

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“REVISION SISTEMATICA DE LA LITERATURA SOBRE
GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS EN EMPRESAS
EDITORAS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Mery Cisneros Soto

Asesor:

Mg. María Méndez Cañón

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Maria Méndez Cañón, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

Mery Cisneros Soto

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: REVISION SISTEMATICA DE LA LITERATURA SOBRE GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS EN EMPRESAS EDITORAS para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



Mg. Maria Méndez Cañón

Asesor

30/07/18

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA SOBRE GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS EN EMPRESAS EDITORAS							
Nombres y apellidos del evaluador: MARIA MENDEZ CAÑÓN							
Sede: BREÑA		Carrera: ADMINISTRACION		Facultad: NEGOCIOS			
CONDICIONES OBLIGATORIAS							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación			<input checked="" type="radio"/> Sí		No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas			<input checked="" type="radio"/> Sí		No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos			<input checked="" type="radio"/> Sí		No
CRITERIOS DE EVALUACION							
Sección		Item	Reportado en la página #	Puntaje			
				Ben desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.		0.5	0.25	0	0,5
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.		1	0.5	0	1
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce y presenta artículos de revisión similares		1	0.5	0	1

Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.	2	1	0	1
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).	1	0.5	0	1
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.	0.5	0.25	0	0,5
Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, período, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	0.5	0.25	0	0,5
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0.5	0	1
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0.5	0.25	0	0,5
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo.	2	1	0	2
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	2	1	0	2

Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.).	2	1	0	2
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluyendo la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el objeto de estudio.	3	1.5	0	3
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (p. Ej., Riesgo de sesgo) ya nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).	1	0.5	0	0,5
Discusión	Conclusiones	Proporcionar una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la investigación futura.	2	1	0	2
Puntaje total						18,5

Firma del evaluador

Firma y sello del director/coordinador de carrera

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097

DEDICATORIA

A mi familia por brindarme su apoyo y comprensión en todo momento, sin dudar en ningún instante de ver realizados mis sueños. Con mucho cariño la presente revisión sistemática dedico a mis hermanos y en especial a mi madre, por ser la fuente de mi inspiración y mi fortaleza para continuar por el camino hacia el éxito.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora María Méndez, por haberme guiado a lo largo del proyecto con su amplia experiencia y conocimiento que ha sido fundamental para la realización de dicha investigación.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III: RESULTADOS	19
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.....	20
Tabla 2. Artículos descartados por criterios de exclusión... ..	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. N° de Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.....	22
Figura 2. N° de Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.....	23
Figura 3. N° de Criterios de depuración.....	23
Figura 4. N° de Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.....	24
Figura 5. N° de Años de publicación de los artículos seleccionados.....	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida influyen la gestión de créditos y cobranzas en empresas.

Los créditos y cobranzas cumplen un rol muy importante en una organización, representan activos exigibles, derechos que la empresa posee sobre sus clientes, así mismo lograr conseguir beneficios por mercaderías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga.

Así mismo la recopilación de información del marco teórico y el aporte brindado claramente por los especialistas pertenecientes por cada una de las variables, el mismo que clarifica en los temas de referencia, así mismo aumenta la perspectiva de estudio con el aporte de los mismos; respaldado con el empleo de las citas bibliográficas.

PALABRAS CLAVES: Gestión de créditos, Créditos, Políticas de cobranzas, Cuentas por cobrar, Cobranzas, Ciclo de cobranza.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de iniciar la exploración y habiendo definido el tema de investigación, se decidió generalmente por la realización de una revisión exhaustiva sistemática de la literatura que tuviera como contenido principal todas las investigaciones primarias que abordasen el tema de créditos y cobranzas con una antigüedad de los últimos 5 años.

Con la finalidad de conceptualizar el tema de investigación de este proyecto, así mismo inicialmente hemos depurado las investigaciones que no debían considerarse en temas de créditos y cobranzas. Sea en el sector financiero o comercial; las cuentas por cobrar se derivan de créditos otorgados a clientes y los créditos con falta de pago se convierten en créditos morosos. Por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez de la empresa.

