



CentroSur
Social Science Journal
e-ISSN: 2600-5743

Gestión de recuperación y cobranza y su impacto en los indicadores de riesgo de BanEcuador en la emergencia sanitaria Covid 19

Recovery and collection management and its impact on BanEcuador's risk indicators in the Covid 19 health emergency

Centro Sur.
Social Science Journal
2022 – Número continuo
<http://centrosureditorial.com/index.php/revista>
eISSN: 2600-5743
revistacentrosur@gmail.com

Atribución/Reconocimiento-
NoComercial-CompartirIgual 4.0
Licencia Pública Internacional —
CC BY-NC-SA 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Navas Johanna
Maldonado Jenny
Maldonado Ángel

Resumen

La investigación titulada **GESTIÓN DE RECUPERACIÓN Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES DE RIESGO DE BANEQUADOR EN LA EMERGENCIA SANITARIA COVID 19** presenta dificultades que se evidencian al interior de los departamentos de recaudaciones operativas por otorgamiento de créditos, no obstante existe la infraestructura operativa administrativa y de gestión para incorporar planes operativos y de gestión que impidan el deterioro de la cartera y en su defecto disminuir las recaudaciones que podrían afectar los balances de la institución, los indicadores de gestión riesgos entre otros. La metodología utilizada en esta investigación de carácter cualitativo requiere del método histórico lógico el mismo que permitirá el reconocimiento de datos y comportamientos que permitan ser analizados; y luego se procederá a la

tabulación de los resultados a fin de proponer alternativas de mejoras continuas que responden al Diseño de un Plan estratégico para la recuperación de cartera en tiempos de pandemia COVID-19.-Este trabajo busca diagnosticar las afectaciones que podrían darse en los indicadores de liquidez, riesgo, morosidad entre otros de BanEcuador B.P. y a la vez

1 Magister En Auditoria De Gestión De La Calidad. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, Ecuador. tmvillarrealc@ucacue.edu.ec . ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0596-0399>

2. Magíster en Desarrollo de la inteligencia y educación. Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, Ecuador. mlneiran@ucacue.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2176-9858>

3. Magister en Contabilidad y Auditoría. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, Ecuador. mrquevedob@ucacue.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5928-1618>

proponer un Plan de recuperaciones efectivas y mediante soluciones de pago, buscando la correcta rentabilización de los recursos entregados a los clientes; además se propondrá las estrategias correspondientes que permitan garantizar la continuidad del negocio; equilibrando la sostenibilidad de la cartera como activo productivo con una óptima gestión de maniobra.-La metodología basa su enfoque de forma cuali-cuantitativa y descriptiva, pretende demostrar mediante los métodos histórico-lógico, inductivo, deductivo y analizar e interpretar los datos obtenidos mediante la observación directa y la entrevista.

Palabras Clave: Gestión
Recuperación– Indicadores – Gestión
de Cobranza

Abstract

The investigation entitled THE MANAGEMENT OF THE RECOVERY AND COLLECTION AND ITS IMPACT ON THE RISK INDICATORS OF BANECUADOR IN THE FACE OF THE HEALTH EMERGENCY OF COVID 19 presents difficulties that are evident within the operational collection departments for the granting of credits, however, there is the administrative and operational infrastructure. management to incorporate operational and management plans that prevent the deterioration of the portfolio and, failing

that, reduce collections that may affect the institution's balance sheets, risk management indicators, among others. The methodology used in this qualitative-quantitative research requires the logical historical method, which will allow the recognition of data and behaviors that can be analyzed; and then the results will be tabulated in order to propose alternatives for continuous improvement that respond to the Design of a Strategic Plan for portfolio recovery in times of the COVID-19 pandemic.-This work seeks to diagnose the effects that could occur in BanEcuador BP's liquidity, risk, and delinquency indicators, among others, and at the same time propose an effective recovery plan through payment solutions, seeking the correct profitability of the resources delivered to clients; In addition, the corresponding strategies will be proposed to guarantee the continuity of the business; balancing the sustainability of the portfolio as a productive asset with optimal management of maneuvers.-The methodology bases its approach on a qualitative-quantitative and descriptive way, it intends to demonstrate through historical-logical, inductive, deductive methods and analyze and interpret the data obtained . Through direct observation and interview.

