

La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID - 19

Defaulting: motivating factors for financial managers, in the context of COVID-19

Sara Espinoza Sánchez^{1*}, Wilber Aquino Condori¹, Obdulia Lima Huamani¹, Ruth Villafuerte Alcántara¹, Jorge Sánchez Garcés¹, Karen Mamani Monrroy¹

¹Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo

Recibido: 17 de agosto 2020

Aceptado: 20 de setiembre 2020

Palabras clave:

Morosidad, liquidez, COVID-19, finanzas.

Keywords:

Defaulting, liquidity, COVID-19, finance.

Resumen

Dentro del contexto actual, son muchas las empresas que quiebran sus capitales por falta de liquidez; por ello, el presente trabajo de investigación describe los factores motivacionales de la morosidad de los responsables financieros, en una institución educativa particular de educación básica, en el contexto del COVID - 19. Aplicando la metodología cualitativa - exploratoria, según la técnica de la fenomenología y la entrevista estructurada como instrumento, se logró determinar que entre los factores motivacionales que determinan no pagar a tiempo los compromisos asumidos y generar morosidad en el contexto de la cuarentena, se encontró la suspensión de actividades económicas, seguido por las deudas en el banco, la reducción salarial, las medidas sanitarias impuestas, los problemas de salud y la inestabilidad laboral. Factores que han generado una situación de cobranzas muy peculiar que ha afectado la liquidez de la institución, situación representativa de entidades similares por el actual contexto que atraviesan las empresas de servicios educativos.

Abstract

Within the current context, many companies are going bankrupt due to lack of liquidity; with this in mind, this study describes the motivational factors for defaulting of those with a financial responsible in a particular educational institution of basic education, in the context of COVID-19. Applying the qualitative - exploratory methodology, according to the technique of phenomenology and the structured interview as an instrument, it was possible to determine that among the motivational factors that determine not paying on time or defaulting on commitments assumed and defaulting in the context of the social isolation measures, it was found that the suspension of economic activities, followed by the debts in the bank, the salary reduction, the imposed sanitary measures, the health problems and the labor instability. Factors that have generated a very peculiar collection situation that has affected the liquidity of the institution, a situation which is representative of similar entities due to the current context that educational service companies are going through.

^{1*} Autor de correspondencia: Ruth Villafuerte Alcántara; e-mail: ruthvillafuerte@upeu.edu.pe

Introducción

La liquidez, es muy necesaria para las actividades de corto y largo plazo que se realizan en todas las empresas; su escasez o déficit puede generar situaciones críticas como el incumplimiento de obligaciones tributarias, aspectos laborales, pago de planillas y dificultades para acceder a líneas de crédito. En muchos casos se toman medidas muy tardías solo cuando la situación se vuelve incontrolable; esta determinación inoportuna, suele jugar en contra de las compañías.

La estabilidad económica en la liquidez de una empresa, se garantiza cuando los clientes pagan puntualmente sus mensualidades; permitiendo que la empresa pueda tener liquidez para cumplir con sus obligaciones, con ello contar con una buena estabilidad financiera y considerar el valor del servicio percibido.

Actualmente el déficit de liquidez en las empresas, incluidos los colegios privados de educación básica, se produce por la morosidad de los clientes; siendo que en este contexto de cuarentena a causa del COVID -19 han sido afectados por la inestabilidad laboral, problemas de salud, imposibilidad de ejercer su labor comercial y giros de negocio que aún no han sido autorizados por el estado peruano afectando a la fluidez de la cadena de pagos.

Estudios como el de Camargo (2018), mencionan, que la morosidad es producida debido al mal manejo en la administración de la cartera de créditos, es por eso que se la denomina como cartera pesada debido al incumplimiento de pago de los clientes. Asimismo, cabe resaltar que el incremento de la cartera morosa, implica la viabilidad de la institución o entidad a largo plazo; según Real (2005), la morosidad establece medidas con los re-

trasos en los pagos hechos por grandes empresas a PYME; registrando una duración que es el doble de la que se registra en los retrasos en los pagos por PYME a grandes empresas.

