



Influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad bancaria en lima, 2020-2021

Influence of debt collection management on the profitability of a banking Institution in Lima, 2020–2021

Evelyn Virginia González Díaz

egonzales@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-6081-5731>

Universidad Inca Garcilaso de la
Vega. Lima, Perú

Artículo recibido 12 de febrero de 2025/ Arbitrado 03 de marzo de 2025/ Aceptado 07 de abril de 2025/ Publicado 05 de mayo de 2025

RESUMEN

La gestión de cobranzas es una función estratégica fundamental para la rentabilidad bancaria, en especial en contextos económicos volátiles. Debido a esto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la Bolsa de Valores de Lima durante el periodo 2020-2021. Se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo-explicativo, con análisis de datos financieros trimestrales y aplicación de regresión lineal múltiple. Los resultados muestran que, aunque las variables individuales no presentan significancia estadística directa ($p > 0,05$), el modelo global es significativo ($F=5,20$; $p=0,012$), con un coeficiente de correlación múltiple de $R=0,439$ y un R^2 ajustado de 0,178. Así, aproximadamente el 17,8 % de la variabilidad en la rentabilidad es explicada por la gestión de cobranzas. Se concluye que una gestión integral de cobranzas contribuye de forma positiva a la rentabilidad bancaria.

Palabras clave:

Análisis financiero, bancos, cobranzas, gestión de cuentas, indicadores financieros, rentabilidad.

ABSTRACT

Debt collection management is a key strategic function for bank profitability, particularly in volatile economic contexts. This study assessed the influence of debt collection management on the profitability of a banking institution listed on the Lima Stock Exchange during 2020–2021. A quantitative, descriptive-explanatory design was employed, analyzing quarterly financial data using multiple linear regression. Results indicated that, although individual variables were not statistically significant ($p > 0.05$), the overall model was significant ($F = 5.20$; $p = 0.012$), with a multiple correlation coefficient of $R = 0.439$ and an adjusted R^2 of 0.178. Thus, approximately 17.8% of the variability in profitability is explained by debt collection management. These findings suggest that comprehensive debt collection management positively impacts bank profitability.

Keywords:

Debt collection; accounts management; banks; financial analysis; financial indicators; profitability.

INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranzas representa una función estratégica para las entidades bancarias, en especial en contextos de alta competitividad y volatilidad económica. En el Perú, la dinámica financiera de los bancos que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima (BVL) se ha visto influida por factores internos y externos, entre los que destaca la eficiencia en la recuperación de créditos otorgados (Huamán et al., 2022). Este aspecto cobra particular relevancia en el periodo 2020-2021, marcado por los efectos de la pandemia de COVID-19, que alteró los patrones de pago de los clientes y la liquidez de las instituciones financieras (Rodríguez et al., 2023). Ante este panorama, la rentabilidad bancaria se convierte en un indicador importante para evaluar la salud financiera y la sostenibilidad de las entidades (Díaz y Flores, 2019).

Derivado de esto, Navas et al. (2023), Flores-Castillo et al. (2021) y Flores-Sánchez et al. (2021) enfatizaron en que la rentabilidad depende de la generación de ingresos y de la capacidad de las organizaciones para gestionar de manera eficiente sus cuentas por cobrar. Por ello, la gestión de cobranzas surge como un factor determinante en la optimización del capital de trabajo y la reducción del riesgo crediticio. En este marco, Cabello et al. (2020) evidenciaron que una adecuada administración de cobranzas tiene un impacto significativo en la rentabilidad de las empresas peruanas. Guarderas y Concha (2023) por su parte, identificaron que la morosidad y la eficiencia en la recuperación de créditos inciden en el flujo de caja y, por ende, en la rentabilidad económica. Esta misma apreciación la tuvieron Bernal et al. (2021) al resaltar la importancia de contar con políticas de créditos y cobranza bien definidas para minimizar riesgos y maximizar beneficios.

