



APRECIACIONES TEORICO-PRÁCTICAS DEL
PROCESO DE CARTERA COMO FACTOR
ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD EN LAS
ORGANIZACIONES FINANCIERAS

Sara Paulina Marulanda Vargas ¹

¹Estudiante administración de empresas. 3ª cohorte. Facultad de Administración y Ciencias Económicas.
Universidad CES. Saramarulanda1@gmail.com.

Resumen

El proceso de cartera en las instituciones financieras es concebido como una actividad clave que más que generar liquidez para éstas, puede ser estructurado estratégicamente para el logro de la sostenibilidad corporativa en el largo plazo. Sin embargo, se hace necesario para esto una comprensión analítica de las diversas variables macroeconómicas que lo afectan en función de las decisiones de planeación interna, las cuales fluctúan en torno a clientes, formación de colaboradores y estilos gerenciales; lo anterior da como resultado la identificación de un posible método de estructuración organizacional que posibilite la optimización del mismo proceso en un sentido de visión estratégica en el mediano plazo de las empresas pertenecientes a la industria financiera.

Palabras clave:

Clientes, macroeconomía, cartera, estrategia, negociación.

**AN ANALYTICAL UNDERSTANDING OF THE THEORETICAL AND PRACTICAL APPRAISALS OF VALUE
MODELING AT RISK AS A STRATEGIC SUSTAINABILITY FACTOR IN FINANCIAL ORGANIZATIONS**

ABSTRACT

The Process of receivables accounts within the financial companies is thought as a key activity which more value than generating cash flow to them, and this could be structured in a strategic way for the achieving of the corporative sustainability in the long term. Nevertheless, it is necessary the analytic comprehension of the different macroeconomic variables which are impacting on the decisions of the planning process, those which are fluctuating on a linkage among clients, performance of employees and management styles; providing as a result the identification of a possible method of organizational structure which makes easier the optimizing of the process in the sense of a strategic vision in the middle term for the companies located in the financial industry.

Keywords: *Clients, Macroeconomy, Receivables accounts, Strategy, Negotiation.*

1. INTRODUCCIÓN

La temática de cartera se ha visto envuelta en una serie de concepciones teórico – prácticas que desarrollan el tema en apreciaciones sobre su influencia a nivel de las organizaciones en su efectividad para la consecución de objetivos de liquidez que permitan la operatividad de las mismas en función del cumplimiento de las metas de largo plazo trazadas por los directivos.

De este modo, la literatura ha dado perspectivas del tema en diferentes hitos cronológicos, que observan detalladamente, más no en orden temáticos, los puntos claves de comprensión de una cartera, los cuales se ejecutan desde el entendimiento de los clientes con los cuáles se negocia la misma, hasta el diseño estratégico interno de colaboradores para la consecución de objetivos conectados a las fluctuaciones del entorno.

Por tal motivo, se hace necesario un entendimiento conjunto de dichos acercamientos teóricos en su conexión con

planteamientos basados en la realidad empresarial de las instituciones financieras, dando así análisis objetivos de cómo opera sistémicamente el proceso de cartera y sus posibles oportunidades de mejora, las cuales podrían adoptarse desde los modelos organizacionales planteados en esquemas generales administrativos.

Dichos modelos, operan más en modo metodológico como herramienta de flexibilidad de adaptación a necesidades gerenciales, pero su viabilidad previa se estructura en cuestiones de adopción de procesos de métricas externas e internas, que, con una perspectiva conjunta de la temática de cartera y sus principales factores críticos, podrían ajustarse para la optimización del proceso.

Las temáticas generales sobre los acercamientos al estado del arte en las concepciones teórico – prácticas de cartera, su recolección y gestión estratégica, se han abordado desde diferentes perspectivas por medio de autores tanto académicos como empresariales. Sin embargo, pese a la

diversidad de información existente en el medio, se podría manifestar el seguimiento de tres corrientes o líneas de énfasis al momento de analizar deductivamente la temática.

