

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBROS PARA LA
EMPRESA SMAC RESPUESTOS.**

Nombre:

MANUEL ANTONIO MOLINA MORRON.

Tutor disciplinar:

Phd. Prince Torres

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS.
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN
UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BARRANQUILLA, ATLANTICO**

2019

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBROS PARA LA
EMPRESA SMAC RESPUESTOS.**

Nombre:

MANUEL ANTONIO MOLINA MORRON.

**Trabajo de investigación presentado como requisito de opción de grado
para obtener el título de Especialista en Gerencia e Innovación.**

Tutor disciplinar:

Phd. Prince Torres

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS.
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN
UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
BARRANQUILLA, ATLANTICO
2019**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado 1

Firma del Jurado 2

Barranquilla, Atlántico. Agosto 08 del 2019

RESUMEN

Este trabajo está basado en una investigación con datos netamente coherentes, con el fin de desarrollar posibles soluciones, estudiar la más acertada y la que más tenga probabilidad de solución con base al problema existente en las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa **SMAC REPUESTOS**, que es una empresa comercializadora de repuestos y suministros de maquinaria de construcción. Aparte busca encontrar mejoras y adherir de todas estas teorías anexas puntos globales que ayuden a contribuir con los procesos de la empresa.

Para esta investigación se han tenido en cuenta el sector automotor y el sector de construcción, que se han tomado como referente al momento de la realización del planteamiento del problema. Con base en esto, la investigación tendrá como beneficio el desarrollo de una herramienta acorde a las políticas y necesidades de la empresa **SMAC REPUESTOS**.

El propósito de esta investigación de responder interrogantes y esclarecer inconsistencias dentro de las políticas de cuentas por cobrar internas de la empresa **SMAC REPUESTOS**. También de indagar si existen factores que afecten, los objetivos son pilares fundamentales basados desde puntos de pariedad hasta la posible solución.

Por último por medio de hallazgos se establece la solución o estrategia que contribuya o genere un valor agregado a la solución de las cuentas por cobrar de la empresa **SMAC REPUESTOS**, se ejecutará la posible solución y se dará marcha teniendo en cuenta la inconformidad existente por parte de los dueños de la empresa, dándole forma y prioridad al alcance y metas como se visionaria la empresa a futuro.

PALABRAS CLAVES.

Control, crédito, sistemas de cobranzas, control interno, cobranzas, control de riesgo.

ABSTRACT

This document is based on an investigation with clearly consistent data, in order to develop possible solutions, study the most successful solution based on the problem in the accounts receivable from customers of the SMAC REPUESTOS Company, which is a company that sells parts and supplies construction machinery. In addition, it seeks to find improvements and adhere to all these theories attached global points that help contribute to the company's processes.

For this investigation, the automotive and the construction sector have been taken as a reference at the time of the realization of the problem. Based on this, the research will have the benefit of developing a tool according to the policies and needs of the SMAC REPUESTOS company.

The purpose of this investigation is to answer questions and clarify inconsistencies within the internal accounts receivable policies of the SMAC REPUESTOS company. Also to inquire if there are factors that affect the objectives that are fundamental pillars based from points of parity to the possible solution.

Finally, the solution or strategy is established to contribute or generate added value to the solution of the accounts receivable of the SMAC REPUESTOS company. The possible solution will be executed and will be launched taking into account the existing nonconformity on the part of the owners of the company, giving form and priority to the scope and goals as the company will see in the future.

KEY WORDS

Control, credits, collection systems, internal control, collection, risk of control.

TABLA DE CONTENIDO.

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
LISTA DE TABLAS.....	7
LISTA DE ECUACIONES.....	8
1 CAPITULO 1. PRESENTACIÓN DEL CASO.....	9
1.1 Descripción del estudio de caso.....	9
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.3 PROBLEMA PRINCIPAL.	11
1.3.1 PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	13
1.4 OBJETIVOS.....	14
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4.2 OBEJTIVOS ESPECIFICOS.....	14
2 CAPITULO 2. METODOS.....	14
2.1 IDENTIFICACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	14
2.2 ANALISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	15
2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCION DE LA ALTERNATIVA.....	16
2.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	16
3 CAPITULO 3. RESULTADOS.....	17
3.1 Plan de acción.....	17
4 BIBLIOGRAFIA.....	18

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1 Analisis de cartera 2013 - 2019.....	12
--	----

LISTA DE ECUACIONES.

