

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

Morosidad: un alarmante problema financiero



Una Institución Adventista

Por:

Mayra Auccapuella Cuchuñaua

Ivan Daniel Velasquez Ccalla

Asesor:

Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza

Lima, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.
DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Morosidad: un alarmante problema financiero" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Mayra Aucaapuella Cuchuñaupa e Ivan Daniel Velasquez Ccalla para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria cuyo trabajo de investigación ha sido realizado 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 constancia en Lima, a los 03 días del mes de diciembre del año 2019.




Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza

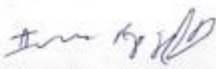
Morosidad: un alarmante problema financiero


TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Contabilidad y gestión Tributaria

JURADO CALIFICADOR


Dr. Marcos Arthur Comejo Cáceres
Presidente


Mg. Iván Apaza Romero
secretario


C.P.C. Abrahan Braulio Santos Maldonado
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019

Morosidad: Un alarmante problema financiero

Late payment: An alarming financial problem

Auccapuella Cuchuñaua, Mayra a¹, Velasquez Ccalla, Ivan Daniel a², Apaza Apaza, Rubén Leonard a³

^aEP. Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

Resumen

El objetivo del presente estudio fue evidenciar a través de la revisión bibliográfica como la morosidad es un temible problema financiero en la actualidad. La investigación es de tipo descriptivo y se realizó a través de un análisis bibliográfico sobre estudios de morosidad. La morosidad se considera como el retraso en el pago de la que es originado en las ventas, en el caso de la cartera crediticia considera a la morosidad como una medida del riesgo, ya está considera a todas estas que se encuentra en incumplimiento, se tienen diversas causas tales como el estancamientos en la economía haciendo que este se vea reflejado en dificultades de cobranza, contribuyendo así a la insolvencia de la empresa como la falta de liquidez, teniendo como ejemplo la más alta tasa de morosidad en el año 2000 con un 9.98% en la morosidad bancaria, es por eso que medir la morosidad es importante para que este se mantenga dentro de los estándares ya previstos por las distintas entidades sean estas bancarias o comerciales. En conclusión, la morosidad es un problema financiero que conlleva la quiebra y estudiarla es imprescindible para poner en acción medidas correctivas para reducirla.

Palabras clave: Morosidad, problema financiero y riesgo.

Abstract

The objective of the present study was to show through the literature review how late payment is a fearsome financial problem today. The research is descriptive and was carried out through a bibliographic analysis of delinquency studies. The delinquency is considered as the delay in the payment from which it is originated in the sales, in the case of the credit portfolio it considers the delinquency as a measure of the risk, it is already considered to all these that it is in default, they have various causes such as the stagnation in the economy causing this to be reflected in collection difficulties, thus contributing to the insolvency of the company such as lack of liquidity, taking as an example the highest delinquency rate in 2000 with a 9.98 % in bank delinquency, that is why measuring delinquency is important so that it remains within the standards already provided by the different entities, whether they are banking or commercial. In conclusion, late payment is a financial problem that involves bankruptcy and studying it is essential to put corrective measures into action to reduce it.

Key words: Late payment, financial problem and risk.

1. Introducción

En la actualidad el otorgamiento de créditos se ha convertido en una parte de la práctica financiera, siendo la más común dentro de las entidades; generando que el problema de las cuentas impagadas sea recurrente (Puentes y Marti, 2012); es así que, en los países de Argentina, Colombia, Chile, Brasil, Guatemala, Panamá y Perú; se determinó que el promedio de morosidad en el 2017 fue del 2.5 % (Bobadilla, 2018).

En el Perú el índice de morosidad viene en aumento debido al estancamiento de la economía; para Villar (2018), el incremento en la morosidad está asociado a un menor dinamismo de la economía peruana asociado a los bajos resultados en la generación de empleo formal y al incumplimiento de pagos. Tal es el caso de muchas familias y empresas pasan por una delicada

¹Auccapuella Cuchuñaua, Mayra / ²Velásquez Ccalla, Iván Daniel
Km. 19 Carretera Central, Ñaña, Lima
Tel.: 989 839 155 - 973 204 991
E-mail: mayraauccapuella@upeu.edu.pe / ivan.velasquez@upeu.edu.pe

situación que las empuja hacia la insolvencia, y anula cualquier posibilidad de obtener beneficios e incluso llegan a tener que soportar de importantes pérdidas.