Por su parte, Andía (2003) establece que, en los estudios de caso, en que los clientes morosos sí presentan características económicas distintas a los clientes puntuales, el incumplimiento se produce porque se tiene menos ingresos y mayor deuda. Por ello, Gutiérrez (2020) refiere que la situación económica actual, tendrá un impacto en las entidades relacionadas con las micro finanzas, las mismas que atienden a gran parte de los sectores de menores ingresos del país. En los cálculos respecto del tema, debido a las consecuencias del coronavirus en la población de escasos recursos, la morosidad en las instituciones se elevaría hasta cuatro veces.

El término morosidad, en el mundo empresarial y financiero es entendido de diferentes formas. Generalmente hace referencia al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero. Por tanto, se considera moroso al cliente que se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable (Morosólogo, 2007). De allí que la demora o falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación (Sefrugal, 2008), se da en repetidas veces en el pago de las obligaciones contraídas (Kimberley, 2014), quedando registradas aceptaciones impagadas, generando malos antecedentes en el incumplimiento de todo tipo de contratos y deberes; asimismo, el cliente se encuentra en la situación jurídica de mora, por el incumplimiento de sus obligaciones (López, 2015).

Jaime (2017), sostiene que el incumplimiento de los plazos de pagos, afecta la

vida de las compañías, al eliminarse entradas en tesorería, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar sus obligaciones. Por ello, las moras desde un análisis práctico, causan un desequilibrio económico y financiero. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial, el cual les lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez, Antonio (2016).

En el contexto de este estudio, la Organización Mundial de la Salud ha calificado, el 11 de marzo del 2020, al COVID-19 como una pandemia, al haberse extendido en más de cien países del mundo (Carlos, 2020). En el Perú, según el decreto supremo N° 008-2020-S, 2020, se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por noventa días calendarios; considerando como medidas de prevención y control para evitar la propagación del virus, el cierre de los puertos y aeropuertos, puestos de entrada terrestres, centros educativos, espacios públicos y privados, transporte, centros laborales, fortalecimiento de la gestión sanitaria internacional, entre otros (MINISTROS, 2020).

Al respecto estudios como el de Rojas (2020), mencionan que el consenso actual, es que los efectos de la pandemia del COVID -19 constituyen las agendas estratégicas y operativas de varios sectores, gobiernos y empresas. Siendo la participación del sector financiero, eje central en temas críticos, puesto que se menciona impactos sobre: riesgo de liquidez, mercado, crédito, gestión de capital, continuidad del negocio, operativo, gobernanza y monitoreo. Por ello, el informe de Superintendencia de Banca (2020), destaca que:

en medio de esta crisis, las compañías financieras vienen teniendo cobranzas de créditos personales en porcentajes variados, entre abril y mayo con un 20% y el 40%, poco a poco los distintos sectores se incorporan a la actividad económica post al estado de emergencia. Las entidades financieras vienen afrontando sus gastos con la expectativa de ir mejorando progresivamente con el resto de la economía, en los meses que restan del año; sin embargo, las entidades educativas privadas al igual que otras empresas se han visto afectadas grandemente en su liquidez, por el retraso de compromisos asumidos por los responsables financieros que han quedado en una situación de morosidad, viéndose afectadas la situación de las cobranzas.

Por tanto, el objetivo de este estudio, se centra en determinar qué factores motivacionales determinan la morosidad de los responsables financieros, en una institución educativa particular de educación básica, en el contexto del COVID – 19, en una ciudad región alto andina del Perú, donde se pudo observar que las personas, las cuales están percibiendo el servicio educativo, tienen muchos percances para poder realizar el pago de las pensiones de enseñanza, ya que, se está pasando atravesando por una pandemia de salud mundial donde las personas están siendo afectadas en todos los aspectos de su vida.

Esta investigación al ser cualitativa exploratoria, se desarrolló bajo procedimiento no probabilístico bajo el proceso de la toma de decisiones del investigador, aportan resultados que deben ser considerados para el abordaje de otros temas de investigación similares con metodología cualitativa, porque esta investigación tiene un campo amplio de estudio, que emplea métodos de recolección de datos

no estructurados tales como: observación, entrevistas, encuestas y análisis de documentos con el fin de hallar temas y significados para expandir nuestra comprensión de todo el mundo con estrategias que fomenten el ingreso al mundo de la investigación.