Así, dichos lineamientos se diversifican en primera medida, la comprensión macroeconómica de factores claves que impactan directa e indirectamente en la consecución de indicadores empresariales; consiguientemente, se aborda desde un segundo plano la factibilidad de comprensión analítica de los clientes próximos al intermediario y/o institución financiera como potenciales de recuperación o pérdida; finalmente, se da un tercer acercamiento sobre la estructuración organizacional interna en diseño estratégico en formación de colaboradores aptos para ejecución de la tarea de recuperación en pro de directrices administrativas acordes entre la realidad de la compañía y su cohesión con el entorno.

El entendimiento de los apartados teóricos dentro de las líneas administrativas y/o económicas, presentan generalmente una

postulación de autores con experiencia en el tema desarrollado, pero de igual forma, se contrasta lo expuesto con sus diversas aplicaciones en el campo de acción.

Resulta válido expresar que la característica de crecimiento debe ser considerada por las instituciones financieras, porque de un modo u otro, esta impactará en las condiciones futuras de la misma. Así, en orden lógico se podría manifestar que las decisiones financieras están inmersas en cuestiones macro, que, si bien afectan sus planes estratégicos de recuperación, también conllevan a una posible estructuración interna que optimice reaccionar ante clientes y crecimientos prospectivos.

No obstante, aún aquí están las consideraciones de la gestión adecuada de clientes ante el riesgo ya interno de los bancos para predecir su viabilidad en escenarios, más esto, al seguir siendo una temática de pronosticación, se convierte en algo designado como selección adversa, la cual es una parte del proceso constante de incertidumbre en clientes por sus condiciones

de demanda – oferta, analizado por Rodríguez y Venegas (2012), como:

La selección adversa ocurre cuando el banco incrementa la tasa activa requerida porque los solicitantes de crédito que mantienen su demanda son los más riesgosos, y los clientes con mayor probabilidad de cumplimiento retiran sus solicitudes de crédito...El problema de los incentivos adversos ocurre cuando los bancos deciden incrementar la tasa activa requerida, porque se induce a que las empresas ejecuten los proyectos con menores probabilidades de éxito, los más riesgosos, pero que garantizan mayores resultados económicos si llegan a ser favorables. Rodríguez y Venegas, 2012, p. 41.

De este modo, la selección adversa demuestra que en las entidades financieras el factor de riesgo no deja de existir por motivo de los clientes que acceden al incremento de demandas, siendo a la final los mismos que generaría un Pareto en las ofertas de cartera al medio.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El proceso de adecuación organizacional que potenciaría los procesos específicos que estuviesen considerados dentro de la estrategia corporativa, inicia centradamente en la gerencia principal o sus ramas subyacentes (Gamero Vásquez, 2004), esto debido a la temática que aquellos que están centralizados en dichos cargos son quiénes deben dar sentido a los objetivos específicos a ser desarrollados, pero a su vez, tienen el deber de reconocer cuáles son los niveles de capacidad de cada colaborador al que se le está suministrando el deber del proceso.

Ahora bien, se propone en un segundo paso la especialización interna, que se conecta intrínsecamente con el primer paso, puesto que el gerente o líder del proceso, debe buscar una identificación de habilidades para que éstas sean entrelazadas directamente con los objetivos, estableciendo hacia un proceso de negociación interna donde se debe enfatizar la consecución de resultados en forma conjunta.

Lo cual, en la temática de cartera cobra un valor diferente, porque debe ser enlazado a, cómo se identifican clientes y dar a los colaboradores que guían el proceso las habilidades personales de reconocimiento de objetivos y cultura organizacional, conectados con la consecución de objetivos eficaces de negociación, lo cual en palabras de Gamero Vásquez (2004) se vería refleja en el sentido de que, *“...el proceso negociador se ve afectado por los valores y normas que imperan en el grupo cultural de pertenencia del negociador.”* (Gamero Vásquez, 2004, p. 378)

En relación a lo anterior, se hace factible especificar que el rol del gerente o líder de cartera cobra importancia no solo en brindar el conocimiento táctico, sino aquel que sea blando y en favor de la organización. Sin embargo, esto requeriría un paso más para que se pueda concebir que dichas acciones proporcionen los efectos esperados.

