

## **Propuesta de Políticas de Control Interno dirigidas al Área de Cuentas por Cobrar en la Virtualidad.**

### **Proposal of Internal Control Policies addressed to the Area of Accounts Receivable in Virtuality.**

JIRIANI RUBATTINO DE LAFFO.

Licenciatura en Contabilidad, Universidad Especializada  
del Contador Público Autorizado. UNESCPA.

**Correo:** [jrubatti@unescpa.edu.pa](mailto:jrubatti@unescpa.edu.pa)

---

#### **Resumen**

La presente investigación tuvo como propósito diseñar mejoras a los procesos y políticas de control interno de Jellini Office Store durante la pandemia cuando el énfasis de las operaciones se enfocó en la virtualidad. Así las cosas, urge la necesidad de proponer este estudio que fue desarrollado en un periodo de junio a agosto de 2020. Durante este tiempo en contacto con el sujeto objeto de investigación se pudieron verificar los procesos operativos que realizaban, siendo muchos de estos susceptibles de ser mejorados. Las principales fuentes consultadas fueron Farro y Carrasco (2014), al igual que Pérez y Ramos (2016). La investigación está tipificada como de campo, descriptiva y transversal según Ballestin y Fábregues (2018), Hernández y Colaboradores (2019) y Sampieri (2018). Área Temática: Aseguramiento y Control. Como resultado se pudo apreciar que el departamento de cuentas por cobrar no estaba preparado para llevar sus operaciones de manera virtual, presentándose caos y confusión en el área de morosidad, así como de las retenciones por Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y Servicios, entre otros. A tales fines fueron propuestas políticas para estructurar los ya existentes controles internos según el marco integrado COSO que ayudarían a mitigar los riesgos asociados a esta área. Asimismo, se sugirieron mejoras a los procesos operativos para lograr la recuperación de la cartera morosa. La investigadora consideró que la Organización debe conocer adecuadamente a sus clientes antes de otorgar un crédito, además de mantener actualizado su historial. Adicionalmente, recomendó implementar controles internos en el resto de los departamentos ya que esto ayuda a cumplir los objetivos de forma mancomunada. Por otra parte, se sugirió que se establezca un sistema de evaluación ejecutado por un programa para manejar la provisión de cuentas incobrables y que no dependa de la discreción de una persona al final de año.

**Palabras claves:** Controles, Procedimientos, cuentas por cobrar

#### **Abstract**

The purpose of this research was to design improvements to the internal control processes and policies of the Jellini Office Store during the pandemic when the emphasis of operations focused on virtuality. Thus, there is an urgent need to propose this study that was developed in a period from June to August 2020. During this time in contact with the subject under investigation, the operational processes they carried out could be verified, many of these being susceptible to be improved. The main sources consulted were Farro and Carrasco (2014), as well as Pérez and Ramos (2016). The research is typified as field, descriptive and cross-sectional according to Ballestin and Fábregues (2018), Hernández and Collaborators (2019) and Sampieri (2018). Thematic Area: Assurance and Control. As a result, it was possible to appreciate that the accounts receivable department was not prepared to carry out its operations virtually, presenting chaos and confusion in the area of delinquencies, as well as withholdings for Transfer Tax on Movable Goods and Services, among others. . To this end, policies were proposed to structure the already existing internal controls according to the integrated COSO framework that would help mitigate the risks associated with this area. Likewise, improvements to the operating processes were suggested to achieve the recovery of the delinquent portfolio. The researcher considered that the Organization must properly know its clients before granting a loan, in addition to keeping their history updated. Additionally, he recommended implementing internal controls in the rest of the departments, since this helps to meet the objectives jointly. On the other

hand, it was suggested that an evaluation system run by a program be established to manage the bad debt provision and not be dependent on one person's discretion at the end of the year.

**Keywords:** Controls, Procedures, accounts receivable.

## **Introducción.**

El año 2020 ha sido una época crucial para todas las empresas a nivel mundial, quienes no escaparon de los efectos de la pandemia generada por el COVID-19. En este sentido, en Centroamérica, específicamente en Panamá, el gobierno dictó como medida preventiva la suspensión de la gran mayoría de actividades económicas en sus sedes, conllevando al uso del teletrabajo como la alternativa más viable para poder sostener las transacciones entre las entidades del aparato económico.

