

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la
Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco
periodo 2019-2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Publico

Autor:

Eli Espinoza Chile

Yony Huisa Yupa

Asesor:

Magister Pedro Orlando Vega Espilco

Lima - Agosto 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS


Yo Pedro Orlando Vega Espilco, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Modelo de Gestión de Cobranza para el control de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2019-2020”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Eli Espinoza Chile y Yony Huisa Yupa para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 19 días del mes de Setiembre del año 2021.



Mg. Pedro Orlando Vega Espilco

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 24 días del mes de agosto del año 2021 siendo las 10:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz el secretario: Mg. Santos Alberto Farfán Peña y como miembro: Dr. Eudal Delmar Santos Gutiérrez y el asesor Mg. Pedro Orlando Vega Espilco, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco, Periodo, 2019-2020" de los Bachilleres:

1. Yony Huisa Yupa
2. Eli Espinoza Chile

Conducente a la obtención del Título profesional de

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Yori Huisa Yupa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (b): Eli Espinoza Chile

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2019 - 2020

Eli Espinoza Chile, Yony Huisa Yupa

°EAP. Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar el modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2019-2020.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte longitudinal, nivel correlacional; con relación a la población, está conformada por los estados financieros mensuales de la empresa en el periodo 2019 – 2020, estos fueron obtenidos por medio de la revisión documentaria. Además, los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS y se obtuvo los siguientes resultados: se comprobó que no se distribuyen en forma normal las variables gestión de cobranzas y el control de morosidad con un $p\text{-valor} = 0.002 > 0.05$. Por tanto, se concluye que se aplicará las pruebas estadísticas no paramétricas de escala ordinal de rho de Spearman.

Palabras clave: Gestión de cobranza; control de morosidad y situación económica

Abstract

The objective of this research was to design the collection management model for delinquency control in the Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco period 2019-2020.

The study had a quantitative approach, with a non-experimental design of longitudinal cut, correlational level; in relation to the population, it is conformed by the monthly financial statements of the company in the period 2019 - 2020, these were obtained through documentary review. In addition, the data were processed in the SPSS statistical program and the following results were obtained: it was found that the variables collection management and delinquency control are not normally distributed with a $p\text{-value} = 0.002 > 0.05$. Therefore, it is concluded that Spearman's rho ordinal scale nonparametric statistical tests will be applied.

Keywords: *Collection management; control of delinquency and economic situation.*

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el tema de la morosidad es una preocupación constante en el ámbito empresarial, debido a que en los últimos años la falta de cultura de pago ha presentado dos efectos primordiales, los cuales afectan a los que pagan a tiempo ya que les subvencionen la educación a los que no pagan, y afecta a la planilla, por lo que hay retrasos en los pagos y una alta rotación de personal; todo ello, influye negativamente porque afecta a la liquidez y a la capacidad de afrontar obligaciones de pago, puede perjudicar gravemente la continuidad financiera de las empresas (Pascual y Gomes, 2014).

En este contexto, en el Perú los índices de morosidad van en aumento; causados por factores externos, como el estancamiento por parte de la economía, que va de manera creciente (Gallegos, Galarreta, Ruiz, y Gutiérrez, 2017); es producida por el mal manejo de la administración (Oto, 2011).

Además, todas las empresas necesitan liquidez; por ende, los impagos son retenciones del precioso líquido vital que perjudican a todo el organismo y los incobrables son hemorragias que deben ser cortadas para evitar que el cuerpo se llegue a desangrar (Bustios y Chacon, 2018). Entonces, la carencia de seguimiento de la cartera en mora se da por la carencia de control, tanto a grado del sistema como a grado de la gerencia, lo que podría ser pues no se cobra a los consumidores en forma adecuada o no se hace un comité de mora para detectar recursos claves como los sectores más dañados o el historial de los consumidores.

Por último, se ha identificado que la institución financiera estudiada no tiene un control de la gestión de cobranza lo cual no ha permitido el crecimiento de la institución; todo ello, se debe a que no cuenta con un asesor técnico, los trabajadores del área no son capacitados, se presentan estados financieros atrasados; lo cual, trae como consecuencia, bajo crecimiento debido a la pérdida de liquidez, desconfianza de clientes e insatisfacción del mismo.

Por lo tanto, la presente investigación se concentra en Diseñar el modelo de gestión de cobranza en el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco periodo 2019- 2020.