Key words: Recovery Management –
Indicators – Collection Management

Introducción

El entorno económico volátil actual y las expectativas cambiantes de los clientes plantean desafíos importantes para el proceso de cobranza y recuperación de BanEcuador, como institución financiera en el cantón El Empalme, de la provincia del Guayas. Sus servicios de cobranza están diseñados para reducir los costos operativos, impulsar los mejores resultados de recuperación de su clase y al mismo tiempo cumplir y exceder las expectativas regulatorias y de cumplimiento (Carrillo, 2018) a través de estrategias y tecnologías centradas en el cliente, para lo cual, ha aportado un enfoque estratégico a las operaciones de cobranza que son imperativas para lograr los objetivos comerciales de los clientes (Fleitman, 2016).

Sin embargo, en este actual periodo de incertidumbre económica, debido a la pandemia del Covid-19, tanto en los hogares como en los negocios, el número de insolvencias e impagos se ha multiplicado de una manera preocupante. Las perspectivas no son prometedoras (Manson, 2017). La tasa de morosidad es actualmente alta y se prevé que aumente más en el transcurso del presente año. Esta es una verdad devastadora que podría causar serios problemas para el sistema financiero y las organizaciones bancarias tendrán que hacer todo lo posible para minimizar el impacto en sus resultados finales (Horngren, Sundem & Elliott, 2019).

Ante esto, las estrategias de gestión de cobranza suelen ser complicadas e ineficaces debido al uso inadecuado de los canales de comunicación, la optimización deficiente de los procesos y la falta de una visión integral de las interacciones con el cliente. De hecho, debido a la incapacidad de reducir los pagos atrasados, para muchas empresas, simplemente se aceptan como otro costo operativo (Chávez, 2018). Para abordar esto, BanEcuador, busca aplicar herramientas personalizables y estrategias inteligentes que brinden soluciones completas y mejoren las aplicaciones existentes para administrar y reducir de manera integral el riesgo a través del análisis de patrones de comportamiento. Sus servicios hacen posible optimizar sus estrategias y políticas de gestión de riesgo crediticio (Eggaradt & Brigham, 2017).

BanEcuador, como organización financiera simplemente no pueden permitirse el lujo de aceptar la recuperación tardía o la no recuperación de los impagos, y en la actual situación económica causada por la pandemia, la empresa está impulsando cambios estructurales para abordar esto (Chiriboga, 2018). Estos incluyen la incorporación de automatización, predicción, analítica avanzada e inteligencia artificial en sus herramientas de gestión con el objetivo de incrementar la fidelidad de los clientes, pero también necesita optimizar la gestión de cobranza para predecir y reducir comportamientos de riesgo. De esta forma, podrá prevenir con mayor eficacia y precisión los pagos atrasados (SOPENA, 2017).

La agencia de BanEcuador El Empalme, está ubicada en las calles Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro, Provincia del Guayas, fue creada el 20 de julio del 2004, conformada por 10 personas, en la actualidad cuenta con 20 personas dedicadas a brindar servicios financieros.

BanEcuador otorga servicios financieros y no financieros (Barreiro, 2018) a las personas naturales y jurídicas de las áreas rurales y urbanas que se dediquen a la producción y comercialización de bienes, igualmente, la prestación de servicios,

especialmente en las actividades agropecuarias, acuícolas, artesanales, mineras, pesqueras, forestales, y turísticas, logrando así, promover las Pymes (Gonzalez, 2018); (Salvatierra, 2017). Con esto, se busca estimular el desarrollo de la economía popular y de las organizaciones comunitarias, mediante mecanismos crediticios; a la par con otros organismos institucionales promoviendo empresas de abastecimiento de artículos de primera necesidad en la producción agropecuaria, pesca, pequeña industria, artesanía y provisión de servicios (Wittlinger, 2019); (Ettinger & Golieb, 2017).

Entre las dificultades se observa la recuperación efectiva de la cartera vigente en la institución esto conlleva a aumentar el indicador de morosidad de la sucursal y se afecta la liquidez del banco (Navarrete, 2019).

