



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA  
EMPRESA FERROMARK PERÚ S.A., EN EL AÑO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autores:**

Bach. Cinthia Elizabeth, Castillo León

Bach. Ana María, Senador Torres

**Asesor:**

Dr. Timoteo Maza Montalván

Trujillo – Perú

2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Cinthia Elizabeth Castillo León y Ana María Senador Torres**, denominada:

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA EMPRESA  
FERROMARK PERU S.A., EN EL AÑO 2016.”**

---

Dr. Timoteo Maza Montalván  
**ASESOR**

---

Mg. Vanesa Soledad Medina Carbajal  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Martín Facundo Ruíz  
**JURADO**

---

Mg. César Jáuregui Flores  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u> .....	ii
<u>DEDICATORIA</u> .....	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u> .....	v
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u> .....	vii
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u> .....	viii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u> .....	x
<u>RESUMEN</u> .....	xii
<u>ABSTRACT</u> .....	xiii
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Limitaciones .....	17
1.5. Objetivos .....	17
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	17
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	17
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
a) Antecedentes .....	18
b) Bases teóricas.....	22
c) Hipótesis .....	39
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>40</b>
3.1. Operacionalización de variables .....	40
3.2. Diseño de investigación .....	41
3.3. Unidad de estudio .....	42
3.4. Población .....	42
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	42
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	43
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	44
3.7.1. <i>Análisis Documental</i> .....	44
3.7.2. <i>Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes</i> .....	44
3.7.3. <i>Comprensión de gráficos</i> .....	44