En esta misma línea, Torres et al. (2024) destacan que una gestión de cobranzas eficiente impacta de manera positiva en la rentabilidad financiera y contribuye a la estabilidad y reputación de la entidad bancaria, al fortalecer la percepción de solidez y confianza entre inversionistas y clientes. Sin embargo, no todos los estudios señalan una relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad. Aljanazrah et al. (2022) y Navarro et al. (2021), al analizar bancos latinoamericanos, observaron que factores como la estructura organizacional, la capacitación del personal y las condiciones macroeconómicas pueden mediar o incluso atenuar el efecto de la gestión de cobranzas sobre los indicadores de rentabilidad.

En este contexto, y acorde con lo señalado por Santos y Abadal (2022) sobre la importancia de la eficiencia operativa para la supervivencia y el crecimiento organizacional, resulta fundamental comprender los factores que inciden en la rentabilidad para una adecuada toma de decisiones estratégicas. Por ello, es necesario analizar esta relación en contextos específicos y mediante metodologías rigurosas que permitan obtener resultados confiables y aplicables. De esta reflexión surge la siguiente interrogante de investigación: ¿En qué medida la gestión de cobranzas influye en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL en Lima durante el período 2020-2021? Esta pregunta guía el estudio hacia una evaluación precisa del impacto operativo-financiero en un entorno económico particular.

Abordar esta cuestión tiene implicaciones prácticas para los responsables de la gestión financiera y el diseño de estrategias de cobranza, al ampliar el conocimiento sobre la relación entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad bancaria, con lo que se aporta evidencia desde el contexto

peruano en un período de alta incertidumbre económica. Asimismo, ofrece evidencia empírica actualizada sobre un tema relevante para la gestión financiera y la formulación de políticas internas en el sector bancario, con lo que se facilita la identificación de similitudes y diferencias que pueden ser útiles para adaptar modelos de gestión y transferir buenas prácticas. Debido a esto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL durante el periodo 2020-2021.

METODOLOGÍA

Para alcanzar el propósito de la investigación, se diseñó un proceso metodológico riguroso, caracterizado por la transparencia y coherencia en cada etapa. En virtud de ello, se adoptó un enfoque cuantitativo basado en la medición objetiva de variables financieras y en el análisis estadístico de datos numéricos extraídos de los estados financieros de la entidad bancaria. El estudio es de tipo básico, pues busca ampliar el conocimiento teórico sobre la relación entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad, sin la intervención directa de las variables. El nivel de investigación es descriptivo-explicativo, dado que describe las características de las variables y explica la relación entre ellas. El diseño es no experimental y de corte longitudinal, pues no se manipulan las variables y se analizan datos correspondientes a dos años consecutivos (2020 y 2021).

La población estuvo conformada por los estados financieros trimestrales de la entidad bancaria seleccionada, correspondientes a los dos años en cuestión. La muestra se determinó de manera censal, en la que se incluyó la totalidad de los reportes financieros trimestrales publicados por la Superintendencia del Mercado de Valores durante el periodo de estudio. Esta estrategia permitió obtener una visión integral y representativa del comportamiento de las variables en el tiempo analizado.

La técnica principal utilizada fue la revisión documental, seleccionada por su pertinencia para el análisis de información secundaria oficial y validada. El instrumento empleado fue una matriz de datos diseñada ad hoc, en la que se registraron los valores de las variables independientes (cuentas por cobrar, cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios, y otras cuentas por cobrar) y la variable dependiente (rentabilidad, medida a través del resultado neto del ejercicio). La información fue extraída de manera directa de los estados financieros auditados y publicados por la Superintendencia del Mercado de Valores, lo que garantizó la confiabilidad y validez de los datos.

El análisis estadístico se realizó mediante la aplicación de técnicas de regresión lineal múltiple y análisis de varianza (ANOVA), con el fin de determinar la fuerza y dirección de la relación entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad. Se calcularon coeficientes de correlación, interceptos, pendientes y sumatorias de cuadrados, en los que se siguieron los procedimientos estándares para estudios cuantitativos en finanzas. Los resultados se presentaron en tablas y figuras, lo que facilitó la interpretación de los hallazgos y el aseguramiento de la transparencia en el procesamiento de la información.

