



# Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad: Una exploración teórica en el ámbito financiero

*Analysis of credit management and its impact on delinquency: A theoretical exploration in the financial sector*

Mirian Raquel Caguana Sagal<sup>1</sup>  , Denis Viterbo Moncayo Palchisaca<sup>2</sup>  

<sup>1</sup> Instituto Tecnológico de Gestión de Transporte, Macas, Ecuador

<sup>2</sup> Investigador independiente, Macas, Ecuador

Recibido: 2025-07-04 / Aceptado: 2025-08-08 / Publicado: 2025-09-05

## RESUMEN

El propósito de este estudio de revisión se centra en analizar cómo la gestión de cobranza efectiva repercute en la morosidad de una entidad financiera, explorando teóricamente su importancia en diferentes contextos comerciales y en relación con el entorno financiero particular de cada empresa. La revisión evidencia que las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar, como la ausencia de políticas claras para establecer plazos de pago y la falta de compromiso del personal encargado, constituyen factores determinantes en los retrasos de cobros. Estos aspectos afectan de manera directa la liquidez empresarial y dificultan el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos. Asimismo, se identifican falencias en la definición de políticas que orienten de manera integral la gestión de crédito y cobranza, lo cual limita la capacidad de las organizaciones para anticipar riesgos financieros y establecer procedimientos eficientes. En consecuencia, se subraya la necesidad de implementar lineamientos claros y mecanismos de evaluación continua, que permitan valorar la situación financiera de la empresa frente a sus obligaciones. Finalmente, se destaca que la capacitación adecuada del personal resulta esencial para fortalecer los procesos de cobranza, reducir la morosidad y garantizar la estabilidad financiera a largo plazo.

**Palabras clave:** ámbito financiero; gestión de cobranza; morosidad; recuperación de créditos

## ABSTRACT

This review study focuses on analyzing how effective collection management influences the delinquency levels of a financial entity, theoretically exploring its relevance across different business contexts and within the specific financial environment of each organization. The review highlights deficiencies in accounts receivable management, such as the absence of clear policies for establishing payment deadlines and the lack of commitment from staff, are determining factors in payment delays. These aspects directly affect corporate liquidity and hinder the timely fulfillment of financial obligations. Likewise, shortcomings are identified in the definition of policies that comprehensively guide credit and collection management, which limits organizations' ability to anticipate financial risks and establish efficient procedures. Consequently, the study underscores the need to implement clear guidelines and continuous evaluation mechanisms that allow companies to assess their financial situation in relation to their obligations. Finally, it is emphasized that adequate staff training is essential to strengthen collection processes, reduce delinquency, and ensure long-term financial stability.

**keywords:** credit management; credit recovery; delinquency; financial sector

## RESUMO

O objetivo deste estudo de revisão é analisar como a gestão eficaz de cobrança impacta na inadimplência de uma entidade financeira, explorando teoricamente sua importância em diferentes contextos comerciais e em relação ao ambiente financeiro específico de cada empresa. A revisão evidencia que as deficiências na gestão de contas a receber, como a ausência de políticas claras para estabelecer prazos de pagamento e a falta de comprometimento do pessoal responsável, constituem fatores determinantes nos atrasos de recebimentos. Esses aspectos afetam diretamente a liquidez empresarial e dificultam o cumprimento pontual dos compromissos assumidos. Além disso, identificam-se falhas na definição de políticas que orientem de forma integral a gestão de crédito e cobrança, o que limita a capacidade das organizações de antecipar riscos financeiros e estabelecer procedimentos eficientes. Em consequência, destaca-se a necessidade de

implementar directrices claras e mecanismos de evaluación continua que permitan evaluar la situación financiera de la empresa en relación a sus obligaciones. Por fin, resalta-se que a capacitación adecuada do pessoal é essencial para fortalecer os procesos de cobrança, reducir a inadimplência e garantir a estabilidade financeira a longo prazo.