Para lograr una cobranza eficiente se debe crear estrategias de cobros, adecuarse al tipo de deudor al que se va a dirigir y tener en cuenta que no a todos debemos darle prórroga o trato igual como un cliente que tiene mora de 8 o 6 meses que a otro que tiene solo un retraso de 2 semanas.

El entorno de la cobranza está compuesto por diversos factores, entre los que se encuentran: la economía (la liquidez del entorno, las tasas de interés, las legislaciones y las acciones tomadas por el gobierno).

Seguidamente y después de revisar los resultados de la revisión sistemática se llevó a cabo la formulación del problema de investigación tratando de que esta enunciación tenga vinculación con los objetivos del presente proyecto.

Para esta revisión de literatura acudimos a fuentes confiables en repositorios, bibliotecas virtuales de universidades nacionales y extranjeras, seguidamente se procedió a una elección dentro de todos los hallazgos de las investigaciones más resaltantes que se pueden recompilar ajustando más la búsqueda dentro del marco serio de una metodología de la investigación.

Formulación del problema.

¿Cuáles son las causas principales que afectan la gestión de créditos y cobranzas en empresas Editoras?

Objetivo General

Identificar las causas que afectan la gestión de créditos y cobranzas en las empresas Editoras.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura en diferentes buscadores de datos e información como: Scribd, Scielo, Google Académico (Meta buscador académico) tanto en inglés como en español, así como en el repositorio digital ALICIA de CONCYTEC que son reconocidos considerablemente para desarrollar cualquier proyecto de investigación que se dese iniciar, descartándose de plano fuentes que no tienen ningún asidero, ni sustento académico.

Los términos de exploración se basaron en las palabras clave que permitieron limitar los resultados enlazándolo con el tema de investigación considerándose título y resumen.

Como fue señalado anteriormente se acudió a fuentes confiables de los repositorios académicos de instituciones con amplia trayectoria y reputación como son: Universidad San Ignacio de Loyola, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Universidad Católica del Perú, Universidad Señor de Sipán, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad César Vallejo, así como en repositorios de universidades extranjeras.

Para todas las publicaciones seleccionadas se tomaron en consideraciones trabajos que reportaron datos empíricos originales y recientes, realizados del año 2012 al año 2018 en el idioma español e inglés. Se establecieron los criterios que permitió descartar todos aquellos trabajos que contenían datos de modo general u orientado a estudios políticos o jurídicos para elegir la investigación en créditos y cobranzas.

Los estudios realizados se simplificaron en tablas, gráficos diseñados y se extrajo la siguiente información: autor/es y año de la publicación realizada; lugar donde se ejecutó el estudio; esencia de estudio de la investigación, variables que se investigaron, metodología del estudio y que fueron colocados en un formato de matriz de búsqueda que permitió ordenar y clasificar las investigaciones escogidas.

Todas las investigaciones elegidas debían manejar una estructura de carácter metodológico acorde con el criterio de búsqueda establecido desde un primer momento, que tuvieran en su formato palabras claves para agilizar la búsqueda, resumen, introducción, planeamiento del problema, objetivos, metodología, resultados, discusión y conclusiones.

Se efectuó un estudio de valoración para la metodología del análisis, realizadas en una evaluación de estudio (cuadro 1) así mismo se definen las variables por cada método con el propósito de clasificar la validez interna y externa que define el contenido de estudio mientras que la validez externa genera relaciones casuales que definen un panorama que pueden ser extrapolables en países diferentes donde se llevó a cabo el estudio de investigación.

Cuadro 1.