También se puede evidenciar la dificultad de realizar solución de obligaciones debido a que existe incertidumbre en factores económicos, dificultando el análisis de capacidad de pago futura, ya que las proyecciones serían inconfiables mientras no exista soluciones mediáticas que garanticen la movilidad y la producción constante (Herrera, 2020).

De otra parte, se evidencia la disminución de plazas de empleo formal, lo cual disminuyen y a veces extingue la capacidad de pago de gran parte de la ciudadanía provocando la disminución de la capacidad adquisitiva de la población (Rivera, 2018); esto afecta al sector productivo en general y en especial a los ofertantes de productos suntuarios; cabe mencionar que dentro de los sectores productivos que atiende BanEcuador se encuentran los de servicio y comercio (Larroy, 2020).

Es de vital importancia identificar el comportamiento financiero de los deudores de la institución y comparar las ventas realizadas en el año 2019 con las ventas ejecutadas en el año 2020 esto podrá determinar la afectación directa en los ingresos de los clientes (Carrillo, 2018) sobre ello deberemos otorgar soluciones de pago coherentes con la nueva realidad económica de los productores que conforman la cartera analizada (Arias, 2020).

Así como para la comercialización conjunta de sus productos y servicios; complementar a través del crédito y la educación financiera, con los organismos del Estado y otras instituciones públicas y privadas (Chang, 2020) que tengan a su cargo programas de asistencia técnica y de apoyo a la producción, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos; orientar su acción hacia proyectos que promuevan la agregación de valor y el encadenamiento a cadenas productivas (Mackenzie, 2019).

En la actualidad los sistemas productivos se encuentran estancados total y parcialmente debido a la inmovilidad que existe por la emergencia sanitaria Covid-19 ;estadísticamente se puede determinar que los sectores más afectados para BanEcuador dentro del mercado participativo de sus beneficiarios se encuentran sectores como: comercial, agrícola artesanal, turismo y el transporte, (Sarkinsky, 2019) en ellos se logra afianzar alrededor de quinientos clientes que por la emergencia se ve bastante quebrantada la recuperación de cartera (Vaca, 2019); (Cerna, 2018)

La gestión de cobranzas es de gran importancia para BanEcuador, ya que tiene como fin mantener niveles bajos de los índices de morosidad, así como también mitigar la alta tasa de morosidad que existe por la pandemia (Monroy, 2018). El BanEcuador

no se apartado de conceder créditos al sector productivo otorgando más de \$ 200.000.00 dólares. Todas las instituciones financieras tuvieron que realizar diferimientos de las cuotas, por cobrar debido a la instrucción de la Junta Bancaria esto crea un escenario de iliquidez pero también el activo productivo de los bancos no se encuentra disminuido (Sarkinsky, 2019).

Sobre ello se pretende realizar políticas que reactiven la economía como por ejemplo el otorgar créditos a través de la banca pública con tasas del 5 % a plazos medianos y periodo de gracia de hasta seis meses sobre este punto el banco que ingreso en esta actividad es el Banco del Pacifico.- La Corporación Financiera Nacional BP también opto por brindar un auxilio financiero a las pequeñas y medianas empresas mediante un producto denominado PYMES exprés que otorga cupos crediticios que van desde \$ 25.000.00 a \$ 1000.000.00 dólares .

También la pandemia provoco mucho temor en los clientes para acercarse a la institución a realizar sus pagos, por no disponer de canales electrónicos de pago automatizados, entre otros inconvenientes también se encuentra la mortalidad de personas que firmaron documentos habilitantes con la institución (Monroy, 2018); (Lamar, 2017) y que ahora se debe actuar jurídica y legalmente para buscar no perjudicar la posición del banco frente a estos escenarios. Para lo cual se estableció como objetivo principal, el evaluar la incidencia de las Cobranzas en BanEcuador Agencia el Empalme 2019-2020. De igual manera, los objetivos específicos fueron; Establecer los indicadores de riegos en la recuperación de las operaciones de crédito; Analizar el comportamiento de la cartera de la agencia BanEcuador El Empalme; Realizar un plan de recuperación efectiva y por solución de obligaciones de cartera con el impacto de la emergencia sanitaria Covid -19, para la Agencia de El Empalme. La gestión de cobranzas es de gran importancia para BanEcuador, por la emergencia sanitaria Covid 19, se prevén altas probabilidades de incumplimiento en el pago de las obligaciones, afectando la calificación de riesgo siendo un proceso periódico que permite prever y evaluar los riesgos del activo (Ortiz, 2019), en este caso la cartera de crédito que no sea recuperada en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento que fue generada, pudiendo implicar pérdidas para la institución (Merchán, 2017); (Carlson, 2019).

