables, junto con su operacionalización e indicadores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN. Este capítulo detalla el enfoque metodológico utilizado. Se especifican el Tipo y Nivel de Investigación, los Métodos y el Diseño de investigación que guían el estudio. También se describe la Población y muestra, cuando es aplicable, y las Técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados, como encuestas y análisis estadísticos. Se profundiza en la Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos, asegurando su adecuación y fiabilidad. El capítulo también expone las Técnicas de procesamiento y análisis de datos, junto con el Tratamiento Estadístico aplicado para validar las hipótesis, y se incluye una orientación ética que refuerza la integridad de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Finalmente, este capítulo presenta los hallazgos del estudio, comenzando con una Descripción del trabajo de campo y continuando con la Presentación, análisis e interpretación de resultados, donde se ofrecen insights detallados respaldados por datos estadísticos. Se realiza una Prueba de Hipótesis para verificar las relaciones propuestas y se lleva a cabo una Discusión de resultados, comparando los hallazgos con estudios previos y destacando las implicaciones prácticas de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera.

Este esquema asegura un análisis integral que no solo esclarece la situación actual de la Caja Huancayo en términos de gestión financiera, sino que también proporciona recomendaciones útiles para optimizar las estrategias de recuperación de créditos y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y planteamiento del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general	3
1.3.2.	Problemas específicos	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	4
1.4.1.	Objetivo general.....	4
1.4.2.	Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación	4
1.6.	Limitaciones de la investigación Limitación temporal:.....	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	7
2.2.	Bases teóricas – científicas	11

2.3.	Definición de términos básicos	19
2.4.	Formulación de hipótesis	21
2.4.1.	Hipótesis general.....	21
2.4.2.	Hipótesis específica	21
2.5.	Identificación de variables	22
2.6.	Definición de operacionalización de variables	23

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	24
3.2.	Nivel de investigación.....	24
3.3.	Métodos de investigación	25
3.4.	Diseño de investigación	25
3.5.	Población y muestra	25
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	26
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
3.9.	Tratamiento estadístico	27
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	28

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	29
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.	30
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	39
4.4.	Discusión de resultados.....	42

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadística de fiabilidad de la variable 1	26
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de la variable 2	27
Tabla 3. Datos estadísticos de la variable 1.....	30
Tabla 4. Datos estadísticos de la variable 2.....	30
Tabla 5. Variable 1: Estrategias de recuperación.....	31
Tabla 6. Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida. Dimensión	32
Tabla 7. Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación.....	33
Tabla 8. Dimensión 3: Estrategia de recursos legales.	34
Tabla 9. Variable 2: Gestión financiera.....	35
Tabla 10. Dimensión1 V2: Gestión de riesgos.....	36
Tabla 11. Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones.....	37
Tabla 12. Dimensión 3 V2: Gestión de capital.....	38
Tabla 13. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.	39
Tabla 14. Correlación Variable 1 con la Variable 2.....	40
Tabla 15. Correlación Variable 1 con la Dimensión 1 Variable 2.	40
Tabla 16. Correlación Variable 1 con la Dimensión 2 Variable 2.	41
Tabla 17. Correlación Variable 1 con la Dimensión 3 Variable 2	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Gráfico 1. Variable 1: Estrategias de recuperación.	31
Gráfico 2. Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida.....	32
Gráfico 3. Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación.....	33
Gráfico 4. Dimensión 3: Estrategia de recursos legales.	34
Gráfico 5. Variable 2: Gestión financiera.	35
Gráfico 6. Dimensión1 V2: Gestión de riesgos.....	36
Gráfico 7. Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones.	37
Gráfico 8. Dimensión 3 V2: Gestión de capital.	38

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema

En los últimos años, la Caja Huancayo ha experimentado un crecimiento significativo en su cartera de créditos en Chaupimarca, Pasco. Este crecimiento, aunque positivo en términos de expansión del negocio y alcance de clientes, ha traído consigo un desafío crítico: el aumento en la tasa de morosidad. Los créditos otorgados a diversos segmentos de la población no siempre han sido recuperados de manera eficiente, lo que ha generado un impacto negativo en la liquidez y estabilidad financiera de la entidad. La morosidad en la cartera de créditos no solo representa pérdidas potenciales sino también mayores costos operativos asociados con la gestión de estas deudas.

La gestión financiera de la Caja Huancayo se ve comprometida por esta situación, ya que la capacidad de la entidad para operar de manera eficiente y cumplir con sus obligaciones depende en gran medida de la recuperación efectiva de los créditos otorgados. Sin una estrategia robusta y efectiva para la recuperación de créditos, la Caja Huancayo enfrenta riesgos significativos que pueden afectar su

rentabilidad y su capacidad para seguir creciendo y ofreciendo servicios a la comunidad.

Dada la situación descrita, es evidente que la Caja Huancayo necesita reevaluar y fortalecer sus estrategias de recuperación de créditos para mejorar su gestión financiera. El problema central que se aborda en esta investigación es la influencia de estas estrategias en la gestión financiera de la entidad en Chaupimarca, Pasco. Específicamente, la pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?

Esta pregunta es fundamental para entender no solo las prácticas actuales de recuperación de créditos, sino también para identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas que puedan ser implementadas. Además, este estudio busca ofrecer recomendaciones prácticas que la Caja Huancayo pueda adoptar para optimizar su gestión financiera y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Entender la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la gestión financiera permitirá a la Caja Huancayo desarrollar un enfoque más proactivo y efectivo para enfrentar los desafíos financieros, mejorando así su desempeño y contribuyendo al desarrollo económico de la región

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

La duración del proyecto será entre los meses de julio y noviembre del presente año 2024. En este periodo podremos llevar a cabo un análisis detallado de las estrategias de recuperación de créditos y su impacto en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco.

1.2.2. Delimitación espacial

El estudio se desarrollará en la Caja Huancayo ubicada en Chaupimarca, Pasco, en la dirección JR. Leoncio Prado N° 108-110.

1.2.3. Delimitación temática

La investigación se enfocará en dos temas principales: la recuperación de créditos y la gestión financiera. Se analizarán las estrategias de recuperación de créditos empleadas por la Caja Huancayo y cómo estas afectan diversos aspectos de la gestión financiera, gestión de riesgos financieros, gestión de Inversiones y gestión de capital de trabajo.

1.2.4. Delimitación poblacional

La población de estudio abarcará a los colaboradores de la Caja Huancayo en Chaupimarca, proporcionando una visión amplia y representativa de los desafíos y resultados relacionados con la recuperación de créditos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de riesgos de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?
- ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de inversiones de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?
- ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de capital de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de riesgos de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.
- Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de inversiones de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.
- Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de capital de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación fue crucial para abordar un desafío que enfrentaba la Caja Huancayo: la creciente morosidad en su cartera de créditos. Esta morosidad afectaba negativamente la estabilidad y la gestión financiera de la entidad, poniendo en riesgo su liquidez y rentabilidad. La recuperación eficiente de créditos se convirtió en una necesidad imperiosa para garantizar que la Caja Huancayo pudiera mantener su solvencia y continuar ofreciendo servicios financieros esenciales a la comunidad. Evaluar y optimizar las estrategias de recuperación de créditos permitidas a la entidad mejorar su situación financiera, reducir la morosidad y fortalecer su posición en el mercado.

Esta investigación proporcionó a la Caja Huancayo información sobre la efectividad de sus prácticas de recuperación de créditos. Identificar las fortalezas y debilidades en estas estrategias ayudó a la entidad a implementar los cambios

necesarios para mejorar sus procesos de recuperación. Estos cambios no solo tuvieron un impacto positivo en la liquidez y rentabilidad de la Caja Huancayo, sino que también aseguraron la continuidad de sus servicios financieros en la región. Este fortalecimiento contribuyó al bienestar económico de la comunidad al garantizar que los servicios financieros fueran accesibles y efectivos.

El estudio enriqueció el conocimiento existente sobre la gestión financiera y la recuperación de créditos. Además, ofreció una perspectiva detallada sobre cómo las estrategias de recuperación influyen en la gestión financiera. Los hallazgos pudieron servir como base para futuras investigaciones en el campo y contribuirán a la formulación de nuevas teorías y enfoques en la gestión de créditos.

De la misma manera, la investigación tuvo una importante dimensión de desarrollo regional. La Caja Huancayo jugó un papel crucial en el desarrollo económico de Chaupimarca. Una gestión financiera sólida y una recuperación eficiente de créditos fueron esenciales para apoyar el crecimiento económico local y proporcionar acceso a servicios financieros a la población. Al mejorar sus estrategias de recuperación, la entidad no solo fortaleció su posición en el mercado, sino que también promovió la estabilidad económica y el desarrollo sostenible en la región.

El impacto de la investigación en la gestión financiera de la Caja Huancayo fue significativo. Al proporcionar un análisis riguroso de cómo las estrategias de recuperación de créditos afectaban la gestión financiera, el estudio ayudó a identificar las mejores prácticas y áreas de mejora. Esto permitió a la entidad enfrentar de manera más efectiva los desafíos económicos y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Es por ello que esta investigación fue de gran relevancia para la Caja Huancayo y la comunidad de Chaupimarca. Al ofrecer una evaluación crítica de las

estrategias de recuperación de créditos y su impacto en la gestión financiera, el estudio contribuyó a la mejora de la entidad y al desarrollo económico de la región.

1.6. Limitaciones de la investigación Limitación temporal:

La investigación está programada para realizarse entre los meses de julio y noviembre de 2024. Este periodo corto puede restringir el alcance y la profundidad del análisis, especialmente si surgen imprevistos que retrasen el acceso a la información o la recopilación de datos.

Limitación espacial:

El estudio se centra en la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco, en una ubicación geográfica específica. Aunque esto permite un análisis detallado y contextualizado, los resultados pueden no ser generalizables a otras sucursales de la Caja Huancayo o a instituciones financieras similares en diferentes regiones. Las características particulares de Chaupimarca pueden influir en los resultados y limitar la aplicabilidad de las conclusiones a otros contextos geográficos.