Ecuación 1 Rotación de cuentas por cobrar.....	13
Ecuación 2 Días de rotación de cuentas por cobrar.....	13

1 CAPITULO 1. PRESENTACIÓN DEL CASO.

1.1 Descripción del estudio de caso.

En los últimos años muchas de las investigaciones que se han realizado han concluido que muchas de las empresas no cuentan con una gestión de crédito óptima, generando fallas en la liquidez, las ventas y en su efecto hasta el cierre de las comercializaciones de sus productos.

Por tal motivo surge el control interno como una necesidad de contar con una herramienta que permita gestionar los procedimientos operacionales, para prevenir, disminuir y enfrentar los riesgos de la empresa a fin de alcanzar los objetivos propuestos (García Zambrano, Maldonado Pazmiño, Galarza Morales , & Grijalva Guerrero, 2019).

La ventaja de las empresas de contar con un sistema de control en sus diferentes departamentos, es la interacción que esta genera, de esta manera logra unificar planes de acción establecidos con un mismo fin y es el bienestar y la continuidad de la empresa en el mercado (Buitriago & Hurtado, 2018).

La gestión de cartera incluye varios aspectos entre ellos consta establecer varias políticas que aseguran el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados son de gran importancia al momento de concluir si se concede o no el crédito al cliente (Salazar, 2013).

Establecer políticas en la gestión de cartera de crédito en una empresa permitirá determinar qué tipos de clientes están en las condiciones (Pena Palacios, Lochmüller, Murillo, perez, & Velez , 2011). Todas las empresas por hoy necesitan generar ingresos suficientes para mantener estable su ciclo de operaciones, principalmente mediante la oferta de sus bienes o servicios; productos que en su actualidad un cierto de las transacciones se ejecutan con un fin de lucro y son realizadas a crédito (JÁCOME, 2014).

Con respecto a las a las formas de controlar la posición de las cuentas por cobrar, hemos tomado también las óptimas políticas de crédito, y por lo tanto el

nivel óptimo de las cuentas por cobrar, depende de las condiciones operativas de la empresa las cuales son de naturaleza única (Erika, 2010).

La empresa Smac mantiene una cartera vencida ya que no cuenta con un sistema de control a las cuentas por cobrar y tampoco un lineamiento político con base al momento del crédito con sus clientes y mucho menos con un seguimiento adecuado al momento de la recuperación de cartera.

Para el desarrollo de esta investigación se logró establecer como objetivo general como la implementación de un sistema de gestión de cobros y planificación de lineamientos adecuados para la recuperación de cartera.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

En nuestros días, uno de los problemas frecuentes que aqueja al sector empresarial desde pequeñas o medianas empresas en particular las PYMES, es la tarea de controlar o recaudar los cobros pendientes y vencidos por parte de nuestros clientes al adquirir nuestros productos.

Generalmente, la elección correcta de las estrategias o medios de pagos, adecuados a los perfiles de los proveedores o clientes de la empresa, es sin duda el factor con mayor importancia en la negociación, sin embargo, el más omiso por nuestro sistema contable. Es decir, muchas veces estamos tan concentrados en aumentar el porcentaje de ventas de nuestros productos, que el saneamiento de las cuentas que es conocido como la gestión posterior a la negociación queda relevado a un segundo plano.

Es preciso entender que si no se lleva un control adecuado en la gestión de cobros y si no se realiza una planificación de todos los pagos que se tienen pendientes por los clientes, muy probablemente no se reflejará la ganancia esperada en cada venta, ya que, si la empresa no cuenta con la liquidez necesaria difícilmente podrá sacar a flote no solo los gastos administrativos, operativos y de nómina sino el reabastecimiento de su bodega de productos.

