

# FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA EN LOS JÓVENES TRABAJADORES DE 18 A 23 AÑOS DE LA CIUDAD DE ASUNCIÓN

JULISA ADRIANA CABRAL ACOSTA<sup>1</sup>

## RESUMEN

La presente investigación aborda acerca de la influencia existente entre la gestión de análisis con la morosidad en los jóvenes de 18 a 23 años de edad en la ciudad de Asunción. Es una investigación de nivel descriptivo con enfoque cualitativo, se realizó entrevistas abiertas a expertos en áreas de créditos de diferentes entidades con los cuales se confirmaron cuán importante es realizar una buena gestión analítica para disminuir la morosidad en ese rango de edad, a la vez se realizó una encuesta a la población con lo cual se confirmó los patrones de conducta y los factores principales de atrasos

Palabras claves: Análisis - Créditos- Millenials- Morosidad- Riesgos

## ABSTRACT

This research deals with the influence between the analysis management with delinquency in young people from 18 to 23 years old in the city of Asunción. It is a descriptive level research with a qualitative approach, open interviews were conducted with experts in credit areas from different entities, with which it was confirmed how important it is to carry out good analytical management to reduce delinquencies in that age range, at the same time conducted a survey of the population, confirming the behavior patterns and the main factors of arrears.

Key words: Analysis - Credits- Millenials- Delinquency- Risks

## INTRODUCCIÓN

El índice de morosidad de una cartera crediticia muestra la relación que existe entre la cartera que se encuentra en mora, con relación al total de la cartera de créditos.

En líneas generales, el índice de morosidad bancaria viene incrementándose de forma sostenida desde diciembre de 2014, al igual que la cartera refinanciada y reestructurada, ante las dificultades de los clientes de cumplir con sus compromisos financieros y la marcada desaceleración de ciertas actividades económicas. El sistema financiero sufre de forma tardía los efectos del bajón económico que se vivió recientemente.

Sin embargo, lejos estamos aún de los niveles a los que se llegaron en otros años (1996 2006), cuando el promedio de mora bancaria llegaba incluso al 20% y hasta el 24%, durante y después de la grave crisis financiera en nuestro país.

---

<sup>1</sup> Julisa Cabral es egresada de la Facultad de Ciencias Contables, Administrativas y Económicas de la Universidad Evangélica del Paraguay.

En julio último, la mora en la cartera de créditos se ubicó en 3,16% y por ahora es el promedio más alto en lo que va de este 2016, así como de los últimos 10 años, de acuerdo con el reporte del boletín financiero publicado por el BCP. (ABC color , 2016)

“La cartera de morosidad tuvo un incremento de 0,74 puntos porcentuales al cierre del mes de setiembre. Así los créditos morosos pasaron de representar el 5,48% del total de créditos a representar un 6,22%” (Negocios, 2019) Actualmente, el país se encuentra con incremento en los porcentajes de morosidad en cartera crediticia, de acuerdo a un estudio realizado por el periódico 5 días, el promedio de morosidad viene aumentándose en el año 2020 desde principio de mes.

El promedio de morosidad en el sistema bancario local viene en aumento desde enero de este año y alcanzó en marzo un nivel de 3,02% según datos del boletín estadístico del Banco Central del Paraguay (BCP) y ha tenido un aumento interanual de 0,29 puntos porcentuales, ya que en marzo del 2019, este indicador promediaba solo el 2,73% sobre la cartera de créditos. (5 días pasión por el negocio, 2020)

La morosidad se ha convertido en la principal causa de las dificultades que sufren las entidades crediticias. Se puede identificar que el problema, es un tema muy actual y que va incrementándose, es una problemática que afecta a cualquier entidad que opere a crédito.

Es muy importante entender también que el control de los recursos de una empresa debe hacerse de manera eficiente y transparente, para ello es importante que existan las reglas o los parámetros necesarios que permitan la gestión adecuada de los activos de la empresa, es decir, establecer procesos que ayuden a disminuir el riesgo que posee cada empresa, como lo son el riesgo presentado en créditos otorgados en el rango de edad de 18 a 23 años de edad.

Actualmente la cartera de crediticia en jóvenes sigue siendo considerada de mucho riesgo para cualquier entidad, por ende es más riguroso el proceso que llevan para ser otorgados el crédito, porque la cartera de morosidad del País no exime a este estrato de edad.