Así las cosas, Jellini Office Store, se vio involucrada en esta situación ya que en ningún momento detuvieron sus actividades, lo cual sacó a relucir la falta de condiciones necesarias para desarrollar sus procesos de manera virtual; siendo el departamento de cuentas por cobrar, uno de los más afectados por estos cambios repercutiendo de manera negativa en el quehacer de la empresa porque se tradujo en reducción de liquidez y por ende en el incumplimiento de compromisos con proveedores, entre otra serie de hechos.

En estos momentos en la que muchas de las operaciones se han tornado de manera virtual, tanto para esta empresa como para sus clientes es un gran desafío crear y supervisar los controles y lograr la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar de manera más rápida.

Los procesos que se realizan en las empresas son los cimientos de la misma. Cuando no se manejan de manera correcta ni se les dan importancia meritoria a los controles internos, esto provoca que muchas empresas, tanto del modelo de negocio de Jellini Office Store como otros, se hayan ido a la quiebra porque los descontroles traen como consecuencia retrasos en los cobros y esto, como un efecto dominó, ocasiona falta de liquidez, sobre todo porque la gran mayoría de sus ingresos lo manejan al crédito, entonces no se gestionan correctamente los tiempos de vencimiento.

Considerando lo expuesto anteriormente se propone diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Jellini Office Store.

### **Desarrollo.**

Se pudo conocer al entrevistar al gerente general de la organización que a través de los años la empresa ha venido creciendo, ha aumentado el volumen de transacciones y esto ha motivado a separar o categorizar el departamento de cuentas por cobrar dependiendo de la fuente del negocio. Hoy día está dividido en cuentas por cobrar gobierno y privado.

No obstante, la poca formalidad con que se ha manejado este tema, refiriéndose a que como se trata de una empresa familiar que ha ido creciendo a través de los años, adicionado a esto, el aumento en el volumen de transacciones y de los montos, ha ocasionado que se hayan realizado adecuaciones con el ánimo de hacer más eficiente el departamento de cuentas por cobrar, pero esto ha sido con poca planeación y ausencia de políticas de control que estén claramente definidas y escritas.

Adicionalmente la pandemia ha venido a profundizar más todo este escenario. Por este motivo se hace necesario que todo esté escrito, que haya mayor supervisión y a la vez, delegación. Anteriormente, muchos de los procesos lo hacían los dueños de la empresa, pero al ir sumando personal externo, se hace necesario definir claramente las políticas de control interno para cuentas por cobrar, de manera presencial y virtual.

Tal y como señala Higuerey (2007), las políticas de cuentas por cobrar “son los diferentes procedimientos que va a utilizar el departamento de crédito y cobranzas para agilizar el periodo promedio de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y las pérdidas incobrables”.

La autora considera que una buena política de cobranza puede afectar de manera positiva las utilidades de la empresa; viceversa, pueden verse afectadas las ventas. Por ejemplo: cuando por una mala gestión no se le da el seguimiento debido a la cuenta, el cliente no paga, se le inactiva la cuenta y por lo tanto se deja de facturar. Todo esto repercutió por una gestión incorrecta.

Por otra parte se pudo constatar que en el área de contabilidad, específicamente la jefa de contabilidad, no está muy involucrada con la operación y la supervisión de cuentas por cobrar. Esto provoca que el seguimiento y la supervisión se dilaten en los procesos y poco seguimiento.

A continuación, se detallan algunos puntos que se considera deben mejorarse dentro del área:

- Procesos no definidos
- Sub utilización del sistema contable
- La no segregación de funciones
- Ausencia de controles, controles débiles o no claramente establecidos
- Definición y descripción clara de los puestos y funciones
- Nivel jerárquico no se mantiene o no se respeta
- Falta de supervisión a las tareas del departamento
- Información y comunicación en muchos casos es escasa
- Poca capacitación al personal de esta área
- Carencia de medición en los resultados

Así pues, el departamento de cuentas por cobrar no mantiene procesos definidos ni políticas de control interno establecidas formalmente ni los usuarios responsables de darle seguimiento.

Es de resaltar que las cuentas por cobrar son importantes ya que “ayuda a estimular las ventas y así ganar clientes para incrementar la liquidez de la misma”. Vera (2017).

