

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL
TRUJILLO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR

Br. Castillo Fiestas, Emma del Pilar

<https://orcid.org/0009-0005-3587-0692>

ASESOR

Dr. Gómez Huacacolqui, Walter Paz

<https://orcid.org/0000-0002-7970-2931>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Contabilidad de gestión

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Walter Paz Gómez Huacacolqui con DNI N° 18129065, como asesor del trabajo de investigación titulado “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO”, desarrollado por la egresada Castillo Fiestas Emma del Pilar con DNI 70754992 del Programa de estudios de Contabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Walter Paz Gomez Huacacolqui

DNI: 18129065

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza, la paciencia y la sabiduría para seguir adelante cada día.

A mi familia, por su amor, comprensión y constante apoyo en los momentos más difíciles.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por abrirme las puertas al conocimiento y permitirme crecer académica y personalmente. A mi asesor, el Dr. Walter Gómez, por su valiosa orientación, dedicación y constante apoyo a lo largo de este proceso de investigación.

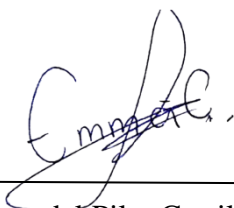
De manera muy especial, a Bruce Jiménez, por su respaldo incondicional, motivación y compañía en los momentos más desafiantes de esta etapa.

El Autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Castillo Fiestas Emma del Pilar con DNI 70754992 egresada del Programa de Estudios de Contabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO”, el cual consta de un total de 53 páginas, en las que se incluye 04 tablas y 00 figuras, más un total de 18 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.



Emma del Pilar Castillo Fiestas
DNI 70754992

La autora

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	19
2.1. Enfoque, tipo	19
2.2. Diseño de investigación.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	20
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	21
2.6. Aspectos éticos en investigación	21
III. RESULTADOS.....	22
3.1. Resultados descriptivos	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	22
Tabla 2	23
Tabla 3	24
Tabla 4	25

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo. Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por los procesos administrativos de la empresa, empleando un muestreo no probabilístico por criterio. Las técnicas utilizadas fueron el análisis documental y la entrevista dirigida al personal del área de cobranzas; como instrumento se empleó la lista de cotejo. Los resultados evidenciaron que el proceso de facturación está correctamente estructurado y automatizado, facilitando el control desde la emisión hasta el cierre del consumo del cliente. Sin embargo, se identificaron debilidades en el proceso de cobranza, principalmente por la ausencia de procedimientos definidos y el uso limitado de herramientas tecnológicas, lo cual incrementa el riesgo de morosidad. Asimismo, se determinó que la empresa enfrenta un nivel considerable de cuentas vencidas, afectando su liquidez y capacidad operativa. Finalmente, se concluyó que Entel Trujillo, 2024 requiere la implementación de estrategias centradas en la digitalización de procesos, segmentación de clientes según comportamiento de pago, establecimiento de políticas internas claras y capacitación constante del personal, con el fin de reducir la morosidad, optimizar el flujo de caja y fortalecer su estabilidad financiera.

Palabras clave: Cuentas por cobrar; Análisis documental; Liquidez

ABSTRACT

The present study aimed to analyze accounts receivable management at Entel Trujillo, 2024. It was conducted using a qualitative, descriptive approach with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of the company's administrative processes, using non-probability sampling based on criteria. The techniques used were document analysis and interviews with collections personnel; a checklist was used as the instrument. The results showed that the billing process is properly structured and automated, facilitating control from issuance to the closing of the customer's bill. However, weaknesses were identified in the collection process, primarily due to the lack of defined procedures and the limited use of technological tools, which increases the risk of late payment. It was also determined that the company faces a considerable level of overdue accounts, affecting its liquidity and operational capacity. Finally, it was concluded that Entel Trujillo, 2024 requires the implementation of strategies focused on the digitalization of processes, segmentation of clients according to payment behavior, establishment of clear internal policies and constant training of personnel, in order to reduce delinquency, optimize cash flow and strengthen its financial stability.

Keywords: Accounts receivable; Document analysis; Liquidity

I. INTRODUCCIÓN

En diversas empresas, especialmente en contextos económicos inestables, se ha observado un aumento considerable en los plazos de cobro y en los niveles de morosidad, lo cual limita el flujo de efectivo necesario para cubrir costos operativos, pagar proveedores y afrontar compromisos tributarios. Según, Romero y Díaz (2021) la deficiente gestión de las cuentas por cobrar puede convertirse en factor de riesgo financiero, si no se implementan mecanismos de control y estrategias eficientes de cobranza que aseguren la recuperación oportuna de los ingresos.

En el contexto internacional, Coface (2024) señala que el 88 % de las empresas en América Latina otorgan créditos comerciales como estrategia para incrementar sus ventas. Sin embargo, esta práctica conlleva riesgos significativos, ya que el 35 % de estas cuentas por cobrar se encuentran en situación de mora, con un promedio de retraso de 52 días. Particularmente, sectores como el de la construcción presentan plazos de pago que superan los 90 días, lo que incrementa considerablemente el riesgo de incobrabilidad. Asimismo, países como México y Brasil registran tasas de cuentas incobrables del 2.2 %, lo que evidencia una problemática estructural en el sistema crediticio regional. Esta situación se ve agravada por la ausencia de políticas armonizadas y por marcos regulatorios financieros fragmentados, factores que obstaculizan los procesos de recuperación de deudas y acentúan la vulnerabilidad de las empresas frente a la morosidad.

En esta misma línea, Solano (2020) identifica la morosidad como principales problemas financieros que asumen las empresas latinoamericanas, especialmente en la dificultad para mantener un flujo de caja estable. Este fenómeno se ve intensificado por la falta de sistemas digitales eficientes que permitan el seguimiento riguroso de los saldos pendientes, generando retrasos significativos en los pagos y afectando directamente la capacidad operativa de las organizaciones. Esta problemática se ha profundizado en el contexto postpandemia, escenario en el cual la demanda interna se redujo drásticamente, afectando de forma directa a sectores estratégicos como el comercio y la manufactura.

Por otro lado, las empresas globales de telecomunicaciones han incrementado sus cuentas por cobrar debido al crecimiento de planes pospago y financiamiento de equipos móviles en países con baja bancarización. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, [OECD], 2022). Sin sistemas de verificación crediticia, muchos clientes

incumplen sus pagos. Este problema genera pérdidas multimillonarias anuales. Las provisiones por incobrabilidad aumentan sin control. La falta de cobertura legal internacional dificulta la recuperación. El problema también afecta a proveedores de smartphones. Es urgente estandarizar procesos de evaluación y cobranza.

En el caso peruano, Solano (2020) advierte que la gestión administrativa de las cuentas por cobrar presenta deficiencias, especialmente en respecto al control de comprobantes emitidos y la evaluación previa del otorgamiento de créditos. Estas falencias generan retrasos en los procesos de cobranza, afectando la liquidez de las empresas y aumentando su exposición al riesgo financiero. La crisis sanitaria originada por la COVID-19 profundizó estas dificultades: según datos de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI, 2021), la producción industrial nacional cayó en un 56 % durante el primer trimestre de 2021, afectando directamente la capacidad de recuperación económica de múltiples sectores.

Las operadoras móviles en Perú otorgan teléfonos inteligentes a crédito junto a planes pospago, sin realizar una evaluación profunda del historial de pago del cliente, (OSIPTEL, 2022). Como resultado, existe un aumento progresivo de cuentas por cobrar vencidas, especialmente en regiones de alta informalidad. Esta política, motivada por metas comerciales, genera pérdidas a corto plazo. El nivel de recuperación es bajo. Las estrategias de cobranza no son lo suficientemente agresivas. Se requiere modernizar el sistema de alertas tempranas.