Según Bobadilla (2018), hasta octubre del 2018, en el Perú el índice de morosidad promedio alcanzó el 3.14 % superando el promedio del año 2017 que fue de 3.04% siendo el promedio más alto desde el año 2005. Parodi (2018), al respecto afirma que, si analizamos a los deudores, los mayores valores están en pequeñas empresas (9.14%), medianas (7.36%) y créditos de consumo (3.50%). Las deudas de las microempresas en el 2018 ascendieron a S/ 10,977 millones siendo estos que de cada 10 deudores de microempresas 3 tienen un crédito mayor a S/6 mil (Sentinel, 2019).

Ante esta alarmante realidad, es de suma importancia conocer qué es la morosidad, los factores que la originan y cómo se puede evitar caer en ella. Por ello, el objetivo del presente artículo es evidenciar a través de la revisión bibliográfica como la morosidad es un alarmante problema financiero en la actualidad.

2. Metodología

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, se realizó a través de un análisis bibliográfico sobre los estudios de morosidad. Se propone evidenciar la morosidad como problema financiero, considerando que ésta es, indudablemente, uno de los principales motivos de las situaciones de dificultad financiera en las empresas. Para ello, se inició de una revisión de la literatura disponible sobre el tema. La revisión documental comprendió la búsqueda de artículos en revistas científicas: Redalyc, Scielo, informes técnicos informativos del Banco Central de Reserva del Perú por periodos anteriores, entre otros. Para esta revisión se usó como criterio de selección artículos a autores representativos en el área financiera por los últimos 20 años, debido a que la información en cuanto a morosidad es escasa. Para la revisión de la literatura fueron revisados un total de 31 artículos académicos, incluyéndose trabajos de tipo empírico y teórico, los cuales fueron clasificados en 5 grupos: conceptos básicos, causas, efectos-consecuencias y recomendaciones de investigadores en el área financiera.

Para la realización de la investigación se dividió el trabajo en dos fases. En la primera se trató de buscar los documentos, seleccionar y analizar la información obtenida. La segunda fase consistió en sacar las conclusiones del estudio y redactar el presente documento.

3. Desarrollo o Revisión

3.1. La Morosidad

Según Ruiz (2018), la morosidad es aquello que no fue pagado antes de vencer su plazo de cancelación; hace referencia tanto como al incumplimiento en la obligación del pago como el respectivo aplazamiento excesivo (Gómez, 2011).

Desde el ámbito empresarial Pico y Romero (2011), manifiestan que es un endeudamiento que tiene como punto de partida la utilización de obligaciones que son halladas al margen o fuera del presupuesto, a la vez es considerada una vez transcurrido el periodo de crédito ya establecido; dado que la empresa considera gastos adicionales como las notificaciones, pago de intereses y otras medidas. Mientras que Noriega (2011), señala que, la morosidad conforma parte de las ventas que permanecen sin ser cobradas después del periodo de crédito.

La morosidad es uno de los indicadores de riesgo más utilizado en una cartera de crédito (Pérez y Ramos, 2016). Dentro del sector de las entidades financieras, Quiñonez y González (2005), señalan que es una medida donde se puede ver el riesgo crediticio que se entiende por la cantidad de créditos que ya se encuentran en incumplimiento. Siendo así, una ventaja entenderla como medida porque contribuye a la fácil supervisión a la hora de mitigación de riesgos crediticios (Uquillas y González, 2017). Dentro del análisis de calidad de cartera es la cartera atrasada, conocida como tasa de morosidad a su vez es de fácil acceso a la información contable de los bancos (Aguilar, Camargo, y Morales, 2006).