El tercer paso se basa en la estandarización de un proceso, lo cual es óptimo desde el punto de vista de una cultura desarrollada que conecte las partes internas en función de un

cliente final, lo cual permita cumplir con los dos primeros pasos; más se es necesario a la vez, que se den en casos financieros como la cartera, la métrica de indicadores (Deloitte, S.f.) los cuales puede potencializar la medición continua de acciones estratégicas internas, para que éstas se den a ajustes del entorno.

No obstante, dichos indicadores difieren completamente de la norma general de metas por cumplir, sino que son interrelacionados en metas cumplidas cohesionadas con la percepción de desarrollo interno del proceso, logrando productividad de equipos de acción en función de clientes comprendidos previamente por estrategias a fines al entorno cíclico.

Visto de dicho modo, la estructuración organizacional se encuentra como un determinante clave para la consecución de recuperación en carteras prospectivas. No obstante, para que dicho proceso logre ser llevado a cabo, es fundamental formación del recurso humano en factores de productividad, no solo desde el logro de

objetivos, sino desde el desarrollo de colaboradores en lineación con la estrategia corporativa y su extensión en el mediano – largo plazo.

Hasta el momento, podría considerarse que la temática de cartera conlleva a su vez diversos actores a ser analizados, que van dando un hilo conductor de patrones desde el comportamiento macroeconómico, hasta el micro organizacional, donde la administración adecuada de los recursos propios de las entidades financieras en relación con su capital humano, se convierte en un determinante clave para la sostenibilidad.

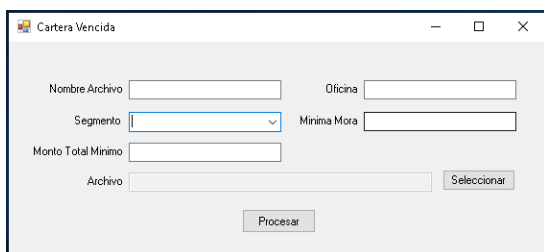
Lo anterior se expresa desde los estudios organizacionales en sistemas de negociación y desarrollo de personal que han sido hechos por Deloitte (S.f.), donde se evidencia que las instituciones financieras, tienen internamente ciertos parámetros a seguir en función de crecimiento de fondos, maximización de utilidades y reducción de costos; empero, dichas actividades son realizadas finalmente por un esquema

estratégico que se despliega a modo de cascada sobre los colaboradores, los cuales, si no cuentan con la preparación adecuada, podrían terminar no cumpliendo los objetivos de la misma cartera.

Ahora bien, en la revisión de literatura, se estableció una estrategia de búsqueda basada en la definición de ecuaciones con las palabras claves referentes al problema de investigación en este caso los datos macroeconómicos, la cartera, los clientes, estrategia y negociación. Adicionalmente se definieron las bases de datos estuvieran adscritas a la universidad CES y se aplicó un filtro de búsqueda por áreas de conocimiento basadas en lo que compete al artículo.

También se hizo necesario realizar una revisión sistemática de literatura que ayudara a identificar los modelos y procesos necesarios para la adecuada recuperación de cartera de las instituciones financieras, para esto se estableció como fuente principal de información las bases de datos de los clientes morosos de Bancolombia en la región Antioquia, con el fin de facilitar y reducir el

tiempo de búsqueda de la información, se creó un sistema de información el cual ayuda a filtrar la información más relevante para agilizar el proceso de recuperación de cartera por parte de los asesores; los filtros de búsqueda aplicados en el sistema fueron: oficina, segmento, tiempo mínimo de mora y monto total mínimo como se muestra en la siguiente imagen:



Sistema de información implementado (Autoría propia)

En la aplicación del sistema de información participaron 2 funcionarios, los cuales demostraron un incremento en su productividad, más agilidad en el proceso de recuperación de la cartera y optimización en el tiempo de operatividad durante la prueba piloto la cual tuvo una duración de 3 semanas.

3. RESULTADOS

Gracias a la implementación de este sistema como prueba piloto en la sucursal, durante 3 semanas se logró disminuir en un 80% el tiempo empleado por un asesor en la búsqueda de la información, como resultado final, se obtuvo una reducción del 10% en la cartera y se facilitó la búsqueda de la información y el acceso a la misma, otorgando mayor facilidad en la ejecución de las funciones de los empleados aumentando su productividad.