En Lima, empresas que venden televisores, reuters y electrodomésticos conectados a internet, usan financiamiento directo para aumentar ventas, sin prever mecanismos eficientes de cobranza. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC], 2021). Muchos clientes dejan de pagar luego de recibir el producto, aprovechando la débil fiscalización. La morosidad es especialmente alta en promociones sin cuota inicial. La falta de seguimiento postventa genera saldos olvidados. Es fundamental alinear las metas comerciales con controles financieros rigurosos.

A nivel local, las operadoras móviles en Trujillo han reportado un incremento sostenido en cuentas por cobrar por equipos entregados en planes pospago a clientes sin historial financiero. (Rodríguez y Méndez, 2023) en zonas periféricas, se prioriza la venta sobre la evaluación crediticia. Muchos usuarios incumplen luego del primer o segundo mes. La recuperación es mínima. Esto afecta la rentabilidad de la sucursal. Es necesario implementar controles más estrictos desde el punto de venta.

Del mismo modo, Pequeñas empresas de reparación y venta de accesorios para smartphones en Trujillo también otorgan crédito informal a clientes frecuentes, generando cuentas por cobrar sin documentación de respaldo. (Cámara de Comercio de La Libertad, 2023). Al no existir comprobantes ni contratos, el cobro es incierto. Esta práctica es común por confianza entre vecinos. Sin embargo, las pérdidas acumuladas afectan la sostenibilidad del negocio. Es necesario formalizar la actividad sin perder cercanía con el cliente.

Por otra parte, En Trujillo, tiendas de tecnología ofrecen laptops y celulares con financiamiento propio, pero carecen de personal capacitado para seguimiento de cobranzas, (La Industria, 2023). Los registros se manejan en hojas de cálculo, sin alertas automáticas. Los retrasos se acumulan sin que el vendedor actúe a tiempo. Además, los clientes se aprovechan de la falta de contratos legales. La situación genera una pérdida de ingresos importante cada mes. Urge digitalizar los procesos.

Finalmente, la problemática relacionada con las cuentas por cobrar no solo compromete liquidez inmediata en las organizaciones, ya que limita su eficacia para planificar financieramente, invertir en crecimiento y responder eficazmente a las exigencias del entorno. Esta situación resalta la importancia de implementar sistemas de gestión que permitan un control riguroso del crédito otorgado, el monitoreo constante del comportamiento de pago de los clientes y el uso de estrategias efectivas de cobranza. Tal como señalan González y Herrera (2022) enfrentar de manera oportuna y estructurada los desafíos a la administración de cuentas por cobrar es evidente para fortalecer la sostenibilidad financiera a las empresas y reducir los riesgos derivados de la morosidad.

La gestión activa de las cuentas por cobrar sostiene un elemento clave para la sostenibilidad financiera de cualquier organización, ya que influye directamente en su liquidez y en la capacidad de cumplir con sus compromisos económicos. En el caso de la empresa Entel Trujillo, 2024, dedicada a la prestación de servicios de telecomunicaciones, esta área adquiere una importancia aún mayor debido al volumen de operaciones y a la constante interacción con clientes corporativos y particulares. La correcta supervisión de las cuentas por cobrar permite mantener un cash Flow constante, lo cual es primordial para financiar sus operaciones recurrentes, realizar inversiones, afrontar pagos a proveedores. No obstante, se han identificado deficiencias importantes en los procesos relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar, las cuales representan un riesgo considerable para la estabilidad financiera de la entidad. Estas falencias no solo dificultan la oportuna recuperación de los ingresos generados por la prestación de servicios, sino que también

contribuyen al incremento del índice de morosidad entre los clientes. Esta situación compromete directamente la liquidez de la organización, limita su capacidad de inversión y puede desencadenar una cadena de incumplimientos financieros que afecte tanto su operatividad como su competitividad en el mercado.

De acuerdo con lo antes mencionado, se ha planteado como problema general ¿Cómo se gestiona las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024?; y establecer los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es el proceso de facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024?; ¿Cómo es el proceso de cobranza en la empresa Entel Trujillo, 2024?; ¿Cómo los factores inciden en la morosidad en la empresa Entel Trujillo, 2024?; ¿Existe la necesidad de estrategias de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024?

El siguiente trabajo de investigación cuenta con las siguientes justificaciones. En lo teórico, esta investigación busca profundizar la problemática de las cuentas por cobrar en la liquidez empresarial, contribuyendo al desarrollo de teorías sobre gestión financiera y contabilidad. Los resultados podrán ser utilizados para mejorar los modelos actuales de gestión de créditos y cobros en empresas. En lo práctico, se realiza para abordar el problema de la alta morosidad en cuentas por cobrar, que afecta negativamente la liquidez de las empresas. Los resultados proporcionarán estrategias prácticas para optimizar el proceso de cobro, mejorando así la situación financiera de las empresas. En lo social, esta investigación busca demostrar cómo una gestión eficiente de las cuentas por cobrar puede ayudar a las empresas a mantener su estabilidad financiera, lo que a su vez contribuye al empleo y al crecimiento económico local, beneficiando así a la comunidad en general.

Así mismo, se ha considerado como objetivo general: Analizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024; y se establecen los siguientes objetivos específicos, Analizar el proceso de facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024; Analizar el proceso de cobranzas en la empresa Entel Trujillo, 2024; Describir los factores que inciden en la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo durante el año 2024; Proponer estrategias para la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024.

A Continuación, presentamos los siguientes antecedentes enfocados en el objetivo de esta investigación.

Diversas investigaciones en Latinoamérica han abordado la gestión de las cuentas por cobrar, evidenciando su estrecha relación con la liquidez empresarial y la necesidad de establecer mecanismos eficaces de control. Hernández y Santiago (2019) en su investigación

titulada el control administrativo y financiero de las cuentas por cobrar en pequeñas y medianas empresas comerciales en México, cuyo objetivo fue evaluar cómo un régimen de control administrativo impacta la gestión de estas cuentas. Utilizando un enfoque cualitativo, descriptivo y correlacional, se realizaron entrevistas y observaciones al propietario de una pyme. Los resultados mostraron que la ausencia de control en las ventas a crédito, por la necesidad de conseguir más beneficios, generó problemas de incobrabilidad. La investigación concluyó que un adecuado control administrativo mejora significativamente la gestión de cuentas por cobrar, estableciendo políticas eficaces para evitar pérdidas económicas.

Siguiendo una línea parecida, Jara y Delgado (2019) en su investigación la eficacia en la gestión de cobranzas en una compañía de comercio en Ecuador, cuyo propósito fue evaluar el desempeño de la administración de recuperación de deudas. Mediante un método cualitativo, descriptivo y no experimental, se implementaron técnicas de observación y entrevistas con ejecutivos de alto nivel. Los resultados destacaron que las deficiencias en los procesos de cobranza afectaban directamente la liquidez empresarial. Los autores concluyeron que una gestión eficiente en cobranzas mejora los flujos de efectivo y reduce los riesgos financieros asociados a cuentas vencidas.