En este contexto se desarrolla el presente estudio que pretende dar respuesta al problema formulado en los siguientes términos: ¿De qué manera influye el modelo de gestión de cobranza en el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco periodo 2019-2020?

1. ANTECEDENTES

Con relación, al ámbito internacional, aún se presenta deficiencias con el control de la morosidad y la gestión de cobranza; por ejemplo, en el caso de Ecuador, bajo la actual coyuntura, el sistema financiero famosa se confronta a una secuencia de retos tanto financieros como políticos, donde se ve la necesidad a replantear las tácticas empresariales con base a las novedosas regulaciones planteadas por los organismos de control y de las necesidades financieras; esto se debe, a que “en los últimos diez años, el sector cooperativo del segmento 4 ha tenido un importante crecimiento financiero, lo cual le induce a tener mayor control y recursos tecnológicos y humanos para afrontar la mayor exposición al riesgo, lo cual no siempre se ha evidenciado en el proceso de crédito y en los indicadores de riesgo” (Coronel, 2020).

Dentro del sector PYMES, uno de los problemas más comunes es que confunden los ingresos de la empresa con los propios creando un desbalance que se ve reflejado en los estados de cuentas o en su falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras y cuando el cliente demora en cancelar una de sus cuotas, se espera dentro de un plazo de tiempo y luego se comunica con el cliente para saber el motivo de la demora, de ser necesario llegan a un acuerdo de postergación de la cuota (Fajardo, Torres, y Villena, 2016).

Por último, afirma García (2018) en su trabajo de investigación menciona que las microfinanzas en una localidad se consideran importantes constituyendo una herramienta imprescindible para el desarrollo económico empresarial de las microempresas en un medio social; no obstante, se corre peligro en que los créditos que se otorgan no retornen a la microfinanciera. En este sentido es responsabilidad de la financiera tomar ocupaciones en poder tener políticas de ocupaciones bien claras al instante de otorgar los créditos y examinar los peligros que permanecen potencialmente en el medio social.

2. MARCO TEÓRICO

Morosidad

La morosidad es una cualidad importante, incluida dentro del ámbito económico, es la situación jurídica en la que un sujeto de naturaleza jurídica o natural que está obligado a cumplir con un compromiso asumido por la prestación monetaria bajo términos establecidos, se encuentra en mora; siendo ésta el retraso en el cumplimiento de la obligación de cualquier clase que esta sea (Callahue, Effer, y Tarqui, 2019).

Asimismo, la morosidad no implica una pérdida definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo (Golman y Bekerman, 2018).

Según Rodríguez, Wicijowski, y Marzo (2008), el retraso en el cumplimiento de un pago, es nombrado como mora, en este sentido, se estima a una persona morosa cuando se demora en su obligación de pago.

Cartera en Mora

La cartera es la sección más importante de la entidad financiera porque a través de esta se generan los ingresos o utilidades por el cobro de la tasa de interés sobre los préstamos otorgados o conjunto de créditos o documentos que pertenecen a los activos financieros otorgados por el sistema financiero (Lucero, 2013).

Según Álvarez (2017) señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación presenta un tipo de nivel correlacional explicativo con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte longitudinal, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018), tiene como propósito responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales;

asimismo, se realizará a un nivel correlacional, puesto que, se analizará la relación entre dos variables. En este contexto, Supo (2015) menciona que “el nivel relacional propone asociaciones y correlaciones, plantea la relación entre las variables de estudio que involucran a otras variables o características de la población de estudio”.

Además, se centra en describir la razón por la cual pasa un fenómeno y el motivo de la relación entre dos o más variables. Por otro lado, el diseño no experimental posibilita que se encuentre más alrededor de las cambiantes formuladas hipotéticamente como “reales” y, por lo cual, se posee un nivel superior de validez externa.

La técnica de investigación empleada fue la revisión documentaria de los estados financieros y se desarrolló bajo un estudio de alcance correlacional porque mide el grado de relación que existe entre dos variables.

La muestra fue representada por 24 Estados financieros mensuales (Estado de situación financiera, Estado de Resultados y Estado de Flujos de Efectivo) correspondientes a los años 2019 – 2020 (2 años) de la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.

III. RESULTADOS

III.1. Fase inicial: diagnóstico

En primer lugar, se emplearon los indicadores planteados para la presente investigación con la finalidad de poder medir el nivel de morosidad de marzo a diciembre del año 2020.