A la fecha, en Paraguay no se ha estudiado a gran escala la morosidad y los factores que influyen en ésta, de continuar esta situación podrían afectar la estabilidad financiera no solo de las entidades crediticias, sino también a la cartera de morosidad del País.

## MATERIALES Y MÉTODOS

- 1. Tipo o Naturaleza:** La presente investigación es de tipo Empírico social, debido a que se tomó la investigación empírico social, considerando que el desarrollo del tema se basó en las respuestas de los cuestionarios a los especialistas y a la población
- 2. Dirección:** La investigación es de dirección correlacional, debido a que la hipótesis general fue determinar los factores que inciden en la morosidad y mitigar mediante los factores internos el incremento de la misma. Se comprobó los factores y la incidencia en ésta.
- 3. Enfoque:** Esta investigación llevó el enfoque mixto (cuali-cuantitativo), porque se describió de manera cualitativa las variables de factores determinantes y morosidad, pero llevó indicadores cuantitativos como el cálculo de tamaño de muestra, así como también en el conteo y medición de respuestas para los instrumentos.
- 4. Nivel de profundidad:** La presente investigación se basó en el nivel descriptivo, porque se estudió y se describió los factores determinantes de la morosidad, así como también la mitigación de la misma.
- 5. Diseño:** La investigación es no experimental: porque las variables no fueron manipuladas, solo se describieron y se explicaron.
- 6. Tiempo:** La investigación fue transversal ya que estudió a un grupo de jóvenes de 18 a 23 años de edad de la ciudad de Asunción, en un tiempo determinado, siendo ésta de Enero a Junio del año 2020.

**7. Objeto de estudio:** El objeto de estudio de esta investigación de grado fue la morosidad, considerando que se buscó determinar los factores que inciden en ella.

**8. Unidad de análisis:** La unidad de análisis de esta investigación fueron los jóvenes de 18 a 23 años de edad, quienes fueron el enfoque principal del presente trabajo. Así también lo son los expertos del área de créditos y cobranzas, quienes dieron su aporte para lo que referencia al análisis y riesgo.

**9. Universo:** En la investigación el universo fue de 50.761 Jóvenes de 18 a 23 años de edad de la ciudad de Asunción. Considerando previamente los datos de la dirección de estadísticas y censos.

**10. Muestreo:**

*a. Tipo de muestro:* Este trabajo se basó en la muestra no probabilística ya que las muestras recogidas no brindaron a todos los individuos de la población la misma oportunidad de ser seleccionado para realizar los cuestionarios. No tuvo un alcance general.

*b. Sistema de muestro:* La presente investigación se basó en un muestreo por conveniencia, porque debido al COVID-19 se direccionó los contactos para la realización de las encuestas y entrevistas. Criterios de muestreo:

- % Error: 5%
- % Confianza: 95%
- % Probabilidad: 50%

*c. Selección:* estratificada aleatoria:

*c.1. Los criterios que se utilizaron para elegir a los especialistas del área son:*

- Conocimientos específicos sobre el análisis de créditos y cobranzas.
- Experiencia mínima de 5 años en el área de riesgos crediticios y cobranzas.

*c.2. Los criterios utilizados para el cuestionario de la población son:*

- Jóvenes que sean sujetos de crédito (con empleo)
- Jóvenes residentes en la ciudad de Asunción (casa propia, alquilada o familiar) no se toma en cuenta aquellos que viven en el interior y pasan solo fines de semana en Asunción.

**11. Muestra / Participantes:** En la investigación el tamaño de la muestra fue de 381 jóvenes de 18 a 23 años.

**12. Planteamiento del Supuesto:**

- S0: Los factores externos son causales determinantes en la morosidad.
- S1: Un buen análisis de crédito contribuye a la mitigación de la morosidad.