Metodología

Tipo o nivel de la investigación

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, al desarrollarse como un proceso interpretativo de indagación, basado en la fenomenología; puesto que se examina un problema humano social (Creswell, 2005). Por ello, se emplean métodos de recolección de datos no estructurados. Se desarrolló a nivel exploratorio con carácter descriptivo, ya que permite evidenciar cuestiones de orden metodológico, descubrir posibles problemas técnicos, éticos, logísticos, y además poder mostrar la viabilidad y coherencia de los instrumentos y técnicas que se utilizará antes de empezar la recolección de información para la investigación.

Participantes

Los participantes y sujetos de estudio fueron treinta responsables financieros (padres de familia) de un Centro Particular de Educación Básica del nivel secundario ubicado en la ciudad de Juliaca, cuyas características sociodemográficas indican que son personas de ingresos medios – bajos; los cuales fueron informados de la investigación a realizarse y aceptaron ser parte de ella como parte de los criterios éticos establecidos por la institución. Los sujetos fueron entrevistados a través de la plataforma ZOOM, durante dos semanas.

Materiales y métodos

El estudio basado en la metodología cualitativa de tipo fenomenológico, tuvo como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Sampieri, 2014). Por ello, explicamos de forma minuciosa, los hechos y conductas, apreciadas mediante el estudio; además se adjunta las experiencias, pensamientos, actitudes, creencias, entre otros, de las personas protagonistas. Para ello se utilizó como instrumento la entrevista estructurada que se aplicó en dos interacciones a nuestros participantes. Luego de aplicar la entrevista se procesó la información en el software Excel, así como se utilizó los instrumentos de procesamiento de datos del word embedding, text generation, análisis de polaridad, las palabras centrales y las palabras frecuentes. Este procesamiento nos permitió llegar a los resultados mediante la definición de categorías y subcategorías.

Pasos de la investigación

Para el alcance de los resultados, se estructuraron una serie y secuencia de pasos para la ejecución del estudio, tal como se muestra en la Figura 1, donde se procedió a:

Paso 1: Elección de la muestra: Se eligió a treinta responsables financieros. Quince responsables financieros que se encontraban al día en sus pensiones y quince responsables financieros que se encontraban con retraso con los pagos de pensiones

Paso 2: Elección del instrumento: Se

eligió utilizar la entrevista estructurada aplicando dos iteraciones cada uno con una pregunta.

Paso 3: Aplicación del instrumento: Se determinó el día y la hora para realizar la entrevista y el medio de comunicación que es la plataforma ZOOM, para interactuar con uno de los responsables financieros.

Paso 4: Procesamiento de la información: Se transcribió la entrevista en el software Excel y se codificó las repuestas; así se eligieron las frases a partir de ellas de manera codificada; se utilizó los instru-

mentos de procesamiento de datos del word embedding, text generation. Los TXT, son obtenidos de las interacciones, las categorías y sub categorías, análisis de polaridad, las palabras centrales y las palabras frecuentes.

Paso 5: Resultados a partir del procesamiento de la información: Se logró definir el cuadro de categorías y sub categorías.

Paso 6: Aportes de la investigación a partir de los resultados obtenidos de la investigación: Se logró definir el aporte.