En cuanto a los resultados de revisión de literatura se pueden identificar algunos en la siguiente tabla:

AUTORES	NOMBRE	REVISIÓN DE LITERATURA
Nuria Gamero Vázquez	Recesión del conflicto, negociación y mediación	Descripción breve de varios componentes que deben de ser tenidos en cuenta para la gestión efectiva de conflictos de negociación, tales como el poder, la emotividad, la identificación de partes interesadas, entre otros.
Alwyn Jordan, Carisma Tucker	Evaluación de carteras vencidas en el crecimiento económico de las Bahamas	El artículo presenta aportes desde el contexto macroeconómico al momento de realizar planeaciones efectivas de cartera por parte de los bancos, al igual que consideraciones científicas con base a estudios de las principales variables de impacto sobre los clientes.
Pinar Ozcan	Cómo crear una cartera de alianzas sólidas	Se centra en los clúster como centros de generación y aprovechamiento de nuevas oportunidades de negocio,

AUTORES	NOMBRE	REVISIÓN DE LITERATURA
Ana Irimia Diéguez, Antonio Blanco Oliver, María Dolores Oliver Alfonso	Modelización de la autosuficiencia de las instituciones microfinancieras mediante regresión logística basada en análisis de componentes principales	El artículo es escrito para describir la gestión eficaz de micro instituciones financieras, al igual que las diferentes variables que impactan en dicho aspecto.
Miquel Dijkman	Monitoreo de la estabilidad financiera en las economías emergentes y en desarrollo	El artículo presenta diversos aportes sobre cómo se deberían estructurar los planes de cartera en previsión a los impactos del entorno en los clientes, teniendo éstos en cuenta al momento de negociar con ellos.
Alaitz Mendizabal, Aitziber Lertxundi	Crisis financieras, racionamiento de crédito y relación bancaria de las PYME españolas.	El artículo se centra en un análisis del comportamiento de las instituciones bancarias al momento de ofrecer sus portafolios a diversos agentes,
Abigail Rodríguez, Francisco Venegas	Racionamiento de crédito: perspectiva de la nueva economía keynesiana.	El artículo presenta una recopilación completa del marco teórico requerido para comprender científicamente el avance académico en el estudio de la temática cartera

En ese modo lo expresan Rodríguez y Venegas (2012), sobre la cantidad de préstamos que deben de ser realizados por las instituciones, los cuales deben de ir acompañados de tasas respectivas a los montos, pero, además, se debe de evaluar las dos condiciones anteriores en sintonía con una tercera, la calidad del cliente; lo cual se adapta con el postulado de los mismos autores sobre los estudios de Jaffee y Rusell (1976):

Jaffee y Russell suponen que existen individuos "honestos" que aceptan sólo los créditos que pueden pagar y que no incumplen aun cuando tengan incentivos para hacerlo, y los "deshonestos", que solicitan créditos pensando en incumplir cuando la penalidad sea mínima; el

banco es incapaz de diferenciar entre ambos clientes porque las características de sus demandas de recursos son semejantes. Rodríguez y Venegas, 2012, p. 39.

Acorde a esto, se podrían inducir que, desde la perspectiva de los autores, la calidad de un cliente debe de ser medida de un modo especial o certero en forma objetiva, puesto que existe una especie de categorización dividida entre los mismos, donde algunos son actos para ejercer la actividad y otros no, llevando a la institución a un estado de incertidumbre sobre qué herramientas ejecutar para la correcta validación de viabilidades, convirtiendo la decisión final en un juego de escenarios.

Ante tal aspecto, se genera una nueva variable en el medio literario a ser adoptada, especialmente por las instituciones financieras, que es la imposición de tasas por evaluación del riesgo financiero, por motivo de incertidumbre. Siendo esto adoptado por el medio empresarial en diversos períodos

como el método más eficaz de recuperación sobre futuras pérdidas por recolecciones.