	MOROSIDAD			
	< 30 DIAS	>30, <150 DIAS	>150 DIAS a mas	
	MCV Morosidad Cartera Vencida	MCA Morosidad Cartera Atrasada	MCP Morosidad con problemas potenciales	MOROSIDAD TOTAL
Mes 1	2.00%	5.01%	5.63%	12.64%
Mes 2	2.01%	5.03%	5.73%	12.77%
Mes 3	2.03%	5.02%	5.57%	12.62%
Mes 4	2.04%	5.04%	5.88%	12.96%
Mes 5	2.06%	5.06%	6.33%	13.45%
Mes 6	2.07%	5.07%	5.77%	12.91%
Mes 7	2.08%	5.08%	4.93%	12.09%

Mes 8	2.09%	5.05%	4.95%	12.09%
Mes 9	2.08%	5.07%	4.80%	11.95%
Mes 10	2.07%	5.09%	4.48%	11.64%

Luego de ello, se estableció el tipo de mora (normal, CPP, deficiente, dudoso, pérdida) según cada tipo de crédito que brinda la Resolución SBS N° 11356-2008 que la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco aplica.

TIPO DE CREDITO	(0) NORMAL	(1) CPP	(2) DEFICIENTE	(3) DUDOSO	(4) PERDIDA
CORPORATIVOS, GRANDES EMPRESAS Y MEDIANAS EMPRESAS	1-8 DIAS	9-30 DIAS	31-600 DIAS	61-120 DIAS	121 DIAS A MAS
PEQUEÑAS EMPRESAS, MICROEMPRESAS Y CONSUMO (R y NR)	1-15 DIAS	16-60 DIAS	61-120 DIAS	121-365 DIAS	366 DIAS A MAS
HIPÓTECARIOS	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-120 DIAS	1321-365 DIAS	366 DIAS A MAS

FUENTE: RESOLUCION SBS N° 11356-2008

Por último, se realizó una entrevista al contador de la empresa, en la cual se recolectó la siguiente información:

Respecto a Gestión de cobranza: Mencionó que se realizan llamadas telefónicas y visitas domiciliarias al cliente, asimismo resaltó la necesidad de capacitar al personal para mejorar el desempeño, finalmente se reconoce limitaciones en la gestión de la cobranza.

Respecto a las políticas de cobranza: Indicó que existe la política de hacer el seguimiento a la cartera en mora mediante los analistas de crédito.

Respecto a la morosidad: Sugiere realizar la contratación de un personal con el cargo de supervisor para verificar los expedientes de crédito y realizar visitas inopinadas para el cruce de información para una correcta evaluación crediticia al cliente. Con dicho trabajo del supervisor se reduciría considerablemente la mala evaluación crediticia y por consiguiente se realizaría un correcto armado de expedientes crediticios.