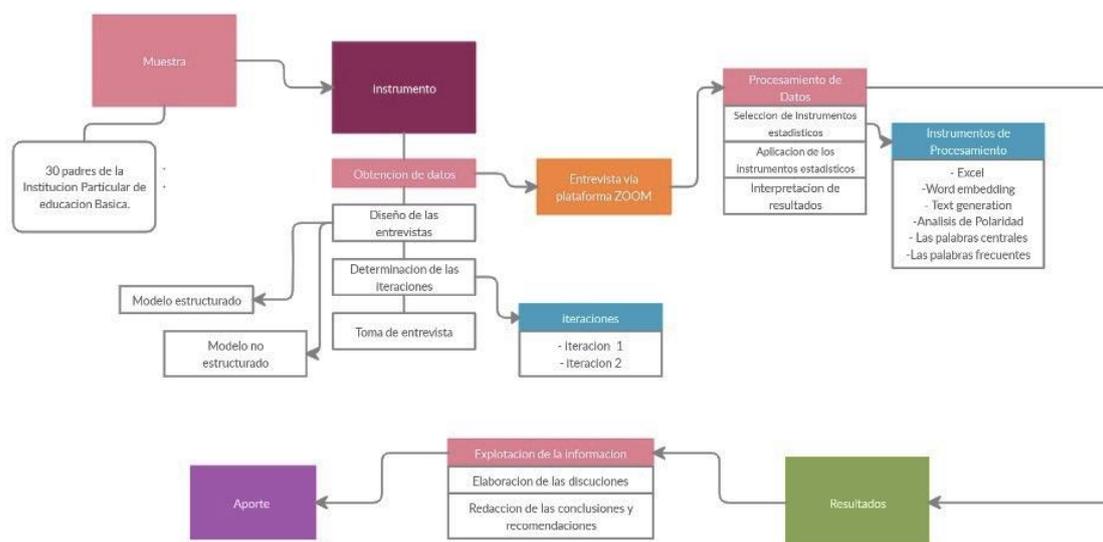


Figura 1. Pasos del proceso de la investigación.

Resultados

En respuesta del objetivo de la investigación y aplicando la metodología expuesta en el capítulo anterior se logró definir las categorías y sub categorías.

Factores que determinan la morosidad

Según las interpretaciones fundamentadas, para describir la situación de la morosidad, como principal motivo se puede encontrar la suspensión de actividades eco-

nómicas por causa de la pandemia de salud, que obligó a cerrar los negocios que no fueron de primera necesidad, perjudicando a los trabajadores independientes como mecánicos, eléctricos, carpinteros, seguido por las deudas en el banco. Los resultados muestran que la pandemia sorprendió a los trabajadores dependientes que trabajan con entidades financieras generándoles problemas económicos, como la mala organización de los gastos, reducción salarial. Asimismo, se evidencia

que muchas personas tanto dependientes como independientes, que se vieron afectadas por diversos factores como: la reducción de ingreso a causa del aislamiento social, las medidas sanitarias, la prevención o miedo a contagiarse con el virus, problemas de salud e inestabilidad laboral. Por otro lado, la falta de trabajo

para personas que vivían del día a día y no contaban con trabajo seguro; estas fueron las causas que se produjeron en el marco de la cuarentena por el COVID-19, los cuales provocaron la morosidad y la falta de liquidez en el Centro Particular de Educación Básica (Tabla 1).

Tabla 1

Categorías y sub categorías de la interacción 1

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	CITACIÓN	
Motivos de la morosidad	Suspensión de actividades económicas	E001 Estamos en cuarentena en nuestras casas por lo cual no obtenemos ingresos y al rubro que me dedico no es primera necesidad	
		E003 Tuve que cerrar el taller.	
		E004 Mi negocio no está dentro de las primeras necesidades.	
		E006 por temor a ser multado por el gobierno, decidimos no abrir.	
		E008 cuando empezó la cuarentena me fui para la selva (mi tierra), no pude salir a la ciudad para seguir trabando.	
	Deudas al banco	Aislamiento social	E010 Soy vendedora de prendas de vestir por ello no genero ingreso para la casa y la pensión,
			E014 Cerramos la agencia ya que nadie quiere adquirir lotes por falta de dinero
			E002 Estoy preocupada por las cuotas del banco por esta cuarentena no podemos ni trabajar,
	Problemas de Salud	Inestabilidad laboral	E007 Tengo una pequeña hija el cual me dificulta salir y el miedo de contagiarme de la enfermedad
			E013 Hace poco mi esposa se hizo hacer una operación hasta el momento sigue en tratamiento,
	Reducción de ingresos		E009 Estos meses nadie de la familia está trabajando,
			E005 por esta pandemia no puedo abrir mi negocio estamos en casa cuidándonos,.
			E012 Me pausaron el trabajo y no me pagan
			E011 Nos redujeron el sueldo al 60%
			E015 Me dedico a construir puertas, sillas y otros artículos de madera. A causa de la infección del Covid-19 cerramos el taller