**palabras-clave:** âmbito financeiro; gestão de cobrança; inadimplência; recuperação de créditos

### Forma sugerida de citar (APA):

Caguana Sagal, M. R., & Moncayo Palchisaca, D. V. (2025). Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad: Una exploración teórica en el ámbito financiero. *Revista Científica Multidisciplinar SAGA*, 2(3), 845-852. <https://doi.org/10.63415/saga.v2i3.225>



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0

## INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad constituyen un tema crítico en el ámbito financiero, dado que la recuperación oportuna de los créditos determina la liquidez y la estabilidad de las organizaciones. Sin embargo, en el sector privado la literatura académica sobre este campo sigue siendo limitada, lo que evidencia una brecha en la comprensión de las prácticas más efectivas para reducir la morosidad y optimizar la gestión de las cuentas por cobrar. Estudios previos señalan que la ausencia de políticas claras de crédito y cobranza, la insuficiente evaluación de la solvencia de los clientes y la falta de personal capacitado son factores que incrementan los riesgos financieros y afectan el flujo de efectivo de las empresas (Vinueza Morales y Cedillo Fajardo, 2018; Díaz y Flores, 2019; Cusquisibán Julcamoro y Vargas Salazar, 2021).

En este contexto, investigaciones recientes destacan la importancia de implementar procedimientos estandarizados y estrategias de control para garantizar la estabilidad financiera y prevenir impactos negativos en la reputación institucional (Sánchez Bustamante y Sánchez Bustamante, 2021; Carpio Miñano, 2021). No obstante, la literatura evidencia que persisten vacíos en el conocimiento práctico sobre cómo estas medidas se aplican en diferentes entornos empresariales y cómo contribuyen a la sostenibilidad financiera a largo plazo.

El presente estudio de revisión busca analizar de manera teórica la relación entre gestión de cobranza y morosidad, con el propósito de identificar los factores determinantes de este proceso, sistematizar las

principales contribuciones previas y proponer lineamientos que orienten futuras investigaciones y prácticas organizacionales. A partir de este enfoque, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿qué variables han sido identificadas en la literatura como determinantes en la gestión de cobranza?, ¿de qué manera estas prácticas pueden influir en la reducción de la morosidad y la mejora de la eficiencia financiera? Para responder a estas interrogantes, se adopta un diseño metodológico basado en la revisión documental de literatura académica y científica reciente.

## METODOLOGÍA

### Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo corresponde a una investigación descriptiva de tipo documental, basada en la recopilación, análisis y sistematización de información secundaria proveniente de artículos científicos, tesis, informes académicos y literatura especializada en el ámbito financiero. Este diseño permitió examinar de manera exhaustiva la gestión de cobranza y su relación con la morosidad, con el propósito de identificar variables relevantes, tendencias conceptuales y factores determinantes. El enfoque fue deductivo, en la medida en que partió de teorías generales sobre la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad, para contrastarlas con evidencia documentada y derivar conclusiones aplicables al contexto empresarial. Asimismo, se adoptó un diseño transversal, ya que el análisis se realizó con base en la literatura disponible en un momento específico, lo que permitió obtener una visión puntual y comparativa de la situación estudiada

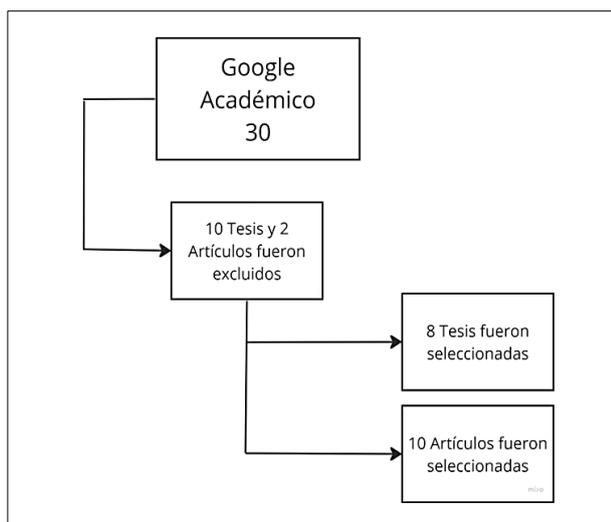
(Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