III.2. Propuesta del Modelo de Gestión de Cobranza

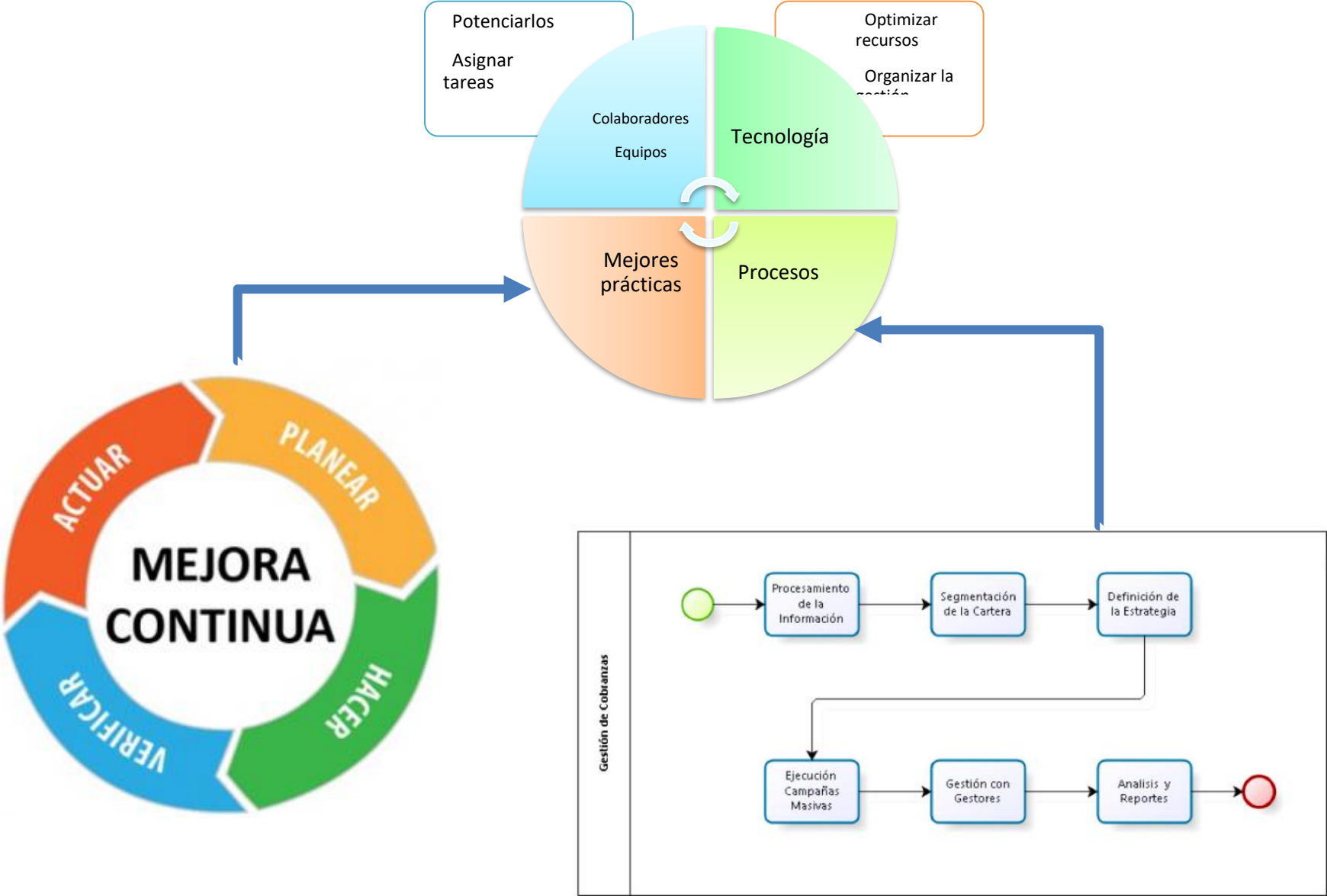


Figura SEQ Figura * ARABIC 1. Modelo de Gestión de

En la figura 1, se observa el modelo propuesto en el cual se está incluyendo como dimensiones a la tecnología, los procesos, mejores prácticas y a los colaboradores o equipos de trabajo; todo ello para lograr desarrollar una auditoría del área y de esta forma poder tener una base que se logre llevar a cabo una estrategia de optimización continúa aplicado en cualquier parte del proceso de cobranzas; cabe decir que dichos estándares y buenas prácticas indican qué es lo cual se debería hacer.

Estos dependen de la necesidad de la organización y del presupuesto asignado, entonces se puede asegurar que por lo expuesto previamente y por los conocimientos, que en la presente investigación se propone la evaluación y reingeniería del proceso de cobranza para que se logre adaptar a la realidad de la compañía.

En este contexto, el aporte del presente proyecto a la institución es brindar la información del estado actual de los procesos de cobranza por cliente; del mismo modo, se brindará recomendaciones con la finalidad de superar las falencias encontradas según las buenas prácticas; asimismo, se proporcionará el Plan de Mejora para ser evaluado por la empresa para una futura implementación.

Colaboradores y Equipos

El modelo planteado se basará en la comunicación de todos los colaboradores del equipo ya que luego de recibir la capacitación donde se les explicará el proceso y en su totalidad el nuevo modelo, se procederá a asignar las diferentes tareas que desempeñaran en el proceso y para ello es de suma importancia que potencien sus habilidades y destrezas, es por ello que se realizará un plan o cronograma de capacitaciones con el fin de mejorar al equipo de colaboradores de la empresa. Asimismo, se asignará un supervisor al área con la finalidad de que sea el líder que incentive al equipo a plantearse retos mensuales y así logren los objetivos estratégicos que se plantee la empresa cada año.

Tecnología

Asimismo, con relación a la tecnología, esta ayudará a automatizar el proceso de contactar a los clientes morosos, mediante el uso de las TIC's (redes sociales en especial el correo electrónico), donde se enviará un recordatorio para informarle que cumpla con el cronograma de pago.