Fuente: Elaboración propia

Factores que determinan el pago puntual de las pensiones

Según las interpretaciones fundamentadas, como principal motivo al cumplimiento de pago, se determinó como factores: la estabilidad laboral; el tipo de profesión ligado a actividades económicas sin restricción (docentes, médicos y comerciantes) mencionados dentro del D.S N° 08-2020; el alto valor percibido del servicio; el reconocimiento de la institución por tener principios y valores cristianos, arriesgándose a abrir sus negociaciones con la

finalidad de estar al día en sus pensiones; el ingreso externo (ahorros con un presupuesto para el año en curso); giro de negocio (negocios que fueron admitidos para abrir según el D.S N° 08-2020 como las farmacias, mercados, tiendas comerciales y entre otros) y venta de activos, venta de ganados u otro tipo de bienes para poder solventar la necesidad económica. Destacándose que, según los responsables financieros, la institución cumple con las necesidades que requieren para recibir una buena educación de sus hijos (Tabla 2).

Tabla 2
Categorías y sub categorías de la interacción 2

CATEGORÌA	SUB CATEGORÌA	CITACIÒN
Motivos de puntualidad en pagos	Estabilidad Laboral	E016 Como seguimos trabajando y el gobierno nos sigue pagando
		E018 Seguimos percibiendo un sueldo quizá con algunos descuentos.
		E025 Todavía estoy percibiendo un salario.
	Alto valor percibido del servicio	E030 Como seguimos trabajando y percibiendo un sueldo.
		E019 Me estoy arriesgando para abrir mi puesto.
		E023 yo hago lo posible para pagar las pensiones de enseñanza a tiempo.
	Ingreso de fuente externa	E024 Nos siguen pagando nuestro salario. priorizando los estudios de mi hija para que no pueda perder el año académico.
		E 017 A pesar de eso el papa de mi hijo con el que no vivo (somos separados), el sigue pagando las pensiones.
	Ahorros	E026 Tenemos unos ahorros con fines personales. E028 con los ahorros que pude juntar estoy afrontando las pensiones de enseñanza.
	Giro de Negocio	E020 Realizando pequeños trabajos a puertas cerradas.
E021 las farmacias y boticas estaban autorizados a seguir funcionando.		
Venta de activos	E022 La empresa sigue trabajando.	
	E029 Tuve que vender algunos animales.	

Fuente: Elaboración propia

Según las interpretaciones fundamentadas que nos describen los responsables financieros afectados en medio de la cuarentena del COVID-19, resaltan, según la primera iteración de la sub categoría que muestra en el cuadro de la hermenéutica se determina que la suspensión de actividades económicas es el factor predominante en determinan el retraso de sus obligaciones financieras convirtiéndoles en morosos, ya que siete de los entrevistados se vieron afectados con suspensión de sus negocios ya que estos no se encontraban en el rubro de actividades de primera necesidad; el otro factor determinante representó la inestabilidad laboral, que fue tomado como segundo hallazgo en dicha iteración ya que tres de nuestros entrevistados se vieron afectados. Estos hallazgos nos dan a entender que la mayoría de nuestros entrevistados viven de trabajo dependiente y pequeños negocios ya sea formal e informal.

Polaridad del sentimiento de las entrevistas

Las respuestas no positivas, coincide con las conclusiones de los responsables que están en deuda con la institución educativa. Según el análisis de polaridad de la entrevista los resultados obtenidos son sentiment(polarity=0.07903367818622054, subjectivity=0.3765334947538339) la polaridad al pasar de cero es positiva pero su valor es mínimo, es decir, que los sentimientos no son tan positivos y esto coincide con los resultados obtenidos en la primera iteración donde los entrevistados E001, E002, E003, E004, E005, E006, E007, E008, E009, E010, E011, E012, E013, E014, E015 mencionan que a causa de la cuarentena no están al día con las pensiones de enseñanza porque sus negocios fueron cerrados y a la vez redujeron los sueldos. Por otra parte, los entrevistados E016, E017, E018, E019, E020, E021,

E022, E023, E024, E025, E026, E027, E028, E029, E030; mencionan que arriesgan su salud pero están al día en sus pagos para que sus hijos puedan estudiar, estas respuestas muestran el efecto de la cuarentena en los pagos de los responsables financieros en un centro particular de educación básica (Figura 2)