### Proceso de recolección de información

La búsqueda de documentos se efectuó en Google Académico: <https://scholar.google.es/>, complementada con la revisión de repositorios de tesis y revistas indexadas de acceso abierto. Se emplearon operadores booleanos combinando términos clave en español: (“gestión de cobranza” OR “administración de cobranza” OR “manejo de cobranza”) AND (“morosidad” OR “incidencia en la morosidad” OR “impacto en la morosidad”) AND (“exploración teórica” OR “revisión documental” OR “análisis teórico”) AND (“ámbito financiero” OR “sector financiero”). Los resultados fueron filtrados considerando la pertinencia temática, actualidad de las publicaciones (2015–2024), idioma español e inglés, y la calidad de las fuentes (artículos científicos, tesis de posgrado y libros académicos). El proceso de búsqueda y selección de documentos se resume en el diagrama de flujo (Figura 1), en el que se detalla el número de registros identificados, excluidos e incluidos en la revisión.

#### Figura 1

Diagrama de flujo del proceso de búsqueda y selección de documentos para la revisión.



Fuente: Caguana y Moncayo (2024)

### Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron documentos académicos que abordaran de forma directa la relación entre gestión de cobranza y morosidad en el ámbito financiero, publicados en los últimos diez años. Se excluyeron materiales sin respaldo académico (blogs, informes de opinión o textos no arbitrados) y duplicados encontrados en diferentes repositorios.

### Procedimiento de análisis

La información seleccionada fue organizada en matrices de análisis bibliográfico, lo que permitió identificar categorías centrales relacionadas con las variables de estudio: políticas de cobranza, morosidad, liquidez y gestión financiera. Posteriormente, se realizó un análisis comparativo para reconocer tendencias, vacíos y aportes relevantes de los diferentes autores, lo cual sirvió de base para la discusión y conclusiones del presente artículo.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos de la revisión documental. La síntesis de estudios muestra que la mayoría de investigaciones coinciden en señalar la importancia de contar con políticas de cobranza claras, la capacitación del personal y el uso de estrategias de gestión del crédito como factores que inciden directamente en la morosidad. Sin embargo, se observa una variación en el enfoque dependiendo del tipo de institución (cooperativas, empresas privadas, sector público) y del contexto (pandemia, administración pública, empresas de servicios).