1.3 PROBLEMA PRINCIPAL.

El inadecuado control de la cartera de clientes que se evidencian por porcentajes dentro de las actividades comerciales se han convertido en una situación crítica para los altos mandos empresariales y para los organismos de control (Jaramillo Pardes, Artmijos Contreras, & Loaiza Valarezo, 2018). Según Chapoman, Acosta y Manrique (2018), en su investigación dice que para que exista un buen manejo de las cuentas por cobrar toda empresa debe tener sus políticas de créditos y cobranzas para con eso salvaguardar la cartera de los clientes y los activos e indagar para la nueva obtención de nuevos elementos para que estos de manera integral logren trabajar en el reflejo de todos los movimientos que tienen que ver con las ventas a créditos de sus productos.

Actualmente las empresas conceden condiciones de pagos, u otorgando créditos, que a menudo facilitan la adquisición de bienes o servicios, pero al mismo tiempo existe un gran riesgo para la empresa que concede el crédito, porque si el cliente incumple la empresa no contara con la suficiente liquidez.

El control interno es todo un sistema de controles financieros que son establecidos por mandos gerenciales para implementar y desarrollar de mejor manera los procesos administrativos de manera eficiente y ordenada, también para lograr contribuir con el desarrollo de las cuentas por cobrar que mejoren los procedimientos y controles que se establecen actualmente.

El área de los ingresos es un área en que debe existir un constante seguimiento al ser uno de los pilares fundamentales dentro de cualquier empresa y motor que inyecta potencial para lograr cubrir las obligaciones con personal y proveedores para el desarrollo de las operaciones diarias (Fernandez & Petit, 2009). Es importante que dentro de cada organización exista un sistema de ERP, que es una herramienta informática que permite la gestión adecuada de los sistemas de negocios, ya que esta herramienta contiene los módulos de recursos humanos, ventas, finanzas, compras, producción entre otros (Chiesa, 2004).

La elaboración de un sistema de gestión de cobros de cartera vencida es importante ya que ayuda desarrollar un orden dentro sus obligaciones, los pasos a seguir para el tacto y seguimiento con los clientes y conocer las estrategias que debe implementar para lograr los posibles acuerdos con los deudores (Andrade, 2011). El débil seguimiento de las carteras de clientes y faltas de estrategias y políticas de créditos, están causando dentro de las organizaciones eleve su índice de morosidad, además el incumplimiento de los pagos de los principales clientes de la cartera cuando llegan a estar hasta en un 65% generando sobre giro en las líneas actuales y generando problemas para el cumplimiento de las obligaciones (Smith, 2018).

Analisis cartera smac repuestos

En este análisis se va a abarcar la presente problemática que la empresa estudiada tiene hasta la fecha. La cartera actualizada es de \$360.336.206 repartidos de la siguiente manera:

Tabla 1 Analisis de cartera 2013 - 2019

AÑO	CUENTASXCOBRAR
2019	\$153.717.277
2018	\$127.911.763
2017	\$30.185.070
2016	\$24.173.355
2015	\$28.656.122
2014	\$6.604.630
2013	\$2.853.908

Fuente Autor

De la anterior tabla se puede determinar el gran problema actual de la empresa **SMAC REPUESTOS**, siendo este la gran cantidad de dinero por concepto de cuantas por cobrar de los últimos seis años. Para enfatizar un poco más y tener una visión más actual se va a tomar una muestra de los últimos tres semestres que es donde se encuentra el grueso del dinero pendiente por cobrar y se van a realizar los siguientes indicadores:

- Rotación de cuantas por cobrar:

Para realizar el siguiente indicador se va a tomar las ventas a crédito restándole las devoluciones de mercancía y se dividen por las cuentas por cobrar, es decir:

Ecuación 1 Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Ventas a crédito} - \text{Devoluciones de mercancía}}{\text{Cuentas por cobrar}} =$$

$$\frac{\$1.595.436.752}{\$281.629.040} = 5 \text{ veces}$$

- Días de rotación de cuentas por cobrar:

Para realizar el siguiente indicador se va a tomar las cuentas por cobrar multiplicadas por los días adeudados y dividida por las ventas a crédito menos las devoluciones de mercancías, es decir:

Ecuación 2 Días de rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times \text{días adeudados}}{\text{Ventas a crédito} - \text{las devoluciones de mercancías}} =$$

$$\frac{\$281.629.040 \times 547}{\$1.595.436.752} = 96 \text{ días aprox.}$$

De los anteriores indicadores se puede analizar que la cartera de la empresa **SMAC REPUESTOS**, según la muestra usada tiene una rotación de cartera de 5 veces y que los días de rotación son de 96 días aproximadamente, esto sin contar con los años 2013 al 2017 donde también los clientes adeudan dinero por concepto de cuantas por cobrar.

La falta de controles en la creación de nuevos clientes y en el cobro y actualización anual de clientes antiguos ha generado que en la empresa estudiada, tenga serios problemas financieros determinados en el tiempo en que las cuentas por cobrar se convierten en dinero, la empresa actualmente se encuentra en una desventaja financiera por que sus el crédito otorgado por sus proveedores se está en el lapso de los 60 a 90 días, y esto ha obligado a la empresa **SMAC REPUESTOS**, a buscar ayuda externa para poder financiarse.

1.3.1 PROBLEMAS SECUNDARIOS.

Según García Montes (2018) dice que la mayoría de las empresas en Colombia, están acostumbrada a la contabilidad tradicional y a los indicadores financieros tradicionales (endeudamiento, liquidez rentabilidad y rotación de activos) como los mecanismos de medición y evolución de las gestiones gerenciales. Pero los problemas que se les han ido presentando día a día a

muchas de estas han generado inquietud para pro de innovar y pasar a con la medición de indicadores de mayor relevancia.

Según (Altuve) dice que el diseño de las políticas de cobros tiene una alta incidencia en el valor de la rentabilidad, además debe ser asociada con el retorno del dinero lo más pronto posible, dado que el atraso conduce a generar costos de capital del lado de los pasivos, concretamente de los valores por pagar que dieron origen a las compras y estas a su vez transformación de las cuentas por cobrar.

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL.

- Implementación de un sistema de gestión de cobros para la empresa Smac repuestos.

1.4.2 OBEJTIVOS ESPECIFICOS.

- Diagnosticar cual sería la normativa y plazos justa para gestión de las cuentas por cobrar de la empresa **SMAC REPUESTOS**.
- Proponer un método que contribuya en la planificación de los pagos de las cuentas por cobrar de la empresa **SMAC REPUESTOS**.
- Diseñar estrategia que brinde un servicio de calidad y confiables para con las cuentas por cobrar de la empresa **SMAC REPUESTOS**.

2 CAPITULO 2. METODOS.

2.1 IDENTIFICACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

Por medio de este estudio de caso se busca implementar estrategias, normativas y plazos en tiempo que permitan optimizar la reducción de costos en la gestión contable de una PYME, teniendo en cuenta la necesidad de satisfacer las exigencias del mercado con nuevas dinámicas de mayor eficiencia para incursionar en los procesos de innovación que cada a día se están ejecutando.

Este proyecto de grado es realizado en la empresa **SMAC REPUESTOS**, la cual está dedicada a la comercialización de repuestos de maquinaria pesada y agrícola. En la actualidad, la empresa ha venido creciendo y posicionándose cada vez más en el mercado, por lo que se hace necesario mejorar y fortalecer la gestión y recaudo de cartera que en este momento utilizan, pues solo estarían generando sobrecostos en el reabastecimiento de productos a vender debido a que las ganancias se encuentran retenidas en los cobros pendientes de los clientes y la inyección económica se estaría realizando con capital externo para no llegar a la iliquidez total.