**13. Variables y operacionalización:**

Variables	Dimensión conceptual	Dimensión Operacional	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores determinantes</li> <li>• Factores determinantes</li> </ul>	Las causas de la morosidad de una cartera de crédito pueden radicar en otros factores, tanto internos como externos, los cuales vienen desde la asignación del crédito así como por los puntos sobre los que la entidad no tiene control. (El nuevo diario, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos</li> <li>• Factores externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores Internos: indicadores de riesgo, indicadores de destino, indicadores de cobranzas</li> <li>• Factores externos: indicadores de desempleo o riesgo de desempleo (año de antigüedad), indicadores de otros gastos imprevistos (carga familiar, nivel de endeudamiento)</li> </ul>

• Morosidad	Morosidad es “la falta de puntualidad o el retraso, en especial en el pago de o devolución de una cosa”. En el mundo de las finanzas la morosidad hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas. (Caurin, 2018)	• Morosidad	Tramos de atraso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la cartera en mora a más de 60 días.</li> <li>• Porcentaje de la cartera en mora a más de 90 días.</li> <li>• Porcentaje de la cartera en mora demandada</li> <li>• Porcentaje de cartera incobrable</li> </ul>
-------------	--	-------------	--

#### 14. Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnica	Instrumento	Propósito del Instrumento	Unidad de Análisis
Encuesta	Cuestionario con preguntas cerradas y semi-abiertas.	Obtener la mayor cantidad de información por parte de la población meta.	Jóvenes de 18 a 23 años de edad
Entrevista	Preguntas abiertas	Recolectar información por parte de los especialistas en el área.	Especialistas en el área (Gerentes, jefes, supervisores, del área de créditos de diferentes entidades financieras)

**15. Validación de los instrumentos:** Para la validación de ambos instrumentos utilizados, tanto la encuesta a jóvenes, así como la entrevista a profesionales de análisis de créditos, se basó principalmente en la validez de expertos (*face validity*). También puede afirmarse que se han considerado la validez de criterio y validez de contenido, ya que los instrumentos fueron orientados a responder las preguntas de investigación. Para lo mencionado, se contó con la cooperación de gerentes y profesionales del área de créditos y cobranzas, quienes aportaron con sugerencias y modificaciones.

**16. Recolección de datos:** En el diseño de la investigación, de manera a poder responder a las preguntas específicas, se planteó la utilización de dos instrumentos: el cuestionario o encuesta y la entrevista. La recopilación de datos fue realizada de manera *on-line* debido a las dificultades actuales del COVID-19 entre los meses de abril y mayo.

- Encuesta: la misma se realizó entre el 1 de abril y el 28 de abril, a 381 jóvenes a través de Google Forms.

- Entrevista: la misma se realizó en el mes mayo a 22 profesionales del área de créditos y cobranzas. (Gerentes, supervisores, analistas y operadores de cobranzas)

**17. Procesamiento y análisis de datos:** Luego de la recolección de datos se procedió a organizarlos y analizarlos para inferir los comportamientos y factores más relevantes en la morosidad de cartera. Se han analizado los resultados de ambos instrumentos aplicados, utilizando el MS-Excel para la elaboración de gráficas.

## RESULTADOS

### A. Análisis de encuestas

**1. Edades:** De los jóvenes encuestados en la ciudad de Asunción, el 6% tiene 24 años de edad, 7% pertenece al grupo de entre 18 y 19 años, igualmente un 6% tiene 25 años de edad, un 18% tiene 21 años, un 20% cuenta con 22 a 23 años, y finalmente el 15% restante cuenta con 20 años de edad.