Limitación en la aplicación de resultados:

Los hallazgos del estudio pueden estar influenciados por las condiciones específicas de la Caja Huancayo en Chaupimarca en el año 2024. Las estrategias de recuperación de créditos y las condiciones financieras pueden cambiar con el tiempo, lo que puede limitar la aplicabilidad de las recomendaciones más allá del contexto temporal y espacial del estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Internacional

Copa (2018), en su trabajo titulado “Estrategias financieras para fortalecer la gestión en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Buen Sembrador” en la ciudad de Riobamba” cuya conclusión fue la siguiente:

- De acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la institución financiera, como la ausencia de la estrategia del desempeño del personal y recuperación de cartera, por tal razón existe un alto porcentaje y elevado de socios morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, originando deficiencias en sus finanzas.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Buen Sembrador no se relacionan directamente las actividades que se ejecutan diariamente, por no existir políticas adecuadas a los estándares de créditos y recuperación de cartera vencida, por ende la falta de valores, principios y objetivos corporativos que marcan el correcto desarrollo de la institución.

- El desarrollo de las estrategias está dirigido para mejorar y fortalecer la gestión en la recuperación de cartera vencida, facilitando las necesidades de los socios, desarrollando objetivos y cumplir las metas propuestas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Buen Sembrador.

Nacional

Núñez (2020), en su investigación “Estrategías de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Credito Todos los Santos – Chota, 2018” Concluyendo que:

De los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal y el análisis documental de la información de la Cooperativa, se demostró que las estrategias empleadas no están siendo aplicadas con mayor rigurosidad. Las causas que generan el aumento de la cartera vencida, se deben a que se realiza una deficiente evaluación crediticia y una gestión de cobranza inadecuada.

Con las estrategias de recuperación de créditos será beneficiado los trabajadores y socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos Chota debido a que se disminuirá los índices de morosidad de los diferentes productos.

La no gestión eficiente de la recuperación de créditos conlleva a que exista morosidad por lo que es necesario la implementación de estrategias que permitan agilizar el cobro de créditos vencidos.

El éxito o fracaso depende del área de créditos y cobranzas para el cobro de los préstamos otorgados, es por ello que la importancia radica que una adecuada evaluación, seguimiento y monitoreo del crédito reducirá el riesgo crediticio.

Regional

Pascual (2023), En el desarrollo de su investigación “Incumplimiento en el pago de créditos por convenio y su implicancia en la rentabilidad del Banco de la Nación Pasco 2022” Concluyendo que:

1. Se determinó la relación entre el incumplimiento de pago de créditos por convenio en la rentabilidad del Banco de la Nación Pasco 2022. Con el valor de correlación $\rho = 0,585^{**}$ con nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general de la investigación.
2. Se estableció el nivel de confiabilidad de la información en la evaluación de créditos por convenio tiene implicancias en la rentabilidad del Banco de la Nación Pasco 2022, Con el valor de correlación $\rho = 0,529^{**}$ con nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se aceptó la hipótesis alterna 1, rechazando la hipótesis nula 1 de la investigación.
3. Se conoció en qué medida el cruce de información para otorgar los créditos por convenio tiene implicancia en la rentabilidad del Banco de la Nación Pasco 2022. Con el valor de correlación $\rho = 0,406^{**}$ con nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se aceptó la hipótesis alterna 2, rechazando la hipótesis nula 2 de la investigación.
4. Se determinó en qué medida los factores condicionantes para el cumplimiento de pago de cuotas por el crédito otorgado tiene implicancias en la rentabilidad del Banco de la Nación Pasco 2022. Con el valor de correlación $\rho = 0,556^{**}$ con nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 3 de la investigación.

Inche y Monge (2022), “El crédito financiero y su relación con la gestión financiera, en las pequeñas empresas de la provincia de Pasco, año 2021”
Concluyendo lo siguiente:

1. Con respecto al objetivo general, se concluye que el crédito financiero, incidió significativamente en la gestión financiera, en las pequeñas empresas de la provincia de Pasco, en el año 2021. Un crédito es importante, pues hace posible que los emprendedores cuenten con recursos para invertirlos en sus negocios, generando ingresos futuros y, de esta manera, creando valor en la economía.
2. En cuanto al primero objetivo específico se concluye que, el historial crediticio, incidió significativamente en la oportunidad de financiamiento, en las pequeñas empresas de la provincia de Pasco, en el año 2021. El historial crediticio recibe una calificación, una buena calificación da confianza al sistema financiero, disminuyendo los trámites y el tiempo que requiere el solicitante de un crédito.
3. En lo referente al segundo objetivo específico se concluye que, el análisis crediticio, incidió significativamente en los indicadores de rentabilidad, en las pequeñas empresas de la provincia de Pasco, en el año 2021. El análisis crediticio es importante porque el acreedor evalúa la probabilidad de que el préstamo otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos y cualitativos.
4. A cerca del tercer objetivo específico se concluye que, el otorgamiento de créditos, incidió significativamente en el capital de trabajo, en las pequeñas empresas de la provincia de Pasco, en el año 2021. Los créditos obtenidos por la empresa, son importantes, porque le permite operar el negocio (hacer realidad un emprendimiento o ampliar los negocios).

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Recuperación de créditos y procesos de cobranza.

Es el conjunto de técnicas y estrategias implementadas por las instituciones financieras para recuperar los pagos de clientes que han incumplido sus obligaciones crediticias. Este proceso es crucial para minimizar las pérdidas financieras derivadas de la morosidad y para mantener la liquidez y rentabilidad de la entidad. La recuperación de créditos no solo implica la recuperación del dinero prestado, sino también la gestión eficiente de las cuentas morosas para evitar que se conviertan en problemas mayores. Las instituciones financieras deben desarrollar estrategias adaptadas a las características de cada cliente, utilizando métodos como la negociación de pagos, la reestructuración de deudas y, en casos más extremos, la intervención de agencias de cobro especializadas.

2.2.2. Modelos predictivos para la recuperación de créditos.

Son herramientas analíticas avanzadas que utilizan datos históricos y técnicas estadísticas para anticipar la probabilidad de incumplimiento de los clientes. Estos modelos juegan un papel crucial en la gestión de riesgos crediticios, ya que permiten a las instituciones financieras identificar a los clientes con mayor riesgo de morosidad y adaptar sus estrategias de recuperación en consecuencia. Utilizando algoritmos y técnicas de aprendizaje automático, los modelos predictivos analizan patrones de comportamiento, historial de pagos y otras variables relevantes para predecir el comportamiento futuro de los deudores.

2.2.3. Estrategias de recuperación basadas en el cliente.

Las estrategias de recuperación basadas en el cliente se centran en adaptar las técnicas de cobranza a las características y necesidades individuales de cada cliente. Este enfoque personalizado busca mejorar la efectividad de la recuperación de

créditos y mantener relaciones positivas con los clientes, incluso cuando enfrentan dificultades financieras. En lugar de aplicar una política uniforme para todos los deudores, estas estrategias consideran factores como el historial de pago, la capacidad financiera actual y la disposición del cliente para colaborar en la resolución de la deuda.

2.2.4. Impacto de las políticas de recuperación de créditos en la rentabilidad.

Se refiere a cómo las estrategias y prácticas utilizadas para recuperar las deudas afectan los resultados financieros de una institución. La rentabilidad de una entidad financiera está directamente influenciada por su capacidad para recuperar los créditos impagos y gestionar eficazmente los activos y pasivos. A continuación, se exploran los principales aspectos del impacto de estas políticas en la rentabilidad.

2.2.5. Dimensiones

En el presente estudio, la variable “Estrategias de recuperación” se operacionaliza en tres dimensiones: (a) estrategia análisis de deuda vencida, (b) estrategia contacto y negociación y (c) estrategia recursos legales, las cuales articulan un proceso escalonado que va desde el diagnóstico de la cartera hasta la activación de mecanismos judiciales en casos extremos (Peñarrieta Pazmiño, 2021; Montenegro-Chasquibol, 2024).

Dimensión 1: Estrategia análisis de deuda vencida

La estrategia de análisis de deuda vencida comprende el examen sistemático de la cartera morosa, clasificando los créditos por días de atraso, monto adeudado, tipo de producto, garantías y probabilidad de recuperación, con el fin de priorizar acciones y recursos hacia los segmentos más críticos (Morales Alcántara et al., 2023). Este análisis incorpora indicadores como la tasa de morosidad, el índice de recuperación y el plazo promedio de cobranza, que permiten valorar si resulta más

conveniente reestructurar, refinanciar o castigar determinados créditos, además de identificar fallas en las políticas de otorgamiento y seguimiento (Peñarrieta Pazmiño, 2021). De este modo, la dimensión se orienta a convertir la información de la cartera vencida en insumo clave para la toma de decisiones estratégicas y la gestión del riesgo crediticio (Montenegro-Chasquibol, 2024).

Dimensión 2: Estrategia contacto y negociación

La estrategia de contacto y negociación se refiere al conjunto de acciones de comunicación directa con el deudor, tales como llamadas telefónicas, visitas, envío de correos electrónicos o mensajes por aplicaciones móviles, con el propósito de recordar obligaciones vencidas y explorar alternativas de pago viables (Flores Taype & Gonzales Coricaza, 2022). Esta dimensión incluye la oferta de planes de refinanciación, reprogramación de plazos, reducción de intereses moratorios y descuentos por pronto pago, los cuales buscan transformar la deuda vencida en convenios de pago realistas que consideren la capacidad económica del cliente (Mendoza, 2025). Asimismo, implica el registro documentado de cada interacción, el seguimiento sistemático al cumplimiento de los acuerdos y una actitud de cobranza persuasiva pero respetuosa, que preserve la relación comercial y contribuya a la fidelización del deudor cumplidor (Flores Taype & Gonzales Coricaza, 2022; Zambrano, 2022).

Dimensión 3: Estrategia recursos legales

La estrategia de recursos legales agrupa las medidas formales y judiciales que la entidad pone en marcha cuando las gestiones de cobranza amigable y de negociación no han logrado resultados satisfactorios (Zambrano, 2022). En esta dimensión se incluyen actuaciones como el envío de cartas notariales, la ejecución de garantías reales o personales, la interposición de demandas judiciales para el cobro de

la deuda y el reporte del deudor a centrales de riesgo, siempre dentro del marco normativo vigente y respetando los derechos del cliente (Morales Alcántara et al., 2023). Su aplicación exige una evaluación de costo–beneficio en coordinación con el área legal, comparando el impacto económico y reputacional de iniciar procesos judiciales frente a alternativas como el castigo contable, la venta o cesión de cartera y otros mecanismos extraordinarios de recuperación (Montenegro-Chasquibol, 2024; Mendoza, 2025).