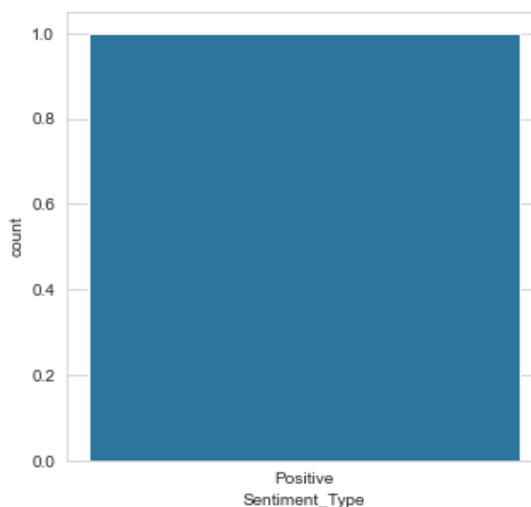


Figura 2. Software textblob, análisis de probabilidad de sentimiento.

Análisis de las palabras más frecuentes

Las respuestas con mayores iteraciones de los participantes son: enseñanza, trabajo, pensiones, pagar, pagando, cuarentena, dedico, podemos, adventista, pandemia, sigo, colegio, empresa. Esto respalda el resultado de la investigación obtenida a partir de las iteraciones realizadas con nuestros participantes.

La primera y tercera palabra “enseñanza y pensiones” según E023 dice “yo hago lo posible para pagar las pensiones de enseñanza a tiempo”, E028 dice “con los ahorros que pude juntar estoy afrontando las pensiones de enseñanza”. La segunda palabra es “trabajo” según E012 dice “me pausaron el trabajo y no me pagan”, E020 dice “realizando pequeños trabajos a puerta cerrada”. La cuarta palabra

Discusión y conclusión

Siendo que la morosidad es una práctica que tiene el deudor (persona natural o jurídica), de no cumplir con su pago a la fecha del vencimiento de su obligación (Pedro, 2020); es considerada una “lacra que engorda con la desaceleración de la actividad económica” (Montaña, 2009). Sin embargo, es necesario distinguir entre aquellas situaciones en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee” (Jaime, 1992); por ello hay que tener en cuenta los factores que determinan que el comprometido no cumpla con dicha obligación en el plazo establecido pactado o señalado. Tal es el caso de los responsables financieros de los centros educativos particulares, que al ser afectados de manera directa en sus ingresos percibidos ya sea por trabajo dependiente o independiente, han incurrido al incumplimiento en los tiempos de pago de pensiones; agravando la situación para los que tenían compromisos financieros.

Pese a que Ramírez (2018), menciona que los factores de la morosidad, son las variables macroeconómicas que en general se estudian como factores explicativos y suelen ser las siguientes: tasa de variación real del Producto Interno Bruto, precios de las materias primas, salarios, tasa de desempleo, inflación, tipo de cambio, tipos de interés (nominales y reales), ratio de endeudamiento y oferta monetaria. Cabe señalar, que el grado de importancia de dichas variables difiere entre los distintos trabajos empíricos considerados. Sin embargo, desde el ámbito cualitativo, cabe indicar que existen factores sociales que determinan que los responsables financieros no cumplan a tiempo sus obligaciones crediticias, como situaciones de crisis social, tal es el caso de la situación

actual que ha afectado grandemente a personas jurídicas a ser calificadas como morosas.

De allí que, entre las causas de la morosidad, que de acuerdo a Rosado (2016), se deben a que el deudor no dispone de un capital propio suficiente para afrontar las obligaciones pendientes de pago. De tal forma que, para cualquier entidad que emita cualquier tipo de pago, el elemento más importante para ejecutar el desembolso, no solo es preciso conocer la ocupación del cliente, sino la confianza que tiene en la institución, de modo que contribuya a la disminución del riesgo. Asimismo, no es suficiente que, en el ámbito de las finanzas personales, la solvencia se determine por la posible morosidad de la persona con respecto a sus deudas presentes y su nivel de ingresos que tiene, además debe tenerse en cuenta el contexto social. Jara (2017) sostiene que, en ocasiones, las garantías son confundidas con la solvencia, cuando en realidad se trata de dos conceptos diferentes. Esto se debe a que, si la utilización que se le dará tiene un efecto positivo sobre la viabilidad de la inversión, no aporta ninguna información sobre la solvencia del deudor, ya que solamente añade una seguridad adicional en caso de impago, pero no informa al acreedor sobre la posibilidad de que este supuesto se acabe produciendo (Pérez, 2012).