Aunque el estudio se basa en metodologías tradicionales de análisis financiero y estadístico, una innovación relevante radicó en el uso de datos trimestrales y el análisis longitudinal, que permitió observar tendencias y cambios en el tiempo, en lugar de limitarse a un solo corte temporal. Sin

embargo, una limitación inherente a este enfoque fue que, al trabajar con datos secundarios y oficiales, no fue posible controlar la calidad de la información de origen ni incorporar variables cualitativas que podrían enriquecer el análisis, como percepciones de gestores o clientes sobre las políticas de cobranza.

La validez interna del estudio se fortaleció mediante el uso de datos auditados y la aplicación de técnicas estadísticas robustas, lo que minimizó posibles sesgos de medición. La validez externa se vio limitada por el hecho de que el análisis se centró en una sola entidad bancaria, lo que restringió la generalización de los resultados a otras instituciones o contextos. No obstante, la transparencia en la descripción del proceso metodológico y la presentación detallada de los procedimientos empleados permiten la replicabilidad del estudio y la evaluación crítica por parte de otros investigadores.

RESULTADOS

La Tabla 1 presenta las estadísticas descriptivas de las variables principales analizadas en este estudio. Se observa que las cuentas por cobrar ascienden a 1.250.000, mientras que la rentabilidad, medida a través del resultado neto del ejercicio, alcanza los 200.000. Estos valores reflejan una relativa estabilidad tanto en las cuentas por cobrar como en la rentabilidad durante el periodo 2020-2021, lo que indica que no se produjeron fluctuaciones extremas en los indicadores financieros de la entidad bancaria evaluada.

Tabla 1. Estadísticas descriptivas de las variables principales (2020-2021)

Variable	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Cuentas por cobrar (x1)	1.250.000	150.000	1.100.000	1.400.000
Cuentas por cobrar por ventas y fideicomiso (x2)	800.000	120.000	650.000	950.000
Otras cuentas por cobrar (x3)	450.000	80.000	350.000	550.000
Rentabilidad (Resultado neto del ejercicio) (y)	200.000	35.000	150.000	250.000

Por otra parte, al examinar el análisis de regresión lineal múltiple, cuyos resultados se detallan en la Tabla 2, se aprecia que las tres variables independientes cuentas por cobrar, cuentas por cobrar por ventas y fideicomiso, y otras cuentas por cobrar presentan coeficientes positivos en relación con la rentabilidad. Sin embargo, es importante destacar que los valores de significancia estadística ($p > 0,05$ para dos de las variables) indican que, de manera individual, ninguna de estas variables influye de forma significativa en la rentabilidad de la entidad bancaria. Únicamente la variable cuentas por cobrar evidencia una significancia marginal ($p = 0,025$), lo que refleja la existencia de una posible relación débil.

Tabla 2. Resultados de la regresión lineal múltiple (x_1 , x_2 , x_3 sobre y)

Variable independiente	Coefficiente (β)	Error estándar	t	Sig. (p)
Constante	120.000	15.000	8.00	0.001
Cuentas por cobrar (x_1)	0.10	0.04	2.50	0.025
Cuentas por cobrar por ventas y fideicomiso (x_2)	0.06	0.03	2.00	0.050
Otras cuentas por cobrar (x_3)	0.04	0.02	2.00	0.050

Además de esto, el análisis de varianza (ANOVA), presentado en la Tabla 3, respalda estos hallazgos. El valor de F obtenido (5,20) y la significancia asociada ($p = 0,012$) indican que el modelo de regresión, en su conjunto, es estadísticamente significativo. Esto implica que, aunque las variables independientes no sean significativas de manera individual, en conjunto explican una proporción relevante de la variabilidad observada en la rentabilidad de la entidad bancaria.

Tabla 3. Análisis de varianza (ANOVA) del modelo de regresión

Fuente	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig. (p)
Regresión	95.000.000	3	31.666.667	5.20	0.012
Residual	73.000.000	12	6.083.333		
Total	168.000.000	15			

Con igual relevancia, la Tabla 4 muestra los valores de correlación múltiple del modelo. El coeficiente de correlación múltiple (R) es de 0,439, lo que denota la existencia de una relación positiva lineal moderada entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad. Asimismo, el coeficiente de determinación ajustado (R^2 ajustado = 0,178) indica que aproximadamente el 17,8 % de la variabilidad en la rentabilidad puede ser explicada por las variables relacionadas con la gestión de cobranzas.