2.2.6. Teoría de la Gestión Financiera.

Se centra en el estudio y la aplicación de principios y técnicas para la planificación, organización y control de los recursos financieros dentro de una organización. Esta teoría abarca una variedad de conceptos clave que permiten a las entidades tomar decisiones informadas y estratégicas para maximizar su valor y asegurar su estabilidad económica.

En su núcleo, la teoría de la gestión financiera se basa en la premisa de que el objetivo principal de la gestión financiera es maximizar el valor para los accionistas. Esto se logra mediante la toma de decisiones estratégicas relacionadas con las inversiones, la financiación y la gestión de activos. Las decisiones de inversión implican seleccionar los proyectos y activos que ofrecen el mayor rendimiento esperado en relación con su riesgo. Las decisiones de financiación se refieren a cómo obtener los recursos necesarios para financiar las operaciones y las inversiones, ya sea a través de deuda, capital o una combinación de ambos. Por último, la gestión de activos se enfoca en cómo administrar eficientemente los recursos y las inversiones para optimizar el rendimiento y reducir el riesgo.

Además, la teoría de la gestión financiera aborda la importancia de los modelos financieros y las herramientas analíticas para evaluar y comparar las

oportunidades de inversión. Entre estas herramientas se incluyen el análisis de estados financieros, la valoración de activos y la evaluación de riesgos. Los conceptos clave como el costo de capital, el análisis de flujo de efectivo y el valor presente neto son fundamentales para la toma de decisiones financieras informadas. Esta teoría también examina cómo las políticas financieras afectan la rentabilidad y el riesgo, así como la importancia de una adecuada planificación financiera a largo plazo.

La teoría de la gestión financiera proporciona el marco conceptual necesario para tomar decisiones estratégicas que maximicen el valor de la organización y aseguren su sostenibilidad a largo plazo. Al integrar principios de planificación, análisis y control, esta teoría ayuda a las organizaciones a enfrentar desafíos financieros y a aprovechar las oportunidades de crecimiento de manera efectiva.

2.2.7. Análisis financiero.

Es el proceso de evaluar la situación financiera de una organización mediante el examen de sus estados financieros y otras informaciones relevantes. Su objetivo principal es proporcionar una visión clara de la salud económica de la entidad, así como identificar áreas de fortaleza y debilidad que pueden influir en su desempeño futuro. Este análisis es crucial para la toma de decisiones informadas por parte de inversores, gestores y otras partes interesadas.

El análisis financiero generalmente comienza con la revisión de los principales estados financieros: el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo. A través de estos documentos, los analistas pueden evaluar la rentabilidad, la liquidez, la solvencia y la eficiencia operativa de la empresa. Las técnicas comunes incluyen el análisis de ratios financieros, como el índice de liquidez corriente, el índice de rentabilidad sobre el patrimonio y el ratio de endeudamiento. Estos ratios proporcionan información sobre la capacidad de la empresa para cumplir con sus

obligaciones a corto y largo plazo, su capacidad para generar ganancias y su estructura de capital.

Además del análisis de ratios, el análisis financiero puede involucrar la evaluación de tendencias históricas, la comparación con los estándares de la industria y la realización de proyecciones futuras. La identificación de tendencias en los datos financieros ayuda a entender cómo ha cambiado la situación financiera de la empresa a lo largo del tiempo y a anticipar posibles desafíos u oportunidades. La comparación con estándares de la industria proporciona un contexto sobre el desempeño de la empresa en relación con sus competidores y con las normas del sector. Las proyecciones financieras, por su parte, ayudan a prever el impacto de futuras decisiones estratégicas y a planificar el crecimiento a largo plazo.

2.2.8. Gestión de liquidez

Es el proceso de asegurar que una organización tenga suficientes recursos líquidos disponibles para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Esta función clave en la administración financiera se centra en la capacidad de una empresa para mantener un equilibrio adecuado entre los activos líquidos, como el efectivo y equivalentes de efectivo, y sus pasivos a corto plazo, como cuentas por pagar y otras deudas inmediatas. El objetivo principal es garantizar que la entidad pueda operar de manera eficiente y evitar problemas financieros relacionados con la falta de fondos.

La gestión de liquidez implica una serie de prácticas y estrategias diseñadas para optimizar el flujo de efectivo y asegurar la disponibilidad de recursos cuando se necesitan. Entre las prácticas comunes se incluyen la proyección de flujos de efectivo, la planificación de tesorería y la optimización del capital de trabajo. Las proyecciones de flujos de efectivo permiten a las empresas anticipar sus necesidades de efectivo

futuras y planificar en consecuencia. La planificación de tesorería implica la gestión activa de los recursos financieros para maximizar su uso eficiente y minimizar el costo de mantener efectivo. La optimización del capital de trabajo se refiere a la gestión efectiva de los activos corrientes y pasivos corrientes para mantener un equilibrio adecuado entre liquidez y rentabilidad.

2.2.9. Planificación financiera estratégica

Es un proceso crucial que busca alinear las decisiones financieras con los objetivos generales y la visión a largo plazo de una organización. Este enfoque permite a las empresas no solo manejar sus recursos de manera eficiente, sino también establecer una hoja de ruta clara para alcanzar metas financieras y operativas. El primer paso en la planificación financiera estratégica es la definición de objetivos. Estos objetivos deben estar en sintonía con la misión y visión de la empresa y pueden incluir metas como el crecimiento sostenido, la maximización del valor para los accionistas o la expansión en nuevos mercados. Estos objetivos proporcionan el marco dentro del cual se desarrollarán todas las estrategias financieras Kaplan y Norton (2022).

Una vez establecidos los objetivos, se realiza un análisis de la situación actual de la organización. Este análisis incluye una revisión exhaustiva de los estados financieros, la posición de liquidez, la estructura de capital y el rendimiento operativo. Evaluar estos aspectos permite identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas externas. Con esta información, la organización puede formular estrategias financieras más informadas y adaptadas a su realidad Brigham y Ehrhardt (2023).

El siguiente paso es el desarrollo de estrategias financieras. Basándose en los objetivos y en el análisis previo, se diseñan estrategias específicas para alcanzar las

metas establecidas. Esto puede incluir decisiones sobre cómo asignar recursos, cómo financiar nuevos proyectos, cómo gestionar el riesgo financiero y cómo optimizar la estructura de capital. Las estrategias deben ser realistas y viables, considerando tanto los recursos disponibles como las condiciones del mercado Brealey y otros (2022).

Es importante recalcar que, la implementación y el monitoreo son fundamentales para el éxito de la planificación financiera estratégica. Una vez que las estrategias se han diseñado, deben llevarse a cabo, lo que implica la asignación de recursos y la ejecución de las decisiones financieras. Es esencial establecer un sistema de monitoreo para evaluar el progreso hacia los objetivos y realizar ajustes cuando sea necesario. El monitoreo continuo permite a la organización adaptarse a cambios en el entorno económico o en su propia situación interna, asegurando que las estrategias permanezcan efectivas y alineadas con los objetivos a largo plazo Kaplan y Norton (2022).

2.2.10. Dimensiones

a. Gestión de Riesgos

Esta dimensión identifica, evalúa y mitiga riesgos financieros como fluctuaciones cambiantes, tasas de interés o incumplimientos crediticios, utilizando estrategias como derivados financieros, seguros y diversificación de portafolios. Bravo et al. (2017) destacan su papel en modelos integrales que generan valor estratégico, integrando evaluaciones periódicas, matrices de probabilidad-impacto y planos de contingencia para corregir desviaciones. En gobernanza rural, previene vulnerabilidades por volatilidad presupuestaria o desastres naturales, asegurando continuidad operativa y alineación con metas de productividad laboral.

b. Gestión de Inversiones

Involucra la selección y evaluación de proyectos mediante criterios cuantitativos como Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR) y período de recuperación, priorizando la rentabilidad ajustada al riesgo y horizonte temporal. Incluye planificación a largo plazo de portafolios que equilibran liquidez, crecimiento y sostenibilidad, con análisis de sensibilidad para escenarios adversos. Para entidades municipales, optimizan inversiones en infraestructura sostenible y gobierno electrónico, fomentando competencias técnicas del personal para maximizar retornos sociales.

c. Gestión de Capital

Se centra en la estructura óptima de deuda y capital propio (equity), minimizando el costo promedio ponderado de capital (WACC) mientras maximiza el valor accionario mediante decisiones sobre financiamiento, refinanciamiento y políticas de dividendos. Implica proyecciones de necesidades futuras, liberación eficiente de recursos excedentes y controles estratégicos para alineales con metas organizacionales, incorporando modelos como Modigliani-Miller ajustados por impuestos. En contextos de administración rural directa, fortalece la contratación efectiva, la financiación sostenible y la productividad laboral mediante asignaciones eficientes y monitoreo continuo.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Morosidad

Situación en la que un deudor no cumple con el pago de una deuda en el plazo acordado.

2.3.2. Provisión para Créditos Incobrables

Monto reservado en los estados financieros de una entidad para cubrir posibles pérdidas por créditos que se espera no serán recuperados.

2.3.3. Reestructuración de Deuda

Proceso mediante el cual se modifican los términos originales de un préstamo para facilitar su pago, como la extensión del plazo de vencimiento o la reducción de la tasa de interés.

2.3.4. Cobranza Judicial

Acción legal emprendida para recuperar deudas impagas mediante el sistema judicial. Puede incluir demandas y procedimientos de ejecución de la deuda.

2.3.5. Acuerdo de Pago

Negociación entre el acreedor y el deudor para establecer un nuevo plan de pagos, que puede incluir reducción de la deuda original o extensión de los plazos.

2.3.6. Recuperación de Activos:

Proceso mediante el cual se obtienen activos del deudor para satisfacer la deuda pendiente, incluyendo la venta de bienes o la toma de control de propiedades.

2.3.7. Flujo de Caja (Cash Flow)

Movimiento de entrada y salida de efectivo en una entidad. Es fundamental para evaluar la liquidez y la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.

2.3.8. Balance General

Estado financiero que presenta la situación económica de una entidad en un momento específico, detallando sus activos, pasivos y patrimonio neto.

2.3.9. Estado de Resultados

Informe financiero que muestra los ingresos, gastos y utilidades de una entidad durante un período determinado, ayudando a evaluar su rentabilidad.