Esta investigación, igualmente es significativa, ya que permite analizar y determinar por qué la gestión de cobranza es de gran importancia para BanEcuador, sabiendo que la misma se encuentra ahora bajo una intensa presión, al igual que todas las instituciones financieras del país y del mundo, para mejorar la gobernanza de las funciones de riesgo y, por supuesto, mejorar las cobranzas (Robles, 2019); (Gómez, 2020).

BanEcuador reconoce que el mayor problema con el cobro de las deudas no radica en decidir cobrar la deuda, sino en hacerlo de forma eficaz, realista y coordinada (Wild, 2018). Los cronogramas de cobranza oportunos, estrictos y bien establecidos identifican los atrasos mucho antes de que lleguen al punto crítico donde la cobranza es menos probable. Las buenas prácticas contables también permiten identificar la morosidad recurrente (Hills, 2018).

Así mismo, esta investigación es beneficiosa, porque permite conocer de qué manera la mejora de la gestión de riesgos en BanEcuador requerirá de la centralización de

dicha gestión de riesgos para acceder a la recopilación de datos relevantes para respaldar un enfoque rápido y coherente de la gestión (Wachowicz, 2020); (Mostrealini, 2018) y el cobro de las deudas atrasadas en la medida en que lo permitan las regulaciones y las normas fiscales para que los préstamos sean seguidos y monitoreados continuamente hasta su vencimiento (Salinas, 2018).

Metodología

Tipo de estudio transversal: de acuerdo a la evolución del fenómeno en estudio, se trata de un estudio transversal ya que se realizará en un diseño instantáneo. No experimental: porque los fenómenos se observaron cómo ocurrieron naturalmente, sin interferir con su desarrollo (Castañeda, 2017). La presente investigación empleó el método inductivo en el proceso de otorgamiento de crédito y cobranza de forma que se conoce los lineamientos y cumplimiento del proceso dentro de la gestión de cobranza de forma que dio a conocer la situación actual por la cual está atravesando BanEcuador Agencia "El Empalme". El método deductivo permitió fundamentar los parámetros que vayan de lo general a lo particular en lo relacionado a las cuentas por cobrar. Determinó el problema global del manejo del crédito y las cuentas por cobrar, entonces con un modelo de gestión se redujo el índice de morosidad de la Agencia El Empalme.

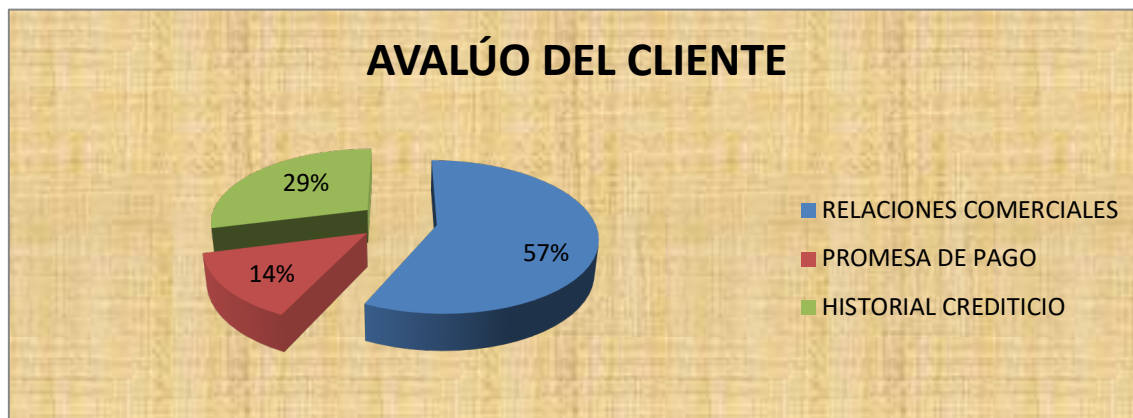
Tabla N° 2. Población empleados BanEcuador Agencia El Empalme