3.7.4. Ratios Financieros.....	44
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
4.1. Datos de la empresa en estudio:.....	45
4.2. Diagnosticar las medidas de prevención en la gestión de cobranzas.....	62
4.2.1. <i>Prevención</i> .....	62
4.3. Acciones de cobranza.....	76
4.3.1. <i>Procedimiento para la gestión de cobranzas</i> .....	78
4.3.2. <i>Seguimiento oportuno acorde a los procedimientos de cobranza establecidos</i> ..	82
4.3.3. <i>Porcentaje de clientes con deuda gestionados</i> .....	95
4.3.4. <i>Porcentaje de Morosidad</i> .....	99
4.3.5. <i>Plazos promedios de cobranzas</i> .....	102
4.3.6. <i>Rotación de las cuentas por cobrar</i> .....	104
4.4. Medidas de recuperación de capital.....	106
4.4.1. <i>Medidas para evitar el aumento de deuda en clientes morosos</i> .....	107
4.4.2. <i>Uso de garantías para recuperación del crédito</i> .....	109
4.4.3. <i>Envío de cartas notariales e intervención del área legal</i> .....	110
4.4.4. <i>Extinción</i> .....	110
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....</b>	<b>115</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>118</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>120</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla n.º 3.1.</b> Operacionalización de variables. ....	40
<b>Tabla n.º 3.2.</b> Tamaño de la muestra. ....	43
<b>Tabla n.º 4.1.</b> Políticas de cobranza. ....	51
<b>Tabla n.º 4.2.</b> Extracto de cartera de clientes con créditos otorgados del periodo 2016 de la empresa FERROMARK PERU S.A. ....	55
<b>Tabla n.º 4.3.</b> Extracto de líneas de créditos y plazos de pago otorgados a los clientes de la empresa FERROMARK PERU S.A. periodo 2016. ....	56
<b>Tabla n.º 4.4.</b> Reporte de ventas mensuales por tienda de la empresa FERROMARK PERU S.A. periodo 2016. ....	58
<b>Tabla n.º 4.5.</b> Reporte de ventas al crédito y contado de la empresa FERROMARK PERU S.A. periodo 2016. ....	59
<b>Tabla n.º 4.6.</b> Reporte de ventas al crédito y contado por tienda de la empresa FERROMARK PERU S.A. periodo 2016. ....	60
<b>Tabla n.º 4.7.</b> Reporte de morosidad de la empresa FERROMARK PERU S.A. periodo 2016. ....	61
<b>Tabla n.º 4.8.</b> Número de vendedoras que tienen conocimiento de las políticas de la empresa. ..	63
<b>Tabla n.º 4.9.</b> Número de vendedoras que reciben capacitación para la gestión de cobranzas. ..	64
<b>Tabla n.º 4.10.</b> Número de coordinadoras que reciben capacitación para la gestión de cobranzas. ....	65
<b>Tabla n.º 4.11.</b> Clientes con más de 150 días de morosidad. ....	71
<b>Tabla n.º 4.12.</b> Número de vendedoras que consideran cual es la razón principal que ocasiona atrasos en los pagos de los clientes al crédito. ....	72
<b>Tabla n.º 4.13.</b> Rangos de antigüedad de saldos del año 2016 de la empresa FERROMARK PERU S.A. ....	74
<b>Tabla n.º 4.14.</b> Promedio de antigüedad de cartera del año 2016 de la empresa FERROMARK PERU S.A. ....	75
<b>Tabla n.º 4.15.</b> Número de vendedoras que afirman que está dentro de sus funciones realizar los cobros de sus ventas al crédito. ....	76
<b>Tabla n.º 4.16.</b> Número de coordinadoras que afirman que está dentro de sus funciones realizar los seguimientos a las cuentas por cobrar de su sede. ....	77
<b>Tabla n.º 4.17.</b> Seguimiento de cobranzas. ....	79
<b>Tabla n.º 4.18.</b> Número de vendedoras llevan a cabo los procedimientos de cobranza establecidas en las políticas de la empresa. ....	79
<b>Tabla n.º 4.19.</b> Procedimientos que realizan las vendedoras para gestionar las cobranzas. ....	80
<b>Tabla n.º 4.20.</b> Procedimientos que realizan las vendedoras para gestionar las cobranzas. ....	81
<b>Tabla n.º 4.21.</b> Envío de reportes de las cuentas por cobrar oportunamente de parte del área de créditos y cobranzas. ....	84
<b>Tabla n.º 4.22.</b> Envío de reportes de las cuentas por cobrar oportunamente a vendedoras. ....	85
<b>Tabla n.º 4.23.</b> Frecuencia de envío de reportes de las cuentas por cobrar a vendedoras. ....	86
<b>Tabla n.º 4.24.</b> Frecuencia del seguimiento de cobranzas que realizan los(as) coordinador(es) de tienda. ....	87
<b>Tabla n.º 4.25.</b> Vendedoras que reciben los reportes de las cuentas por cobrar oportunamente para realizar los cobros respectivos. ....	88
<b>Tabla n.º 4.26.</b> Entrega de estados de cuenta a los clientes por las ventas a crédito. ....	89
<b>Tabla n.º 4.27.</b> Frecuencia de entrega de estados de cuentas por ventas a créditos a los clientes. ....	90
<b>Tabla n.º 4.28.</b> Vendedoras que hacen seguimiento a las cuentas por cobrar de las ventas a crédito. ....	91
<b>Tabla n.º 4.29.</b> Registro en el sistema del pago de los clientes de las ventas a crédito. ....	92
<b>Tabla n.º 4.30.</b> Grado de importancia del seguimiento de las cobranzas. ....	93
<b>Tabla n.º 4.31.</b> Vendedoras que consideran que las operaciones de cobranza que realizan son efectivas. ....	94

<b>Tabla n.º 4.32.</b> Coordinadoras que llevan un registro del seguimiento de las cobranzas en su sede. .....	95
<b>Tabla n.º 4.33.</b> Vendedoras que llevan un registro del seguimiento de sus cobranzas a los clientes. .....	96
<b>Tabla n.º 4.34.</b> Coordinadores(as) que afirman la existencia de clientes que se han negado a reconocer y pagar su deuda. ....	97
<b>Tabla n.º 4.35.</b> Vendedoras que afirman la existencia de clientes que se han negado a reconocer y pagar su deuda. ....	98
<b>Tabla n.º 4.36.</b> Índice de morosidad .....	100
<b>Tabla n.º 4.37.</b> Ventas y morosidad por tienda. ....	100
<b>Tabla n.º 4.38.</b> Promedio de morosidad. ....	102
<b>Tabla n.º 4.39.</b> Periodo promedio de cobranza. ....	103
<b>Tabla n.º 4.40.</b> Venta media diaria. ....	104
<b>Tabla n.º 4.41.</b> Rotación de las cuentas por cobrar. ....	105
<b>Tabla n.º 4.42.</b> Cuentas por cobrar Promedio. ....	106
<b>Tabla n.º 4.43.</b> Rotación de cartera. ....	106
<b>Tabla n.º 4.44.</b> Vendedoras que afirman del bloqueo de las líneas de créditos de los clientes morosos. ....	107
<b>Tabla n.º 4.45.</b> Principales razones del bloqueo de la línea de crédito de los clientes. ....	108
<b>Tabla n.º 4.46.</b> Ventas al crédito y contado de la empresa FERROMARK PERU S.A. periodo 2016. .....	112
<b>Tabla n.º 4.47.</b> Recuperación de cartera. ....	113