2.3.10. Capital de Trabajo

Diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes de una entidad, que indica su capacidad para cubrir las obligaciones a corto plazo.

2.3.11. Rentabilidad

Medida de la eficiencia y éxito financiero de una entidad, calculada a través de diferentes ratios, como el retorno sobre la inversión (ROI) y el margen de ganancia neta.

2.3.12. Presupuesto

Plan financiero que estima los ingresos y gastos futuros de una entidad, utilizado para guiar la toma de decisiones y controlar los recursos.

2.3.13. Análisis de Riesgo

Evaluación de las posibles amenazas y oportunidades financieras que pueden afectar a una entidad, ayudando en la planificación y toma de decisiones.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.

2.4.2. Hipótesis específica

- Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión de riesgos de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.

- Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión de inversiones de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.
- Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión de capital de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable Estrategias de recuperación

- Estrategia análisis de deuda vencida.
- Estrategia contacto y negociación.
- Estrategia recursos legales.

2.5.2. Variable Gestión financiera

- Gestión de riesgos.
- Gestión de inversiones.
- Gestión de capital.

2.6. Definición de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Título. Estrategias de Recuperación de Créditos y Gestión Financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco - 2024.

VARIABLE: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<i>Estrategias de Recuperación de Créditos.</i>	Mendoza y Bravo (2022), Mencionan que son un conjunto de métodos y prácticas diseñados para manejar y recuperar las deudas impagas de manera efectiva. Cuando un prestatario no cumple con sus obligaciones de pago, las instituciones financieras y empresas deben implementar estas estrategias para minimizar las pérdidas y asegurar la recuperación del dinero prestado. Estas estrategias pueden variar desde métodos preventivos hasta acciones correctivas. Uno de los enfoques preventivos incluye la evaluación rigurosa de los prestatarios antes de otorgar crédito, para reducir el riesgo de morosidad. Sin embargo, cuando ya se ha producido la morosidad, las estrategias se vuelven más directas. Estas pueden incluir la comunicación constante con el deudor para recordarles sus pagos, ofrecer acuerdos de pago flexibles o planes de refinanciamiento. También pueden involucrar la utilización de agencias de cobranza especializadas que se encargan de gestionar las deudas impagas.	Se centrará en la recopilación, análisis e interpretación de datos sin intervenir en el entorno.	Estrategia análisis de deuda vencida.	Escala de razón 0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. A veces. 3. Casi siempre. 4. Siempre.
			Estrategia contacto y negociación.	
			Estrategia recursos legales.	

VARIABLE: GESTIÓN FINANCIERA.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<i>Gestión Financiera.</i>	Cabrera y otros, (2017) Explican que la gestión financiera es el proceso integral de planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros de una entidad con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos. Este campo abarca una serie de actividades que aseguran el uso eficiente y eficaz del capital disponible, lo que incluye la toma de decisiones sobre inversiones, financiamiento y administración del flujo de caja. Además, la gestión financiera se ocupa de la organización y control de los recursos. Esto incluye la administración de activos y pasivos, asegurando que la entidad mantenga una estructura financiera equilibrada. La supervisión y el análisis continuo de los estados financieros, como el balance general y el estado de resultados, son fundamentales para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.	Se centrará en la recopilación, análisis e interpretación de datos sin intervenir en el entorno.	Gestión de riesgos.	Escala de razón 0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. A veces. 3. Casi siempre. 4. Siempre.
			Gestión de inversiones.	
			Gestión de capital.	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa. Este enfoque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para examinar y evaluar las estrategias de recuperación de créditos y su impacto en la gestión financiera de la Caja Huancayo. La metodología cuantitativa permitirá medir de manera objetiva y precisa el efecto de estas estrategias a través de indicadores financieros específicos, utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos y proporcionar resultados generalizables. Este enfoque permitirá obtener una visión clara y cuantificable de la efectividad de las estrategias implementadas y su impacto en la situación financiera de la entidad.

3.2. Nivel de investigación

Esta investigación fue de nivel correlacional, ya que buscó analizar la relación existente entre las variables estudiadas, específicamente, cómo las estrategias de recuperación se asociaban con la gestión financiera de la Caja Huancayo. No se trató de establecer causalidad, sino de medir si existía una conexión significativa entre

estas variables y determinar la fuerza de dicha asociación para obtener conclusiones útiles para mejorar la gestión financiera.

3.3. Métodos de investigación

El método de investigación que se utilizará es deductivo. Este enfoque se basa en el desarrollo de hipótesis específicas a partir de teorías y principios generales para luego someterlas a prueba mediante la recolección y análisis de datos. La investigación sobre estrategias de recuperación de créditos y su impacto en la gestión financiera de la Caja Huancayo, el método deductivo permitirá partir de teorías y conceptos establecidos sobre la gestión financiera y las prácticas de recuperación de créditos. A partir de estas teorías, se formularán hipótesis específicas que serán evaluadas mediante datos cuantitativos. Este enfoque permitirá verificar la validez de las hipótesis y llegar a conclusiones basadas en la evidencia empírica.

3.4. Diseño de investigación

La investigación que se llevará a cabo utilizará un diseño descriptivo correlacional. Este enfoque permitirá analizar y describir las estrategias de recuperación de créditos en la Caja Huancayo y examinar la relación entre estas estrategias y los indicadores de gestión financiera. A través del diseño descriptivo, se recopilarán y analizarán datos sobre las prácticas actuales y su impacto en diversos aspectos financieros. El análisis correlacional permitirá explorar las asociaciones entre las estrategias implementadas y los resultados financieros, proporcionando una comprensión detallada de cómo las prácticas de recuperación de créditos afectan la gestión financiera sin intervenir o manipular las variables.

3.5. Población y muestra

Población. 20 colaboradores de la Caja Huancayo – Chaupimarca, Pasco - 2024.

Muestra. Por ser una población pequeña la muestra será censal de 20 colaboradores de la Caja Huancayo – Chaupimarca, Pasco - 2024.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuestas o cuestionarios.

Instrumentos: Cuestionarios diseñados para recolectar datos sobre las estrategias de recuperación de créditos, prácticas actuales y percepciones del impacto en la gestión financiera.

Contenido: Preguntas cerradas a través de la escala de Likert para evaluar la frecuencia y efectividad de las estrategias de recuperación, así como el impacto percibido en indicadores financieros.

Ventajas: Permiten obtener datos estandarizados de una gran cantidad de participantes de manera eficiente.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para esta sección, se llevaron a cabo procedimientos rigurosos para asegurar la precisión y consistencia de los datos recopilados.

Variable 1: Estrategias de recuperación

La confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.920 con un total de 15 elementos. Este resultado indicó un nivel de confiabilidad excelente, demostrando que el instrumento era altamente consistente para medir las estrategias de recuperación.

Tabla 1. Estadística de fiabilidad de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	15

Fuente: Desarrollado en el programa SPSS. Elaboración propia.

Variable 2: Gestión financiera

En el caso de la segunda variable, también se calculó el Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.913 con 15 elementos. Este coeficiente mostró una confiabilidad muy alta, lo que aseguró que los elementos del instrumento eran adecuados para medir de manera consistente la gestión financiera.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	15

Fuente: Desarrollado en el programa SPSS. Elaboración propia.

En general, los valores de Alfa de Cronbach superiores a 0.90 confirmaron que los instrumentos eran sólidos y confiables para los fines de la investigación, garantizando la calidad y precisión de los datos recopilados.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos incluyen el uso de SPSS y Excel. Se empleó SPSS para realizar análisis estadísticos detallados, como la evaluación de correlaciones y otras pruebas de significancia que ayudaron a interpretar la relación entre las variables. Por otro lado, Excel se utiliza para la organización, limpieza y representación gráfica de los datos, facilitando la comprensión y visualización de los resultados obtenidos.

3.9. Tratamiento estadístico

3.9.1. Preparación de Datos. Asegurar la calidad y precisión de los datos antes del análisis.

3.9.2. Análisis Descriptivo. Resumir y describir las características básicas de los datos.

3.9.3. Análisis Correlacional. Examinar las relaciones entre dos o más variables para determinar si y cómo están relacionadas.

3.9.4. Análisis de Regresión. Evaluar cómo las variables independientes afectan a una variable dependiente.

3.9.5. Análisis de Datos Categóricos. Evaluar relaciones entre variables categóricas y examinar la independencia entre ellas.

3.9.6. Visualización de Datos. Representar los datos de manera gráfica para facilitar la interpretación.

3.9.7. Interpretación de Resultados. Extraer conclusiones significativas a partir del análisis estadístico.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

3.10.1. Consentimiento Informado. Asegurar que los participantes comprendan el propósito, procedimientos y posibles riesgos del estudio antes de participar.

3.10.2. Confidencialidad. Proteger la información personal y sensible de los participantes.

3.10.3. Transparencia en la Investigación. Promover la transparencia y la claridad en todas las etapas del estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

La descripción del trabajo de campo detallada el proceso que se llevó a cabo para recolectar los datos necesarios en el contexto de la investigación. Este trabajo incluyó visitas a la Caja Huancayo, donde se interactuó directamente con el personal encargado de la gestión de créditos y recuperación.

Se aplicaron encuestas y se realizaron entrevistas para obtener información relevante sobre las estrategias de recuperación de créditos y la gestión financiera de la entidad. Además, se recopiló información de registros y documentos internos que ofrecieron datos clave para el análisis. Todo el proceso se realizó de manera planificada, asegurando la precisión y la validez de los datos obtenidos para un análisis adecuado.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Tabla 3. Datos estadísticos de la variable 1.

Cliente	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
5	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2
6	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4
8	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3
9	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1
10	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
14	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
15	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3
16	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
17	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3
18	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: Datos del cuestionario N°1. Elaboración propia.

Tabla 4. Datos estadísticos de la variable 2.

Cliente	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3
5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	2	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4
14	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	2	3	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4
19	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2

Fuente: Datos del cuestionario N°2. Elaboración propia.