Por tanto, se hace evidente la implementación de un sistema que no solo permita recuperar el capital en mora que se tiene con los clientes sino el establecimiento de un control minucioso para las futuras ventas realizadas en la empresa. De lo contrario, los gastos y responsabilidades con proveedores de parte de **SMAC REPUESTOS**, seguirían vigentes sin recibir de las ventas actuales los retroactivos suficientes para salir a flote.

2.2 ANALISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

La necesidad de un buen diseño de sistema de gestión, para que sea aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, utilización eficiente de los recursos, y para obtener mayor productividad, además prevenir fraudes, errores, violación de principios. Por otro lado, el sector financiero conceptualiza y desarrolla para las pymes de modo diferenciado. Un elemento común en la definición es el referido al volumen de facturación de las empresas, perfilando las diferencias se puede conocer el monto a partir del cual se establece la distinción entre el monto entre el sector pyme y las empresas de mayor envergadura (Torres , Guerrero , & Paradas , 2017).

El problema que actualmente se presenta en muchas empresas tienen problemas de liquidez, debido a que la mayor parte de sus ventas son a crédito, no llevan el control del vencimiento de sus facturas, no cuentan con programas de cobros. (Pérez Guevara & Ramos Garrido, 2016). Y otra es que

las facturas no son cubiertas en las fechas acordadas lo que muchas veces no permite a las empresas cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Vásquez (2018) en su revista referente al tema de efectividad del análisis nos habla de cómo alcanzar la efectividad en una gestión de unas cuentas por cobrar y habla de los aspectos primordiales en la definición política de las ventas a crédito que abarcan la definición de los montos como son los plazos convenientes a otorgar, como también el análisis que se debe elaborar para establecer los riesgos financieros que las cuentas por cobrar generan y por último el diseño de acciones para lograr ejecutar cobranza.

2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCION DE LA ALTERNATIVA.

2.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La alternativa más viable dentro de todo lo que se logró indagar fue la implementación de un sistema de cobro que cuente con filtros para estudiar la viabilidad y la credibilidad del cliente ante sus requerimientos, mediante unos lineamientos los cuales el departamento de cartera tenga que basarse para realizar procedimientos comerciales con los posibles clientes.

La empresa **SMAC REPUESTOS**, busca con esta alternativa el lograr minimizar sus cuentas por cobrar ya que esta herramienta le va permitir contribuir con el logro de metas, el mejoramiento de desempeño de los departamentos de la empresa, y ante todo disminuir la probabilidad de pérdidas de recursos y el cumplimiento de las obligaciones.

3 CAPITULO 3. RESULTADOS.

3.1 Plan de acción.

Según (Altuve) dice que el diseño de las políticas de cobros tiene una alta incidencia en el valor de la rentabilidad, además debe ser asociada con el retorno del dinero lo más pronto posible, dado que el atraso conduce a generar costos de capital del lado de los pasivos, concretamente de los valores por pagar que dieron origen a las compras y estas a su vez transformación de las cuentas por cobrar.

Luego del análisis se decidió ejecutar el siguiente plan de acción para las cuentas por cobrar de la empresa **SMAC REPUESTOS**.

- Para la creación de nuevos clientes debe demostrar entre 7 y 9 meses en compras por suma superior a los \$ 12.000.000.
- El cliente debe presentar una solicitud de crédito firmada por el gerente o el representante legal de la empresa con los siguientes documentos: Fotocopia de la cedula del representante legal, Rut, camara de comercio, dos ultimas declaraciones de renta, los estados financieros y por ultimo dos referencias comerciales.
- Luego, el cliente debe diligenciar y firmar una solicitud de crédito junto con un pagare en blanco y una carta autorizando a **SMAC REPUESTOS**, rellenar los espacios en blanco del pagare con la posible mora seguido de una carta autorizando la consulta y reporte en centrales de riesgos.
- La apertura del cupo de crédito se realiza con el 75% de las compras que el cliente realizo durante los 9 meses anteriores a la solicitud de crédito, después se va incrementando exponencialmente.
- Trabajar en pro de las funciones de tiempo donde a los 30 días se realice llamada al cliente, seguido de una carta escalonada, luego a los 60 días en caso que persista el incumplimiento realizar una visita previa con coordinación por parte del departamento de cartera y por ultimo a los 90 días transferir cobranza al departamento legal.