De igual manera, de manera interna, se emplearán los correos electrónicos para la comunicación entre colaboradores, donde deberán reportar sus avances al supervisor de manera mensual.

Procesos

Con relación, al proceso se realizó una reingeniería luego de analizar el proceso actual de la empresa, para lo cual se eliminaron actividades del proceso que ocasionaban tiempos muertos e implicaba que el proceso culmine de manera tardía.

Por otro lado, como ya es de conocimiento, el proceso de Gestión de Cobranza se centra en entrar en contacto con los consumidores morosos por diversos canales para lograr brindarles la información oportuna con relación al estado de sus facturas o créditos, la obligación de sus respectivos pago y ofrecerles posibilidades de normalización y pago integradas; es por ello, que la presente propuesta, busca reactivar el contacto comercial con el cliente con la finalidad de mantener sus créditos al día, entonces se requiere hacer un Proceso de Cobranza basado en:

- La organización de la gestión de la información que sea relevante con relación a las deudas para agilizar las cobranzas.
- Automatización del contacto con el cliente por medio de un óptimo sistema de cobranza.
- Coordinación del equipo de trabajo, con el fin de facilitar la gestión y la recuperación de la cartera de cobranza vencida.
- Coordinación de acciones y negociaciones que aplican con relación a los clientes morosos.
- Implementación de herramientas al equipo de gestión, que se base en un plan de estrategias de cobranza.
- Utilizar reportes de cobranza basados en indicadores de gestión que permitan ajustar la estrategia de cobranza.

Mejores Prácticas

Dentro de esta dimensión se plantea el ciclo PHVA, lo cual generará constantes mejoras al proceso replanteado con la finalidad de encontrar los puntos débiles del mismo y realizar ajustes a la propuesta.

Por otro lado, se plantearán políticas de cobranza que ayudarán a la mejora de la eficiencia del proceso:

- Si el crédito es aprobado, el cliente que solicite debe aceptar el pago de gastos de cobranza del 20% sobre las facturas vencidas. Además, cuando sea de necesidad obligatoria, una agencia de cobranza o abogado intervendrá, y 15% anual de intereses moratorios con relación a las facturas vencidas.

- El área asume la responsabilidad de gestionar el proceso de cobranza, asimismo, los comunicados y estados de cuenta, para ello servirán como complemento las llamadas de cobro, y al final, se dará información al personal de ventas de los inconvenientes de cobro.
- En algunas ocasiones el personal del área de cobranza visitará a los consumidores, esto se dará en caso no se logre hacer arreglos de pago adecuados, además, se podrán retener las nuevas peticiones.
- 7 días antes de que la cuenta esté vencida, se procederá a enviar un email agradeciéndole por ser nuestro cliente y se le dará un comunicado como primer aviso de que su pago vencerá en los siguientes días.
- 7 días después del vencimiento, se contactará al cliente por vía telefónica para hacerle recordar sobre el saldo vencido.
- 5 días después de la llamada, se procederá a enviar un comunicado más enérgico para recordarle la deuda, asimismo, de los gastos adicionales por motivo del vencimiento.
- 5 días después del envío, se realizará el envío de un comunicado para el cliente, donde se le informará que su cuenta ha sido suspendida temporalmente.

III.3. Resultados inferenciales

III.3.1. Prueba de normalidad

En la siguiente Tabla, se observa en la columna sig. Kolmogorov-Smimov de todos son menores que 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis Nula. Entonces, se concluye que la variable 1 la gestión de cobranza y la variable 2 el control de morosidad no se distribuye en forma normal. Por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman.

	Kolmogorov-Smimov*		
	Estadístico	GI	SIG
V1: la gestión de cobranza	0,179	15	0,002
V2: el control de morosidad	0,136	15	0,002

III.3.2. Prueba de Hipótesis

III.3.2.1. Hipótesis General

La Tabla, nos muestra que hay una marcada relación entre las Variables gestión de cobranza y el control de morosidad de un 72.4%. Finalmente se puede concluir que, el Modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán tiene un nivel de significancia del 5% bilateral.