Respecto a esto, se destaca el aporte del estudio de Jordan y Tucker (2013), sobre los comportamiento de carteras vencidas en economías de las Bahamas, pero que tienen una aplicación general a la temática propuesta, puesto que los autores manifiestan luego de estudios exploratorios y analíticos, cómo el entorno macro tiene un alto grado de impacto en la fijación de tasas pero a la vez en la ejecución de los planes de cartera sobre los individuos, inclusive aquellos catalogados con alta calidad de recuperación.

Debido a tal panorama, la misma literatura académica y empresarial ha buscado el desarrollo de proyectos de investigación práctica que contribuyan a la optimización de dicha problemática. De ahí, se han desarrollado nuevas propuestas en función

de las estrategias de recolección bancaria, las cuales se pueden ver en la siguiente tabla 1.1.:

Tabla 1.1. Avances en las propuestas de recuperación

Propuestas	Autores
Formación de colaboradores como ejes claves de negociación con terceros	Gamero Vasquez (2004)
Estructuración de cluster entre clientes	Ozcan (2007)
Mejores prácticas de recolección	International Headquarters (2008)
Estrategias para optimización de cuentas	Deloitte (S.f.)

Fuente: Autoría propia.

La anterior tabla presenta cuatro aportes desde la literatura y la empresa privada, las cuales están descritas en orden cronológico de avance, no obstante, si bien cada una tiene un aporte significativo para la recolección de cartera, cabe expresar que, dentro del lineamiento propio de cada una, se pueden presentar ciertas flexibilidades a la industria privada en general, pero en alineación congruente, cooperan en modo sinérgico en función de una institución financiera.

Esto, adjunto a la postulación de Jordan y Tucker (2013), presenta el conjunto final de acción sobre el cual se plantea que las instituciones deberían realizar observaciones en períodos comportamentales de cinco años

previos de sus clientes, para así, anexos a las tendencias cíclicas, lograr mejores acercamientos a la decisión de viabilidades de cartera prospectiva en recuperación.

4. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

Las instituciones financieras entran en un juego constante de restricciones o cambios en sus portafolios, que afectan consiguientemente las tasas de interés sobre carteras de recuperación, pero también los mismos portafolios pierden una estabilidad estratégica, adoptando casi una flexibilidad de poco control en torno al cliente, que, si bien puede funcionar para recuperación en ciertos sentidos, resultaría negativa en cuestiones de mediano - largo plazo de fidelización de clientes potenciales.

Ahora bien, entrando en la exploración temática del primer lineamiento de condiciones macroeconómicas, se debe realizar una aclaración causal, es decir, que las condiciones de recuperación de cartera están conectadas intrínsecamente con el desarrollo

de las economías (Dijkman, 2015) sobre las cuales se encuentra la institución financiera, debido a sus efectos directos e indirectos en modelación de tasas, potencialización de clientes y viabilidades estratégicas.

Así, esta comprensión del estado de clientes futuros, conlleva su razón en la estrategia de crecimiento o expansión de las mismas instituciones financieras, porque si bien estas están en una condición presente de recuperación para garantizar su sostenibilidad y liquidez para el corto plazo, en el mediano – largo deben ser provistas para la rentabilidad mediante la generación de valor, lo cual trasciende el sentido mismo de la cartera por productos diversificados.

5. CONCLUSIONES

El proceso de estructuración de carteras es concebido netamente en la literatura académica y empresarial como una actividad de generación de flujos de liquidez que permitan el desarrollo de la compañía en

períodos de corto plazo, impulsado por hitos claves como la negociación constante con clientes, naturales o corporativos.

Sin embargo, para que el mismo pueda ser desarrollado completamente en cuestiones de eficiencia y eficacia, se debe de realizar el análisis de variables consecuentes al entorno macroeconómico en conexión con los pronósticos empresariales de metas financieras y expansiones de clientes, logrando así una mayor efectividad en el cumplimiento de objetivos.

Igualmente, si bien lo anterior puede ser realizado siguiendo sistémicamente los pasos de reestructuración del proceso organizacional, se hace a la vez necesario una comprensión administrativa al momento de ser ejecutado en función específica de casos empresariales, reconociendo el valor de las proposiciones teóricas como bases de construcción adaptables a las diferentes realidades de los negocios.