3.2. Causas

Existen diversos factores que causan el incumplimiento de pago dentro de los plazos establecidos. En el Perú los índices de morosidad van en aumento; causados por factores externos, como el estancamiento por parte de nuestra economía y como consecuencia se ven diversas dificultades en la cobranza, las mismas que va de manera creciente (Gallegos, Galarreta, Ruiz, y Gutiérrez, 2016). Para Pinto y Chuquimamani, (2016), existen factores ajenos a la disposición de los clientes, como son los mercados, tecnología e infraestructura añadiendo factores como la falta de voluntad de pago. Otras de las causas externas contribuyen a la morosidad. Según Moncada y Rodríguez (2018), son los fenómenos naturales; que hacen que se genere el

incremento de la morosidad en las zonas afectadas y una consecuencia en la disminución de la liquidez al estar deteriorado las carteras de crédito en los bancos.

Asimismo, existen factores internos que pueden causar dichos retrasos en los pagos, como la falta de planeación del proceso de cobranza la cual se aprecia de manera irrelevante y en otras instituciones inexistentes, sin establecer estrategias de cobro (Wittlinger, Carranza, y Mori, 2008). De igual forma, cuando una empresa se encuentra en situación de insolvencia siendo capaz de que sus activos sean superiores a los pasivos, el activo corriente es menor a las obligaciones a corto plazo generando así la morosidad (Murillo, 2012).

Existen también causas como las crisis familiares, enfermedades, muertes o situaciones abrumadoras de las que fueron víctimas los deudores, impidiéndoles cumplir con sus obligaciones financieras. La violencia, contribuyen a la morosidad en el país (González y Contreras, 2007). Por ejemplo, los micro emprendimientos no solo son afectados por factores económicos y financieros; se ven afectados por la violencia contra la mujer las cuales sufren las dueñas de dichos emprendimientos (Puente, 2015). En la figura 1, podemos observar las causas de la morosidad clasificadas en factores internos y externos.

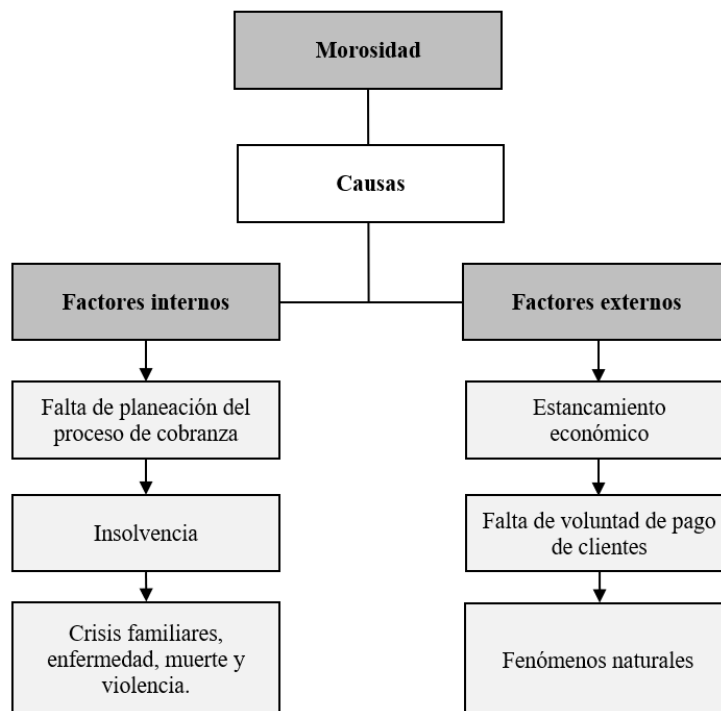


Figura 1: Causas de la morosidad
Fuente: Elaboración propia

3.3. Efectos-consecuencias

La morosidad contribuye a la insolvencia y descapitalización (Tito, 2014). La insolvencia, como una de las principales consecuencias, podría volverse en una gran fila de acreedores para las empresas si no llegasen a ser controlados de una manera adecuada (González y Bastos, 2010). A la hora de tener una cartera morosa es comprometida a largo plazo, es por ello que al tener altos niveles de morosidad llevarían a una falta de liquidez, afectando también a la solvencia, siendo estos indicadores financieros de mucha importancia para la empresa (Villar, 2018).