2. Género: De los jóvenes entrevistados en la ciudad de Asunción. El 56% (213) fueron de sexo femenino y el 44% (167) representó al sexo masculino.
3. Nivel académico: De los millenials que fueron encuestados, se confirmó que el 69% (264) son jóvenes estudiantes universitarios en curso, mientras que el 21% (78) son jóvenes trabajadores sin ningún estudio. Solo el 10% (38) de los encuestados son profesionales.
4. Vigencia de créditos: De todos los jóvenes encuestados en la ciudad de Asunción, se constató que el 57% (217) poseen créditos vigentes, mientras que el 43% (163) restante no posee créditos vigentes.
5. Uso de créditos: De los 96 jóvenes encuestados en la ciudad de Asunción se observó que el 62% (236) de ellos poseen créditos vigentes que fueron solicitados para uso personal, el 26% (100) lo destinaron para inversión, mientras que el 12% (44) de ellos solicitaron con el fin de cubrir otra deuda.
6. Plazo crediticio: En esta figura se observa que el 64% (243) de la muestra encuestada solicita créditos de 12 a 18 meses, el 28% (108) solicita en un plazo de 4 a 6 meses y el 8% (29) prefiere hacerlo de 24 meses en adelante.
7. Atraso crediticio: Se observó que el 53% (201) de los jóvenes que solicitaron créditos tienen atraso en la deuda adquirida, mientras que el 47% (179) no lo tiene.
8. Motivo de atraso: Según las interpretaciones del porcentaje, se observó que el 46% (176) de la muestra se atrasó en sus créditos por imprevistos extras del mes, el 36% (137) por desempleo, el 8% (28) por falta de capacitación crediticia, otros 3% (11) por enfermedad del titular (encuestado), y el 7% (28) por inconvenientes familiares.
9. Asesoramiento crediticio: De los jóvenes encuestados, el 62% (235) confirmó que recibieron asesoramiento crediticio antes de acceder a algún crédito, mientras que el 38% (145) no recibió asesoramiento.
10. Consecuencias de ingresar a Inforconf: De la población encuestada, el 81% (306) confirmo que conoce que estar en Informconf le deshabilita en varias entidades para operar a crédito. El 18% (69) cree que solo le afecta en la entidad que le ingreso a esa plataforma, solo 1% (5) cree que no afecta en nada.
11. **Importancia de estar al día con las cuentas crediticias:** De los jóvenes encuestados, se verificó que el 90% (341) de los mismos considera que es importante y primordial no atrasarse en sus créditos, el 9% (34) considera que hay cosas más importantes muchas veces, el 1% (5) no considera importante en absoluto.

## B. Análisis de las entrevistas

1. Corroboración de la capacidad de pago e historial de conducta de pago antes de otorgar el crédito: respuesta fue unánime, todos los entrevistados respondieron que siempre corroboran historial de conducta de pago del cliente antes de otorgar el crédito.
2. Verificación del nivel de endeudamiento de nuevos y potenciales clientes, así también los recurrentes: Todos coincidieron en que sí, siempre verifican esos datos que son básicos para un análisis integral.
3. Verificación para construir garantías o gestionarlas si el crédito solicitado así lo requiere: La mayoría de los expertos del área mencionaron que constituir garantía al crédito es la solicitud más clara y de respaldo que pueda hacer un analista, ya que existe mayor cobrabilidad si el tipo de garantía así se presenta.
4. Seguimiento para corroborar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado: La mitad de los entrevistados respondieron que solo a veces realizan este seguimiento. El otro grupo si lo hace siempre, por ser gestión de los mismos, respondieron.
5. Realizar un seguimiento de la conducta de pago de los clientes de su cartera después de otorgar el crédito: La mitad respondieron que a veces verifican la conducta de pago de los clientes, mientras que la otra mitad afirmaron que no lo hacen por motivos de tiempo.
6. Confirmar que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente en otras entidades: La amplia mayoría de entrevistados estuvieron de acuerdo en que es de vital importancia corroborar endeudamiento actual del cliente.
7. Consultar acerca de los créditos vencidos de su cartera (créditos otorgados que se

encuentran en mora): La mitad respondieron que si verifican los vencimientos de la cartera de créditos otorgados. La otra mitad considera que no es un trabajo importante, sino solo para cobranzas.

8. Principales causas para que un crédito caiga en mora después de una buena gestión en el análisis (a criterio del entrevistado): La amplia mayoría de los entrevistados, afirmaron que las principales causas de un crédito en mora son: Desempleo, endeudamiento, imprevistos del cliente (externos).

9. Riesgo de otorgar créditos a jóvenes de 18 a 23 años de edad (a criterio del entrevistado): Todos los entrevistados coincidieron en que sí, es de riesgo. Por la inestabilidad laboral y la poca responsabilidad (actitud).

10. Factores claves que influyeron para que el crédito haya quedado en ramo incobrable: La respuesta fue unánime al definir que los factores claves son: estafa, muerte de titular de la cuenta, accidentes (incapacidad de pago), desaparecidos.

11. Factor principal para que el cliente caiga en mora, los factores internos de la empresa, o los factores externos (a criterio del entrevistado): La amplia mayoría de los entrevistados, afirmaron que los principales factores para que el crédito caiga en mora son los factores externos, siendo esto el desempleo, endeudamiento, imprevistos del cliente, enfermedad, economía del país, entre otros.