Latorre (2021) acerca de cómo la gestión de cuentas por cobrar afecta la liquidez de Valman Corporation E.I.R.L. en Chiclayo, Perú. La meta era establecer cómo perfeccionar la administración de cobranzas para incrementar los índices de liquidez. Mediante un método cualitativo, descriptivo y propositivo, se llevaron a cabo entrevistas al director general y al contador, además del estudio de documentos. Los resultados indicaron que implementar controles internos concurrentes y políticas claras para la recuperación de cuentas vencidas redujo significativamente los niveles de morosidad. Para optimizar el estado financiero y operativo de las compañías, la investigación determinó que es fundamental una correcta administración de cuentas por cobrar.

De igual modo, Julcahuanca (2020) el propósito de su estudio acerca de las cuentas por cobrar de una compañía tecnológica, Lima 2018-2019, fue evaluar las políticas de crédito y cobros en una compañía del sector tecnológico. A través de un método cualitativo y análisis de caso, llevó a cabo entrevistas con el gerente, el administrador, el contador y los asistentes de facturación. Los hallazgos mostraron que la compañía no satisfacía completamente sus políticas crediticias, tenía un elevado riesgo crediticio y estrategias de cobro deficientes, lo que impactaba su liquidez. Concluyó que la falta de evaluación previa de clientes y

seguimiento sistemático generaba incobrables, proponiendo mejorar la gestión con políticas claras y capacitación del personal.

Por su parte, Lozano (2024) en su proyecto titulado *gestión de las cuentas por cobrar en los servicios de logística marítima: Caso MEDLOG PERÚ S.A.*”, tuvo como objetivo identificar que la dependencia de procesos manuales en cobranzas limitaba la visibilidad financiera y eficiencia operativa para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en le empresa MEDLOG PERÚ S.A., a partir de un estudio que combina elementos cualitativos y cuantitativos, su propuesta de implementar una plataforma de pagos en línea para automatizar procesos se basó en análisis cualitativos de flujos de trabajo. Los resultados proyectaron reducción en días de cobro y mejora en la precisión de datos, concluyendo que la digitalización optimizaría la liquidez y competitividad en el mercado logístico.

Así mismo, Pérez (2019) en su estudio denominado *el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial de Lima en 2019* tenía como objetivo primordial investigar la condición presente de las cuentas por cobrar en dicha compañía, con miras a ofrecer alternativas para mejorar la gestión de créditos y cobros. En este estudio, se utilizó un método cualitativo mediante entrevistas a directivos y estudio de documentos en una compañía de servicios comerciales. Descubrió que las cuentas por cobrar se incrementaron en un 40% debido a la ausencia de monitoreo y políticas claras, lo que ocasionó costos económicos extra. La conclusión destacó la necesidad de cronogramas de cobranza y evaluación crediticia rigurosa para evitar morosidad, relevante para empresas de servicios con alta rotación de clientes.

En la ciudad de Trujillo, Rodríguez y Yengle (2022) en su investigación titulada *la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Génesis Inversiones Servicios Generales SAC, en Trujillo*. El objetivo fue demostrar la conexión entre el manejo de las cuentas por cobrar y la liquidez. Se llevó a cabo un análisis de documentos y entrevistas usando una perspectiva descriptiva y explicativa. Los hallazgos indicaron que existe una conexión directa entre las dos variables, y se determinó que es esencial gestionar las cuentas por cobrar de manera eficaz para conservar la liquidez.

Asimismo, Sánchez (2021) en su trabajo acerca del efecto de las cuentas por cobrar en los flujos de caja de Solagri Perú S.A.C, el propósito era establecer cómo la administración de cobranzas influye en los flujos de caja y la liquidez. A través de un método explicativo, se examinaron informes de las cuentas por cobrar y estados financieros. Los hallazgos señalaron que las cuentas por cobrar afectan de manera adversa los flujos de caja

debido a la ausencia de controles apropiados, concluyendo que optimizar la administración de cobranzas es crucial para la estabilidad financiera.

Así mismo se ha considerado las siguientes bases teóricas para nuestra variable:

Las cuentas por cobrar son los derechos que tiene una empresa sobre sus clientes, debido a las ventas, servicios prestados o créditos concedidos (Carrasco, s.f.). Estos activos circulantes desempeñan un papel crucial en la liquidez y el flujo de efectivo de una organización, ya que su adecuada gestión puede incidir significativamente en la solidez financiera de la misma (Morales & Morales, 2017).

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar no solo asegura la recuperación a tiempo de los fondos, sino que también mejora las relaciones comerciales, disminuye el riesgo de incobrabilidad y hace más eficiente el capital de trabajo. Todo esto ayuda a la estabilidad y sostenibilidad de la empresa. La cobranza y el crédito son dos aspectos esenciales de la gestión de las cuentas por cobrar.

Cada una de estas áreas debe ser abordada de manera estratégica para mantener un equilibrio adecuado entre rentabilidad y riesgo financiero. El crédito constituye una de las decisiones más relevantes dentro de la administración de cuentas por cobrar, ya que implica entregar productos o servicios sin un pago inmediato. Para ello, las empresas definen políticas de crédito que determinan los criterios bajo los cuales se otorgan estos beneficios a los clientes. (Gitman y Zutter, 2012)

Estas políticas pueden clasificarse en tres tipos principales: Políticas restrictivas: Se caracterizan por su enfoque conservador, otorgando crédito únicamente a clientes con bajo riesgo de impago. Su principal ventaja es la reducción del riesgo financiero, aunque esta postura puede limitar el crecimiento de las ventas. Políticas liberales: Brindan mayor flexibilidad al conceder crédito, lo que puede incrementar el volumen de ventas. No obstante, este enfoque también eleva el riesgo de incobrabilidad y exige una gestión más rigurosa de la cartera. Políticas racionales: Procuran equilibrar el riesgo con la rentabilidad, mediante una evaluación cuidadosa de los beneficios esperados frente a los costos asociados a posibles morosidades (Morales y Morales, 2017).

La cobranza es el proceso encargado de asegurar que los pagos acordados con los clientes se efectúen conforme a lo pactado. Una gestión eficiente en esta área implica diversas acciones clave: Establecer sistemas organizados para clasificar las cuentas por antigüedad. Evaluar continuamente el riesgo crediticio de cada cliente. Implementar políticas de cobranza proactivas, que incluyan recordatorios, acuerdos de pago y, en casos

necesarios, medidas legales (Lawrence, 2012). Monitorear de manera constante el comportamiento de pago, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora y patrones de morosidad (Collins y McKeith, 2009).

Una estrategia de cobranza bien estructurada contribuye de forma decisiva a mantener la liquidez operativa, minimizar las cuentas incobrables y asegurar un flujo de caja saludable.

Para lograr una administración eficaz de las cuentas por cobrar, es indispensable aplicar ciertos principios fundamentales que ayuden a anticipar riesgos, optimizar procesos y acelerar la recuperación del efectivo. Entre los más relevantes se encuentran: Determinación del cliente: Evaluar la solvencia financiera y el historial crediticio antes de otorgar crédito (Sharma, 2008). Establecimiento de un período de pago claro: Definir con precisión los términos de pago, incluyendo fechas límite y condiciones, para prevenir malentendidos o retrasos (Collins y McKeith, 2009). Monitoreo constante de las cobranzas: Supervisar el cumplimiento de los pagos para detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas de manera oportuna (Lawrence, 2012). Evaluación periódica del saldo de cuentas por cobrar: Analizar regularmente la composición y evolución de la cartera, permitiendo ajustar las políticas conforme a las condiciones del mercado y del cliente (Sharma, 2008). Aceleración de los ingresos en efectivo: Adoptar estrategias como descuentos por pronto pago, factoring o plataformas electrónicas de cobro, con el objetivo de reducir el ciclo de conversión de efectivo (Collins y McKeith, 2009).