Matriz de Correlaciones

		V1: gestión de cobranza	V2: control de morosidad
Rho de Spearman	V1: gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
	V2: control de morosidad	Coefficiente de correlación	0,724
		Sig. (bilateral)	0,045
		N	15

IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

IV.1. Discusión

Asimismo, se encontró otro estudio que tiene relación con los resultados hallados en la presente investigación, la cual es la Vigo (2018) que lleva como título “Modelo de Gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa negocios Agrícolas del Sur E.I.R.L. para el año 2018”, la cual se centró en plantear un modelo de gestión del proceso de cobranzas y evaluación de créditos que administra el equipo de finanzas de NEGASUR, lo cual permitirá mejorar el tiempo de recolección de ingresos, con la finalidad de mejorar los indicadores de morosidad y reducir el riesgo de incobrables. Finalmente se logró elevar la eficiencia y eficacia en un 30% en la administración y control de cartera. Asimismo, los procesos apoyaron fundamentalmente en criterios de retroalimentación que les permitió hacer una sugerencia de estrategia a seguir que obedece al comportamiento de pago y respuestas de las gestiones históricas.

En este contexto, con relación a la presente investigación que según los resultados, la morosidad es excesiva (12%) decreciente, frente a la teoría, la Morosidad es alta por falta de control (gestión de cobranza), por ello la propuesta para gestión de cobranza, se basa a un modelo teórico, en relación a un diagnóstico cuantitativo como cualitativo que se centró en 4 dimensiones (procesos, mejores prácticas, equipo y tecnología), con la finalidad de mejorar los procesos y bajar el porcentaje de morosidad excesiva; sin embargo, como menciona el anterior estudio, todo el desarrollo eficiente del modelo se complicaría

si es que el cliente se resiste al pago de la deuda, es por ello que se plantearon políticas base para evitar el retraso excesivo de los pagos.

Ortigosa (2011) en su trabajo “Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento”, se centró en analizar el sistema de cobranza que tenía una empresa de financiamiento y en utilizar una matriz de acción de cobranza en el departamento de cobros de esa organización. Finalmente, como resultado se incluyeron tres manuales de procedimientos para saber cómo utilizar correctamente la MAC; uno fue asignado para el administrador funcional del sistema, otro para el operador de cobros y el último para medir la eficiencia en la gestión de cobranza. Al final se establece una estrategia de seguimiento y optimización continua para identificar fallas o debilidades de la nueva herramienta y tal cual poder proponer probables resoluciones. Entonces, con interacción al presente análisis, coincide levemente, ya que los dos muestran las mismas deficiencias en el proceso de cobranza y las dos proponen un modelo de cobranza semejante para lograr resolver la problemática en cuestión.

IV.2. Conclusiones

En síntesis, la gestión de cobranza se centra en el desarrollo de actividades y estrategias con el fin de cobrar las deudas de una manera eficiente, pero al mismo tiempo cuidando la relación comercial entre la empresa y el cliente. Para ello, la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán, cuenta con canales deficientes de comunicación con los clientes, ya que existen casos en los cuales, éstos últimos no conocen en su totalidad las condiciones del servicio.

Es por ello, que estas fueron una de las causas fundamentales por las cuales el proceso tenía la necesidad de aplicarle mejoras para lo cual se propuso un modelo de gestión de cobranza.

Asimismo, con relación al análisis de tendencia para evaluar el modelo se halló que la tendencia central de las variables gestión de cobranza y el control de morosidad se mantienen en subidas y bajadas durante todo el 2020, culminando finalmente el año con una ligera subida en el grado de morosidad. Lo cual implica, una inestabilidad constante durante todo el año que transcurrió, esto se debe a que el área de cobranzas no cuenta con un proceso efectivo que apoye al logro de los objetivos.

Con relación, a la implementación del modelo de gestión de cobranza se recomienda elaborar un plan de capacitación para todos los colaboradores del área, ya que el éxito de todo negocio depende de la calidad y cantidad de los resultados.

3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, D., Garay, L., & Geicochea, E. (2017). *El control de la cartera de clientes y su incidencia en la información financiera de la COOPAC en el primer semestre del periodo 2015* (Vol. 1).

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/149/NIC 18 Y EL RECONOCIMIENTO DE INGRESOS POR LA VENTA DE BIENES Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/149/NIC_18_Y_EL_RECONOCIMIENTO_DE_INGRESOS_POR_LA_VENTA_DE_BIENES_Y_SU_INCIDENCIA_EN_LOS_ESTADOS_FINALA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bustios, J., & Chacon, M. S. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la*

rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC.

<http://hdl.handle.net/10757/624987>

Callahue, W. A., Effer, E., & Tarqui, A. (2019). *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo*. 26–32.