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura n.º 4.1.</b>	Organigrama.....	46
<b>Figura n.º 4.2.</b>	Vendedoras que tienen conocimiento de las políticas de la empresa. ....	63
<b>Figura n.º 4.3.</b>	Vendedoras que reciben capacitación para la gestión de cobranzas.....	65
<b>Figura n.º 4.4.</b>	Coordinadoras que reciben capacitación para la gestión de cobranzas.....	66
<b>Figura n.º 4.5.</b>	Semáforo de riesgo sentinel. ....	67
<b>Figura n.º 4.6.</b>	Verificación de deuda del cliente por sus compras al crédito. ....	69
<b>Figura n.º 4.7.</b>	Revisión de compras del cliente de los últimos meses. ....	70
<b>Figura n.º 4.8.</b>	Reporte de compras del cliente de los últimos meses. ....	70
<b>Figura n.º 4.9.</b>	Porcentaje de vendedoras que consideran cual es la razón principal que ocasiona atrasos en los pagos de los clientes al crédito. ....	73
<b>Figura n.º 4.10.</b>	Porcentaje de promedio de antigüedad de las cuentas por cobrar.....	75
<b>Figura n.º 4.11.</b>	Porcentaje de vendedoras que afirman que está dentro de sus funciones realizar los cobros de sus ventas al crédito. ....	77
<b>Figura n.º 4.12.</b>	Porcentaje de coordinadoras que afirman que está dentro de sus funciones realizar los seguimientos a las cuentas por cobrar de su sede.....	78
<b>Figura n.º 4.13.</b>	Porcentaje de vendedoras llevan a cabo los procedimientos de cobranza establecidas en las políticas de la empresa. ....	80
<b>Figura n.º 4.14.</b>	Porcentaje de los procedimientos que realizan las vendedoras para gestionar las cobranzas. ....	81
<b>Figura n.º 4.15.</b>	Porcentaje de los procedimientos que realizan los coordinadores para que la cobranza sea efectiva.....	82
<b>Figura n.º 4.16.</b>	Porcentaje de envío de reportes de las cuentas por cobrar oportunamente de parte del área de créditos y cobranzas. ....	84
<b>Figura n.º 4.17.</b>	Porcentaje de envío de reportes de las cuentas por cobrar a vendedoras. ....	85
<b>Figura n.º 4.18.</b>	Porcentaje de frecuencia de envío de reportes de las cuentas por cobrar a vendedoras. ....	86
<b>Figura n.º 4.19.</b>	Frecuencia del seguimiento de cobranzas que realizan los(as) coordinador(es) de tienda. ....	87
<b>Figura n.º 4.20.</b>	Porcentaje de vendedoras que reciben los reportes de las cuentas por cobrar oportunamente para realizar los cobros respectivos.....	88
<b>Figura n.º 4.21.</b>	Porcentaje de entrega de estados de cuenta a los clientes por las ventas a crédito. ....	89
<b>Figura n.º 4.22.</b>	Porcentaje de frecuencia de entrega de estados de cuentas por ventas a créditos a los clientes. ....	90
<b>Figura n.º 4.23.</b>	Porcentaje de Vendedoras que hacen seguimiento a las cuentas por cobrar de las ventas a crédito. ....	91
<b>Figura n.º 4.24.</b>	Porcentaje del registro en el sistema del pago de los clientes de las ventas a crédito. ....	92
<b>Figura n.º 4.25.</b>	Porcentaje del grado de importancia del seguimiento de las cobranzas. ....	93
<b>Figura n.º 4.26.</b>	Porcentaje de vendedoras que consideran que las operaciones de cobranza que realizan son efectivas. ....	94
<b>Figura n.º 4.27.</b>	Porcentaje de coordinadores(as) que llevan un registro del seguimiento de las cobranzas en su sede.....	96
<b>Figura n.º 4.28.</b>	Vendedoras que llevan un registro del seguimiento de las cobranzas a los clientes.....	97
<b>Figura n.º 4.29.</b>	Porcentaje de coordinadores(as) que afirman la existencia de clientes que se han negado a reconocer y pagar su deuda.....	98
<b>Figura n.º 4.30.</b>	Porcentaje de vendedoras que afirman la existencia de clientes que se han negado a reconocer y pagar su deuda.....	99
<b>Figura n.º 4.31.</b>	Porcentaje de morosidad por tienda. ....	101