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

2.1.1. Enfoque de investigación

Esta tesis adoptó una metodología cualitativa, dado que su propósito es reconstruir y descubrir la realidad, además de su interpretación. Así pues, el enfoque empleado no se fundamenta en la comprobación, contrastación o falsificación de Popper, sino en la interpretación, comprensión o hermenéutica. (Ñaupas et al., 2014).

2.1.2. Tipo de investigación

Se plantea una investigación del nivel básico, debido a que este trabajo se apoya en la literatura existente con el fin de progresar en la teorización dentro de cualquier campo de estudio en una disciplina determinada, así mismo, presenta información empírica ya recopilada e informada sobre aspectos teóricos (Sánchez et al., 2018).

Así mismo, es importante señalar que, aunque esta investigación se clasifica como básica, los hallazgos podrían tener implicaciones prácticas importantes para Entel Trujillo, 2024 y otras empresas similares. Los resultados podrían utilizarse posteriormente en investigaciones aplicadas o estudios más específicos que aborden directamente estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y reducir las tasas de incumplimiento de pagos.

2.2. Diseño de investigación

La finalidad de este estudio es detallar las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, y para ello se utilizó un diseño no experimental de tipo transversal. Asimismo, se concentra en descripciones, pero no de variables personales, sino de sus conexiones, que pueden ser solamente correlacionadas o causales (Hernández et al., 1991).

El presente trabajo de investigación presentó un diseño no experimental del tipo transversal, este tipo de diseños buscan describir las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Del mismo modo, se centran en descripciones, aunque no de variables individuales, sino de sus vínculos, ya sean puramente correlacionales o causales (Hernández et al., 1991).

Respecto al tema de investigación, este se ajusta al diseño no experimental del tipo transversal porque se enfoca en la observación y en el análisis de del proceso de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, en un determinado momento, de tal manera que permita entender la situación en su contexto real a partir de la percepción de los actores.

Es decir, no se manipula ninguna variable, puesto que no se están implementando cambios controlados en las cuentas por cobrar ni en la tasa de incumplimiento de pagos. El objetivo principal es observar y medir las relaciones naturales entre estas variables tal como se presentan en la realidad de la empresa Entel.

2.3. Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, el propósito de esta tesis es analizar todos los procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Entel Trujillo, 2024, teniendo en cuenta al gerente y al contador de la sede central. En el campo de la investigación, se refiere a la población como el conjunto total de individuos, eventos o elementos que tienen características similares y que se estudian. (Arias et al., 2022).

El muestreo no fue probabilístico, ya que se trabajará en base al criterio de la autora, es decir un muestreo intencional. Esta clase de muestreo se aplica cuando se quiere seleccionar a una población en función de sus rasgos comunes o debido a un sesgo del investigador. (2022, Arias et al.). La pertinencia funcional fue el criterio para elegir la muestra, es decir en el desempeño de funciones del personal en las áreas contables, por lo cual se consideró a dos funcionarios de la empresa como son el gerente y contador de la sede Trujillo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica empleada fue la entrevista, esta técnica implica una herramienta clave que permite recoger información rica y significativa. A través de ella, se exploran en profundidad las experiencias, opiniones, motivaciones y percepciones de las personas, brindando una comprensión más cercana y humana del fenómeno que se investiga, relación de hechos, propuestas. (Ñaupas et al., 2014). Así mismo se empleará la técnica de entrevista al personal

administrativo encargado del proceso de gestión de cuentas por cobrar. Los instrumentos aplicados serán validados mediante juicio de expertos (Anexo 6), lo cual permitirá estudiar la información relacionada a la gestión de las cuentas de la empresa Entel Trujillo, 2024.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

El instrumento para el recojo de datos fueron las entrevistas realizadas, la cual nos dará una lista ordenada donde se organizarán las categorías que son objeto de análisis.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Esta investigación tomó en cuenta, de forma estricta, los principios éticos esenciales que la ética científica ha establecido para sus investigaciones. Primero, se respetó el principio de autonomía, garantizando que todos los participantes que proporcionaron información lo hicieran de forma voluntaria y con pleno conocimiento del propósito del estudio. Para ello, se aplicó un consentimiento informado, el cual fue presentado y aceptado previamente por los participantes, en concordancia con lo señalado por Beauchamp y Childress (2013) quienes enfatizan que el respeto por la autonomía conlleva aceptar que cada persona tiene la capacidad de decidir sobre su participación.

III. RESULTADOS

3.1.Resultados descriptivos

En función al proceso de facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024

Tabla 1

Proceso de facturación

Preguntas	Gerente General Entel Trujillo	Contador	Interpretación
1. ¿Cuáles son los procedimientos formales establecidos en el proceso de facturación?	Se cuenta con un procedimiento estandarizado que inicia con el cierre del ciclo de consumo del cliente.	Si, se cumplen con las normativas tributarias. Además, se realiza un control cruzado antes del envío final al cliente.	Ambos entrevistados coinciden en que Entel Trujillo cuenta con un procedimiento estandarizado de facturación que permite un control adecuado desde la emisión hasta el cierre del consumo del cliente.
2. ¿Utiliza Entel Trujillo un adecuado sistema de emisión de facturas?	Sí, utilizamos un sistema automatizado en relación con nuestra base de datos de clientes. Esto permite mayor precisión y rapidez en la facturación.	Si y este nos permite evitar errores comunes y facilita el registro contable inmediato	Ambos destacan el uso de herramientas automatizadas que permiten una mayor precisión en la facturación. Esto es clave para mantener actualizadas las cuentas por cobrar y evitar retrasos en los cobros por errores en el proceso de emisión.
3. ¿Cómo se supervisa el cumplimiento de sus funciones en relación con las cuentas por cobrar?	Cada área tiene funciones bien definidas. El equipo de cobranza reporta semanalmente a gerencia, y se realizan auditorías internas para verificar cumplimiento.	Desde contabilidad, se revisa la cartera de clientes, y se genera un reporte mensual sobre el estado de las cuentas por	Las funciones relacionadas a la facturación están claramente asignadas y supervisadas por cada área, pero si tenemos problemas en la demora de los reportes

cobrar en algunas ocasiones este reporte tiene retrasos.

emitidos por el área que gestiona las cuentas por cobrar.

En función al proceso de cobranzas en la empresa Entel Trujillo, 2024

Tabla 2

Proceso de Cobranzas

Preguntas	Gerente general Entel Trujillo	Contador	Interpretación
1. ¿Qué dificultades encuentra en el proceso de cobranza actualmente en Entel Trujillo?	Principalmente, la falta de respuesta oportuna de algunos clientes	A veces no se actualiza rápidamente la información de pagos, lo que genera duplicidad en las acciones de cobranza.	Ambos entrevistados reconocen debilidades en la estructuración del proceso de cobranza. La falta de procedimientos claramente establecidos genera ineficiencias que afectan negativamente la recuperación de las cuentas por cobrar, aumentando el riesgo de morosidad.
2. ¿Considera que cuentan con las herramientas necesarias para realizar una gestión eficiente?	Contamos con herramientas digitales, pero creemos que pueden mejorarse, sobre todo en cuanto a automatización del seguimiento.	Tenemos diferentes sistemas, pero la integración con otras plataformas es limitada, lo que a veces retrasa la actualización de datos.	Existe una limitada integración de herramientas tecnológicas, lo cual no permite un seguimiento adecuado de los clientes morosos. Esta deficiencia representa un obstáculo para optimizar la cobranza y gestionar eficazmente las cuentas por cobrar.
3. ¿Qué impacto tiene la ausencia de ciertas herramientas o recursos en su trabajo diario?	Aumenta la carga operativa, y se retrasa la toma de decisiones.	Nos obliga a realizar procesos manuales, lo cual incrementa el	La ausencia de herramientas adecuadas obliga a que algunas funciones se realicen de forma

margen de error y retrasa los informes contables.	manual, lo que ralentiza el proceso y aumenta los errores. Esto impacta directamente en la efectividad con la que se recuperan las cuentas por cobrar.
---	--

En función a los factores que inciden en la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo durante el año 2024.