Otro de los efectos más notorios que genera el incumplimiento de pago es la disminución de ingresos. En relación a ello, Vela, Uriol, Medina, Palacios y Pintado (2012), señalan que existe una relación negativa entre los ciclos económicos y con la liquidez, a su vez existe relación negativa con el endeudamiento, resultando esto finalmente en una disminución de los ingresos de una entidad, debido a que se dejan de percibir y se ve el aumento de gastos operativos hechos por las provisiones para sustentar la mora (Aguilar y Camargo, 2002).

Según Tito (2014), la demora en los pagos atenta contra la auto sostenibilidad y la viabilidad de una institución a largo plazo. La morosidad representa mayor riesgo crediticio para las micro financieras debido a las facilidades con las que otorgan dichos réditos y como consecuencia se enfrentarán a niveles morosos alto a comparación de las bancarias (Muñoz y Vallejo, 2006), esto

explicaría las crisis financieras de una cartera de crédito vencida lo cual puede causar la quiebra de una institución (Ticona, 2017).

En la figura N°2, se muestra los índices de morosidad bancaria mensualmente desde enero 2017 hasta mayo 2019 publicados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en su informe técnico del mes de julio del 2019. Según el economista Armando Mendoza, para una entrevista brindada al diario La República (2019), este comportamiento se puede interpretar de 2 formas: que hay más personas comprando y, por lo tanto, “dinamizando la economía”. Sin embargo, como consecuencia del bajo crecimiento económico se estarían gastando créditos bancarios debido a que ya no se cuenta con dinero para poder cubrir gastos. De esta manera, se está al no contar con dinero para cumplir con las deudas adquiridas por créditos los índices de morosidad irían en aumento resultando en una relación negativa entre los ciclos económicos y estancando aún más la situación económica nacional.

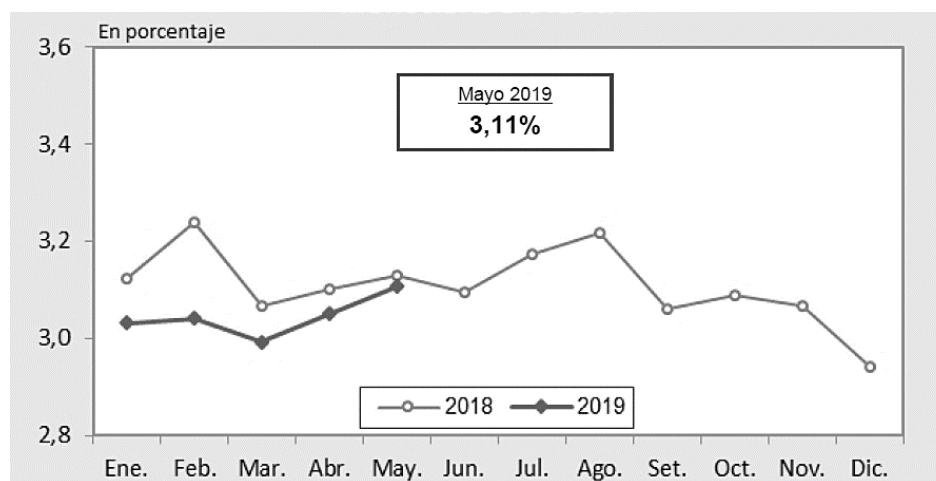


Figura 2: Índices de morosidad bancaria mensuales del 2017-2019
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

En la tabla 1, se puede observar los índices de morosidad expresados en porcentajes por los periodos 2017 – 2019 publicados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en su informe técnico del mes de julio del 2019, los cuales se han mantenido en un rango del 2,94% al 3,14% en los 3 últimos años. En este año 2019, no hubo grandes cambios debido al estancamiento económico, teniendo en el mes de mayo el mayor índice del 3,11% en lo que va del año.