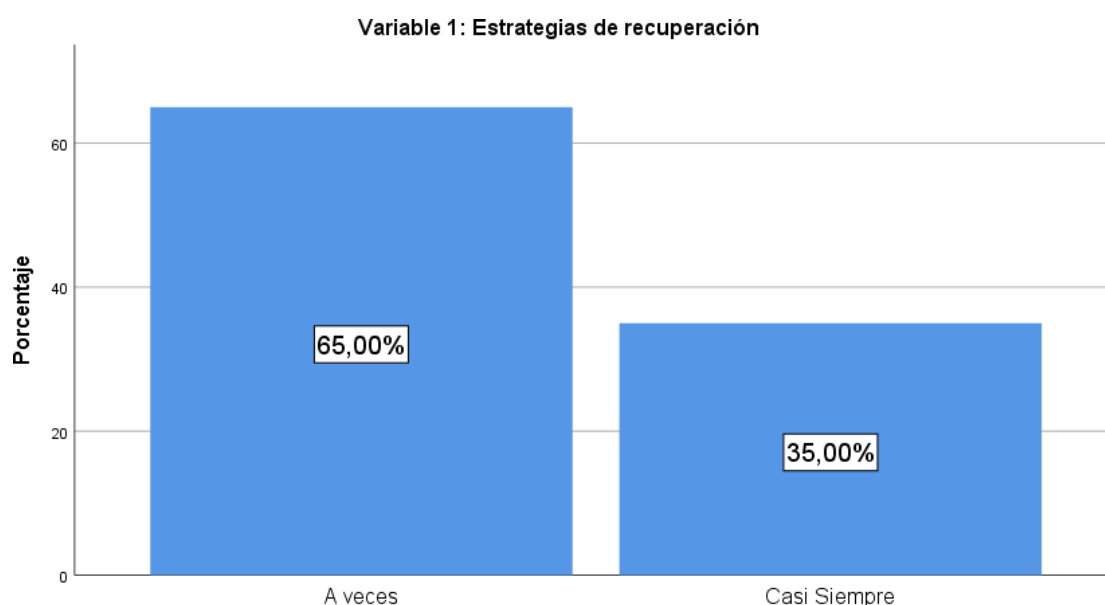
Tabla 5. Variable 1: Estrategias de recuperación.

Variable 1: Estrategias de recuperación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	13	65,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 1. Variable 1: Estrategias de recuperación.



Fuente: Tabla N° 05 Variable 1: Estrategias de recuperación.

Interpretación

La Tabla N° 05 y el Gráfico N° 01 presentan los resultados obtenidos para la Variable 1: Estrategias de recuperación. De los encuestados, el 65% indicó que “A veces” implementan las estrategias de recuperación, mientras que el 35% señaló que lo hacen “Casi siempre”.

Esto muestra que, aunque una proporción considerable del grupo aplica estas estrategias con cierta frecuencia, todavía existe un margen significativo para mejorar su uso consistente. Estos datos fueron obtenidos de la encuesta N°1 y elaborados de manera propia, evidenciando la necesidad de fortalecer y optimizar la aplicación regular de estas estrategias.

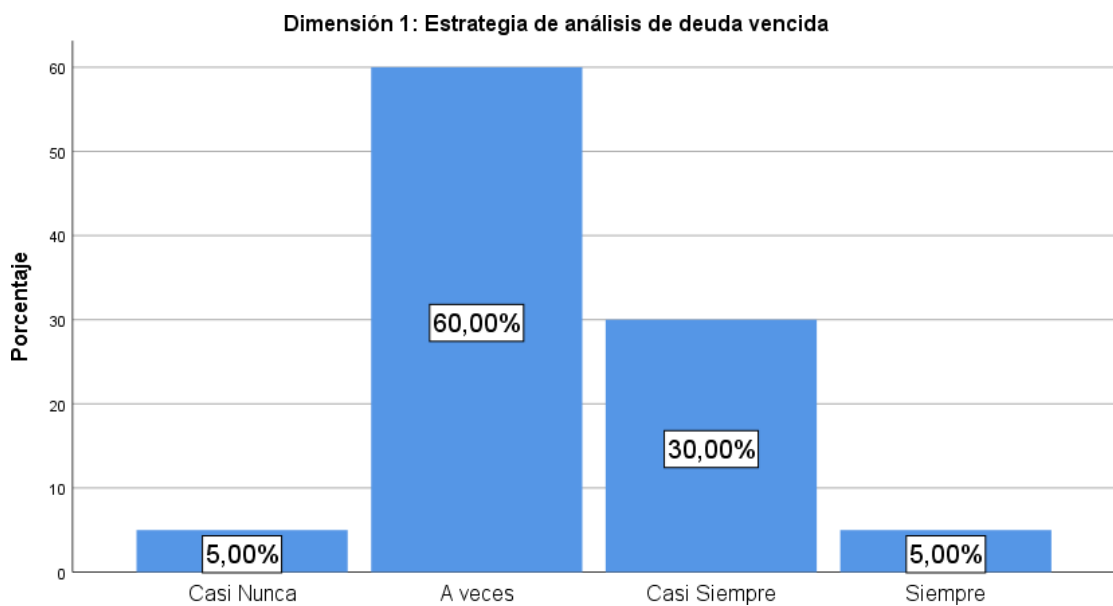
Tabla 6. *Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida. Dimensión*

Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	1	5,0
	A veces	12	60,0
	Casi Siempre	6	30,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 2. *Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida.*



Fuente: Tabla N° 06 Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida.

Interpretación

La Tabla N° 06 y el Gráfico N° 02 reflejan las respuestas relacionadas con la Dimensión 1: Estrategia de análisis de deuda vencida. Se observa que la mayoría de los encuestados, un 60%, indicó que “A veces” llevan a cabo esta estrategia, mientras que un 30% señaló hacerlo “Casi siempre”. Solo un 5% afirmó que “Siempre” realizan el análisis, y otro 5% mencionó que “Casi nunca” lo aplican.

Estos resultados muestran una tendencia hacia la aplicación esporádica de la estrategia de análisis de deuda vencida, lo que sugiere oportunidades para

implementar esta práctica de manera más consistente y estructurada dentro de la gestión financiera.

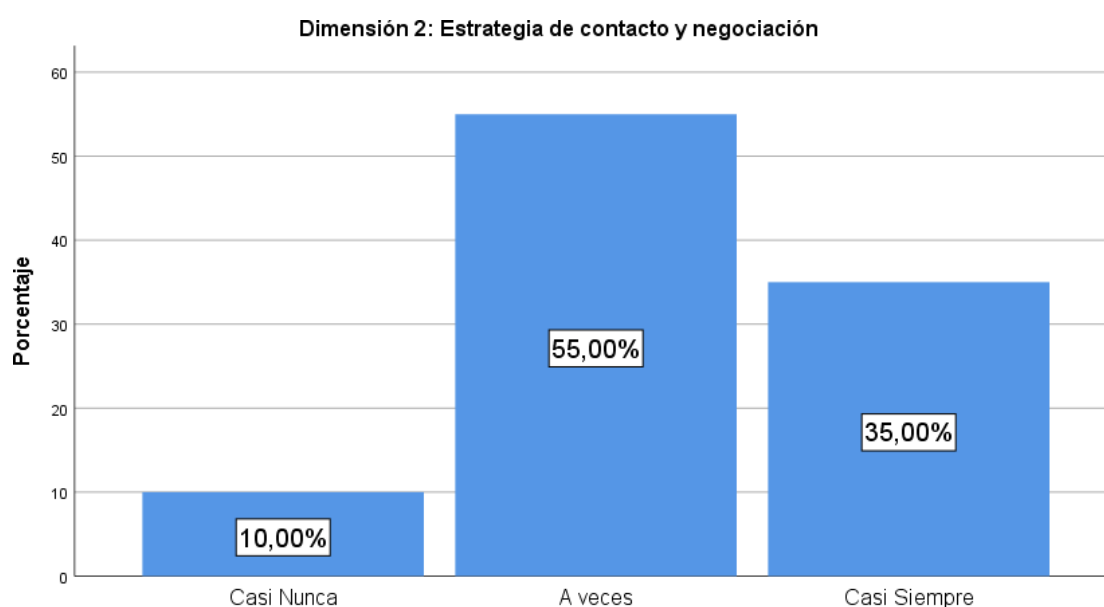
Tabla 7. *Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación.*

Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	10,0
	A veces	11	55,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 3. *Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación.*



Fuente: Tabla N° 07 Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación.

Interpretación

La Tabla N° 07 y el Gráfico N° 03 muestran los datos obtenidos para la Dimensión 2: Estrategia de contacto y negociación. Los resultados revelan que un 55% de los encuestados mencionó que “A veces” emplean esta estrategia, mientras que un 35% indicó que lo hacen “Casi siempre”. Solo un 10% señaló que “Casi nunca” utilizan estrategias de contacto y negociación.

Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría de los encuestados realiza estos contactos de manera ocasional, todavía existe una necesidad de fomentar un uso más regular y consistente de las estrategias de negociación para mejorar la recuperación de créditos.

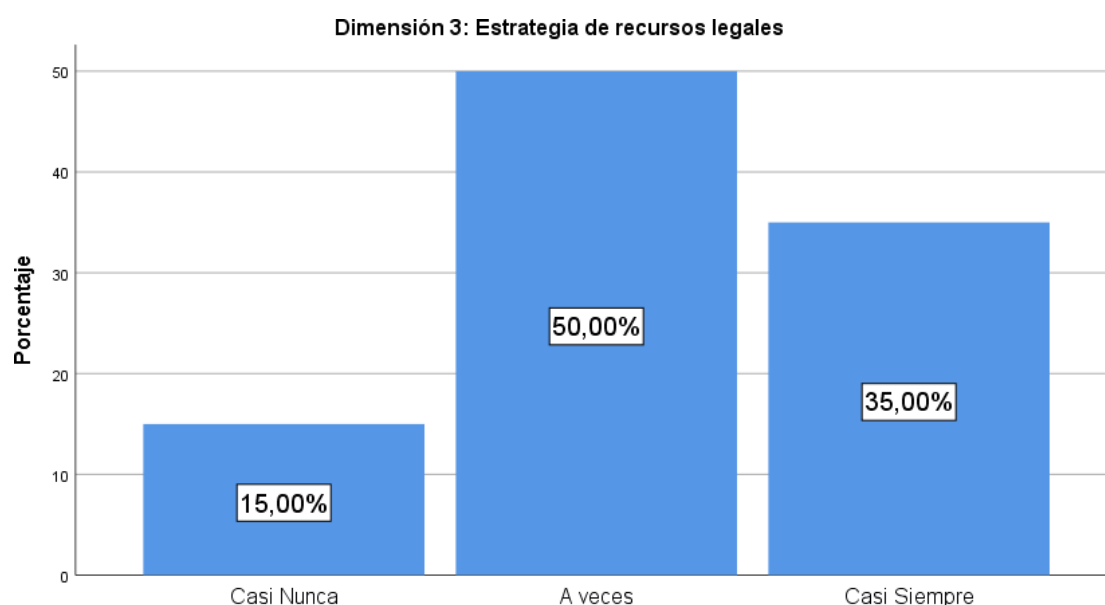
Tabla 8. *Dimensión 3: Estrategia de recursos legales.*

Dimensión 3: Estrategia de recursos legales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	15,0
	A veces	10	50,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 4. *Dimensión 3: Estrategia de recursos legales.*



Fuente: Tabla N° 08 Dimensión 3: Estrategia de recursos legales.