Tabla 3

Factores de morosidad

Preguntas	Gerente general Entel Trujillo	Contador	Interpretación
1. ¿Cómo afecta la demora en el pago de las cuentas por cobrar a la situación financiera de la empresa Entel Trujillo?	Afecta directamente, ya que limita la disponibilidad de recursos para inversión y operaciones.	Obliga a la empresa a reestructurar pagos o recurrir a líneas de crédito.	Ambos entrevistados coinciden en que la demora en los pagos de los clientes afecta directamente la liquidez de la empresa. La falta de ingresos oportunos limita la capacidad de inversión y obliga a recurrir a fuentes externas de financiamiento
2. ¿Se han presentado problemas de liquidez asociados a la morosidad de los clientes?	En ciertos períodos, sí. Especialmente cuando se acumulan facturas impagas de clientes.	Sí, sobre todo al cierre de trimestres, cuando se requiere mayor flujo de caja para obligaciones financieras.	La acumulación de facturas vencidas provoca problemas recurrentes en el flujo de caja. Esta situación compromete la capacidad operativa de la empresa y refleja el impacto negativo que una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar puede tener sobre la estabilidad financiera.

3. ¿Qué consecuencias operativas genera la falta de liquidez provocada por las cuentas impagas?	Retrasos en compras estratégicas o mantenimiento de infraestructura.	Se posponen pagos a proveedores o se recurre a financiamiento externo, lo que genera intereses y afecta la rentabilidad.	Los retrasos en los pagos impiden la ejecución de actividades clave como el mantenimiento o adquisición de recursos. Esto demuestra que una mala gestión de las cuentas por cobrar no solo afecta financieramente, sino también operativamente a la organización.
---	--	--	---

En función a las estrategias para la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024

Tabla 4

Propuestas de estrategias para la gestión de las cuentas por cobrar

Gerente general Entel Trujillo	Contador	Interpretación
Incorporar más tecnología para un seguimiento automático y mejorar la segmentación de clientes según su comportamiento de pago.	Contar con un equipo especializado que se dedique exclusivamente al análisis de morosidad y contacto con clientes.	La acumulación de facturas vencidas provoca problemas recurrentes en el flujo de caja. La habilidad operativa de la compañía se ve comprometida en este escenario y muestra el efecto perjudicial que puede tener una gestión inapropiada de las cuentas por cobrar sobre la estabilidad financiera.

<p>Sí, propusimos un sistema de alertas de pago y políticas de incentivo por pago anticipado.</p>	<p>Propusimos establecer convenios de pago flexibles para clientes con deudas elevadas.</p>	<p>Los retrasos en los pagos impiden la ejecución de actividades clave como el mantenimiento o adquisición de recursos. Esto demuestra que una mala gestión de las cuentas por cobrar no solo afecta financieramente, sino también operativamente a la organización.</p>
<p>Implementar recordatorios automatizados y reforzar la cultura de pago puntual mediante beneficios o penalidades.</p>	<p>Generar informes trimestrales para detectar clientes morosos y actuar con rapidez. También promover la educación financiera del cliente.</p>	<p>Ambos proponen fortalecer el proceso de cobranza mediante el uso de tecnologías que permitan monitorear el comportamiento de pago y segmentar a los clientes. Esto facilitaría un mejor manejo de las cuentas por cobrar, reduciendo riesgos de morosidad.</p>

Descripción

El examen de las entrevistas revela que Entel Trujillo, 2024 cuenta con procedimientos formales tanto en facturación como en cobranzas; sin embargo, se evidencian limitaciones en la práctica operativa, sobre todo en cuanto al uso eficiente de herramientas tecnológicas y la supervisión de responsabilidades.

En el proceso de facturación, ambos entrevistados coinciden en que existe un procedimiento estandarizado, aunque se observa la necesidad de mejorar la automatización y seguimiento. Se utilizan herramientas tecnológicas, pero estas aún presentan restricciones que dificultan la eficiencia y trazabilidad del proceso. Asimismo, si bien hay una asignación de responsabilidades, se requiere una supervisión más rigurosa y comunicación clara entre los equipos.

Respecto al proceso de cobranza, se reconocen deficiencias en los procedimientos formales, especialmente en la oportunidad de respuesta y seguimiento. A pesar de contar con herramientas digitales, su uso no es plenamente eficiente, y la falta de recursos humanos o materiales adecuados genera una sobrecarga operativa, lo cual afecta directamente el cumplimiento de funciones.

La demora en el pago de las cuentas por cobrar repercute negativamente en la liquidez de la empresa, limitando su capacidad para invertir, operar e incluso cumplir con sus obligaciones financieras. Esta situación se ve agravada por problemas de flujo de caja, especialmente cuando se acumulan facturas impagas, lo que conlleva consecuencias operativas como retrasos en infraestructura y decisiones estratégicas poco oportunas.

En cuanto a los factores de morosidad, se identifica la necesidad urgente de implementar medidas correctivas. Los entrevistados coinciden en que la falta de liquidez derivada de las cuentas impagas compromete la estabilidad financiera y operativa de Entel Trujillo, 2024.

Finalmente, en la categoría de propuestas de mejora, se sugiere la implementación de tecnologías para automatizar el proceso de cobranza, así como políticas de pago más claras y estrictas. También se propone establecer incentivos y penalidades para fomentar la puntualidad en los pagos. Las recomendaciones apuntan

hacia una modernización del sistema de gestión de cuentas por cobrar, con énfasis en estrategias preventivas, informes detallados y seguimiento constante.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de analizar la gestión de cuenta por cobrar, podemos contrastar que la gestión de cuentas por cobrar en Entel Trujillo, 2024 presenta fortalezas en el área de facturación, pero muestra deficiencias en el proceso de cobranza y seguimiento, lo cual repercute negativamente en su liquidez. Esta situación concuerda con lo planteado por Rodríguez y Yengle (2022) quienes en su estudio en Trujillo demostraron que la gestión ineficiente de las cuentas por cobrar compromete directamente la estabilidad financiera de una empresa. Asimismo, Ghiglini Montañez y Sánchez Urquiaga (2022) señalaron que la falta de controles en la cobranza afecta los flujos de caja, hallazgo que se refleja en Entel Trujillo, 2024 mediante la acumulación de facturas vencidas y la afectación de sus operaciones internas.

La ausencia de herramientas tecnológicas y de procedimientos claramente definidos, como fue evidenciado en las entrevistas, está alineada con lo observado por Lozano (2024), quien identificó que la dependencia de procesos manuales en MEDLOG PERÚ S.A. limitaba la visibilidad financiera y operativa. Esto refuerza la necesidad de modernizar los procesos en Entel Trujillo, 2024 para lograr una gestión más eficiente y alineada con estándares actuales.