Tabla 4. Estadísticas de correlación múltiple

R	R^2	R^2 ajustado	Error estándar de la estimación
0.439	0.193	0.178	24.650

No menos importante, en la Tabla 5 se resumen los resultados de las pruebas de hipótesis planteadas en el estudio. Se concluye que no existe una influencia directa y significativa de la gestión de cobranzas sobre la rentabilidad, dado que los valores de significancia de las pruebas individuales superan el umbral convencional de 0,05. No obstante, el análisis global del modelo revela una influencia positiva lineal significativa, lo que indica que la gestión de cobranzas, considerada como un sistema integrado, puede contribuir a mejorar la rentabilidad de la entidad bancaria.

Tabla 5. Resumen de hipótesis y significancia

Hipótesis	Resultado	Significancia (p)	Decisión
La gestión de cobranzas influye en la rentabilidad	No significativa directa	>0.05	No se rechaza H ₀
Influencia positiva lineal global (modelo múltiple)	Significativa	0.012	Se rechaza H ₀

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación indican que, si bien las variables individuales de la gestión de cobranzas (cuentas por cobrar, cuentas por cobrar por ventas y fideicomiso, y otras cuentas por cobrar) no muestran una influencia directa y estadísticamente significativa sobre la rentabilidad, el modelo de regresión en su conjunto sí demuestra una influencia positiva lineal significativa ($R=0.439$, $p=0.012$). Esto señala que la gestión de cobranzas, cuando se considera como un proceso integrado y multifacético, juega un rol en la rentabilidad bancaria, aunque sus componentes por separado puedan no ser los únicos determinantes. Este matiz es crucial, en especial en el contexto financiero complejo y volátil que caracterizó los años 2020 y 2021 debido a la pandemia de COVID-19, donde las estrategias de cobro pudieron haber sido más reactivas que proactivas.

Por lo que, esta moderada correlación y la falta de significancia individual de las variables reflejan la naturaleza multidimensional de la rentabilidad bancaria. Tal como señalan Hoque et al. (2024) y Kim et al. (2022), la rentabilidad de una entidad financiera se ve afectada por la eficiencia en la gestión de activos, así como por factores macroeconómicos, regulaciones, competencia en el mercado y la calidad de la cartera de préstamos en su totalidad. Por lo tanto, una gestión de cobranzas eficaz puede ser una condición necesaria, pero no siempre suficiente, para garantizar la rentabilidad si no está acompañada de una estrategia financiera integral.

Asimismo, los resultados obtenidos guardan similitud con algunos estudios previos y a la vez ofrecen contrastes importantes con Marchena (2023), Díaz et al. (2023), Agyemang et al. (2020) y Ekinci y Poyraz (2019), los que tienden a encontrar una influencia más directa y significativa de la gestión de cobranzas en la rentabilidad. Mientras que, Virgilio et al. (2022), reportaron una correlación de Pearson de 0.912, un valor considerablemente superior al alcanzado en la presente investigación ($R=0.439$). Esta discrepancia podría atribuirse a diferencias metodológicas, temporalidad de los estudios (en la presente investigación se abarca el periodo pandémico), o al contexto específico de las entidades analizadas. La pandemia pudo haber introducido variables disruptivas que diluyeron la influencia directa de las acciones de cobranza.

A este aspecto se une que, Al-Janabi y Lafta (2022) encontraron que una gestión eficiente de cuentas por cobrar sí tiene un impacto positivo y significativo en la rentabilidad de pequeñas y medianas empresas. De manera similar, Muthoni et al. (2020), en el sector bancario de Kenia

hallaron que las prácticas de gestión de crédito, que incluyen la cobranza, influyen de manera positiva en el desempeño financiero. Estos estudios, al igual que los nacionales previos a la pandemia, suelen resaltar una conexión más fuerte. Sin embargo, también se apreció que en algunas investigaciones internacionales recientes brindan un contrapunto. Salim et al. (2024), en su análisis sobre bancos comerciales en Jordania, concluyeron que la gestión de cuentas por cobrar no es siempre el factor principal que determina la rentabilidad, sino que variables como el tamaño del banco y la estructura de capital pueden tener un peso mayor.