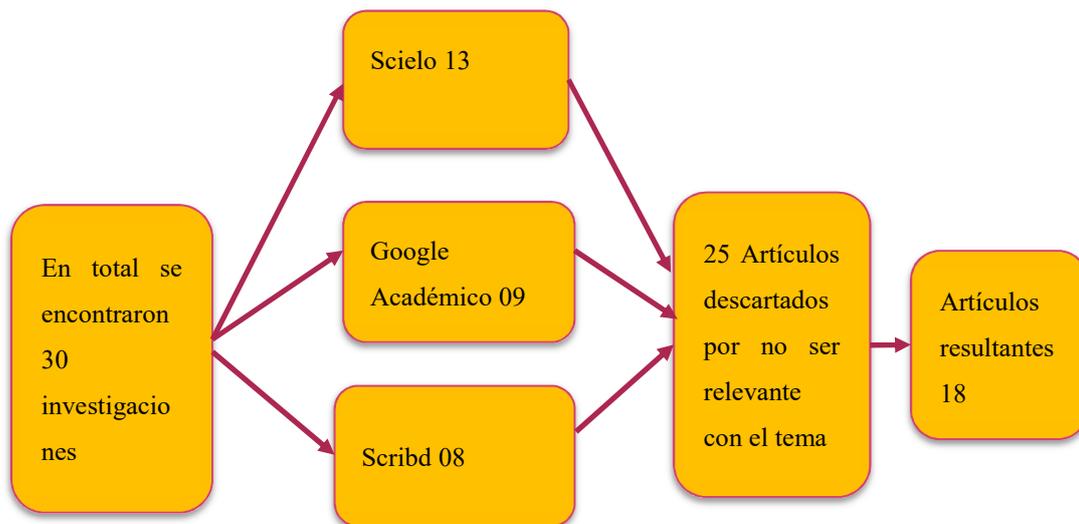
Análisis de las Características de Evaluación del Estudio.

CARACTERÍSTICAS DE EVALUACIÓN DEL ESTUDIO		
Metodología del análisis	Estudios	VARIABLES QUE SE ANALIZARON
Análisis de gestión de créditos y cobranzas.	4	Gestión de créditos y cobranza, Ciclo de cobranza, gestión de crédito y cobro, políticas de cobranzas.
Analizar las políticas de cobranza de manera periódicamente antes que las cuentas se extienden más y más, generando desconfianza en el deudor.	3	Realizar un estudio de cobranza sobre las cuentas pendientes.
Presentar una metodología de investigación sobre el impacto que ocasionan los sistemas de cobros en diferentes empresas ocasionando una excesiva morosidad.	2	Niveles de cobranza.
Definir la gestión de crédito y cobranzas para mantener un flujo de caja que le permita generar rentabilidad e incrementar los ingresos.	2	Investigar las causas que afectan la gestión de créditos y cobranza con el fin de generar ingresos rentables en una empresa.

Fuente: Elaboración Propia.

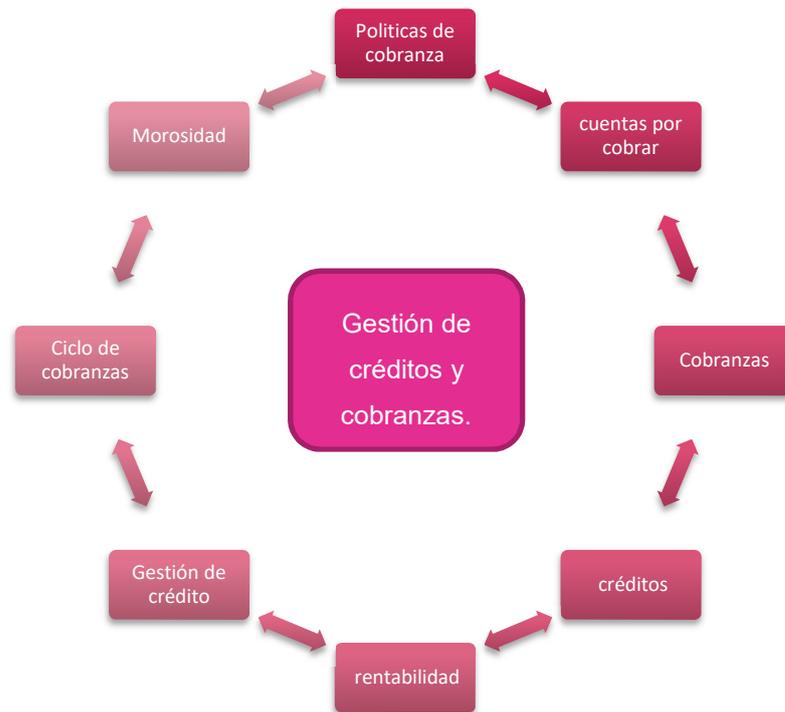
Una vez realizado el procedimiento de la búsqueda sistemática para la elaboración de este presente proyecto, se encontraron efectivamente 30 investigaciones que tenían relación con las siguientes palabras claves, Sin embargo una vez que se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión solamente se consideraron 18 investigaciones que cumplían con los parámetros para el desarrollo de la investigación.