En este contexto, los hallazgos permiten afirmar que la gestión de las cuentas por cobrar en Entel Trujillo, 2024 requiere una reestructuración integral, incorporando tanto tecnología como políticas internas sólidas, tal como lo recomiendan Hernández y Santiago (2019) quienes demostraron que el establecimiento de políticas de control administrativo mejora significativamente la gestión de estas cuentas.

En el objetivo específico 1, Analizar el proceso de facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024, los entrevistados coinciden en que el proceso de facturación en Entel Trujillo, 2024 se encuentra estandarizado y automatizado, lo que permite un control eficaz desde la emisión hasta el cierre del consumo del cliente. Esta situación contrasta con el caso descrito por Julcahuanca (2020) donde la falta de cumplimiento de políticas de crédito y errores en el proceso de emisión generaban incobrables y afectaban la liquidez. En el caso de Entel Trujillo, 2024, si bien se evidencia una fortaleza en la facturación, persisten problemas en la articulación con el área de cobranzas, especialmente en la

emisión de reportes y la actualización oportuna de saldos, lo cual podría afectar indirectamente el seguimiento y la cobranza.

En el objetivo específico 2, el examen de los datos muestra que el proceso de cobranza en Entel Trujillo, 2024 presenta debilidades significativas, especialmente en la estructuración del procedimiento y el uso limitado de herramientas tecnológicas. Esta problemática guarda relación con lo evidenciado por Jara y Delgado (2019), quienes concluyeron que deficiencias en el proceso de cobranza inciden negativamente en la liquidez empresarial. Además, la carencia de un sistema que permita segmentar clientes y monitorear su comportamiento de pago, identificado en Entel Trujillo, 2024, coincide con la recomendación de Pérez (2019) sobre la importancia de implementar cronogramas de cobranza y evaluaciones crediticias rigurosas.

En el objetivo específico 3, se describió los factores que la morosidad en Entel Trujillo, 2024 representa un riesgo crítico para la estabilidad financiera, ya que los retrasos en los pagos impactan negativamente el flujo de caja, impidiendo la ejecución de actividades operativas clave. Esta situación se alinea con lo planteado por Latorre Asmad (2021) quien concluyó que la morosidad es una de las principales causas de debilitamiento financiero en empresas con políticas de cobranza poco eficientes. La acumulación de facturas vencidas en Entel Trujillo, 2024 y su efecto en la operatividad demuestran la necesidad urgente de mejorar el seguimiento y la gestión de clientes con pagos atrasados.

En el objetivo específico 4, ambos entrevistados coincidieron en la necesidad de implementar tecnologías que permitan una mejor trazabilidad del comportamiento de pago de los clientes y faciliten la segmentación de deudores. Estas propuestas se encuentran en concordancia con lo sugerido por Lozano (2024) quien recomendó la digitalización de los procesos de cobranza como una vía efectiva para optimizar la liquidez y reducir los días de cobro. Además, los planteamientos también encuentran respaldo en el estudio de Julcahuanca (2020), que resalta la importancia de políticas claras y capacitación constante del personal como elementos clave para evitar incobrables.

V. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, la gestión de cuentas por cobrar presenta fortalezas en el proceso de facturación, pero evidencia importantes deficiencias en la gestión de cobranzas y el seguimiento de clientes morosos, lo que afecta directamente su liquidez y estabilidad financiera. Si bien se cuenta con herramientas automatizadas para la emisión de facturas y un control adecuado del proceso inicial, la limitada integración tecnológica en la etapa de cobranzas y la ausencia de procedimientos estructurados incrementan el riesgo de morosidad y restringen el flujo de caja. La mejora integral de la gestión de cuentas por cobrar resulta fundamental para optimizar la salud financiera de la empresa y fortalecer su operatividad.

En relación con el objetivo específico 1, el proceso de facturación se encuentra correctamente estructurado y automatizado, lo que permite un control efectivo desde la emisión hasta el cierre del consumo del cliente. No obstante, existen retrasos en la emisión de reportes por parte del área encargada de cuentas por cobrar, lo cual limita la eficiencia del proceso de cobranza y afecta la toma de decisiones oportuna.

En relación con el objetivo específico 2, la gestión de cobranzas presenta debilidades significativas, principalmente por la falta de procedimientos definidos y la escasa implementación de herramientas tecnológicas. Esta situación genera ineficiencias en la recuperación de pagos y limita la capacidad de respuesta ante clientes morosos, incrementando así los niveles de cuentas incobrables.

En relación con el objetivo específico 3, se evidenció factores considerables de morosidad en las cuentas por cobrar, lo cual tiene un impacto negativo en su flujo de caja y limita su capacidad para cubrir gastos operativos y realizar inversiones. La acumulación de facturas vencidas refleja la necesidad urgente de mejorar los mecanismos de seguimiento y recuperación de pagos pendientes.

En relación con el objetivo específico 4, las estrategias para optimizar la gestión de cuentas por cobrar deben enfocarse en tres aspectos clave: la implementación de sistemas tecnológicos que permitan monitorear y segmentar a los clientes según su comportamiento de pago, el diseño de políticas internas claras de cobranza, y la capacitación constante del personal responsable. Estas acciones permitirán reducir la morosidad, mejorar la liquidez y asegurar una gestión financiera más eficiente.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda que la gerencia implemente un sistema integral de gestión automatizada, que permita monitorear en tiempo real el comportamiento de pago de los clientes, generar alertas de vencimiento y segmentar la cartera según el nivel de riesgo. Esta medida busca optimizar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, reducir la morosidad y mejorar la liquidez de la empresa, superando así las limitaciones actuales asociadas al trabajo manual y a la falta de seguimiento estructurado.

A la Gerencia Administrativa y Financiera elabore e implemente políticas formales y bien definidas en materia de crédito y cobranza. Estas políticas deben incluir condiciones claras de otorgamiento de crédito, plazos establecidos, penalidades por retrasos y estrategias diferenciadas según el perfil del cliente. Una normativa sólida facilitará el control interno y asegurará una gestión más eficiente y coherente en todas las etapas del proceso.

A la gerencia fortalecer la comunicación entre el área de Facturación y el área de Cobranzas, ya que, a pesar de contar con un proceso automatizado para la emisión de facturas, persisten demoras en la entrega de reportes. Estas demoras impactan negativamente en la gestión de cobranzas. Por ello, se sugiere establecer una coordinación más fluida, con procedimientos sincronizados y plazos definidos, que garanticen una trazabilidad completa desde la facturación hasta la recuperación de los montos adeudados.

A la gerencia capacitación constante del personal del área de Cobranzas, en temas relacionados con evaluación crediticia, seguimiento de cartera y uso de herramientas digitales. Esta formación contribuirá a mejorar las competencias del equipo, incrementando su eficacia en el contacto con los clientes y la recuperación de deudas.

A la gerencia que el área de Ventas, en coordinación con el área de Cobranzas, realice evaluaciones periódicas del perfil de riesgo de los clientes. Esto permitirá identificar con anticipación posibles problemas de pago y ajustar los límites de crédito o las condiciones comerciales a cada caso particular, minimizando el riesgo de incobrabilidad y protegiendo la salud financiera de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, R., Pérez, L., y Gutiérrez, C. (2023). Cuentas por cobrar y su incidencia en el rendimiento sobre la inversión en la empresa Inversiones Rotermar EIRL.
- Arrunátegui, R. (2017). La incidencia de las ventas a crédito en la liquidez de las empresas industriales peruanas.
- Carrasco, J. (s.f.). Gestión de cuentas por cobrar.
- Castro, L., & Samame, J. (2021). Las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Inversiones Jolosa S.A.C.
- Coface. (2024). Panorama económico de América Latina. Coface Economic Publications.
- Durán, M. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía.
- González, M., & Herrera, C. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y sostenibilidad financiera. *Revista Peruana de Finanzas*, 15(2), 56-70.
- Hernández, L., & Santiago, M. (2019). El control administrativo y financiero de las cuentas por cobrar en pequeñas y medianas empresas comerciales en México.
- Jara, P., & Delgado, R. (2019). La efectividad en el manejo de cobranzas en una empresa comercializadora en Ecuador.
- Julcahuanca, V. (2020). Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018-2019.
- La Industria. (2023). Problemas de cobranza en tiendas de tecnología en Trujillo. *Diario La Industria*.
- Latorre C. (2021). Influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de Valman Corporation E.I.R.L. en Chiclayo, Perú.
- Lawrence, R. (2012). *Gestión efectiva de cobranza*. McGraw-Hill.