**Tabla 1***Evidencia empírica sobre gestión de cobranza y morosidad*

<b>Autor(es)</b>	<b>Tema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultados principales</b>
Bruno Sernaqué y Dayron (2019)	Estrategias de cobranza y morosidad en Electronoroeste S.A. (Piura, 2018)	Determinar cómo las estrategias de cobranza impactan en la reducción de la morosidad	Las políticas de cobranza, el seguimiento al usuario y los medios de comunicación se relacionan con la morosidad
Cevallos-Mendoza y Campos-Vera (2023)	Gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la UTM (2019–2020)	Analizar la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad	La gestión del crédito permitió mantener un nivel de morosidad aceptable
Chango Andagana (2016)	Auditoría de gestión en el departamento de crédito de la Cooperativa Chibuleo Ltda. (Ambato, 2015)	Realizar una auditoría de gestión al departamento de crédito	Se identificaron deficiencias en el área de crédito que contribuyen a la morosidad
Díaz y Flores (2019)	Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero	Abordar teóricamente la gestión de cobranza	Una buena gestión de cobranza impacta positivamente en liquidez y prevención de deudas
Madrid Zavala y Zambrano Zambrano (2023)	Morosidad y liquidez en una empresa de telecomunicaciones durante la pandemia COVID-19	Analizar la morosidad y su impacto en la liquidez	Leve recuperación en la liquidez, pero aumento en carteras vencidas
Martínez Fernández, Collazos Vargas y Castro Suárez (2022)	Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre (Garzón, Colombia)	Analizar y proponer estrategias efectivas de cobranza	Deficiencias detectadas y propuestas de acciones para mejorar recuperación de pagos
Navas, Maldonado y Maldonado (2021)	Gestión de recuperación y cobranza en BanEcuador durante la pandemia COVID-19	Analizar la gestión de recuperación y cobranza en BanEcuador	Implementación de estrategias y tecnologías para optimizar cobranza y mantener estabilidad
Panez Trigoso y Ávila Zanabria (2023)	Gestión de cobranza y morosidad de clientes en la Financiera Confianza (Agencia San Martín de Pangoa, 2022)	Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad	Estrategias proactivas y plan de cobranza reducen la morosidad
Seijas-Giménez, Vivel-Búa, Lado-Sestayo y Fernández-López (2017)	Evaluación del riesgo de crédito en instituciones de microfinanzas: estado del arte	Revisar las metodologías de evaluación del riesgo de crédito	Identificación de técnicas y metodologías relevantes para evaluar riesgo de impago
Toalombo-Villa y Cárdenas-Pérez (2023)	Gestión de recaudación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (Agencia Tena)	Analizar la recaudación de cartera vencida y su impacto en resultados financieros	Gestión efectiva de cartera vencida mejora liquidez, rentabilidad e imagen institucional
Trujillo Villena, Berrones Paguay y Ramírez Casco (2022)	Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Juan Pío de Mora (Bolívar)	Analizar la administración del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad	Se identificó relación entre riesgo crediticio y morosidad; propuestas de mejora
Vinueza Morales y Cedillo Fajardo (2018)	Gestión de cobranzas en la administración pública: revisión sistemática de la literatura	Revisar prácticas y estrategias de gestión de cobranza en el sector público	Identificación de prácticas efectivas para mejorar gestión de cobranza en el sector público

*Fuente:* Caguana y Moncayo (2024)

En síntesis, los resultados de la revisión reflejan que, aunque existen múltiples enfoques en la gestión de cobranza, las investigaciones coinciden en que su correcta implementación permite reducir los niveles de morosidad y fortalecer la estabilidad

financiera. Estos hallazgos serán discutidos en detalle en la siguiente sección.

## **DISCUSIÓN**

El presente estudio tuvo como propósito analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad, a partir de una revisión

documental de literatura académica reciente. Los resultados permiten identificar factores clave como la adecuada administración de las cuentas por cobrar, la implementación de políticas de cobranza claras, el uso de herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de la liquidez como elementos determinantes para la estabilidad financiera de las organizaciones.

### **Cuentas por cobrar**

La revisión evidencia que las cuentas por cobrar constituyen un activo fundamental para la liquidez empresarial (Bruno Sernaqué y Dayron, 2019; Martínez Fernández, Collazos Vargas y Castro Suárez, 2022). Una deficiente gestión limita el capital de trabajo y afecta la eficiencia económica de las organizaciones. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Navas, Maldonado y Maldonado (2021), quienes resaltan la necesidad de introducir herramientas tecnológicas como la analítica avanzada y la inteligencia artificial para optimizar el control de pagos y la recuperación de cartera. En conjunto, los estudios muestran que una administración adecuada de las cuentas por cobrar no solo asegura el flujo de efectivo, sino que además permite anticipar riesgos financieros.

### **Gestión de cobranza**

Los resultados confirman que la gestión de cobranza es un proceso esencial en las instituciones financieras y empresariales, en tanto influye directamente en la reducción de la morosidad (Martínez Fernández et al., 2022; Navas et al., 2021). Se observa un consenso en la literatura respecto a que la falta de estrategias adecuadas incrementa la morosidad, mientras que la implementación de planes de cobranza eficaces mejora el flujo de caja y la estabilidad financiera. Panez Trigoso y Ávila Zanabria (2023) destacan el papel de la comunicación y el contacto con el cliente, lo que complementa las visiones más técnicas de otros autores. En este sentido, la gestión de cobranza combina tanto herramientas financieras como estrategias relacionales.