Interpretación

La Tabla N° 08 y el Gráfico N° 04 presentan los resultados correspondientes a la Dimensión 3: Estrategia de recursos legales. Según los datos, el 50% de los encuestados indicó que “A veces” recurren a estrategias legales, mientras que un 35% afirmó que lo hacen “Casi siempre”. Un 15% de los participantes mencionó que “Casi nunca” utilizan recursos legales.

Estos hallazgos sugieren que las estrategias legales son consideradas de forma ocasional y que solo una minoría de los encuestados las aplica de manera más frecuente, lo cual señala la posibilidad de optimizar y reforzar el uso estratégico de acciones legales para la recuperación de deudas.

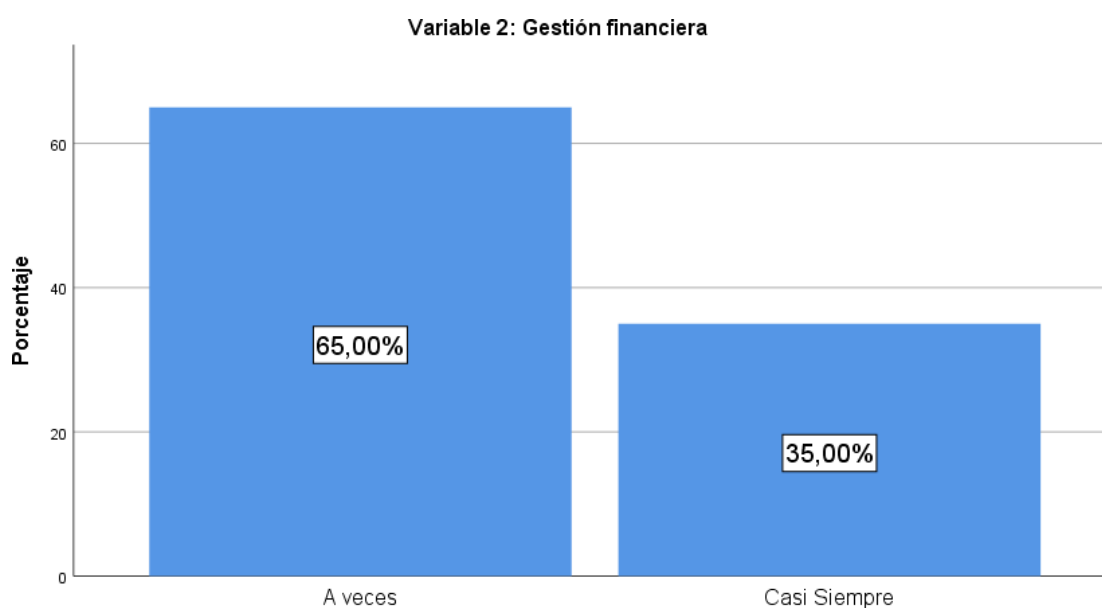
Tabla 9. *Variable 2: Gestión financiera.*

Variable 2: Gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	13	65,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 5. *Variable 2: Gestión financiera.*



Fuente: Tabla N° 09 Variable 2: Gestión financiera.

Interpretación

La Tabla N° 09 y el Gráfico N° 05 muestran los resultados de la Variable 2: Gestión financiera. Se observa que un 65% de los encuestados indicó que “A veces” practican una gestión financiera adecuada, mientras que un 35% afirmó hacerlo “Casi siempre”.

Estos datos reflejan que la mayoría de los participantes gestiona las finanzas de manera intermitente, lo que evidencia una oportunidad para fomentar prácticas financieras más consistentes y sostenibles que contribuyan al fortalecimiento económico de la entidad.

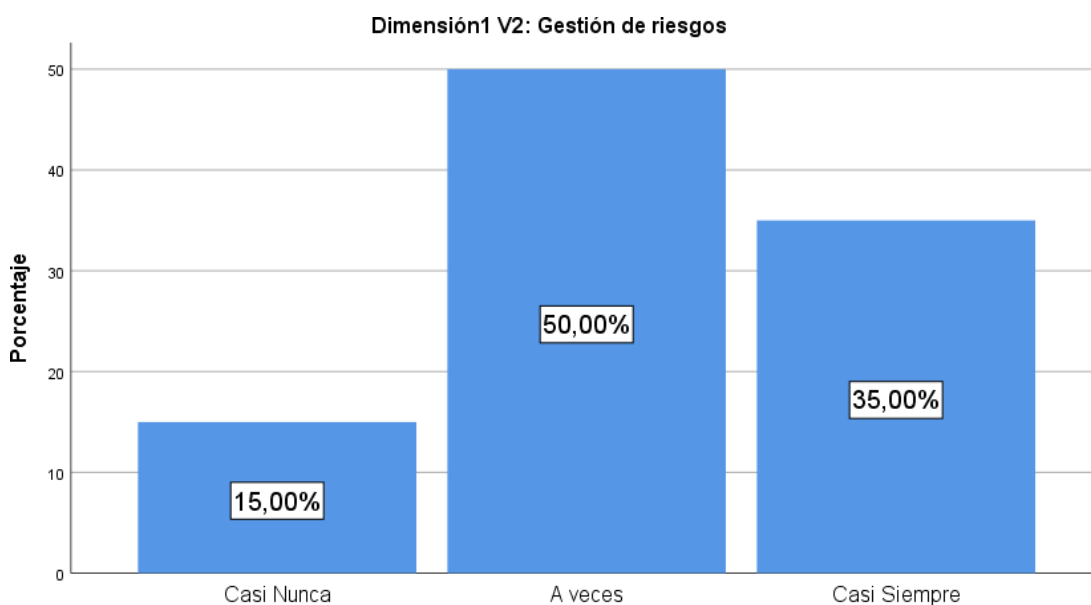
Tabla 10. *Dimensión1 V2: Gestión de riesgos.*

Dimensión1 V2: Gestión de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	15,0
	A veces	10	50,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 6. *Dimensión1 V2: Gestión de riesgos.*



Fuente: Tabla N° 10 Dimensión1 V2: Gestión de riesgos.

Interpretación

La Tabla N° 10 y el Gráfico N° 06 reflejan los resultados obtenidos para la Dimensión 1 de la Variable 2: Gestión de riesgos. Los datos muestran que el 50% de los encuestados indicó que “A veces” aplican estrategias de gestión de riesgos, mientras que un 35% señaló que lo hacen “Casi siempre”. Por otro lado, un 15% mencionó que “Casi nunca” implementan estas estrategias.

Esto sugiere que, aunque una parte considerable de los encuestados gestiona los riesgos de manera ocasional, aún queda un porcentaje significativo que lo hace con poca frecuencia, indicando la necesidad de reforzar la importancia de la gestión continua y sistemática de riesgos para proteger la estabilidad financiera.

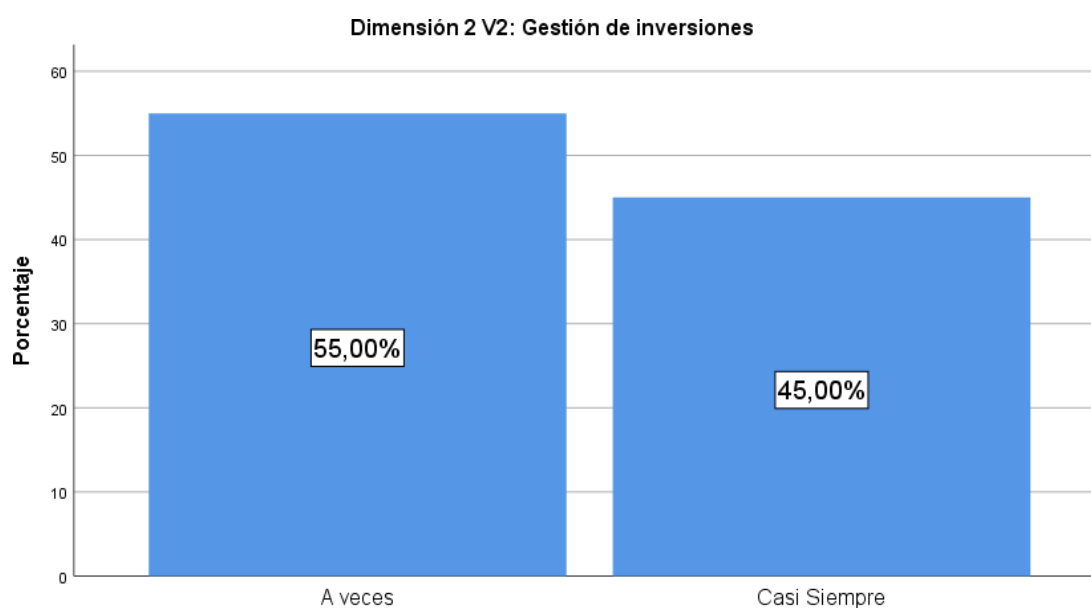
Tabla 11. *Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones.*

Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	11	55,0
	Casi Siempre	9	45,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 7. *Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones.*



Fuente: Tabla N° 11 Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones.

Interpretación

La Tabla N° 11 y el Gráfico N° 07 presentan los datos de la Dimensión 2 de la Variable 2: Gestión de inversiones. Los resultados muestran que el 55% de los encuestados indicaron que “A veces” realizan una gestión de inversiones adecuada, mientras que un 45% señaló que lo hacen “Casi siempre”.