De acuerdo a los resultados de esta investigación, las personas que cumplen con sus obligaciones financieras valoran el servicio que reciben y priorizan la educación; en cambio los que se encuentran como morosos, es específicamente por la crisis social que no le permite tener ingresos, puesto que cerraron sus actividades por el contexto del COVID-19. De allí que se deben explorar problemáticas conta-

bles desde la perspectiva cualitativa, teniendo en cuenta que se abordan empíricamente y si bien los constructos teóricos se encuentran contemplados más en el

ámbito financiero, es necesario abordarlo desde un punto de vista más centrado en las ciencias humanas.

Referencias

- Águila-Real, R. P. (2005). La nueva regulación del crédito comercial. Análisis del derecho, 26.
- Andía, G. A. (2003). Análisis de la morosidad de las instituciones. Perú.
- Antonio, V. (2016). La morosidad: causas y efecto.
- Brachfield Montaña, P. (28 de abril de 2009). Cobro de impagados Guía práctica para la recuperación de deuda. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants:: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/un-maremoto-de-morosidad>
- Camargo, A. y. (2018). Consejos para evitar la morosidad. La gaceta de los negocios.
- Carlos, F. C. (2020). Coronavirus y las amenazas a la salud mundial, Lima, Perú. Salud Mundial.
- Creswell, J. (2005). Educational research. Planning, conducting, and evaluating.
- Gómez, S. C. (2020). Alianzas del sector público y privado para combatir el crimen financiero en tiempos del COVID-19. Bana y Economía, 13.
- Gutiérrez.F. (20 de mayo de 2020). portal FinDev. Obtenido de FinDev: <https://www.findevgateway.org/es/noticias/morosidad-en-microfinanzas-creceria-hasta-cuatro-veces-segun-expertos>
- Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill-HILL : Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hundley, T. a. (2002). Cómo hacer investigación cualitativa: Metodología exploratoria. México: Paidós. México: Paidós
- Jaime. (1992). Cómo cobrar y no perder el cliente.
- Jaime, G. (2017). Cómo prevenir situaciones de morosidad e impago” Estrategia Financiera. Finanzas, 40.
- Jara, G. (2017). Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la. Lima.
- Kimberley, U. D. (2014). las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export. universidad privada antenor orrego.
- Lohiya, H. (4 de julio de 2018). Análisis de sentimientos con TextBlob. Obtenido de Análisis de sentimientos con TextBlob: https://medium.com/@himanshu_23732/sentiment-analysis-with-textblob-6bc2eb9ec4ab
- López. (2015). Definiciones de la Morosidad.
- MINISTROS, P. D. (2020). Decreto Supremo N° 008-2020-S. Diario Oficial Del Bicentenario, 88.
- Morosólogo, P. J. (27 de agosto de 2007). finyear. Obtenido de https://www.finyear.com/Què-es-un-moroso_a2808.html
- Pedro, B. (28 de abril de 2020). Un maremoto de morosidad se nos echara por encima por culpa del covid-19.
- Perez, S. (2012). Nivel de la Morosidad: determinantes macroeconomicos y pruebas para el sistema financiero dominicano. Republica Dominicana.
- Ramírez. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). Análisis de coyuntura.

Rojas, B. (2020). Implicaciones del COVID-19 para la gestión del riesgo bancario. KMPG, 12.

Rosado, E. (2016). Estrategias para combatir la morosidad " Estrategia Financiera. madrid.

Sampieri., R. H. (2014). Metodología de la investigación. D.F, México: Editorial Mexicana Reg. Núm. 736.

Sefrugal. (28 de abril de 2008). wordpress. Obtenido de wordpress: <https://sefrugal.wordpress.com/2008/04/15/>

Superintendencia de Banca, S. (junio de 2020). Boletín Semanal SBS Informa. Obtenido de Boletín Semanal SBS Informa: <https://www.sbs.com>