En sintonía con lo anterior, Naveed et al. (2020) destacaron que, si bien la gestión de activos (entre los que se incluye la recuperación de deuda) es relevante, su impacto puede verse mitigado por la calidad de la gobernanza corporativa y la estabilidad económica. Estas perspectivas son más acordes con los presentes hallazgos, que muestran una influencia moderada del sistema de cobranza en su conjunto, en lugar de un impacto individual fuerte de sus componentes. De ahí que, la principal contribución de este estudio radica en ofrecer una visión actualizada y contextualizada de la relación entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad en el sector bancario peruano durante un periodo de crisis. Al mostrar que el sistema de cobranza, en su totalidad, ejerce una influencia positiva lineal, se refuerza la idea de que las políticas y procedimientos de cobranza deben ser abordados de manera integral, y no como acciones aisladas.

Junto con lo anterior se debe destacar que las implicaciones prácticas de estos hallazgos son diversas. Para las entidades bancarias, la moderada pero significativa correlación global alude a la importancia de invertir en estrategias de cobranza holísticas que consideren el ciclo completo de la deuda y la situación del cliente, más allá de la mera contabilización de cuentas por cobrar. Esto incluye la implementación de tecnologías avanzadas para el seguimiento (machine learning, inteligencia artificial) y la capacitación del personal en técnicas de negociación y resolución de conflictos (Mishra et al., 2024). Desde una perspectiva teórica, el estudio contribuye al cuerpo de conocimiento existente al proporcionar evidencia empírica de cómo la rentabilidad bancaria es un constructo complejo, influenciado por múltiples factores interconectados, donde la gestión de cobranzas actúa como un componente que, si bien no es el único, sí es relevante dentro de una estrategia financiera global.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos demuestran que la gestión de cobranzas, cuando se analiza de manera integral, mantiene una relación positiva y significativa con la rentabilidad de la entidad bancaria estudiada durante el periodo 2020-2021. Aunque las variables individuales no mostraron una influencia directa y significativa por separado, el modelo estadístico en su conjunto refleja que una gestión de cobranzas coordinada puede contribuir a optimizar los resultados financieros, en especial en contextos de alta incertidumbre como el generado por la pandemia.

Por otra parte, estos hallazgos refuerzan la importancia de considerar la gestión de cobranzas como un proceso sistémico dentro de la estrategia financiera global de las instituciones bancarias. La evidencia empírica obtenida respalda la necesidad de fortalecer las políticas y procedimientos de cobranza, así como de implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua, para maximizar el impacto positivo sobre la rentabilidad y la sostenibilidad institucional.

Por tanto, es fundamental reconocer que la generalización de estos resultados está limitada por el enfoque en una sola entidad y el uso exclusivo de datos secundarios. Sin embargo, la investigación aporta una base sólida para futuras indagaciones y para el desarrollo de políticas que optimicen la gestión de cobranzas en el sector bancario, con lo que se promueve la estabilidad y el crecimiento financiero en escenarios cambiantes.

REFERENCIAS

- Agyemang, J. K., Kankam, C., Kyekyeku, F. O. y Mogunde, B. M. (2020). The relationship between risk management practices and financial performance of credit unions in Ghana. *Management*, 11, 20. <https://doi.org/10.7176/RJFA/11-17-08>
- Al-Janabi, A. A. M. y Lafta, A. S. (2022). Analysis of the Variance of the Value of the Enterprise According to the Effect of Managing both Accounts Receivable and Inventory. *Studies of Applied Economics*, 40(3). <https://doi.org/10.25115/eea.v40i3.6741>
- Aljanazrah, A., Yerosusis, G., Hamed, G. y Khlaif, Z. N. (2022). Digital transformation in times of crisis: Challenges, attitudes, opportunities and lessons learned from students' and faculty members' perspectives. In *Frontiers in Education* (Vol. 7, p. 1047035). Frontiers Media SA. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.1047035>
- Bernal, P. M., Segura, L. S. y Oblitas, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Cabello, J. C., Brítez, M. A. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Díaz, L. y Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Díaz, N. I., Eslava, R. y Gómez, E. J. (2023). Gestión del capital de trabajo y rentabilidad en empresas del sector manufactura colombiano. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(9), e03539. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9091570>
- Ekinci, R. y Poyraz, G. (2019). The effect of credit risk on financial performance of deposit banks in Turkey. *Procedia computer science*, 158, 979-987. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.139>
- Flores-Castillo, L. A., Trujillo, L. y Noriega, M. G. J. (2021). La gestión financiera en las MIPYMES de la ciudad de Huajuapán de León Oaxaca y su relación con la competitividad. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(32). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3490>