Flujograma de la depuración de artículos.



Fuente: Elaboración Propia.

Esquema de la gestión de créditos y cobranzas.



Fuente: Elaboración Propia.

En el esquema se muestran las palabras claves utilizadas para llevar a cabo la presente investigación. Estas palabras claves permitieron realizar una búsqueda precisa y válida dentro de toda la literatura.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A partir del análisis de todas las publicaciones realizadas y seleccionadas concluyendo con nuestra metodología de búsqueda en los criterios de selección ya mencionados en el capítulo anterior.

En el flujograma se muestra las tres fuentes de información realizadas para la presente investigación, las fuentes y las referidas publicaciones que fueron seleccionados son: Fuente 1: Scielo (biblioteca virtual) 13 publicaciones científicas; Fuentes 2: Google Académico (Meta buscador académico) 09 publicaciones; Fuente 3: Scribd, E-libro (biblioteca virtual) 08 publicaciones científicas.

En la Tabla 01 podemos observar en número de publicaciones científicas, en donde se muestra la diferencia después de una previa depuración con el fin de descartar las publicaciones que se repetían en las fuentes examinados, el número de publicaciones restantes después de la depuración en 08, 05 y 05 para la Fuentes 1,2 y 3 respectivamente.

Tabla 1.

Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.

	Número de artículos y/o publicaciones	Número de artículos y/o Repetición de búsqueda	Número de artículos resultantes
Fuente1: Scielo (biblioteca virtual)	13	05	08
Fuente 2: Google Académico (Meta buscador académico)	09	04	05
Fuente 3: Scribd, (biblioteca virtual)	08	03	05

Fuente: Elaboración Propia.

Después de haber realizado la depuración de los 25 artículos proveniente de la depuración, no proporciona datos relevantes para las preguntas de Tabla 01 fueron seleccionados los siguientes criterios de exclusión:

- No pertenece al periodo de tiempo de estudio.
- Es un artículo empírico.
- No proporciona datos relevantes para las preguntas de investigación.

- No pertenece al ámbito de estudio.
- No se sitúa en el Perú.

Tabla 2. *Artículos descartados por criterios de exclusión.*

	Artículos Empírico por el estudio	No Pertencen a al tiempo de estudio	Es un artículo teórico	No proporciona datos relevantes para las preguntas de investigación	No Pertenece al ámbito de estudio. Se sitúa en el Perú
Fuente1: Scielo (biblioteca virtual)	08	0	0	01	0
Fuente 2: Google Académico (Meta buscador académico)	05	01	0	0	01
Fuente 3:Scielo, Scribd, E- libro) (biblioteca virtual)	05	02	01	01	0