4 BIBLIOGRAFIA

- Altuve, J. G. (2015, Diciembre). Rentabilidad de la variable de activos corrientes o circulante. *Actualidad contables faces*, 17.
- Andrade, E. J. (2011). Gestión de créditos y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil del año 2011. Guayaquil, Ecuador.
- Buitrago, D., & Hurtado, G. (2018). Diagnóstico y caracterización de los procedimientos de control interno para el área de tesorería de la empresa EMSSANAR ESS. Cali, Colombia.
- CHAPOÑAN MENDOZA , L. D., ACOSTA ARROYO , M. A., & MANRIQUE REYES , S. K. (2018, Octubre). EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA GRUPO KC TRADING SAC, PERIODO 2012 - 2016.
- Chiesa, F. (2004). Metodología para selección de sistemas ERP. *CAPIS*, 6(1).
- Cotera, D. V. (2018). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras. *Revista de la facultad de economía BUAP*.
- Cruz, L. M. (2013, Septiembre). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas. *Farem*(7).
- Cruz, L. M. (2013, Septiembre). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar. *Farem*, 7.
- Cruz, L. M. (n.d.). Evaluación de los sistemas de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la asociación de productores y pobladores de miraflores " Foro miraflores", estudiado en el periodo 2010-2011.
- Erika, L. V. (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de arte. Lima, Perú.
- Fernandez, N., & Petit, A. (2009, Junio). PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA INDUSTRIA PETROLERA: CASO MUNICIPIO MARACAIBO. *Coeptum*, 1(1).
- García Zambrano, X., Maldonado Pazmiño, H., Galarza Morales , C., & Grijalva Guerrero, G. (2019, Marzo). Control de crédito a la gestión de créditos y cobranzas de empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*.

- Garcia, S., & Montes, L. (2018). Modelo de valoración financiera para una mediana y pequeña empresa pyme en Colombia. *Espacios*, 39(42).
- JÁCOME, J. A. (2014). LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO. QUEVEDO, ECUADOR.
- Jaramillo Pardes, M., Artmijos Contreras, M., & Loaiza Valarezo, M. (2018). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. *Conference proceeding*, 2(1).
- Pelayo Cortez, M., Joya Arreola, R., Velazques Nuñez, J., & Lepe Garcia, B. (2019, Enero). Supervisión del control interno en las compañías mexicanas. *Retos*, 13(1).
- Pena Palacios, A., Lochmüller, C., Murillo, J., Perez, M., & Velez, C. (2011, Mayo 11). Modelo cualitativo para la asignación de créditos de consumo y ordinario- El caso de una cooperativa de crédito. *Revista Ingenierías de la Universidad de Medellín*.
- Pérez Guevara, T., & Ramos Garrido, M. (2016). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN SU LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BAGSERVIS SAC, EN TRUJILLO EN EL AÑO 2016. *Universidad Privada del Norte*.
- Rodríguez, R. C. (2010, Junio). MOROSIDAD EN EL PAGO DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE LA BANCA COMERCIAL EN MEXICO. *REMEF, Revista mexicana de economía y fianzas*, 10(1).
- Saavedra Garcia, M. L., & Uribe, J. L. (2018). Flujo de efectivo para pymes: Una propuesta para los sectores automotriz y de IT en México. *Revista Finanzas y Política Económica*, 10(2).
- Salazar, F. E. (2013, Noviembre 29). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. *Elsevier Doyma*.
- Sánchez Cabrera, L. C., & Tenezaca Leon, C. A. (2018, Febrero). Evaluación del rendimiento financiero al flexibilizar los estándares de crédito en la empresa Forrester Fashion en el año 2017. *Utmach*.
- Smith, R. A. (2018, Marzo 23). Estrategia de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, de Callao-2017. Perú.
- Torres, A., Guerrero, F., & Paradas, M. (2017, Enero 17). Financiamiento utilizados por las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero. *CICAG*.