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Oficial de recuperación	1
Empleados	20
TOTAL	22

Se realizó la encuesta a ejecutivos de crédito y cobranza, obteniendo información sobre las operaciones realizadas en el área de crédito y cobranzas, detectando así las falencias que se han producido, durante la pandemia Covid-19 y así poder medir la aceptación que tiene la propuesta del proyecto de optimizar recursos y minimizar riesgos.

En cuanto a la encuesta entre clientes, tuvo como principal objetivo, adquirir toda información sobre los préstamos concedidos y el procedimiento de cobro de deudas que realiza la empresa (Collantes, 2020), así mismo, poder medir la satisfacción de los mismos con el servicio recibido y determinar la eficacia de la gestión de cobro.

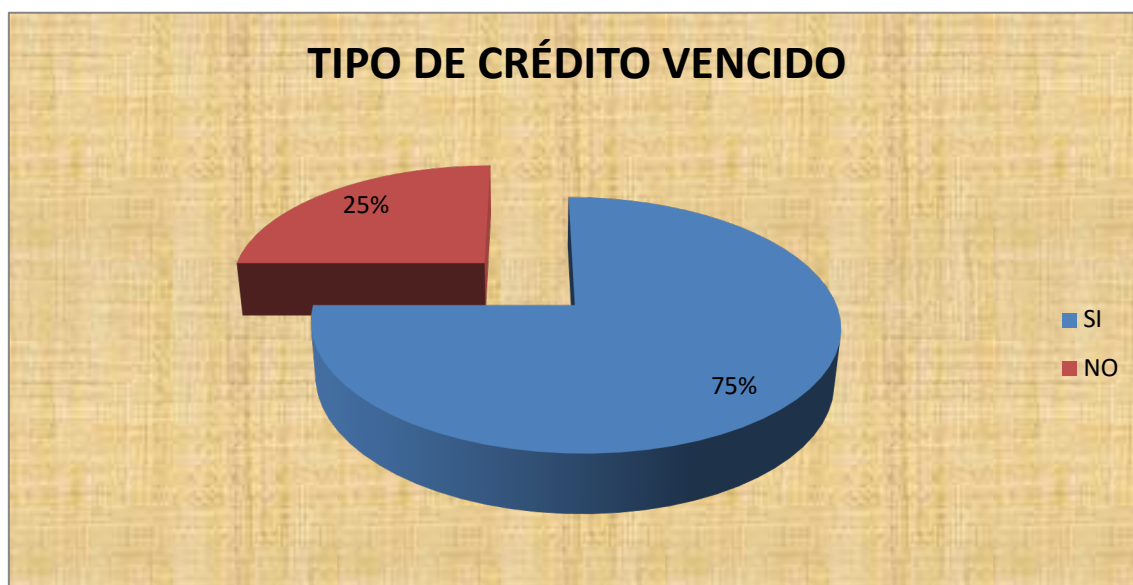
Pregunta N° 1 De los siguientes aspectos ¿Qué se evalúa del cliente para otorgar cupos y tiempos de crédito?



Fuente: Personal que labora en la Agencia de BanEcuador del cantón El Empalme
Elaboración: La Autora

Se entiende que un cliente con historial crediticio excelente, tendrá la preferencia para la extensión de un crédito (Kelly, 2018) y se supone que no habrá problemas con el departamento de cartera de la agencia financiera.

Pregunta N° 2 ¿Qué porcentaje de cartera vencida de acuerdo al tipo de crédito está en mora?



Fuente: Personal que labora en la Agencia de BanEcuador del cantón El Empalme
Elaboración: La Autora

Según información de la Agencia financiera, en cartera vencida, la mayoría de los clientes en mora, pertenecen al nivel urbano, por lo consiguiente, la institución financiera, necesita de un plan estratégico que le permita recobrar dicha cartera vencida.