<b>Figura n.º 4.32.</b> Porcentaje de vendedoras que afirman del bloqueo de las líneas de créditos de los clientes morosos. ....	108
<b>Figura n.º 4.33.</b> Porcentaje las razones principales del bloqueo de línea de los clientes. ....	109
<b>Figura n.º 4.34.</b> Porcentaje de ventas al crédito y contado. ....	112
<b>Figura n.º 4.35.</b> Porcentaje de recuperación de cartera. ....	114



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende evaluar la gestión de cobranzas en la empresa FERROMARK PERU S.A., esta empresa se dedica a la comercialización de productos de acero para la industria metal mecánica y de construcción; actualmente tiene sus oficinas administrativas en la ciudad de Trujillo y cuenta con 8 tiendas a nivel nacional. A la fecha sus ventas son el 92% contado y el 8% al crédito, según los últimos reportes del año 2016 alcanzados por el área de créditos y cobranzas muestra que las ventas al crédito otorgadas a los clientes vienen presentando índices de morosidad, por lo que se ve la necesidad de realizar una evaluación a la gestión de cobranzas para conocer su eficiencia y capacidad de realizar los cobros oportunamente, con la finalidad de tomar decisiones que permita prevenir o minimizar pérdidas económicas por incumplimiento o atraso de pago de los clientes..

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma: En el capítulo 1 se describe todo sobre la realidad problemática, tales como la situación actual del rubro, todo lo relacionado al rol de la cobranza dentro de las empresas, también se menciona la importancia de tener bien definidos las políticas de cobro acorde a la necesidad de la empresa. Se establece los objetivos generales y específicos que permitan evaluar la gestión de cobranzas. En el capítulo 2 refiere sobre el Marco Teórico, se hace mención de los antecedentes que están relacionados al presente tema, las bases teóricas donde se expone toda la información que respalda la investigación y el planteamiento de la hipótesis sobre la evaluación de la gestión de cobranzas de la empresa FERROMARK PERU S.A. En el capítulo 3 se describe los métodos de investigación a utilizar, se realiza un estudio de población y muestra que permiten conocer los principales problemas o deficiencias que tiene por mejorar o corregir en la gestión de cobranzas en la empresa FERROMARK PERU S.A. En el capítulo 4 se detalla los resultados obtenidos de la tesis, se determina la situación actual, se evalúa la gestión de cobranzas usando ratios financieros (rotación de las cuentas por cobrar, rotación de cartera, antigüedad promedio de la deuda, porcentaje de morosidad, etc.), asimismo se describe los puntos débiles obtenidos del análisis de la gestión de cobranza. En el Capítulo 5 se presenta la discusión de los resultados, se determina el cumplimiento de la hipótesis planteada, se expone las conclusiones de la investigación y se propone algunas recomendaciones a la empresa FERROMARK PERU S.A.

## ABSTRACT

This research work aims to evaluate the collection management in the company FERROMARK PERU S.A., this company is dedicated to the commercialization of steel products for the metal-mechanic and construction industry; currently has its administrative offices in the city of Trujillo and has 8 stores nationwide. To date, its sales are 92% and 8% credit, according to the latest reports of the year 2016 reached by the credit and collections area, it shows that credit sales granted to customers have been presenting delinquency rates, which is why it is necessary to carry out an evaluation to the collection management to know its efficiency and ability to make timely collections, with the purpose of making decisions that allow forecasting or minimizing economic losses due to non-compliance or delayed payment of customers.