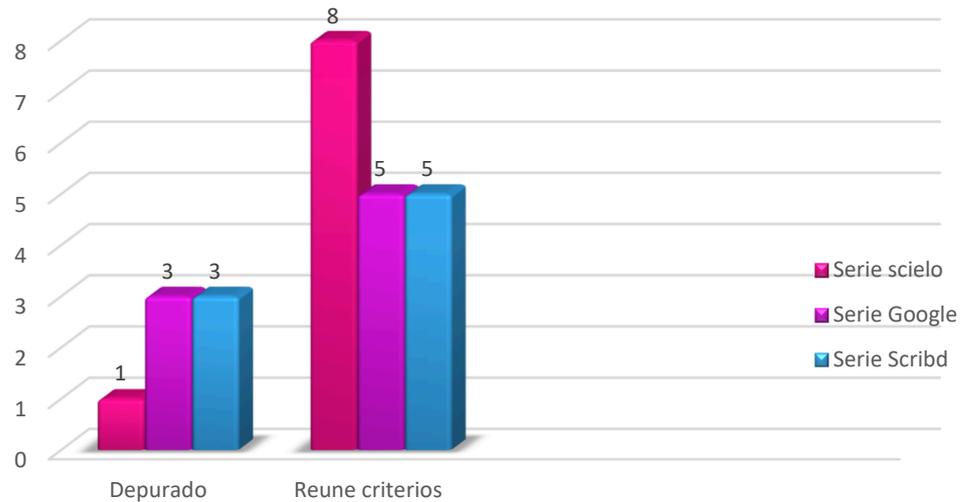
Fuente: Elaboración Propia.

a). Selección del Estudio.

Después de la primera depuración (por repetición en las fuentes consultadas en la Tabla 1) y la segunda depuración (de acuerdo a los criterios de exclusión en la Tabla 2), se crearon diversos gráficos para mostrar una depuración correcta.

Figura 1. *Nº de Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.*

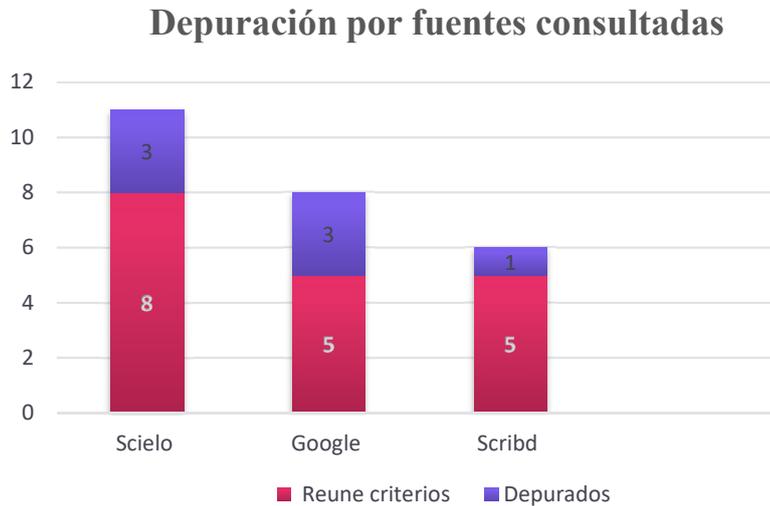
Depuración por fuentes Consultadas



Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 1, se puede definir que de las 25 publicaciones que pasaron por la primera depuración, solamente 18 de ellas reúnen con los criterios de exclusión declarados de la presente investigación.

Figura 2. N° de Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.



En la figura 2, se observa que, de las tres fuentes de publicaciones realizadas, la fuente Scielo es la que conserva un elevado número de publicaciones “8” que cumplen con los criterios establecidos de manera objetiva.

Figura 3. N° de Criterios de depuración



En la figura 3, pueden observarse los criterios de depuración que se tuvieron en cuenta al momento de seleccionar las publicaciones relevantes para el presente estudio. En el criterio de selección un mayor número de publicaciones fueron depuradas así como; Periodo de tiempo de estudio con un 34% de total, seguido por los criterios: No proporciona datos relevantes para las preguntas de investigación con un 27% y No pertenece al ámbito de estudio un 9%, no se sitúa en el Perú un 12% y respectivamente artículo empírico para el estudio un 18%.

Figura 4. N° de Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.