Pregunta N° 3 ¿Cree usted que un plan de recuperación efectiva de cartera vencida debido al impacto de la emergencia sanitaria Covid -19, ayudará a solucionar la mora crediticia en la institución financiera?



Fuente: Personal que labora en la Agencia de BanEcuador del cantón El Empalme
Elaboración: La Autora

Un plan de recuperación efectiva de cartera vencida debido al impacto de la emergencia sanitaria Covid -19, se presenta como una solución viable para la recuperación de la cartera vencida de la Agencia BanEcuador de El Empalme, año 2021.

DISCUSIÓN

El sector rural, es quien más solicita créditos en BanEcuador, para las labores agrícolas, por lo tanto, este sector comparado al sector urbano, por la cantidad de clientes, es quien más adeuda a la entidad financiera. La pandemia de COVID-19 ha creado desafíos sin precedentes para el departamento de cobranzas de BanEcuador, incluidas nuevas reglas regulatorias, cambios en las demandas de los consumidores y un aumento potencial en la actividad a medida que disminuyen las indulgencias y aplazamientos (Marat, 2017).

Debido al incumplimiento de algunos clientes de la Agencia BanEcuador de El Empalme, algunas prácticas pueden al menos hacer que la gestión de los prestatarios en dificultades sea mucho más manejable. El mantenimiento de registros completo, de acuerdo a (Cerna, 2018), puede eliminar la constante molestia de tener que repetirse en una conversación estresante y apuntalar una gestión más coherente de los clientes vulnerables en todas las organizaciones (Amaranto, 2019). Los datos igualmente buenos pueden respaldar una solución mejor y más apropiada y una mejor comunicación. También es importante auditar estas prácticas desde el punto de vista

de la experiencia del cliente. Visitar para revisar las llamadas individuales puede dar una imagen incompleta de qué tan bien se ha manejado un caso.

Es cuando un cliente en incumplimiento, de acuerdo a (Carlson, 2019), recibe una llamada o un aviso del banco, a menudo puede ser muy eficaz. Pero algunas situaciones no se resuelven tan fácilmente. Una agencia de cobranza pone en juego la psicología de terceros, lo que le brinda a su empresa distancia del proceso de resolución de problemas (Ascázubi, 2018). Los clientes pueden apreciar que las cuentas en mora se envían a una agencia de cobranza como una cuestión de política bancaria, y el manejo respetuoso y servicial de los asuntos por parte de ese tercero puede aumentar la probabilidad de que los clientes y las personas a las que influyen regresen cuando su situación financiera mejore (Sandoval, 2017); (San, 2017); (Ortega, 2017). El valor predeterminado de hoy puede ser la historia de éxito del próximo año. Entonces, un plan de recuperación efectiva estrategia de cobranza bien considerada e impulsada por el conocimiento generará un fuerte retorno de la inversión, impulsando mayores tasas de recuperación, menores costos y mayores ganancias (Piedrahíta, 2019); (Kann, 2018); (Goethe, 2018)

Conclusiones

Con la expectativa de incumplimientos generalizados, la Agencia BanEcuador del Empalme está buscando nuevos términos de referencia sobre cómo administrar clientes que todavía están en dificultades y tienen pocas formas de pagar su deuda. Sin embargo, ya está claro que el impacto económico de la crisis será significativo, con grandes franjas de clientes que esperan necesitar ayuda financiera para evitar cobros. Elaborar un Plan Financiero para la recuperación de cartera vencida en tiempos de Pandemia COVID-19 puede ayudar a crear una nueva y mejor experiencia para el cliente y generando valor a largo plazo en cobranzas, siendo beneficiosos para ambos.

Es necesario que la Agencia BanEcuador del Empalme cuente con los recursos o las capacidades tecnológicas necesarias para ofrecer resultados justos de manera consistente utilizando sus procesos de cobranza existentes, evitando tener una inversión insuficiente, aunque exista una baja demanda de dichos servicios. Es necesario establecer los indicadores de riesgos en la recuperación de las operaciones de crédito. Al reinventar su modelo de cobranza, la institución financiera podrá satisfacer las necesidades de todos los clientes que están lidiando con la nueva norma, y satisfacer el escrutinio regulatorio, en los meses venideros y futuros.