- Lizárraga Vergaray, M. (2010). Gestión de cuentas por cobrar en empresas del sector plástico en Ate.
- Lozano, A. (2024). Gestión de las cuentas por cobrar en los servicios de logística marítima: Caso MEDLOG PERÚ S.A.
- Loyola Ibañez, K. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2021). Informe sobre comercio electrónico y equipos tecnológicos en Lima.
- Morales, A., y Morales, J. (2017). Gestión financiera de corto plazo. Editorial San Marcos.
- Muñoz, D., y Mendoza, L. (2023). Cuentas por cobrar: Perspectivas en mercados informales.
- Osiptel. (2022). Informe anual de telecomunicaciones. Lima: OSIPTEL.
- Pérez, M. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana.
- Pérez, M. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019.
- Quispe, G., y Solís, D. J. (2024). Mejora en el proceso de la gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez de la empresa azucarera.
- Rivera, J. (2020). Análisis del sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.
- Rodríguez, M., y Méndez, A. (2023). Morosidad en operadoras móviles de Trujillo: análisis situacional. Revista Trujillo Económico.
- Rodríguez, M., y Yengle, V. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Génesis Inversiones Servicios Generales SAC, Trujillo.

- Rosas, A., y Ochante, K. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores – 2020.
- Sanchez, G. M. (2021). Impacto de las cuentas por cobrar en los flujos de efectivo de la empresa Solagri Perú S.A.C., Trujillo, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30074>
- Sharma, R. (2008). Gestión de cuentas por cobrar en empresas comerciales. Pearson Education.
- Sociedad Nacional de Industrias. (2021). Impacto de la pandemia en la industria peruana. Lima: SNI.
- Solano, F. (2020). Problemas de morosidad en empresas latinoamericanas: causas y consecuencias. *Revista de Finanzas Latinoamericanas*, 12(3), 45–61.
- Suárez, J., y Becerra, M. (2017). Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.
- Villavicencio, A., Ramírez, L., y Castañeda, C. (2021). Gestión de cuentas por cobrar en empresas de transporte en Trujillo.
- Zúñiga, P. (2025). Análisis del riesgo de morosidad en la Alianza del Pacífico: Una visión comparada. *Revista Iberoamericana de Finanzas y Negocios*, 18(1), 20–35.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12.^a ed.). Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

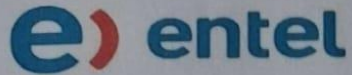
Objetivos	Preguntas
1. Analizar el proceso de Facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles son los procedimientos formales establecidos en el proceso de facturación?• ¿Utiliza Entel Trujillo un adecuado sistema de emisión de facturas?• ¿Cómo se supervisa el cumplimiento de sus funciones en relación con las cuentas por cobrar?
2. Analizar el proceso de cobranza en la empresa Entel Trujillo, 2024	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué dificultades encuentra en el proceso de cobranza actualmente en Entel Trujillo?• ¿Considera que cuentan con las herramientas necesarias para realizar una gestión eficiente?• ¿Qué impacto tiene la ausencia de ciertas herramientas o recursos en su trabajo diario?
3. Describir los factores que inciden en la morosidad de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo afecta la demora en el pago de las cuentas por cobrar a la situación financiera de la empresa Entel Trujillo?• ¿Se han presentado problemas de liquidez asociados a la morosidad de los clientes?• ¿Qué consecuencias operativas genera la falta de liquidez provocada por las cuentas impagas?

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Lista de cotejo para evaluar la gestión en las cuentas por cobrar
Autor y año:	Original: Castillo Fiestas, Emma del Pilar
	Adaptación: 2024
Objetivo del instrumento:	Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024
Usuarios:	Gerente y Contador
Forma de administración o modo de aplicación:	Aplicación mediante entrevista
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	<p>El contenido del documento se sometió a juicios de expertos, asumiendo sus diferentes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito • Cobranza

Anexo 3: Operacionalización de categorización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías	Subcategorías	Indicadores	Instrumento
Cuentas por cobrar	El crédito que se ofrece a los clientes con la finalidad de fidelizarlos y poder marcar mayor presencia en el mercado de los productos y/o servicios que se oferte. Muñoz y Mendoza (2023)	Se refiere a todos los procesos y controles que se harán para que se cumplan los objetivos financieros de la tienda dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Entel.	Facturación	Procedimientos formales Herramientas utilizadas Responsabilidades	¿Cuáles son los procedimientos formales establecidos en el proceso de Facturación? ¿Utiliza Entel Trujillo un adecuado sistema de emisión de facturas? ¿Cómo se supervisa el cumplimiento de sus funciones en relación con las cuentas por cobrar?	Análisis documental y entrevista
			Cobranza	Procedimientos formales Herramientas utilizadas Responsabilidades	¿Qué dificultades encuentra en el proceso de cobranza actualmente en Entel Trujillo? ¿Considera que cuentan con las herramientas necesarias para realizar una gestión eficiente? ¿Qué impacto tiene la ausencia de ciertas herramientas o recursos en su trabajo diario?	Análisis documental y entrevista
			Morosidad	Liquidez Flujo de caja Consecuencias operativas	¿Cómo afecta la demora en el pago de las cuentas por cobrar a la situación financiera de la empresa Entel Trujillo? ¿Se han presentado problemas de liquidez asociados a la morosidad de los clientes? ¿Qué consecuencias operativas genera la falta de liquidez provocada por las cuentas impagas?	Análisis documental y entrevista



Trujillo, 12 enero 2025

Carta de Autorización

De nuestra consideración:

Mediante la presente, quien suscribe, Mónica Salcedo Maurtua, en calidad de Jefe de Crédito y Cobranzas de la empresa Entel Perú S.A., sede Trujillo, autoriza a la estudiante Emma del Pilar Castillo Fiestas identificada con DNI N.º 70754992 alumna de la carrera profesional de Contabilidad en la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI", a realizar su trabajo de investigación titulado:

"Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Entel Trujillo",

teniendo como base de estudio a nuestra organización, en el marco de su tesis para la obtención del título profesional.

Asimismo, autorizamos el acceso y uso de información pertinente relacionada con el tema de investigación, con el compromiso de que dicha información será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines académicos, respetando las políticas de privacidad y ética profesional.

Reiteramos nuestra disposición para apoyar iniciativas académicas que fomenten el análisis y mejora continua dentro de nuestra organización.