En la figura 4, también pueden observarse los criterios de depuración que se tuvieron en cuenta al momento de seleccionar las publicaciones relevantes para el presente estudio, siendo que las publicaciones que fueron descartadas por el criterio: *Ámbito de estudio*, fueron reunidas en un solo grupo, las mismas que conforman un 21% del total.

a. Característica de evaluación de los estudios.

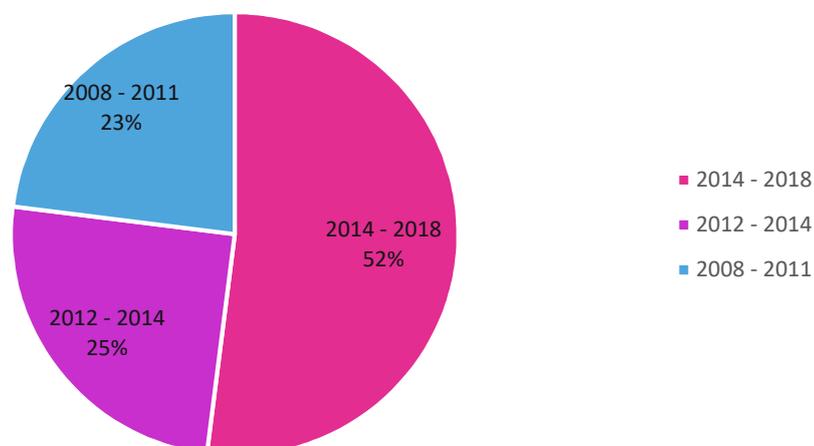
Los 18 artículos y publicaciones que concuerdan con nuestros criterios de información de estudio, se extrajeron los datos necesarios el contexto de realización y publicación de los estudios revisados, así como: Tesis, artículos, revistas entre otros formatos de publicaciones de estudios que se realizaron, variables que se analizaron y metodología del análisis utilizada.

b. Análisis Global de los estudios.

En la figura 5 se puede observar que los años 2012 al 2018, considerados en un periodo de cada 5 años, contienen el mayor porcentaje de las publicaciones, 25% y 52% respectivamente, lo cual nos indica que nuestro objetivo de investigación actualmente viene siendo bastante objetiva y considerando que es de suma importante evitar que las deudas se alarguen generando pérdidas para las empresas.

Figura 5. N° Año de publicación de los artículos seleccionados.

Análisis por año de publicación



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La búsqueda se efectuó en un periodo de los últimos 5, 2012-2018, fue necesario ampliar nuestro panorama en la búsqueda del original, ámbito solo Perú, al ámbito regional, Sudamérica, siguiendo los criterios de búsqueda solo veinte publicaciones eran de suma relevantes en la que tuvimos que depurar las que no tenían alto contenido que nos aportara en la búsqueda, cabe resaltar en las publicaciones seleccionadas cumplen con la totalidad de los criterios de búsqueda seleccionados, por lo tanto, la presente revisión sistemática de literatura científica es de gran relevancia para hacer un estudio-publicación siguiendo nuestro objetivo de estudio seleccionado en la presente revisión estaremos aportando a la literatura científica de gran manera ya que contara con la originalidad, característica necesaria de toda publicación científica relevante.

Se expone el significado de los resultados alcanzados. Declarar las limitaciones o puntos inciertos de los resultados por ej. La búsqueda se efectuó en el periodo 2008-2012, encontrándose documentos teóricos, siendo necesario, ampliar en futuras investigaciones el periodo de búsqueda para conocer con mayor alcance en el tema. También, se debe comparar los resultados con estudios previos (revisiones que hayan focalizado su atención en el tema).