Proponer la elaboración de un Plan Estratégico para la recuperación de cartera vencida en tiempos de Pandemia COVID-19 mediante un conjunto de estrategias de tratamiento personalizadas previamente aprobadas. Estos podrían tomar la forma de extender el tiempo de la deuda o reajustar los términos de la misma, por lo que los reembolsos son más bajos durante un período de tiempo más largo. La agencia BanEcuador El Empalme mediante un Plan Financiero para la recuperación de cartera vencida creará una experiencia de cliente mejor y más personalizado, a la vez que también maximizará el potencial de los retornos de recuperación.

Referencias

- Robles. (2019). Tipos de riesgos financieros. En R. Robles, *Riesgos Financieros*. México DF: McGrawHill.
- Amaranto. (2019). Gestión de Cartera. En S. Amaranto. Barcelona: Cáliz de Oro, Ediciones.
- Arias. (2020). Fundamentos de la Gestión de Cobranza. En M. Arias. Barcelona: Caspio, Ediciones.
- Ascázubi. (2018). Indicadores de riesgo. En A. Norma. Barcelona: Fénix, Ediciones.
- Barreiro. (2018). Gestión de Recuperación y Cobranzas. En M. Barreiro. Madrid: El Escorial, Ediciones.
- Barros-Bastidas, C., & Turpo, O. (2020). La formación en investigación y su incidencia en la producción científica del profesorado de educación de una universidad pública de Ecuador. *Publicaciones*, 50(2), 167–185. doi:10.30827/publicaciones.v50i2.13952
- Barros, C., & Turpo, O. (2017). La formación en el desarrollo del docente investigador: una revisión sistemática. *Revista Espacios*, 38(45).
- Carlson. (2019). Gestión Financiera. En L. Carlson. México DF: McGrawHill.
- Carrillo. (2018). Cobranza. En M. Carrillo, *Estrategias de Cobranza*. Barcelona: Círculo Rojo, Ediciones.
- Castañeda. (2017). La Investigación transversal. En S. Castañeda, *Investigación y sus métodos*. Buenos Aires.
- Cerna. (2018). Riesgo de crédito. En M. Cerna. Buenos Aires: Contable, Enciclopedia.
- Chang. (2020). El riesgo crediticio. En L. Chang, *Riesgos en la banca*. Hong Kong: Traductor, Editorial Summer Lda.
- Chávez. (2018). Clasificación de Cartera. En M. Chávez, *Cartera: Estrategias para recuperar Cartera Vencida*. Buenos Aires: Castro, Ediciones.
- Chiriboga. (2018). Cartera Renovada. En P. Chiriboga, *Cartera Financiera*. Buenos Aires.
- Collantes. (2020). Cómo realizar una correcta cobranza. En M. Collantes, *Gestión de Cobranzas*. Madrid: El Escorial, Ediciones.
- Egegardt & Brigham. (2017). Finanzas Corporativas. En E. F. Michael C. Egehardt. Toronto.
- Ettinger & Golieb. (2017). Créditos y Cobranzas (1 ed.). En R. & Ettinger. México: Continental.
- Fleitman. (2016). Evaluación integral. En J. FLEITMAN. México DF: McGraw-Hill/Interamericana.
- Goethe. (2018). Política de Crédito. En S. Goethe. Montreal: Reveanu, Ediciones.
- Gómez. (23 de 02 de 2020). Gómez, Honya. Obtenido de <http://jhonyagomez.blogspot.com>:
<http://jhonyagomez.blogspot.com/2012/10/finanzas-las-5-c-del-credito.html>
- Gonzalez. (2018). La Gestión de Cobranzas. En P. Gonzalez, *Pilares financieros*. Buenos Aires: Ediciones Científicas Argentinas.