Estos porcentajes reflejan que, aunque una parte significativa de los encuestados gestiona las inversiones con cierta frecuencia, todavía existe un margen importante que lo hace solo de forma ocasional, lo que destaca la necesidad de fomentar una gestión más constante y proactiva para maximizar los beneficios financieros.

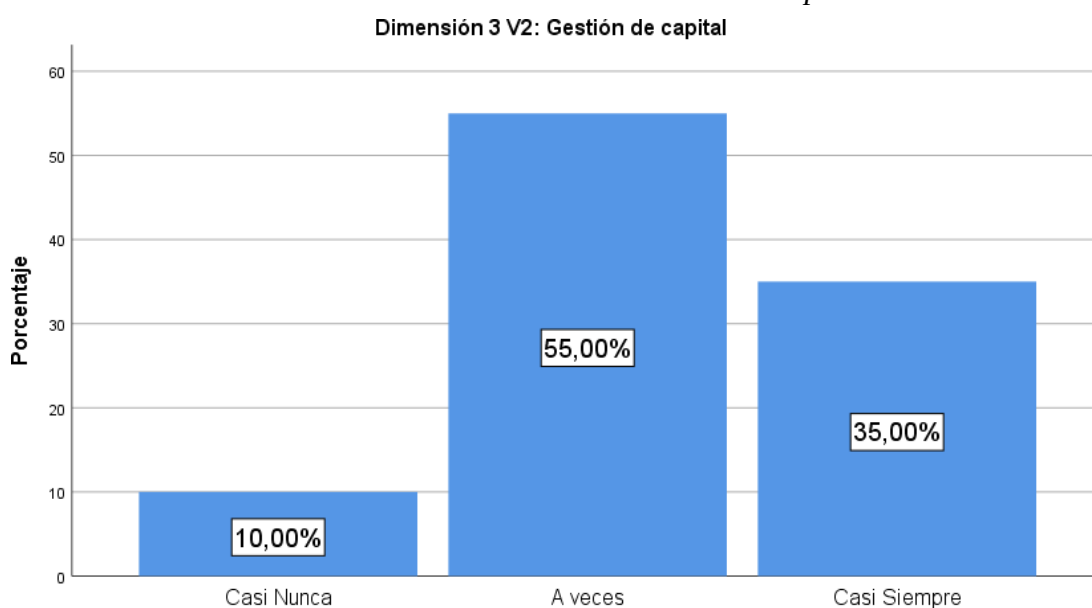
Tabla 12. *Dimensión 3 V2: Gestión de capital.*

Dimensión 3 V2: Gestión de capital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	10,0
	A veces	11	55,0
	Casi Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 8. *Dimensión 3 V2: Gestión de capital.*



Fuente: Tabla N° 12 Dimensión 3 V2: Gestión de capital.

Interpretación

La Tabla N° 12 y el Gráfico N° 08 muestran los resultados obtenidos para la Dimensión 3 de la Variable 2: Gestión de capital. Se observa que el 55% de los encuestados indicaron que “A veces” realizan una gestión adecuada del capital,

mientras que un 35% afirmaron hacerlo “Casi siempre”. Solo un 10% de los participantes mencionó que “Casi nunca” gestionan el capital de manera efectiva.

Estos datos indican que, aunque más de la mitad gestiona el capital de forma intermitente, aún existe un margen considerable para mejorar la frecuencia y consistencia de las prácticas de gestión de capital para optimizar los recursos financieros de manera más efectiva.

4.3. Prueba de Hipótesis.

Tabla 13. *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.*

Pruebas de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Variable 1 Estrategias de recuperación	,799	20	,001
Variable 2 Gestión financiera	,836	20	,003

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla N° 13 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables estudiadas. La Variable 1: Estrategias de recuperación tiene un estadístico de 0.799 con un valor de significancia de 0.001, mientras que la Variable 2: Gestión financiera presenta un estadístico de 0.836 con una significancia de 0.003. Ambos valores de significancia son menores a 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Esto sugiere la necesidad de considerar pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis posterior debido a la desviación de la normalidad en las variables estudiadas.

Tabla 14. *Correlación Variable 1 con la Variable 2.*

Correlaciones			Variable 2: Gestión financiera
Rho de Spearman	Variable 1: Estrategias de recuperación	Coeficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
**, La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla N° 14 muestra el resultado de la evaluación entre la Variable 1: Estrategias de recuperación y la Variable 2: Gestión financiera utilizando el Rho de Spearman. El coeficiente de compensación es 1.000, lo que indica una compensación perfecta entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es. (sin valor numérico), lo que sugiere que la evaluación es significativa al nivel 0,01.

Esto implica que existe una relación fuerte y significativa entre las estrategias de recuperación y la gestión financiera, lo que destaca la importancia de estas estrategias en el contexto de la gestión financiera.

Tabla 15. *Correlación Variable 1 con la Dimensión 1 Variable 2.*

Correlaciones			Dimensión1 V2: Gestión de riesgos
Rho de Spearman	Variable 1: Estrategias de recuperación	Coeficiente de correlación	,907**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla N° 15 muestra el resultado de la evaluación entre la Variable 1: Estrategias de recuperación y la Dimensión 1 de la Variable 2: Gestión de riesgos utilizando el Rho de Spearman. El coeficiente de compensación es 0.907, lo que indica una compensación fuerte y positiva entre ambas variables. El valor de

significancia es 0.000, lo que significa que la evaluación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Esto sugiere que las estrategias de recuperación están fuertemente relacionadas con la gestión de riesgos, destacando la importancia de aplicar buenas prácticas de recuperación para mitigar los riesgos financieros.

Tabla 16. *Correlación Variable 1 con la Dimensión 2 Variable 2.*

Correlaciones		Dimensión 2 V2: Gestión de inversiones
Rho de Spearman	Variable 1: Estrategias de recuperación	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,811**
		,000
		20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla N.º 16 muestra que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre la Variable 1: Estrategias de recuperación y la Dimensión 2 de la Variable 2: Gestión de inversiones, sustentada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,811 y un nivel de significancia $p = 0,000$, inferior al 1 % ($\alpha = 0,01$).

La magnitud del coeficiente evidencia que la aplicación sistemática y eficiente de las estrategias de recuperación guarda una asociación directa con una gestión de inversiones más sólida y eficiente. En términos prácticos, estos resultados indican que cuando las organizaciones mejoran sus mecanismos de recuperación, tales como el análisis de deuda, el seguimiento oportuno y la toma de decisiones financieras, se fortalece paralelamente la capacidad para planificar, asignar y controlar los recursos destinados a la inversión.

Tabla 17. *Correlación Variable 1 con la Dimensión 3 Variable 2*

Correlaciones		Dimensión 3 V2: Gestión de capital
Rho de Spearman	Variable 1: Estrategias de recuperación	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,930**
		,000
		20

**.

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla N° 19 presenta la evaluación entre la Variable 1: Estrategias de recuperación y la Dimensión 3 de la Variable 2: Gestión de capital utilizando el Rho de Spearman. El coeficiente de evaluación es 0.930, lo que indica una relación muy fuerte y positiva entre ambas variables. El valor de significancia es 0.000, lo que confirma que la evaluación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Esto resalta que las estrategias de recuperación tienen una fuerte influencia en la gestión de capital, sugiriendo que mejorar las estrategias de recuperación podría fortalecer la gestión del capital dentro de la entidad.

4.4. Discusión de resultados.

Al discutir los resultados obtenidos en este estudio, se observa que la aplicación de estrategias financieras efectivas para la recuperación de créditos tiene un impacto significativo en la gestión financiera, tal como sugieren investigaciones previas.

- 1) Los resultados de las pruebas de normalidad (1) indicaron que las variables no seguían una distribución normal, lo que justificó el uso de análisis no paramétricos. Esto fue esencial para validar los hallazgos subsecuentes, que muestran la importancia de evaluar adecuadamente las herramientas financieras para optimizar la recuperación de cartera, alineándose con Copa (2018), quien

resaltó las deficiencias en estrategias que resultaban en altos índices de morosidad en las instituciones financieras.

- 2) La correlación significativa entre las estrategias de recuperación y la gestión de riesgos (2) evidencia cómo una recuperación eficiente de créditos puede reducir riesgos financieros, una observación respaldada por Núñez (2020), quien demostró que una evaluación crediticia inadecuada y la falta de gestión rigurosa incrementan la morosidad. Este resultado reafirma la necesidad de mejorar las evaluaciones y el seguimiento de los créditos para disminuir el riesgo.
- 3) De manera similar, se encontró una correlación muy alta entre las estrategias de recuperación y la gestión de capital (3), lo que sugiere que una gestión eficaz de la recuperación de créditos contribuye al uso eficiente del capital financiero. Este hallazgo se compara favorablemente con los resultados de Pascual (2023), quien demostró que el incumplimiento en pagos de créditos afecta la rentabilidad bancaria y que la gestión adecuada del crédito es crucial para mantener la estabilidad financiera.
- 4) Además, se identificó cómo las prácticas adecuadas de recuperación pueden influir positivamente en el desempeño financiero general (4). Este aspecto se relaciona con lo señalado por Inche y Monge (2022), quienes concluyeron que un manejo eficiente del crédito permite a las empresas invertir y crear valor, impulsando el crecimiento económico. Por tanto, los resultados de este estudio aportan evidencia adicional sobre la importancia de una gestión crediticia rigurosa y las políticas de recuperación adecuadas para garantizar la sostenibilidad financiera.