Tabla 1
Índices de morosidad bancaria mensuales del 2017-2019 expresados en porcentajes

Mes	2017	2018	2019
Enero	2,95	3,12	3,03
Febrero	2,98	3,24	3,04
Marzo	3,00	3,07	2,99
Abril	3,05	3,10	3,05
Mayo	3,14	3,13	3,11
Junio	3,08	3,10	-
Julio	3,11	3,17	-
Agosto	3,11	3,22	-
Setiembre	3,08	3,06	-
Octubre	3,14	3,09	-
Noviembre	3,12	3,07	-
Diciembre	3,04	2,94	-

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

Como se observa en la figura N° 3, en base a los datos proporcionados por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), en los últimos 20 años los índices de morosidad en el Perú han ido aumentando y disminuyendo afectados por las diferentes crisis económicas. En el año 2000, se registró el mayor índice de morosidad con un 9.98 %, esto debido a los sucesos de crisis que dejaban los años noventa como la hiperinflación, la deuda pública externa por los cielos, caída del PBI, déficit fiscal, así como muchas otras consecuencias de gobiernos fallidos y malos manejos de los fondos del país. El menor índice se registró en el año 2007 con 1.26% y desde el año 2013 al 2018 se mantuvo entre el 2% y casi 3%, debido a la estabilidad económica mantenida en el país.

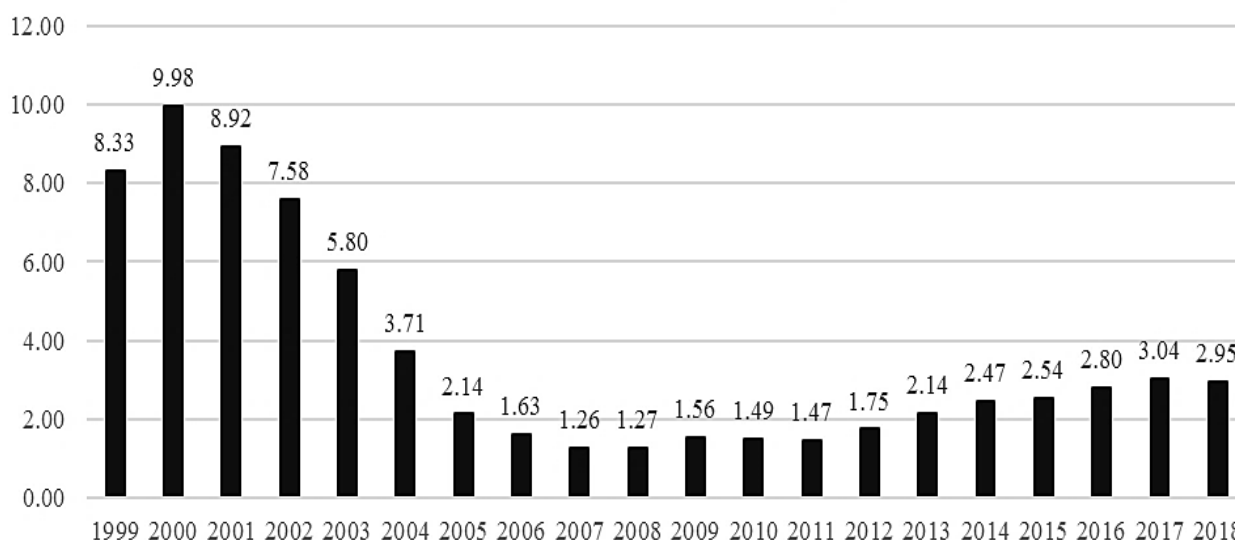


Figura 3: Índices de morosidad bancaria en el Perú en los últimos 20 años según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)
Fuente: Elaboración propia

Las figuras mostradas evidencian los altos índices de morosidad en el país desde el lado de los acreedores; sin embargo, analizándolo desde el punto de vista del deudor, Zapata, (2012), afirma que la morosidad podría llegar a ser de beneficio para el deudor porque tiene un alargamiento de plazos con bajos interés o siendo el caso de ninguna aplicación de interés moratorio, es por ello que (Camacho (2015), señalan que para el cobro de las deudas son sustanciales el lugar y tiempo, es decir, cuanto más pase el tiempo del impago el moroso gana ventaja siendo así conocida la frase “deuda vieja es deuda muerta”.