-
- Herrera. (11 de marzo de 2020). Cobranza. En C. Herrera, *Gestiones bancarias*. México DF: McGrawHill.
- Hills. (2018). El mundo financiero. En S. Hill, *Riesgo de Mercado*. Barcelona: Salvatierra, Ediciones.
- Horngren, Sundem & Elliott. (2019). Introducción a la Contabilidad Financiera, VII Edición, Capítulo 5. En S. y. HORNGREN. New York: Blazzer Editions.
- Kann. (2018). El riesgo en la Gestión de Crédito. En N. Kann. Bon: Stugart Ediciones.
- Kelly. (2018). El crédito y cartera vencida. En R. Kelly, *Cartera Vencida: Estrategias financieras*. Montreal.
- Lamar. (2017). Recuperación de Crédito. En R. Lamar, *Cartera Vencida: Estrategias*. México DF: Norma, Ediciones.
- Larroy. (4 de Abril de 2020). Gestión de Cobranza. En C. Larroy. New York: Norman, Ediciones.
- Mackenzie. (2019). Formas de Cobranza. En A. Mackenzie, *Cobranza*. México DF: McGrawHill.
- Manson. (2017). Cartera Vencida. En R. Manson. México DF.: Norman, Ediciones.
- Marat. (2017). La Gestión de Recuperación y Cobranza . En G. Marat, *Gestión de Cartera*. Lyon.
- Merchán. (2017). El riesgo operativo. En S. Merchán, *Estados financieros*. Caracas: El Libertador, Ediciones.
- Monroy. (2018). Riesgos financieros. En S. Monroy, *Indicadores de riesgos financieros*. Madrid: El Escorial, Ediciones.
- Mostrealini. (2018). Factores políticos. En X. Mostrealini, *Causas de una Recesión financiera*. Peruggia: Dante, Ediciones.
- Navarrete. (2019). Gestión de Cobranzas. En D. Navarrete, *Gestión de Cobranza*. Tegucigalpa, Honduras: Tegucigalpa, Ediciones.
- Ortega. (2017). Causa que cauan deudas impagables. En B. Ortega, *Los préstamos bancarios*. Barcelona: Ruiz, Ediciones.
- Ortiz. (2019). Indicadores de riesgos. En M. Ortiz. Barcelona.
- Piedrahíta. (2019). Indicadores de riesgo en el mundo bursátil. En M. Piedrahíta, *Indicadores de riesgo: ¿Qué son?* Santiago de Chile: Casablanca, Ediciones.
- Rivera. (2018). Prevención ante los riesgos crediticios. En M. Rivera, *Riesgos crediticios*. Buenos Aires: Pontón, Ediciones.
- Salinas . (2018). El riesgo operacional. En W. Salinas, *Riesgos financieros*. Barcelona: Estrella, Ediciones.
- Salvatierra. (2017). El préstamo bancario. En C. Salvatierra, *Gestión crediticia*. Barcelona: Ruiz, Ediciones.
- San. (2017). El Crédito o préstamo. En O. Sam. México, DF: McGrawHill.
- Sandoval. (2017). Indicadores de eficacia del control. En J. Sandoval, *Indicadores de riesgo*. Santiago de Chile: Marvin, Ediciones.
- Sarkinsky. (2019). Políticas de Cobranza. En W. Sarkinsky. México DF: McGrawHill.
- SOPENA. (2017). Definición de Cartera. En SOPENA, *Enciclopedia Financiera*. Barcelona: Ares, Ediciones.
- Vaca. (2019). Políticas de Cobranza. En R. Vaca, *Departamento de Cobranza*. Buenos Aires: Eudeba, Ediciones.

-
- von Feigenblatt, Otto Federico (2007). Japan and Human Security: 21st Century ODA Policy Apologetics and Discursive Co-optation (2nd ed.). Delray Beach: Academic Research International.
- von Feigenblatt, Otto Federico (2009a). Anomie, Racial Wage, and Critical Aesthetics: Understanding the Negative Externalities of Japanese and Thai Social Practices. *Journal of Asia Pacific Studies*, 1(1), 69-75.
- Wachowicz. (2020). Riesgo de liquidez. En V. H. Wachowicz, *El Crédito*. Toronto.
- Wild. (2018). Riesgo Crediticio. En J. J. Wild, *Riesgos en el sector financiero*. Montreal: Lighter, Ediciones.
- Wittlinger. (2019). El Riesgo legal del crédito bancario. En M. Wittlinger, *Riesgo financiero: una amenaza actual*. México DF: McGrawHill.