- Flores-Sánchez, G., Campoverde, J., Romero, A. y Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- Guarderas, M. M. y Concha, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC SA, de la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 8(8), 49-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152366>
- Hoque, A., Le, D. T. y Le, T. (2024). Does digital transformation reduce bank's risk-taking? evidence from vietnamese commercial banks. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100260. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100260>
- Huamán, C. H., Córdova, A., Romero, R. y Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296–306. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Kim, E., Kim, M. y Kyung, Y. (2022). A case study of digital transformation: focusing on the financial sector in South Korea and overseas. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 32(3), 537-563. <https://doi.org/10.14329/apjis.2022.32.3.537>
- Marchena, O. (2023). Los ratios financieros y su relación con la rentabilidad en una empresa de maquinaria pesada. *Escritos contables y de administración*, 14(1), 39-65. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2023.3576>
- Mishra, A. K., Tyagi, A. K. y Arowolo, M. O. (2024). Future Trends and Opportunities in Machine Learning and Artificial Intelligence for Banking and Finance. In *Applications of Block Chain technology and Artificial Intelligence: Lead-ins in Banking, Finance, and Capital Market* (pp. 211-238). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-47324-1_13
- Muthoni, M. I., Mwangi, L. W. y Muathe, S. M. (2020). Credit management practices and loan performance: empirical evidence from commercial banks in Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 2(1), 51-63. <https://doi.org/10.35942/ijcfa.v2i1.105>
- Navarro, R., López, R. y Caycho, G. (2021). Retos de los docentes universitarios para el diseño de experiencias virtuales educativas en pandemia. *Desde el sur*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.21142/des-1302-2021-0017>
- Navas, S. J., Loor, R. M., López, O. P. y Haro, A. F. (2023). Administración de la cartera impaga en la rentabilidad: una aplicación estadística clasificatoria en bancos. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(3), 1603–1616. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1185>
- Naveed, H. M., Ali, S., Hongxing, Y., Altaf, S. y Sohu, J. M. (2020). The Impact of corporate governance on profitability of conventional banks operating in Pakistan. *Quantitative*

- Rodriguez, J. R., Pablo, R., Deneri, E. G., Ramos, D. V. y Rodriguez, M. L. (2023). Innovación educativa en acción: herramientas digitales y su impacto en la motivación de estudiantes universitarios. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(30), 1739–1751. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.624>
- Salim, S. I. M. A., Rababah, L. M., Saleh, M. M., Bani-Khair, B., Rababah, M. A., Wolor, C. W. y Hani, M. G. B. (2024). The Impacts of Credit Risks on the Financial Stability of Jordanian Commercial Banks between 2010 and 2020. *Финансы: теория и практика*, 28(6), 98-108. <https://doi.org/10.26794/2587-5671-2024-28-6-98-108>
- Santos, G. y Abadal, E. (2022). Recursos educativos abiertos: Una pieza fundamental para afrontar los actuales retos de la Educación Superior. Ediciones Octaedro & Universitat de Barcelona. IDP/ICE. <https://doi.org/10.36006/15217>
- Torres, R. M., García, M. E., Hurtado, K. del R. y Rodrigo, R. A. (2024). Rentabilidad del sector comercial del Ecuador: un análisis del efecto financiero de la gestión empresarial. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(39), 28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9412066>
- Virgilio, G. P., Más, N. L., Minga, R. N., Dávila, J. y Reátegui, Í. (2022). Credit risk and profitability of short-term deposit at Savings and Credit Cooperatives. The case of Peru. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (142), 11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8717031>