## DISCUSIÓN

En la presente investigación se verifica que los resultados son concordantes con la literatura previa, confirmando el supuesto de que los factores externos son causales determinantes en la morosidad y que un buen análisis de crédito contribuye a la mitigación de la misma. De acuerdo a las respuestas otorgadas por los especialistas en áreas de créditos y cobranzas se visualiza que los mismos tienen procedimientos propios a la hora de hacer un análisis, lo que confirma que llevan un proceso crediticio a cumplir por cada cliente, todos tuvieron acuerdo unánime en que los factores principales por el que el crédito caiga en mora y quede en ramo incobrable (ubicable y no ubicable) son los factores externos, siendo estos el desempleo, enfermedad, estabilidad económica del país, incapacidad de pago, muertes, factores que se confirma también con las encuestas realizadas al grupo de jóvenes de 18 a 23 años de edad. “Las principales causas de los impagos se pueden agrupar en las siguientes categorías: iliquidez y problemas financieros, económicas, circunstanciales, causas emocionales” (Brachfield, 2014).

De acuerdo a Brachfield, se verifica que las causas de los atrasos se agrupan en categorías, donde entra las causas de la presente investigación como *circunstanciales* a lo que se denomina factores externos en esta investigación. Un estudio realizado sobre el análisis de la morosidad en instituciones micro financieras, señaló lo siguiente:

Los clientes entrevistados fueron interrogados sobre las causas que originaron su situación de morosidad y de las acciones que estaban adoptando para superarla. En el cuadro 33 se presenta un resumen de la información que se pudo obtener. Las causas asociadas con problemas en la actividad laboral y en la actividad económica (del propio negocio) fueron señaladas como las principales responsables del atraso en el pago de los créditos. El 44% de los entrevistados señaló estas razones como las fundamentales en la determinación de su estado de atraso. Vale la pena mencionar que las “otras razones” ocupan un lugar importante en la explicación de la mora, junto con los problemas de salud que enfrenta la familia. Ambas razones explican el 30.6% de los casos en mora en los casos analizados, lo cual llevaría a pensar que las causas externas al negocio son igualmente importantes para explicar que no se cumplieran los pagos. (Aguilar & Camargo, 2004)

Y de acuerdo al siguiente cuadro presentado por los mismos, se puede verificar los resultados medidos en porcentajes de las principales causas de mora:

<b>Causa fundamental que ocasionó la mora:</b>	<b>H o m - bre</b>	<b>%</b>	<b>Mujes</b>	<b>%</b>	<b>T o - tal</b>	<b>%</b>
Problemas con la actividad laboral/económica	8	38.1	6	54.5	14	43.8
Descuido	2	9.5	1	9.1	3	9.4
Problemas de salud	3	14.3	1	9.1	4	12.5
Problemas familiares	0	0	2	18.2	2	6.3
Otros	8	38.1	1	9.1	9	28.1
<b>Acciones tomadas para superar la mora</b>						
Refinanciación	6	28.6	2	18.2	8	25
Promesas de pago	15	71.4	9	81.8	24	75

Comparado con los resultados de Aguilar y Camargo, los resultados de la presente investigación son semejantes en cuanto a las principales causas de mora en jóvenes, siendo un 43,8% por problemas laborales y económicos, y un 28,1% en gastos extras (factores externos). Además se destaca que los problemas de salud sean enfermedades o accidentes no se exime de la lista de causas principales de mora. Se verifica también alto porcentaje en problemas familiares, descuido y otros lo cual confirma los datos recabados en la presente investigación como factores externos que afectan directamente en el comportamiento de pago del cliente.

## CONCLUSIONES

Las encuestas arrojaron que la mayoría de los jóvenes de 18 a 23 años de edad, prefieren solicitar créditos a plazo corto, y se corroboró que los jóvenes que solicitaron créditos en algún momento tienen atrasos en la actualidad, el mayor motivo por el cual se atrasan es por imprevistos que ocurren dentro del mes, es decir si cliente llega a tener un imprevisto, lo primero que dejara de pagar son los créditos solicitados. Se confirmó además que el mayor porcentaje de los encuestados que solicitaron créditos si recibieron asesoramiento crediticio, por ende la mayoría de los jóvenes saben que ingresar a informconf genera que le deshabilite en varias entidades crediticias, por eso los jóvenes deciden darle la importancia necesaria al crédito solicitado, consideran primordial ser responsable de la cuenta asumida (la mayoría, no todos).