Coronel, M. (2020). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. In *Universidad Andina Simón Bolívar*.

Fajardo, A. L., Torres, J. A., & Villena, J. P. (2016). *Facultad De Ciencias Administrativas Y Ciencias Económicas Tesis La Cobranza Para La Recuperabilidad Del Capital De La Cartera De Clientes Pymes Del Banco Interbank Presentado Por*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1428>

Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P., & Gutiérrez, E. (2017). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza. In *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación* (Vol. 4, Issue 1).

García Ramos, S. F. (2018). *Influencia De Las Microfinanzas En El Desarrollo Empresarial De Los Comerciantes Del Mercadillo De La Ciudad De San Ignacio, Cajamarca-2017*. 1–48.

Golman, M. A., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 49(195), 127–152. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. *Contabilidad y Auditoría*.

Marzo, C., Wicijowski, C., & Rodríguez, L. (2008). *Prevención Y Morosidad*.

Ortigosa, J. R. (2011). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*. 131. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf

Oto, B. S. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y reducción de Morosidad en el departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*

Pascual, J. G., & Gomes, R. V. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. *Dpto. Contabilidad y Finanzas de La UNIZAR*, 22.

Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis - Tu proyecto de investigación en un solo día.*

Vigo, R. (2018). *Modelo de Gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa negocios Agrícolas del Sur E.I.R.L. para el año 2018.*

4. ANEXOS

5. Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cómo el modelo de gestión de cobranza influye en el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco?	Diseñar el modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.	El modelo de gestión de cobranza influye positivamente dentro del control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.	Gestión de cobranza	IV.3. Políticas de cobranza	<p>a) Eficiencia operativa = $\frac{\text{Gastos de administración y promoción del trimestre anualizados}}{\text{Activo total promedio}}$.</p> <p>b) $\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta del trimestre anualizada}}{\text{Capital contable promedio}}$.</p> <p>c) $\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta del trimestre anualizada}}{\text{Activo total promedio}}$.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Investigación Correlacional, Explicativa:</p> <p>Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018), tiene como propósito a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales; además, se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.</p> <p>Supo (2015) menciona que “el nivel relacional propone asociaciones y correlaciones, plantea la relación entre las variables de estudio que involucrarán a otras variables o características de la población de estudio”.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		IV.5. Clientes morosos	<p>a) índice de cobertura de cartera de crédito vencida = $\frac{\text{Saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios al cierre del trimestre}}{\text{Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre}}$</p>	<p>Método de investigación</p> <p>Cuantitativo:</p>

<p>¿Cómo el modelo de gestión de cobranza influye para identificar la capacidad y garantía de pago en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco?</p>	<p>Diseñar el modelo de gestión de cobranza para identificar la capacidad y garantía de pago en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.</p>	<p>El modelo de gestión de cobranza influye positivamente en identificar la capacidad y garantía de pago en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.</p>	<p>Control de morosidad</p>	<p>IV.6.</p> <p>IV.7.</p>	<p>a)Índice de morosidad mayor a 8 días = (Créditos en mora mayor a 8 días / Cartera de Créditos)</p> <p>b)Índice de morosidad mayor a 30 días = (Créditos en mora mayor a 30 días / Cartera de Créditos)</p>	<p>Según G. Arias, (2012) este método se mide o manifiesta a través de valores o datos numéricos.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental: D. Sousa, (2007) "No tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación".</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población: De acuerdo G. Arias, (2012) Es un conjunto determinado o infinito de elementos con características parecidas para los cuales serán amplias las conclusiones de la investigación.</p> <p>Muestra: G. Arias, (2012) define como un subconjunto representativo y definido que se extrae de la población asequible.</p>
---	---	---	-----------------------------	---------------------------	---	---

<p>¿Cómo el modelo de gestión de cobranza para evitar obtener la mora de riesgo alto en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco?</p>	<p>Diseñar el modelo de gestión de cobranza para evitar obtener la mora de riesgo alto en una la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.</p>	<p>El modelo de gestión de cobranza influye positivamente en evitar obtener la mora de riesgo alto en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.</p>		<p>IV.8.</p>	<p>a) Suficiencia de Reservas para Préstamos Incobrables= (Reserva Constituida / Reserva Requerida)</p>	
---	---	---	--	--------------	---	--

6. Anexo B. Características del diseño de la Investigación

CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN			
Enfoque:	Cuantitativo	Tipo:	Aplicada
Nivel de investigación:	Correlacional	Detalle del nivel:	Explicativo
Diseño:	No experimental	Corte:	Longitudinal
Población (Unidad de estudio):	Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco	Periodo:	2019-2020
Técnica:	Revisión Documentaria	Instrumento :	Ficha de recolección de datos
Problema:	¿De qué manera la Vi incide en la Vd ...	¿De qué manera influye el modelo de gestión de cobranza en el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco?	
Objetivo:	Analizar las variables ...	Diseñar el modelo de gestión de cobranza en el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco.	