Para la autora, el buen manejo de las cuentas por cobrar son un factor importante para la liquidez de la empresa. Para esto se debe tener claro la política de cobro establecida para cada tipo de cliente y las facilidades que se han acordado, generando relaciones ganar-ganar para ambos actores. El departamento tampoco posee procesos escritos detalladamente en un manual, por lo tanto, a medida que se incluye una persona nueva en el área, va realizando adecuaciones a estos procesos sin previa autorización porque no hay nada escrito ni tampoco asignado formalmente el supervisor de los

procesos. Se pudo notar que políticas establecidas en algún momento habían sido sustituidas por otro método sin previa autorización y por falta de monitoreo.

La carencia de estos controles, políticas, definiciones de procesos provocan que la gestión en el departamento no logre la eficiencia que se espera obtener del área. En este sentido la autora coincide con Arana (2017), Estupiñan (2015), Horne & Wachowicz, (2016), Morales y Morales (2014), Pérez y Ramos (2016) y Tirado (2015) quienes han dejado en evidencia que un punto vital para la liquidez de una empresa es lograr retornar el dinero recibido de los clientes en productos o servicios de calidad y así la operación sea más saludable y efectiva.

Adicionalmente no se cuenta con parámetros definidos para el manejo de las provisiones y castigos de las cuentas incobrables. Esto se gestiona en base a la solicitud del gerente general, en cuanto a su experticia en el tema. Lo que se busca mejorar es que cada puesto tenga claramente definido los controles internos que existen en este departamento, además de sugerir nuevos controles y procesos para ser incorporados.

Se proponen los siguientes objetivos para dar cumplimiento al propósito de la presente investigación:

- Verificar los procesos operativos que realizan en el departamento de cuentas por cobrar gobierno y privado para la empresa Jellini Office Store.
- Proponer políticas y controles según el marco integrado COSO que ayudarán a mitigar los riesgos asociados al área de cuentas por cobrar de la empresa Jellini Office Store.

## **Metodología**

La investigación está tipificada como de campo porque fue desarrollada interactuando con el sujeto objeto de estudio de una manera directa, a través del uso de entrevistas no estructuradas como técnica de recolección de datos como lo afirma Ballestin y Fábregues (2018). Asimismo, se trata de una investigación descriptiva ya que se busca enfatizar los aspectos más importantes del departamento de cuentas por cobrar para poder diseñar sus respectivas políticas y controles internos, criterio manejado por Hernández y Colaboradores (2019).

Su diseño es de tipo transversal porque el estudio fue realizado durante un solo momento en el tiempo como lo afirma Sampieri (2018), vale decir, de junio a agosto de 2020. Es importante destacar que el área Temática de este estudio es Aseguramiento y Control.

## Resultados y Discusión.

### Propuesta de políticas y controles según el marco integrado COSO que ayudarán a mitigar los riesgos asociados al área de cuentas por cobrar de la empresa Jellini Office Store.

A continuación, en la tabla No. 1 se presentan las políticas de controles internos según el proceso a mejorar, con sus respectivos responsables, supervisor, tipo de riesgo, actividades de control y medidas de seguimiento, como lo estipula el marco COSO. Cabe mencionar que esta información se levantó a partir de la aplicación de entrevistas no estructuradas a los miembros del equipo del departamento de cuentas por cobrar, quienes al explicar los procesos que realizan le permitieron a la investigadora identificar esos aspectos de mejoras dentro de sus funciones y generar la propuesta de políticas y controles que se hacen necesarios bajo lo estipulado por el marco COSO a efectos de hacer frente a la pandemia presencial y virtualmente.

**Tabla No. 1**

#### **Políticas de Controles Internos**

Control o Proceso a mejorar	Responsable	Supervisor Riesgo	Actividades de control	Seguimiento
1) Políticas de Crédito:				
<b>Establecer en el sistema los días de crédito otorgado y el monto aprobado</b>	Privado y gobierno	Contabilidad	no darle seguimiento mayor a las cuentas que están realmente vencidas	Con índices financieros
<b>Fijar en el sistema la condición que el cliente no se le pueda realizar transacciones</b>	Privado	Contabilidad	el cliente no pueda hacerle frente al compromiso	Compro-bar que los permisos de los usuarios estén correctamente configurados