6. REFERENCIAS

Amador, J. S., Gómez González, J. E. y Murcia Pabón, A. (2013). Loans Growth and Banks' Risk: New Evidence. Borradores de economía. Recuperado de http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/5903/be_763.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deloitte. (s. f.). Make your working capital work for you. Strategies for optimizing your accounts receivable. Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/finance/ca-en-FA-strategies-for-optimizing-your-accounts-receivable.pdf>

Dijkman, M. (2015). Monitoreo De La Estabilidad Financiera En Las Economías Emergentes Y En Desarrollo. Boletín del CEMLA, 61(1), pp. 1-43.

Ferruz, L., Vargas, M., & Muñoz, F. (2010). Sesgos En Los Modelos De Sincronización Tradicionales. Trimestre Económico, 77(4), pp. 937-976.

Gamero Vásquez, N. (2004). Gestión del conflicto, negociación y mediación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 20 (3), pp. 375 – 380.

International headquarters (2008). Best Practices in Collection Strategies. *Acción Insight*. Recuperado de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/ACCION-_Best_Practice_in_Collection_Strategies.pdf

Irimia-Diéguez, A., Blanco-Oliver, A., & Oliver-Alfonso, M. D. (2016). Modelización de la autosuficiencia de las instituciones micro financieras mediante regresión logística basada en análisis de componentes principales. *Modelling self-sufficiency of microfinance institutions using logistic regression based on principal component analysis.*, 21(40), 30-38. <https://doi.org/10.1016/j.jefas.2015.12.002>

Jordan, A., & Tucker, C. (2013). Evaluación del efecto de la cartera vencida en el crecimiento económico en las Bahamas. *Monetaria*, 35(2), pp. 403-436.

Mendizabal, A., & Lertxundi, A. (2015). Crisis Financiera, Racionamiento De Crédito Y Relación Bancaria De Las Pyme Españolas. *Financial crisis, credit rationing and banking relationship of the Spanish SME.*, 28(50), pp. 125-145. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao28-50.cfrc>

Ozcan, P. (2007). Cómo crear una cartera de alianzas sólida. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 10(3), pp. 73-76.

Rodríguez, A., & Venegas, F. (2012). Racionamiento De Crédito: Perspectiva De La Nueva Economía Keynesiana. *Credit rationing: a perspective from new keynesian economics.*, 43(171), pp. 31-54.

Castaño Gutierrez, Jorge (2018). Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co> > ...PDF Dinámica de la cartera regional y financiación - Superintendencia Financiera de Colombia

Torres Mendoza, Darqui (2008). Manual de Cartera. Casanare. recuperado de <https://www.ifc.gov.co/?idcategoria=122&download=Y>

Sáenz Pérez, Javier. Tolerancia al riesgo. Recuperado de <https://www2.uned.es/bolsa/jsanz.pdf>

Rodríguez Azuero Sergio, Contratos Bancarios, Cuarta Edición. Biblioteca Felaban, Bogotá, 1990, págs. 351 y 352.

Concepto Superintendencia Bancaria No. 91018905-1 del 22 de mayo de 1985.

Palomo Zurdo, Ricardo. Toro Díaz Jairo (2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES – estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales. Recuperado de repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/search/search

MEESE, R. A. y K. ROGOFF (1983a). "Empirical Exchange Rate Models of the Seventies: Do

They Fit Out of Sample?", Journal of International Economics 14(2), pp. 3-24.

MATUS, J. M. (2007). "Indicadores de Riesgo de Crédito: Evolución de la Normativa", Mimeo, Banco Central de Chile.

JARA, A., L. LUNA y D. ODA (2007). "Pruebas de Tensión de la Banca en Chile", Informe de Estabilidad Financiera, Segundo Semestre, Banco Central de Chile.

JARA, A. (2005). "Provisiones Bancarias y Ciclo Económico: El Caso de Chile", Informe de Estabilidad Financiera, Primer Semestre, Banco Central de Chile.