Los resultados obtenidos de la prueba del supuesto de la presente investigación de que los factores externos son causales determinantes en la morosidad y que un buen análisis de crédito contribuye a la mitigación de la morosidad, se comprueba en base a la unión de entrevistas y encuestas entre especialistas del área y población estudiada. Los factores externos son causales determinantes de la morosidad, todo aquello que ocurra con el cliente externo al análisis y aprobación del crédito es considerado factor externo, y la mayoría de los expertos del área consideran factores principales de la morosidad, así como también lo confirman los jóvenes encuestados. Además, se identifica también que los factores internos, específicamente la gestión del riesgo crediticio es un factor importante que contribuye a la mitigación de la morosidad.

Se comprobó que los jóvenes de 18 a 23 años de edad pueden adquirir deudas, pero debe otorgar créditos preferentemente a corto plazo considerando que otras de las causas de la morosidad son el desempleo y los gastos imprevistos del mes y más aún porque son considerados como *clientes de riesgo* por el rango de edad.

De acuerdo al objetivo general, se determinó los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera crediticia en jóvenes de 18 a 23 años de la ciudad de Asunción, los cuales se confirmaron que son dos tipos, los factores internos que corresponde a todo el proceso que posee el crédito durante el proceso de otorgamiento del mismo, y los factores externos que son aquellos que ocurren con el crédito posterior al otorgamiento.

De acuerdo al primer objetivo específico, se identificaron y se estudiaron los factores internos de la morosidad, siendo ésta especialmente la gestión de análisis de riesgo, que se representó en la mayoría de las respuestas de los expertos en el área, ésta conlleva todo lo referente a documentaciones, verificación de historial de pagos, de empleos, antecedentes en general del cliente, lo que hace que un analista pueda definir sobre las condiciones pasadas y actuales del cliente, no así sobre condiciones futuras. Además también se identificó que es un factor interno muy importante en la morosidad el seguimiento que realiza el departamento de cobranzas sobre los créditos caídos en mora, de acuerdo a las respuestas unánimes de los expertos, este seguimiento por parte del área de cobranzas mitiga a que el crédito quede en ramo incobrable (ubicable o no ubicable)

De acuerdo al segundo objetivo específico se identificaron los factores externos que influyen en la morosidad, y son los que ocurren con el cliente y con el crédito posterior de haberse otorgado. Estos son: Desempleo 36%, imprevistos 46%, enfermedad 3%, inconvenientes familiares 7%.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se analizó y se confirmó que existe un nivel muy alto de riesgo que presentan los jóvenes de 18 a 23 años de edad, porque los mismos no son calificados como para llevar una cuenta con responsabilidad. Fue unánime la opinión de los expertos en este punto, es un nivel de riesgo bastante alto, sólo puede ser otorgado el crédito si se cuenta con algún tipo de garantía que aporte cobrabilidad, en comparación con otros clientes, que por tener buena conducta de pago ya pueden ser titulares de cuentas a corto mediano o largo plazo, el riesgo es menor cuando es edad madura y cuando cuenta con un historial por el cual se puede analizar, y éstos son dos factores que no tienen los jóvenes de ese rango de edad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, & Camargo. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. LIMA: IEP, Instituto de Estudios Peruanos.
- Aburto, V. H. (2018). *Diagnóstico y tratamiento de la hipoglucemia neonatal transitoria*. Guía de Referencia Rápida: Guía de Práctica Clínica. Durango: CENETEC. Recuperado el 09 de 11 de 2020, de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/442GRR.pdf>
- Brachfield, P. (10 de Diciembre de 2014). *Las causas principales por las que existen morosos*. Obtenido de Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos/>
- Enciclopedia Económica. (2019). *Muestreo no probabilístico*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-no-probabilistico/>
- Pabón, D. J. (2020). *Pedoalícnico Protocolo de Actuación*. España: Medica.
- Tapia, S. C., Tumbaco Macías, E., Dávila Peralta, D., & Vásques Gaibor, A. (2020). *Factores de riesgo asociados a la hipoglucemia en neonatos*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 193 - 194.