### **Importancia de la gestión de cobranza**

En el ámbito de las microfinanzas, se resalta que una gestión de cobranza eficiente es

indispensable para la sostenibilidad institucional (Seijas-Giménez, Vivel-Búa, Lado-Sestayo y Fernández-López, 2017). La literatura converge en señalar que el uso de técnicas predictivas y de credit scoring fortalece la recuperación de créditos y reduce la morosidad. Asimismo, se subraya la importancia de sensibilizar al personal encargado y establecer procesos claros de cobranza (Chango Andagana, 2016). Si bien diferentes estudios analizan contextos específicos, todos coinciden en que la gestión de cobranza es un factor transversal para la eficiencia financiera.

### **Políticas de cobranza**

En relación con las políticas de cobranza, los hallazgos muestran que la adopción de medidas claras, como recordatorios sistemáticos, notificaciones y uso de medios digitales, contribuyen a mantener niveles aceptables de cartera vencida (Cevallos-Mendoza y Campos-Vera, 2023). De forma complementaria, Trujillo Villena, Berrones Paguay y Ramírez Casco (2022) señalan la utilidad de las “5C del crédito” como criterios de evaluación del riesgo de impago. Sin embargo, Toalombo-Villa y Cárdenas-Pérez (2023) advierten que la falta de seguimiento efectivo y de personal capacitado puede debilitar la recuperación. Esto refleja que las políticas de cobranza requieren no solo diseño normativo, sino también una implementación práctica sostenida.

### **Liquidez**

La relación entre liquidez y cobranza es ampliamente reconocida. Los estudios revisados señalan que una gestión deficiente de las cuentas por cobrar impacta en la liquidez y compromete la solvencia de las organizaciones (Madrid Zavala y Zambrano Zambrano, 2023; Martínez Fernández et al., 2022). En coincidencia, Díaz y Flores (2019) destacan que la liquidez es un pilar fundamental de la gestión financiera, y que su deterioro puede generar riesgos graves de incumplimiento. En conjunto, los hallazgos evidencian que la cobranza es un determinante crítico de la liquidez empresarial.

## Síntesis crítica

En general, la revisión muestra una fuerte convergencia en torno a la idea de que la gestión de cobranza eficiente contribuye a disminuir la morosidad y fortalecer la estabilidad financiera. No obstante, existen matices: mientras algunos autores enfatizan las políticas claras y estructuradas (Cevallos-Mendoza y Campos-Vera, 2023), otros ponen mayor atención en las herramientas tecnológicas (Navas et al., 2021). Esta diversidad de enfoques revela tanto avances significativos como vacíos en la literatura, especialmente en lo que respecta a la integración entre estrategias financieras tradicionales y tecnologías emergentes.

Este estudio presenta limitaciones que deben considerarse. La revisión se basó principalmente en documentos en español y en el uso de Google Académico, lo que pudo restringir el acceso a literatura internacional más amplia. Asimismo, al tratarse de un análisis documental, no se incluyen datos empíricos primarios que permitan medir directamente la efectividad de las prácticas revisadas.

A partir de estas limitaciones, surge la necesidad de que futuras investigaciones se enfoquen en explorar el impacto de tecnologías emergentes, como big data, inteligencia artificial y machine learning, en la gestión de cobranza, con el fin de optimizar la predicción del riesgo crediticio y la recuperación de cartera. Del mismo modo, resulta pertinente realizar estudios comparativos entre sectores económicos y contextos internacionales para identificar modelos de cobranza efectivos y replicables. Finalmente, el desarrollo de investigaciones empíricas de carácter longitudinal permitiría evaluar la efectividad de políticas específicas sobre morosidad y liquidez, aportando evidencia sólida que complemente las revisiones teóricas y contribuya a fortalecer las decisiones estratégicas en las organizaciones.