CORTAVARRIA, L., C. DZIOBEK, A. KANAYA e I. SONG (2000). "Loan Review, Provisioning and Macroeconomic Linkages", Documento de Trabajo Nr. 195, Fondo Monetario Internacional.

ADASME, O., G. MAJNONI y M. URIBE (2006). "Calibración del Riesgo de Crédito en los Países Emergentes: La Experiencia de Chile",

Serie Técnica de Estudios, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Rangel Aray, Carlos Andrés Indicadores económicos Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. VIII, núm. 1, enero-junio, 2002, pp. 283-287

HOGGARTH, G., R. REIS y V. SAPORTA (2001). "Costs of Banking System Instability: Some Empirical Evidence", Documento de Trabajo Nr. 144, Banco de Inglaterra.

ALFARO, R., D. CALVO y D. ODA (2009). "Riesgo de Crédito de la Banca de Consumo", *Revista Economía Chilena* 12(3), pp. 59-77.

DIEBOLD, F. X. y C. LI (2006). "Forecasting the Term Structure of Government Bond Yields", *Journal of Econometrics* 130, pp. 337-364

HARDY, D. C. y C. PAZARBASIOGLU (1999). "Determinants and Leading Indicators of Banking Crises: Further Evidence", IMF Staff Paper 46(3), pp. 247-258.

DREHMANN, M. (2009). "Macroeconomic Stress-Testing Banks: A Survey of Methodologies", en *Stress-Testing The Banking System: Methodologies and Applications*, pp. 37-67, Cambridge University Press.

MATUS, J. M., N. SILVA, A. MARINOVIC y K. FLORES (2010). "Una Visión Global de la Deuda Financiera de los Hogares Chilenos en la Última Década," *Estudios Económicos Estadísticos* Nr. 81, Banco Central de Chile.

BORIO, C. y M. DREHMANN (2009). "Assessing the Risk of Banking Crises", *BIS Quarterly Review*, Bank for International Settlements, pp. 29-46.

GOLDSTEIN, M. y P. TURNER (1996). "Banking Crises in Emerging Countries: Origins and Policy Options", Documento de Trabajo Nr. 46, Bank for International Settlements.

DELL'ARICCIA, G., E. DETRAGIACHE y R. RAJAN (2008). "The Real Effect of Banking Crises", *Journal of Financial Intermediation* 17(1), pp. 89-112.

- DIEBOLD, F. X. y R. S. MARIANO (1995). "Comparing Predictive Accuracy", *Journal of Business and Economic Statistics* 13, pp. 253-265.
- RINALDI, L. y A. SANCHIS-ARELLANO (2006). "Household Debt Sustainability: ¿What Explains Household Non-Performing Loans? An Empirical Analysis", Documento de Trabajo Nr. 570, Banco Central Europeo.
- BLOEM, A. M. y R. FREEMAN (2005). "The Treatment of Nonperforming Loans", Issue Paper Prepared for the July 2005 Meeting of the Advisory Expert Group on National Accounts, Fondo Monetario Internacional.
- ALFARO, R. y A. SAGNER (2011). "Stress Tests for Banking Sector: A Technical Note", *Money Affairs* 24(2), pp. 143-162.
- DEMIRGÜC-KUNT, A. y E. DETRAGIACHE (1998). "The Determinants of Banking Crises in Developed and Developing Countries", IMF Staff Paper 45(1), pp. 81-109.
- ALFARO, R., N. GALLARDO y R. STEIN (2010). "The Determinants of Household Debt Default", Documento de Trabajo Nr. 574, Banco Central de Chile.
- BLOEM, A. M. y R. FREEMAN (2005). "The Treatment of Nonperforming Loans", Issue Paper Prepared for the July 2005 Meeting of the Advisory Expert Group on National Accounts, Fondo Monetario Internacional.
- ALFARO, R. y A. SAGNER (2011). "Stress Tests for Banking Sector: A Technical Note", *Money Affairs* 24(2), pp. 143-162.
- MOODY'S (2003). "Non-Performing Loans and Loan-Loss Provisioning Policies in Various European Countries", *Comentario Especial*, Octubre.