3.4. Recomendaciones de los expertos.

De acuerdo a Muñoz y Vallejo, (2006), medir una cartera crediticia es fundamental para lograr resultados dentro las instituciones de crédito todo esto por un índice de morosidad que se mantenga dentro de los estándares razonables ya establecidos por la entidad financiera solo así apoyara al desarrollo del país. Una alta tasa de morosidad puede considerarse como una alerta previa o temprana antes de la quiebra (Cermeño, León y Mantilla 2011), y el hacer una previsión que precise modelos capaces de predecir morosidad será fundamental para la planificación de políticas crediticias (Guillen y Peñafiel, 2018). Lo más recomendable sería buscar la solución viable estableciendo plazos o planes de pago a su vez necesario establecer diferencias entre distintos tipos de clientes y definir escrupulosamente las estrategias a seguir con cada uno de ellos (González y Bastos, 2010).

Se debe considerar la gestión de los cobros como un principio y práctica en sus políticas financieras para el necesario cumplimiento de las mismas y sí evitar la morosidad de los clientes y en consecuencia las pérdidas para la empresa (Camacho, 2015), y esto al ser un gran problema con el que conviven día a día las empresas realizar una buena gestión contribuiría a minimizar este problema (Zapata, 2012). El gestionar, analizar y controlar los niveles de morosidad lleva a la disminución de gastos operaciones y facilita la autosuficiencia y la viabilidad en las instituciones financieras (Harriet citado por Cermeño, León, & Mantilla, 2011).

Finalmente, Pico y Romero (2011), recomiendan tener cuidado de que la morosidad no se convierta en endeudamiento; debido a que existen autoridades que tomarán acciones legales contra el deudor y esto resultaría en gastos adicionales para la

entidad. Al igual que González y Bastos (2010), añaden que ante un cliente moroso que se niega a pagar los intereses y todos los gastos efectuados anteriormente para el cobro quedaría como recurso final una demanda judicial.

4. Conclusiones

De acuerdo a lo expuesto a lo largo de este trabajo, la morosidad es un incumplimiento de pago o endeudamiento que no fue pagado dentro de su plazo de vencimiento que puede generar gastos adicionales en el proceso de su extinción y representa un importante indicador de medición del riesgo crediticio que es causada por diversos factores.

Por lo tanto, la morosidad representa una amenaza latente en la actualidad debido a que constituye un gran problema financiero, trayendo como consecuencias principales la insolvencia, disminución de ingresos que conlleva a la falta de liquidez, y podría llevar a muchas empresas a la quiebra o inclusive generar crisis económicas en un país.

Aprender sobre morosidad y considerarla como un indicador de alerta temprana para futuros estudios; servirá para hacer previsión, establecer modelos que puedan predecirla, planificar políticas y elaborar medidas para reducir las posibilidades de experimentarla, debido a que existe una falta de información que se evidencia durante estos últimos años, siendo el caso distinto a los años noventa, años por los cuales si existe una variedad de artículos debido a que los indicadores de morosidad eran altos y por tanto daban como resultado el buscar una causa a los índices altos en dicha época. Aunque en tiempos actuales los indicadores de morosidad no tienen cambios significativos debido al mismo estancamiento de la economía, será de gran utilidad conocer sobre ella para establecer medidas correctivas, reducirla y mantenerla dentro de los estándares normales.