Hipótesis:	Vi incide en Vd ...	El modelo de gestión cobranza influye positivamente en el control de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo De Guzmán Agencia Cusco
-------------------	---------------------	---

Anexo C. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicador	Fórmula
Gestión cobranza	de Políticas de cobranza		Eficiencia operativa	Gastos de administración y promoción del trimestre anualizados / Activo total promedio
			ROA	ROA = Utilidad neta del trimestre anualizada / Activo total promedio.
			ROE	ROE = Utilidad neta del trimestre anualizada / Capital contable promedio.

Control de morosidad	Clientes morosos	Concentración Crediticia	CC= Monto de Créditos otorgados a un solo Préstamo/Patrimonio
		índice de cobertura de cartera de crédito vencida	ICCCV= Saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre
	Capacidad y garantía de pago	Índice de Morosidad mayor a 8 días	IM = Créditos en mora mayor a 8 días / Cartera de Créditos
		Índice de Morosidad mayor a 30 días	IM = Créditos en mora mayor a 30 días / Cartera de Créditos
Mora riesgo Alto		Suficiencia de Reservas para Préstamos Incobrables	SRPI = Reserva Constituida / Reserva Requerida

Anexo D. Matriz de Datos

MES	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Agot-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Enr-21	Feb-21	Mar-21
SALDO	242,5	244,0	241,8	237,6	233,9	232,5	237,6	235,4	239,6	247,3	254,9	260,0	260,8	260,0	259,7
PRESTA	16,54	14,46	75,35	63,43	61,67	31,06	70,14	99,58	11,74	03,68	54,07	07,70	50,10	40,69	17,81
MO	5	3	7	3	2	2	7	9	4	5	3	2	9	2	0

SALDO PRESTAMO	242.52	244.01	241.88	237.66	233.96	232.53	237.67	235.5	239.61	247.30	254.95	260.61	260.85	260.04	259.72
NRO DE CREDITOS	16,216	16,528	16,638	16,311	15,923	15,924	16,064	15,480	15,983	16,572	17,125	17,265	17,479	17,500	17,412
VARIACION MENSUAL	2,371,761	1,497,918	2,139,107	4,211,924	3,701,762	1,430,610	5,139,085	2,170,558	4,112,155	7,691,941	7,650,388	5,053,630	842,407	809,417	322,882
CFRECI MIENTO DECRECI MIENTO	0,99%	0,62%	0,88%	1,74%	1,55%	0,61%	2,21%	0,91%	1,75%	3,21%	3,09%	1,98%	0,32%	0,31%	0,12%
SALDO VENCIDO	30,654,335	31,162,169	30,517,357	30,793,024	31,113,791	31,273,198	30,691,983	28,481,936	28,974,071	29,542,752	29,670,304	28,274,393	29,335,181	32,509,781	32,278,704
SALDO VENCIDO	30.65	31.16	30.52	30.79	31.11	31.27	30.69	28.48	28.97	29.54	29.67	28.27	29.34	32.51	32.28
INDICE DE MORA	12,64%	12,77%	12,62%	12,96%	13,30%	13,45%	12,91%	12,09%	12,09%	11,95%	11,64%	10,87%	11,25%	12,50%	12,43%

Anexo E. Instrumento - Guía de entrevista

GESTION DE COBRANZA

¿Qué gestión está realizando la institucion para enfrentar el alto indice de morosidad?

¿Qué aspectos considera usted que deban de constar en la implementacion del modelo de gestion de cobranza?

¿Cree usted que la gestion realizada en la institucion para enfrentar el alto indice de morosidad es adecuada?

POLITICAS DE COBRANZA

¿Existen politicas para la recuperacion de creditos que se encuentran en morosidad?

MOROSIDAD

¿Según su criterio se deben de mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?

¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?