## CONCLUSIONES

El presente estudio permitió evidenciar que la gestión de cobranza es un factor clave para la reducción de la morosidad y la preservación

de la liquidez en las organizaciones. La implementación de políticas claras, procedimientos eficientes y estrategias adecuadas en el área de cobranza resulta fundamental para optimizar la recuperación de créditos y garantizar la estabilidad financiera de las empresas.

Los hallazgos también resaltan la importancia de la capacitación del personal y del uso de herramientas tecnológicas como medios que fortalecen los procesos de cobranza y mejoran la relación con los clientes, contribuyendo a la sostenibilidad financiera en el corto y largo plazo.

La revisión se basó principalmente en documentos en español y en el uso de Google Académico, lo cual pudo restringir el acceso a literatura internacional más amplia. Asimismo, al tratarse de una investigación documental, no se incluyeron datos empíricos primarios que permitan medir directamente la efectividad de las prácticas revisadas.

Futuras investigaciones deberían enfocarse en estudios empíricos comparativos y de carácter longitudinal que permitan evaluar el impacto real de las políticas de cobranza sobre la morosidad y la liquidez. También se recomienda explorar el aporte de tecnologías emergentes, como big data, inteligencia artificial y machine learning, así como realizar estudios en distintos sectores y países para identificar modelos de cobranza replicables y adaptables a diferentes contextos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bruno Sernaqué, L., & Dayron, L. (2019). Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018. *Repositorio Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51707>
- Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019–2020. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877-891. Obtenido de

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124186>
- Chango Andagana, R. (2016). Auditoría de gestión en el departamento de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato; período 2015. *Repositorio ESPOCH*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12672>
- Cusquisibán Julcamoro, J., & Vargas Salazar, J. (2021). Factores que inciden en la gestión de cobranza y liquidez de la empresa constructora Janley S.R.L. 2020-2021. *Repositorio UPAGU*. Obtenido de <http://65.111.187.205/handle/UPAGU/3292>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *MAYA*, 1(1), 56-68. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Madrid Zavala, M., & Zambrano Zambrano, E. (2023). La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID-19 en una empresa de telecomunicaciones. *Uniandes Episteme*, 10(1). Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2858>
- Martínez Fernández, F., Collazos Vargas, M., & Castro Suárez, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984>
- Navas, J., Maldonado, J., & Maldonado, Á. (2021). Gestión de recuperación y cobranza y su impacto en los indicadores de riesgo de BanEcuador en la emergencia sanitaria Covid-19. *Centro Sur – Social Science Journal*. Obtenido de <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/258>
- Panez Trigoso, L., & Ávila Zanabria, P. (2023). Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022. *Repositorio UPLA*. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5980>
- Seijas-Giménez, M., Vivel-Búa, M., Lado-Sestayo, R., & Fernández-López, S. (2017). La evaluación del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas: Estado del arte. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 4(9), 35-52. Obtenido de <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/236>
- Toalombo-Villa, J., & Cárdenas-Pérez, A. (2023). Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Tena. *Revista Publicando*, 10(39), 17-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9067357>
- Trujillo Villena, I., Berrones Paguay, A., & Ramírez Casco, A. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 907-939. Obtenido de <https://dspace.esPOCH.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/9d2fd92d-6921-4721-8665-45d79f0618e0/content>
- Vinueza Morales, M., & Cedillo Fajardo, M. (2018). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de la literatura. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(22), 119-136. Obtenido de [https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/10/22/articulo\\_20191022174937.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/10/22/articulo_20191022174937.pdf)

## DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.



## DERECHOS DE AUTOR

Caguana Sagal, M. R., & Moncayo Palchisaca, D. V. (2025)



Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo la licencia Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0, que permite su uso sin restricciones, su distribución y reproducción por cualquier medio, siempre que no se haga con fines comerciales y el trabajo original sea fielmente citado.



El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en esta publicación es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la revista.