Si bien cada una de las variables antes señaladas se relacionan con la probabilidad de incumplimiento, existe un conjunto de otras variables como ingreso, riqueza, educación o características demográficas del deudor que influirían en su comportamiento de pago y por ende influye en la liquidez de la empresa. Por otra parte, Según Córdova (2012):

Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también, de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Evidentemente, la morosidad se ve fuertemente intervenida por los ciclos económicos; se refleja que, en los ciclos de bonanza económica, la morosidad se reduce notablemente. Pero esto no supone la eliminación del virus de la morosidad, se encuentra en período de hibernación que es endémico. En las épocas de bonanza económica la morosidad alcanza unos niveles muy bajos que provoca una imaginaria impresión de que el problema ha desaparecido.

Conclusiones

- Se logró identificar, como viene afectando las cuentas por cobrar en las empresas por clientes morosos, Por cognición, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más acertada, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.
- Se logró verificar las causas principales que afectan la gestión de créditos y cobranza en las empresas con el fin de generar ingresos rentables, estableciendo algunos factores como el deficiente manejo del área de créditos y cobranzas, falta de políticas, no contar con sistemas de análisis al efectuar el crédito y la falta de capacitación al personal de dicha área
- En efecto y como proposición, es importante destacar la necesidad de manejar otras metodologías y diseños de investigación que permitan medir y controlar con mayor eficacia la gestión de créditos y cobranzas.

REFERENCIAS

- Arturo Morales & José Antonio Morales Castro. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
- Aurelia Amelia Montes Chino, (2005) México, D,
- Barzqueta K , Ramos D . (2013). Analisis y propuesta de mejora de los procesos de credito y cobranzas aplicando métodos de calidad con la finalidad de disminuir el índice de incobrabilidad de una institucion que otorga credito educativo ubicada en la ciudad de guayaquil. Guayaquil- Ecuador.
- Brachfield, P. (2012). Gestión del crédito y cobro.
- Caballero, K. (2018). “Gestion de creditos y cobranzas, y la rentabilidad”. LIMA: UPN.
- Cobián, K. S. (2016). Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015. (Tesis Pregrado) Universidad César Vallejo. Trujillo - Perú.
- Castillo, H. Salinas, I. & Patricia, I. (2017). "Control interno en el área de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa maderera san lorenzo SAC en el distrito de Ancón del año 2013 A 2015" (Tesis de grado) Universidad Tecnologica del Perú. . Lima - Perú.
- Candia, J. Oncoy, L. & Villalobos, D. (2016). "Evaluación del control interno al proceso de ventas a farmacias y su impacto en la gestión de cobranzas de laboratorios JYK S.A. en el periodo 2014" (Tesis de grado) Universidad Tecnologica del Perú. . Lima - Perú.
- Castello L. (13 de SEPTIEMBRE de 2016). *DUNFORCE*. Obtenido de <https://www.dunforce.com/es/cobranza-como-implicar-a-los-vendedores/>

- Farje R, Núñez D, Reyes E. (2016). Mejora de del proceso de cobranzas. LIMA: TESIS UPC.
- Flores, C, Vásquez M. (2013). Anlisis de diseño implementacion de un sistema de recaudacion de deudas. LIMA - PERU: PUCP.
- Forstmann, A. (1960). La teoría del dinero y el crédito.
- Fuentes, B. (2016). "Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A." (Tesis de grado) Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador.
- Lardents Alberto (1981), Sistemas de Información para la Gestión Empresaria. Procedimientos, seguridad y auditoria. Editorial Prentice Hall. Buenos Aires. Argentina.
- Lozano, G. & Luna, I. (2016). "Diseño manual politicas de creditos y cobranzas para mejorar liquidez quimica S.A. 2017" (Tesis de grado) Universidad de Guayaquil. - Guayaquil.
- Mises, L. V. (2012). La teoría del dinero y del crédito. Unión Editorial.
- Naresh K. & Malhotra.
- Ramírez Sánchez & Waldo & Manuel. Teoria de colas e departamento de crédito y cobranza. Cuba.
- tzec, c. (20 de mayo de 2016). Credito y Cobranza. Obtenido de <https://creditoycobranzablog.wordpress.com/2016/05/20/antecedentes-del-credito-en-el-mundo/>