Referencias

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras IMF en el Perú.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano, 74–81.
- Bobadilla, E. (2018). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú | PubliReportaje | Gestion. Retrieved June 4, 2019, from <https://gestion.pe/publiReportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634>
- Camacho Portillo, I. (2015). Técnicas de negociación con clientes morosos, 3(2), 54–67.
- Cermeño, R., León, J., & Mantilla, G. (2011). Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010. *Repositorio de La Universidad Del Pacífico - UP*.
- Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P., & Gutiérrez, J. (2016). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza.
- Gómez, C. (2011). El nuevo régimen legal de la morosidad en las operaciones comerciales.
- González, J., & Bastos, R. (2010). La morosidad; un acuciante problema financiera de nuestros días.
- González Santiago, M. B., & Contreras, I. (2007). Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio ríngel del estado mérida por parte de las instituciones financieras FONDES y UNIANDES durante el periodo 1996-2003.
- Guillen Franco, E., Peñafiel Chang, L., & Eduardo. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Ciencia Unemi*, 11(26), 13. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp13-24p>
- INEI. (2019). Avance coyuntural de la actividad económica, 1–13.
- La Republica. (2019). INEI: morosidad bancaria de mayo es la más alta del año, 1–2.
- Moncada Palomino, J. B., & Rodríguez Carbajal, B. R. (2018). Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank. <https://doi.org/10.19083/tesis/624526>
- Muñoz Lozano, M., & Vallejo Andrade, M. (2006). Morosidad : microfinancieras vs . bancos, 145–154.
- Murillo Gonzalez, I. (2012). Morosidad en las entidades financieras.
- Noriega, C. J. V. (2011). *Administración de cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria Maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Universidad San Carlos Guatemala.
- Parodi, C. (2018). Morosidad Bancaria y Crecimiento Económico | Opinión | Carlos Parodi | Peru21. Retrieved June 4, 2019, from <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/morosidad-bancaria-crecimiento-economico-404632>
- Pico Romero, J., & Romero Civera, A. (2011). Morosidad , endeudamiento y transparencia en el Sector Público . Reflexiones críticas y propuestas, 54, 121–131.
- Pinto Aguilar, L., & Chuquimamani Zea, L. R. (2016). Causas De La Morosidad De Créditos Rurales En La Región Puno. *Revista Científica Investigación Andina*. Retrieved from <http://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/144/123>
- Puente, E. (2015). Impacto de la violencia contra las mujeres en la morosidad financiera de dueñas de microemprendimientos , según atestiguan las / os asesoras / es de finanzas empresariales de una caja municipal en Lima-Perú : 2014, 40–52.
- Puentes, R., & Marti, M. (2012). Análisis del credit scoring, 303–316.
- Quiñonez, E., & González, M. (2005). Determinantes de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador 1995 - 2005.
- Ruiz Flores, I. P. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. Universidad Ricardo Palma.
- Sentinel. (2019). Sentinel Perú S.A. Retrieved June 4, 2019, from <https://www.sentinelperu.com/cliente/sentinel.aspx>
- Ticona Aguilar, P. (2017). La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la region Puno, 2012-2014, 06(2), 115–142.
- Tito Loza, B. (2014). Determinantes socioeconomicos de la morosidad en entidades micro financieras: caso de las agencias puno y el sol de la caja arequipa puno 2014.
- Uquillas, A., & González, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad, 35, 245–259.
- Vela Meléndez, L., Uriol Chavez, J., Medina Paima, O. M., Palacios Carrasco, F., & Pintado Velasco, E. L. (2012). Los Factores Que Determinana La Canlidad De La Cartera Crediticia De Las Emtidadaes Microfiananaciera De La Amazonia Peruanan En El

Periodo 2008-2011, 63. Retrieved from <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>

Villar, P. (2018). Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en 2018? *El Comercio*, 10–13. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidad-alta-12-anos-bajara-2018-noticia-492242>

Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *InSight*, 26(November), 1–23. <https://doi.org/10.1177/2158244017731494>

Zapata Vigara, A. (2012). Cómo convertir la morosidad en una ventaja competitiva, 34–39.