<b>si están sobre pasados de su límite aprobado</b>					
---	--	--	--	--	--

## 2) Generales del cliente:

<b>Mantener un archivo con copia de todas las facturas al crédito emitidas durante el mes con un secuencial numérico.</b>	Recepción	Privado y gobierno	si se necesita una copia para hacer alguna gestión fuera de lo normal no exista ningún documento de respaldo	Emitir reporte al finalizar el mes y firmar comprobando que están todas las facturas y las que no están en qué status están	Verificar de manera aleatoria el archivo existente
<b>Inactivar los códigos de clientes que mantienen más de 15 días de vencidos su cuenta.</b>	Privado	Contabilidad	se siga facturando aun teniendo cuentas vencidas	Emitir reporte de morosidad y clientes activos	Enviar correo a los involucrados en este proceso
<b>Aquellos clientes que mantienen más de 8 meses que no realizan transacciones deben inactivarse la cuenta y si el cliente requiere realizar compras nuevamente, determinar si se activa o se tendría que volver a hacer el levantamiento de documentos con la solicitud de crédito.</b>	Privado	Contabilidad / Gerente General	Si no se cuenta con información actualizada puede convertirse en una cuenta incobrable		Emitir reporte de clientes donde salga la fecha de la última compra

## 3) Seguimiento de la cuentas por cobrar:

<b>Imprimir el análisis de morosidad actualizado al</b>	Privado y gobierno	Jefe de Contabilidad	No se le dé un seguimiento a las cuentas por cobrar y	Recibir de cuentas por cobrar el análisis impreso	Enviar a clientes aleatorios confirmación
---	--------------------	----------------------	---	---	---

<b>cierre del mes. Hacerse los 10 primeros días del mes siguiente, teniendo ya actualizada los cobros hasta finalizar el mes anterior.</b>			surjan problemas de liquidez	con el resumen de cifras actualizado y confirmar las cifras con lo que dice el sistema	de saldo para conciliar con lo que marca el sistema
<b>Revisar y actualizar lo que tenga registrado la cuenta de prepayment (pago por anticipado o transferencias no reconocidas). Esto se deberá hacer 1 vez al mes, al finalizar.</b>	Privado y gobierno	Jefe de Contabilidad	Cuenta por cobrar mal registrada. Afecta la imagen de la empresa	Registrar todos los anticipos en un código de cliente que se llame anticipo	Al finalizar el mes verificar los saldos como anticipo que se mantiene en esa cuenta
<b>Hacer cálculos mensualmente de la rotación de la cartera de cuentas por cobrar y los días en que se recupera la cuenta por cobrar.</b>	Jefe de Contabilidad	Gerencia General	Sin un enfoque con valores a ir mejorando, quedaría igual si se recupera poco o mucho durante el mes	Recibir mensualmente ese informe y confirmarlo según los saldos en sistema	Verificar que se estén haciendo los cálculos correctamente
<b>Realizar las presentaciones de cuenta o gestiones de cobro durante el mes en curso y hasta el día 10 del siguiente mes.</b>	gobierno	Jefe de Contabilidad	Tardanza en el pago de los clientes, afecta la liquidez	Confirmar que el reporte de ventas al crédito de gobierno tengan asignado su # de gestión de cobro	Revisar de manera aleatoria los clientes de gobierno y confirmar el status de las facturas por cobrar
<b>Revisar mensualmente la antigüedad de saldos. El seguimiento se debe empezar con los</b>	privado y gobierno	Jefe de Contabilidad	No darle seguimiento a las transacciones vencidas primera-mente	Verificar que el % de saldos vencidos vayan en disminución con respecto a la cuenta por cobrar	Corroborar que los clientes mantengan configurado sus días de crédito correctamente