CONCLUSIONES

- 1) Se concluyó que las estrategias de recuperación de créditos tienen una influencia significativa en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco. Los análisis de correlación evidenciaron que una adecuada implementación y seguimiento de dichas estrategias contribuyen a optimizar el uso de los recursos financieros y a fortalecer la estabilidad económica de la entidad.
- 2) Respecto a la gestión de riesgos, se determinó que las estrategias de recuperación de créditos son determinantes para mitigar los riesgos financieros de la Caja Huancayo. Una gestión adecuada de estas estrategias permite reducir la exposición a pérdidas por morosidad, asegurando una administración más segura y eficiente del portafolio crediticio.
- 3) En cuanto a la gestión de inversiones, se concluyó que las estrategias de recuperación de créditos influyen directamente en la capacidad de la Caja Huancayo para invertir en proyectos rentables y sostenibles. Una recuperación efectiva garantiza la disponibilidad de capital, lo que impulsa la planificación y ejecución de inversiones estratégicas que promuevan el crecimiento económico.
- 4) Se evidenció que las estrategias de recuperación de créditos impactan de manera significativa en la gestión de capital de la Caja Huancayo. Una gestión eficiente de las recuperaciones no solo mejora la liquidez, sino que también fortalece la capacidad de la entidad para cubrir obligaciones financieras y realizar nuevas operaciones de crédito, asegurando la continuidad de sus servicios y su solidez en el mercado.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que la Caja Huancayo implemente un sistema integral de monitoreo y evaluación continua de las estrategias de recuperación de créditos. Este sistema debería incluir análisis periódicos de su efectividad y ajustes estratégicos basados en indicadores financieros clave, con el fin de optimizar la gestión financiera y fortalecer la estabilidad de la entidad.
- 2) Para mejorar la gestión de riesgos, es aconsejable desarrollar programas de capacitación para el personal enfocados en técnicas avanzadas de recuperación de créditos y manejo de cartera morosa. Además, se sugiere establecer protocolos más estrictos de evaluación de riesgos antes de la concesión de créditos, asegurando una identificación más precisa de posibles morosidades.
- 3) Se recomienda destinar parte de los recursos recuperados a inversiones que generen un retorno seguro y sostenible. La Caja Huancayo debería priorizar proyectos que promuevan el crecimiento económico local y diversifiquen su portafolio de inversiones, garantizando así la disponibilidad de capital para futuras oportunidades y el fortalecimiento de su posición en el mercado.
- 4) Finalmente, es fundamental que la Caja Huancayo mejore la gestión de capital mediante la implementación de políticas que aseguren un flujo constante de liquidez. Esto incluye la revisión de plazos y condiciones de los créditos otorgados, así como la optimización de las estrategias de cobranza, lo que permitirá mantener una operación eficiente y reducir el riesgo de insuficiencia de capital.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Bravo, J., Y Colaboradores. (2017). *Modelo De Gestión Financiera Y Toma De Decisiones En Las Organizaciones*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/Descarga/Articulo/8938590.Pdf>
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2022). *Principios de las finanzas corporativas*. McGraw-Hill.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2023). *Gestión financiera: teoría y práctica*. Cengage Learning.
- Copa Chacaguasay, B. (2018). *Estrategias Financieras Para Fortalecer La Gestión En La Recuperación De Cartera Vencida De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “El Buen Sembrador” En La Ciudad De Riobamba*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes “Uniandes”, Facultad De Sistemas Mercantiles. Ambato: Universidad Regional Autónoma De Los Andes “Uniandes”. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9203/1/TUAEXCOMCYA027-2018.pdf>
- DeYoung, R., & Nothaft, F. E. (2023). *El manual de gestión del riesgo crediticio*. Wiley.
- Ghosh, A., & Sahu, R. (2022). Recuperación de Crédito y Rentabilidad en Entidades Financieras. *Financial Analysts Journal*, 78(4), 25 - 41.
- Gichana Atandi, F., & Kirui, G. (2022). Estrategias de cobro de deudas y sostenibilidad financiera de las empresas de préstamos móviles. *Revista Internacional de Investigación Académica en Contabilidad, Finanzas y Ciencias de la Gestión*, 12(2), 161 - 175. doi:10.6007/IJARAFMS/v12-i2/13184
- Inche Navarro, J., & Monge Quispe, A. (2022). *El crédito financiero y su relación con la gestión financiera, en las pequeñas empresas de la provincia de Pasco, año 2021*.

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad De Ciencias Económicas Y Contables. Cerro De Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2022). *El cuadro de mando integral: traducir la estrategia en acción*. Harvard Business Review.

Núñez Delgado, E. (2020). *Estrategías De Recuperación De Créditos Para Reducir La Morosidad En La Cooperativa Ahorro Y Credito Todos Los Santos – Chota, 2018*.

Universidad Señor De Sipán, Facultad De Ciencias Empresariales. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7582/N%c3%ba%c3%b1ez%20Delgado%20Efra%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pascual Dionicio, L. (2023). *Incumplimiento en el pago de créditos por convenio y su implicancia en la rentabilidad del Banco de la Nación Pasco 2022*. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, ESCUELA DE POSGRADO. Cerro de Pasco: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION. Obtenido de https://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/4032/1/T026_70515181_M.pdf

Schroeck, M. (2022). *Análisis predictivo para principiantes*. John Wiley & Sons. Obtenido de <https://www.wiley.com/en-us/Predictive+Analytics+For+Dummies-p-9781119361950>

Schroeck, M., Shockley, R., Smart, J., Romero Morales, D., & Tufano, P. (2012). Analytics: el uso de big data en el mundo real Cómo las empresas más innovadoras extraen valor de datos inciertos. *IBM Global Business Services Business Analytics and Optimisation and a Escuela de Negocios Saïd en la Universidad de Oxford*, 1 - 19.

White, G. I., Sondhi, A. C., & Fried, D. J. (2023). *El análisis y uso de los estados financieros*. Wiley.

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO

ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y GESTIÓN FINANCIERA

DE LA CAJA HUANCAYO EN CHAUPIMARCA, PASCO – 2024.

Para los participantes de esta investigación, es necesario comprender que el propósito de esta investigación es confidencial y no requerirá solicitar datos personales.

Descripción: La escala de Likert utilizada será: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	D1. Estrategia de análisis de deuda vencida					
1	¿Revisas seguidas las deudas vencidas para tenerlas bajo control?					
2	¿Clasificas las deudas según cuán probable es que se paguen, antes de decidir qué hacer?					
3	¿Te fijas en los informes de crédito de los deudores antes de tomar alguna decisión?					
4	¿Sueles buscar patrones o causas comunes de por qué no se pagan las deudas?					
5	¿Calculas cómo las deudas vencidas afectan las finanzas generales de tu negocio?					
	D2. Estrategia de contacto y negociación	1	2	3	4	5
6	¿Te aseguras de hablar con los deudores rápido para tratar de negociar un acuerdo?					
7	¿Tienes un esfuerzo por adaptar la forma en que negocias dependiendo de cada deudor?					
8	¿Mides cuán bien funcionan tus métodos para contactar y convencer a los deudores?					
9	¿Buscas siempre que los acuerdos que hagas con los deudores se cumplan sí o sí?					
10	¿Te apoyas en diferentes formas de comunicación (llamadas, correos, mensajes) para contactar a los deudores?					
	D3. Estrategia de recursos legales	1	2	3	4	5
11	¿Solo piensas en llevar un caso a la vía legal cuando ya no queda de otra?					
12	¿Evalúas si realmente vale la pena gastar dinero en un proceso legal para recuperar la deuda?					
13	¿Te aseguras de seguir las reglas y leyes cuando vas a hacer un reclamo legal?					
14	¿Sueles consultar con abogados para asegurarte de que el proceso legal vaya sin problemas?					
15	¿Crees que ir por la vía legal es una forma efectiva de recuperar deudas complicadas?					

Elaboración propia

ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y GESTIÓN FINANCIERA DE LA CAJA HUANCAYO EN CHAUPIMARCA, PASCO – 2024.

Para los participantes de esta investigación, es necesario comprender que el propósito de esta investigación es confidencial y no requerirá solicitar datos personales.

Descripción: La escala de Likert utilizada será: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

VARIABLE 2: GESTIÓN FINANCIERA

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	D1. Gestión de riesgos					
1	¿Le das prioridad a revisar los riesgos financieros para que no te tomen por sorpresa?					
2	¿Pones en práctica estrategias para reducir los riesgos que podrían dañar las finanzas?					
3	¿Te tomas el tiempo de simular escenarios complicados para ver cómo afectarán al negocio?					
4	¿Mantienes un ojo en las cosas que podrían afectar las finanzas, como cambios de mercado?					
5	¿Revisas si las estrategias de manejo de riesgos están dando buenos resultados?					
	D2. Gestión de inversiones	1	2	3	4	5
6	¿Te aseguras de revisar cómo están rindiendo las inversiones que has hecho?					
7	¿Cambias de estrategia de inversión cuando ves que el mercado no está como esperabas?					
8	¿Intentas diversificar las inversiones para no arriesgarlo todo en una sola cosa?					
9	¿Analizas los posibles beneficios de una inversión antes de decidirte por ella?					
10	¿Haces ajustes en tus inversiones para alinearlas con lo que busca tu empresa?					
	D3. Gestión de capital	1	2	3	4	5
11	¿Piensas en cómo distribuir el capital para que las finanzas sean sostenibles a largo plazo?					
12	¿Planeas bien cómo vas a usar el capital para las necesidades más importantes de tu negocio?					
13	¿Revisas la forma en que manejas el capital para asegurarte de que sea lo más eficiente posible?					
14	¿Controlas la liquidez de tu empresa para poder cumplir con pagos y otras obligaciones?					
15	¿Mides cómo afectan las decisiones de capital en la ganancia total de tu negocio?					

Elaboración propia

MATRIZ CONSISTENCIA

Tesis: “Estrategias de Recuperación de Créditos y Gestión Financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024”.

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?	Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024.	Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión financiera de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024	Variable Independiente Estrategias de recuperación Dimensiones: • Estrategia análisis de deuda vencida. • Estrategia contacto y negociación. • Estrategia recursos legales.	Tipo de investigación Cuantitativo Diseño de Investigación Descriptivo, Transversal, correlacional. Población 20 colaboradores de la Caja Huancayo – Chaupimarca, Pasco - 2024. Muestra Por ser una población pequeña la muestra es censal de 20 colaboradores de la Caja Huancayo – Chaupimarca, Pasco – 2024 Técnicas para procesamiento y análisis de datos: Se utilizará el Paquete estadístico SPSS versión 26
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>		
a. ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de riesgos de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024? b. ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de inversiones de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024? c. ¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de capital de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024?	a. Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de riesgos de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024. b. Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de inversiones de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024. c. Determinar la influencia de las estrategias de recuperación de créditos en la gestión de capital de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024	a. Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión de riesgos de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024. b. Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión de inversiones de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024. c. Las estrategias de recuperación de créditos influyen significativamente en la gestión de capital de la Caja Huancayo en Chaupimarca, Pasco – 2024-2023	Variable Dependiente Gestión financiera Dimensiones: • Gestión de riesgos. • Gestión de inversiones. • Gestión de capital.	