The research is structured as follows: Chapter 1 describes everything about the problematic reality, such as the current situation of the commercialization of steel products and construction materials, everything related to the role of collection within of the companies, it is also mentioned the importance of having well-defined collection policies and the consequences of not being well structured according to the company's need. It establishes the general and specific objectives that allow to evaluate the collection management. In chapter 2 refers about the Theoretical Framework, mention is made of the background that are related to the present topic, the theoretical basis where all the information that supports the research is exposed and the hypothesis about the evaluation of the management of collections of the company FERROMARK PERU SA In chapter 3, the research methods to be used are described, a population study is carried out, and a sample that allows to know the main problems or deficiencies that have to be improved or corrected in the collection management in the company FERROMARK PERU S.A. In chapter 4 the results obtained from the thesis are detailed, the current situation is determined, the collection management is evaluated using financial ratios (rotation of the accounts receivable, portfolio rotation, average age of the debt, percentage of delinquency, etc.), also describes the weak points obtained from the analysis of collection management. In Chapter 5 the discussion of the results is presented, the fulfillment of the proposed hypothesis is determined, the conclusions of the investigation are exposed and some recommendations are proposed to the company FERROMARK PERU S.A.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Aching, C. (2006). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. S/E.
- Alabarta, E., & Martínez, R. (2007). *Cómo gestionar una PYME mediante cuadro de mando*. Madrid: Esic Editorial.
- Apaza, M. (2015). *Gestión financiera empresarial*. Lima: Editora y Distribuidora Real S.R.L.
- Brachfield, P. J. (2003). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Madrid: Editorial Gestión 2000.
- Brachiel, P. (2017). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Brighman, E., & Houston, J. (2007). *Administración financiera*. México: Edamsa Impresiones S.A de C.V.
- Campos, Y. (2012). *Aplicación de un diseño de política de crédito para mejorar la gestión de cobranza en la empresa Eurotubo S.A.C.* (tesis de licenciatura), Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* (tesis de titulación), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Castañeda, L. (2015). *Cómo lograr una cobranza efectiva y sus beneficios*. Obtenido de <http://www.elitemexico.com/articulos-de-interes-videos/94-chihuahua/blogs-temas-de-interes/articulos-empresariales-profesionales/784-como-lograr-una-cobranza-efectiva-y-sus-beneficios>
- Castro, J. (9 de Diciembre de 2014). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. Obtenido de *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. Obtenido de *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. Obtenido de *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*: <http://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Coopers, L. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Divanci, A. (2007). *Estrategias de cobranza para elevar los niveles de mejor calidad en servicio al cliente*. Obtenido de <http://www.cash-pot.com.ar/ejemplo-de-estrategia-de-cobranza.aspx>
- Dumrauf, G. (2013). *Finanzas corporativas*. México: Alfaomega Grupo Editor .
- El Comercio. (27 de Setiembre de 2017). *Consumo de acero en Perú: ¿cómo ha evolucionado la industria?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/consumo-acero-peru-evolucionado-industria-noticia-461096>
- Gestión. (22 de Febrero de 2017). *Sector Construcción: Perspectivas sobre el desempeño de los diferentes tipos de obras en el 2017*.
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2002). *Administración de cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores SA.
- Hugo, V. (1991). *Mercadeo básico*. México: Universidad Estatal a Distancia Costa Rica.
- Informativo Caballero Bustamante. (15 de Setiembre de 2009). *Definición y aplicación de ratios financieros* .

- Lauwrence, G. (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Levy, L. H. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
- López, P & Montes C. (2016). *Implementación del control interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Aquiles Publicidad S.A.C.* (Tesis de licenciatura), La Libertad, Perú.
- Medina, V. (2005). *Estrategías de cobranza en épocas de crisis*. México.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Créditos y cobranzas*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Moyer, C., James, M., & Kretlow, W. (2005). *Administración financiera contemporánea*. Thomson Editores.
- Navarrete, J. (2014). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa speedycom cía. Itda., Ambato, Ecuador.*
- Pimentel, A. (1993). *Práctias administrativas y comerciales*. México: Limusa S.A.
- Portillo, M. (Abril de 2009). *Manual de Técnicas Efectivas de Cobro*. Obtenido de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36139607>
- Rial, A. (2011). *Las mejores prácticas en las cobranzas al consumidor*. Londres: VRL Publishing Ltd.
- Rivas, J. (2014). *Modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la empresa Sparza Club*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú.
- Santillan, J. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Importadora Industrial Agrícola S.A, IIASA*. (Tesis de titulación). Guayaquil Ecuador
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Vásquez, L & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.* (Tesis de licenciatura), La Libertad, Perú.
- Vega, A. & Ushella, J. (2015). *Las políticas de la cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquina industrial*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú.
- Villaseñor, E. (2013). *Elementos de Administración de crédito y cobranza*. México: Trillas Editorial.