<b>clientes que muestran facturas con categoría "Past Due"</b>					
<b>Calcular mensualmente el % del total de las cuentas por cobrar que pertenecen a cada categoría (0-30, 31-60, 61-90 y 91-más) y buscar disminuir el % de las cuentas de 61- en adelante.</b>	privado y gobierno	Jefe de Contabilidad	Aplicar políticas de seguimiento de manera incorrecta	Tener ese % en los reportes que emiten de cuentas por cobrar al inicio de cada mes	Debe estar informado mensualmente en el reporte que se pasa de cuentas por cobrar
<b>Emitir documento y validarlo mediante la firma donde conste el total de la cuentas por cobrar al final del mes</b>	privado y gobierno	Jefe de Contabilidad	Falta de supervisión	Al firmar debe revisar que la información de los saldos estén correctamente	Verificar los saldos del mayor y auxiliar para ver si coinciden mes tras mes
<b>Enviar estados de cuenta a clientes de privado vía electrónica durante los 8 primeros días del mes siguiente</b>	privado		Dilatación del cobro de las facturas	Aplica Información y comunicación	
4) Procesos u operación:					
<b>Autorizar notas de crédito, devoluciones, rebajas y descuentos deben estar autorizadas</b>	Jefe de contabilidad / Gerente de ventas	Jefe de Contabilidad / Gerente de Ventas	otorgar beneficios a los clientes de manera descontrolada	En el sistema debe quedar registra con el tracking quién lo autorizó	Que en el archivo todas estén firmadas por una de las dos personas
<b>Mantener 1 libreta de recibo por conductor, 1 para cuentas por cobrar y</b>	privado	Gobierno	Falta de control de los recibos y mal uso de los mismos	Custodiar la recepción de las libretas de recibo y solo entregar una nueva cuando	Verificar secuencia de los reportes de recibos

<b>otra para caja. Esto evitará la propagación de libretas de recibo y ayudará para mejor control.</b>				se devuelva la anterior	
<b>Poner al día la APC con información actualizada de los clientes con morosidad.</b>	privado	Jefe de Contabilidad	Sanción por parte de la entidad a la organización por falta de reporte o reporte erróneo	Recibir copia del correo que se envía a la APC	Verificar el atraso en el sistema vs si el cliente está reflejado de esa misma forma en el sistema de la APC
<b>Recibir los pagos de clientes (privado y gobierno) y emitir recibo de cobro.</b>	Privado	Gobierno	Ausencia de control de lo pagado por los clientes y se preste para fraudes	Que todas las ventas al crédito y las del código de contado que es entrega a domicilio deben tener recibo de cobro	Enviar notificación al cliente informando la obligatoriedad de que los pagos emitidos a nosotros deben tener de respaldo un recibo
<b>Registrar en el sistema contable los recibos de cobros (privado y gobierno). Una sola persona realice el paso completo sin importar si es gobierno o privado</b>	gobierno	Privado	Tener una contabilidad ineficiente	Manteniendo segregación de funciones en este proceso	Revisando que las cuentas hayan sido afectadas correctamente y en un tiempo prudente
<b>Hacer el registro contable para enviar los ingresos recibidos a la cuenta del banco donde se depositará el dinero</b>	gobierno	Privado	Tener una contabilidad ineficiente	Con la conciliación bancaria	El usuario que lo registra solo debe tener permiso para ingresar y no para modificar o eliminar ingresos realizados
<b>Hacer el slip de depósito</b>	privado	gobierno	Falta de control	Confirmar que sea el mismo	Cotejar aleatoriamente

				monto que está registra-do en el sistema	que el slip emitido sea deposita-do el mismo día o 1 día de por medio
<b>Realizar el depósito en el banco</b>	Mensajero	Privado	Contabilidad ineficiente	Con la conciliación bancaria	
<b>Cotejar que contablemente quede registrado todo correctamente los depósitos en banco</b>	Jefe de contabilidad	Gerencia General	Registros erróneos por omisión o evasión	Revisar registros en el sistema	Revisando la conciliación bancaria
<b>Manejar una cuenta de cliente contado que se despacha a domicilio y otra cuenta de cliente contado que es cuando el cliente va al almacén a comprar la mercancía. En el primero de los casos dar una amplitud de 3 días desde que se emite la factura hasta que deba registrarse el cobro, considerando el tiempo que transcurre desde que se emite la transacción hasta que se despacha al cliente y se recibe el cobro de la misma. Con el otro código de</b>	Caja	Privado	No controlar que quede cobrado el 100% de los clientes que llegan al negocio a comprar y que no se le dé un correcto seguimiento a los pedidos que se deben cobrar cuando se entrega la mercancía (C.O.D.)	La cuenta de contado que tiene un margen para pagar de 3 días debe cancelarse durante ese periodo.	Cotejar ambas cuentas en el sistema. La de contado debe estar incluida en el cierre de caja de cada día.

<b>cliente contado debe quedar con saldo \$0.00 al final de cada día.</b>					
<b>Revisar reporte diario de facturas de contado que están vencidas.</b>	Caja	Priva-do	No se controle los cobros reales	Dar seguimiento a esos saldos para que no queden abiertos	Investigar con el cliente si en efecto la mercancía no ha sido pagada
5) Otros:					
<b>Hacer las retenciones los 5 primeros días del mes siguiente, después de emitir el análisis de morosidad que debe ser con fecha del 30 de cada mes e imprimir respaldo para enviar a contabilidad para que realicen el comprobante y lo registren en el sistema.</b>	Privado y gobierno	Jefe de Contabilidad	No aplicar las retenciones correctamente y aplicar tanto al cliente como al fisco un crédito erróneo	Confirmar que lo que está	Cotejar la retención realizada vs el reporte que emite el sistema para esas retenciones

## Conclusiones.

La presente investigación tuvo como finalidad la Propuesta de Procedimientos y Políticas de Control Interno para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Jellini Office Store, considerando que la pandemia dejó en evidencia aspectos susceptibles a ser mejorados tanto en la presencialidad como en la virtualidad a tales fines, uno de los objetivos que se formularon fue el siguiente: Verificar los procesos

operativos que realizan en el departamento de cuentas por cobrar gobierno y privado para la empresa Jellini Office Store.

En cuanto a este aspecto la investigadora detectó que había falta de seguimiento en los procedimientos y esto traía como consecuencia que la morosidad en las cuentas por cobrar eran muy altas. Además que no existía segregación de funciones, dando como consecuencia contar con procedimientos totalmente vulnerables.

Ahora bien, respecto al objetivo de proponer políticas y controles según el marco integrado COSO que ayudaran a mitigar los riesgos asociados al área de cuentas por cobrar, este se revisó y se analizó su vinculación con otros departamentos como contabilidad, despacho y ventas.

Se amplió el conocimiento en base a los conceptos y procesos que utiliza la empresa para desarrollar sus cuentas por cobrar. Se trabajaron y se plasmaron los procesos más recurrentes y significativos que manejaba el departamento. Se formularon las políticas de control para los procesos más significativos del área de cuentas por cobrar.

### **Recomendaciones.**

Se sugirieron mejoras en procesos que permiten ser más eficientes en la recuperación de la cartera morosa. La empresa Jellini Office Store debe conocer adecuadamente a sus clientes antes de otorgar un crédito, además de mantener actualizada la situación del cliente para evitar caer en cuentas dudosas o incobrables.

Se deben realizar actualizaciones para mejorar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar, con el fin de aumentar las utilidades de la empresa. Implementar controles internos en el resto de los departamentos que forman parte de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ya que esto ayuda a cumplir los objetivos.

Es recomendable que en la empresa objeto de estudio, se establezca un sistema de evaluación para manejar la provisión de cuentas incobrables y que no dependa de la discreción de una persona al final de año. Por ejemplo deben realizarse confirmación de saldos con los clientes de manera escrita, aunque no exista una auditoría, fijar periodos para efectuar análisis de antigüedad de las deudas e ir provisionando aquellas facturas

que se avizoren como de cobro dudoso por criterios como experiencia previas del pago de ese cliente, tiempo, confianza, entre otros.

### **Referencias.**

- Arana Mera, J. (2017). La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Corporación Green Valley S.A.C. – Trujillo 2017. Trujillo.
- Ballestín Beatriz y Fábregues Sergi (2019). La práctica de la investigación cualitativa en ciencias, Editorial UOC, España.
- Estupiñan Gaitan , R. (2015). Control interno y fraudes (3ra ed.). Bogota: Eco.
- Farro, Carrasco (2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. Tesis, Perú,  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/205>.
- Hernández (2019). Metodología de la Investigación cualitativa, cuantitativa y redacción de tesis, Ediciones U, Bogotá y México.
- Higuerey Gómez, Ángel (2007). Administración de Cuentas por Cobrar, Colombia.
- Horne Van, J. C., & Wachowicz, J. (2016). Fundamentos de administracion financiera (11ava ed.). México: Pearson.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). Crédito y cobranza.
- Pérez y Ramos (2016). Implementación de un Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BagServis SAC, Tesis, Trujillo Perú, 2016.
- Sampieri Roberto (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta, McGraw Hill Interamericana, México.
- Tirado Torres, M. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza. Ambato.
- Vera, J., (2017). Propuesta de acciones para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa LANDIN & ASOCIADOS. (Proyecto de Grado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Guayaquil, Ecuador.  
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/405>.