Atentamente,

Monica Salcedo Maurtua

Jefe de Crédito y Cobranzas



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: José Raúl Rodríguez Marcelo

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

ENTREVISTA diseñada por la Bachiller Castillo Fiestas, Emma del Pilar, cuyo propósito es medir la variable Gestión de las cuentas por cobrar, el cual será aplicado a al gerente y contador general de la empresa ENTEL, Trujillo, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

CONTADOR PUBLICO

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Categorías	Indicadores	Nº de ítem	Criterio
Cuentas por cobrar	Facturación	✓ Procedimientos formales	1	
		✓ Herramientas utilizadas	2	
		✓ Responsabilidades	3	
	Cobranza	✓ Procedimientos formales	1	
		✓ Herramientas utilizadas	2	
		✓ Responsabilidades	3	
	Morosidad	✓ Liquidez flujo de caja	1, 2	
		✓ Consecuencias operativas	3	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= *Muy adecuado* / BA= *Bastante adecuado* / A = *Adecuado* / PA= *Poco adecuado* / NA= *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



Preguntas		Observaciones
Nº	Ítems	
Analizar el proceso de Facturación		
1	¿Cuáles son los procedimientos formales establecidos en el proceso de facturación?	
2	¿Utiliza Entel Trujillo un adecuado sistema de emisión de facturas?	
3	¿Cómo se supervisa el cumplimiento de sus funciones en relación con las cuentas por cobrar?	
Analizar el proceso de cobranza		
4	¿Qué dificultades encuentra en el proceso de cobranza actualmente en Entel Trujillo?	

5	¿Considera que cuentan con las herramientas necesarias para realizar una gestión eficiente?	
6	¿Qué impacto tiene la ausencia de ciertas herramientas o recursos en su trabajo diario?	
Determinar el nivel de Morosidad de cuentas por cobrar		
7	¿Cómo afecta la demora en el pago de las cuentas por cobrar a la situación financiera de la empresa Entel Trujillo?	
8	¿Se han presentado problemas de liquidez asociados a la morosidad de los clientes?	
9	¿Qué consecuencias operativas genera la falta de liquidez provocada por las cuentas impagas?	

Evaluado por: Rodríguez Marcelo, José Raúl

D.N.I.: 18097060 Fecha: 10 abril 2025

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Raúl Rodríguez Marcelo, con Documento Nacional de Identidad N° 18097060, de profesión CONTADOR PUBLICO, grado académico Maestro, con código de colegiatura 02 - 2829, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Entrevista de las cuentas por cobrar, cuyo propósito es medir la gestión, a los efectos de su aplicación al gerente y el contador general de la empresa ENTEL sede Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** ()

Trujillo, a los 10 días del mes de abril del 2025

Apellidos y Nombres: Rodríguez Marcelo, José Raúl

D.N.I.: 18097060

Firma: 

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Luis Antonio Castillo Alva

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

ENTREVISTA diseñada por la Bachiller Castillo Fiestas, Emma del Pilar, cuyo propósito es medir la variable Gestión de las cuentas por cobrar, el cual será aplicado a al gerente y contador general de la empresa ENTEL, Trujillo, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

CONTADOR PUBLICO

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Categorías	Indicadores	N° de ítem	Criterio
Cuentas por cobrar	Facturación	✓ Procedimientos formales	1	
		✓ Herramientas utilizadas	2	
		✓ Responsabilidades	3	
	Cobranza	✓ Procedimientos formales	1	
		✓ Herramientas utilizadas	2	
		✓ Responsabilidades	3	
	Morosidad	✓ Liquidez flujo de caja	1, 2	
		✓ Consecuencias operativas	3	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Observaciones
N°	Ítems	
Analizar el proceso de Facturación		
1	¿Cuáles son los procedimientos formales establecidos en el proceso de facturación?	
2	¿Utiliza Entel Trujillo un adecuado sistema de emisión de facturas?	
3	¿Cómo se supervisa el cumplimiento de sus funciones en relación con las cuentas por cobrar?	
Analizar el proceso de cobranza		
4	¿Qué dificultades encuentra en el proceso de cobranza actualmente en Entel Trujillo?	

5	¿Considera que cuentan con las herramientas necesarias para realizar una gestión eficiente?	
6	¿Qué impacto tiene la ausencia de ciertas herramientas o recursos en su trabajo diario?	
Determinar el nivel de Morosidad de cuentas por cobrar		
7	¿Cómo afecta la demora en el pago de las cuentas por cobrar a la situación financiera de la empresa Entel Trujillo?	
8	¿Se han presentado problemas de liquidez asociados a la morosidad de los clientes?	
9	¿Qué consecuencias operativas genera la falta de liquidez provocada por las cuentas impagas?	

Evaluado por: Castillo Alva, Luis Antonio

D.N.I.: 17916151 Fecha: 10 abril 2025

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Antonio Castillo Alva, con Documento Nacional de Identidad N° 17916151, de profesión CONTADOR PUBLICO, grado académico Maestro, con código de colegiatura 02 - 2916, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Entrevista de las cuentas por cobrar, cuyo propósito es medir la gestión, a los efectos de su aplicación al gerente y el contador general de la empresa ENTEL sede Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** (0)

Trujillo, a los 10 días del mes de abril del 2025

Apellidos y Nombres: Castillo Alva, Luis Antonio

D.N.I.: 17916151

Firma: |



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Alexis Enrique Poma Vargas|

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

ENTREVISTA diseñada por la Bachiller Castillo Fiestas, Emma del Pilar, cuyo propósito es medir la variable Gestión de las cuentas por cobrar, el cual será aplicado a al gerente y contador general de la empresa ENTEL, Trujillo, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

CONTADOR PUBLICO

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Categorías	Indicadores	N° de ítem	Criterio
Cuentas por cobrar	Facturación	✓ Procedimientos formales	1	
		✓ Herramientas utilizadas	2	
		✓ Responsabilidades	3	
	Cobranza	✓ Procedimientos formales	1	
		✓ Herramientas utilizadas	2	
		✓ Responsabilidades	3	
	Morosidad	✓ Liquidez flujo de caja	1, 2	
		✓ Consecuencias operativas	3	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA – Muy adecuada / BA – Bastante adecuada / A – Adecuada / PA – Poco adecuada / NA – No adecuada

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Observaciones
<input checked="" type="checkbox"/>	Ítem	
Analizar el proceso de Facturación		
1	¿Cuáles son los procedimientos formales establecidos en el proceso de facturación?	
2	¿Utiliza Entel Trujillo un adecuado sistema de emisión de facturas?	
3	¿Como se supervisa el cumplimiento de sus funciones en relación con las cuentas por cobrar?	
Analizar el proceso de cobranza		
4	¿Qué dificultades encuentra en el proceso de cobranza actualmente en Entel Trujillo?	

5	¿Considera que cuentan con las herramientas necesarias para realizar una gestión eficiente?	
6	¿Qué impacto tiene la ausencia de ciertas herramientas o recursos en su trabajo diario?	
Determinar el nivel de Morosidad de cuentas por cobrar		
7	¿Como afecta la demora en el pago de las cuentas por cobrar a la situación financiera de la empresa Entel Trujillo?	
8	¿Se han presentado problemas de liquidez asociados a la morosidad de los clientes?	
9	¿Qué consecuencias operativas genera la falta de liquidez provocada por las cuentas impagas?	

Evaluado por: Poma Vargas, Alexis Enrique

D.N.I.: 41008373 Fecha: 10 abril 2025

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Alexis Enrique Poma Vargas, con Documento Nacional de Identidad N° 41008373, de profesión CONTADOR PUBLICO, grado académico Doctor con código de colegiatura 02 - 4013, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Entrevista de las cuentas por cobrar, cuyo propósito es medir la gestión, a los efectos de su aplicación al gerente y el contador general de la empresa ENTEL sede Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.



Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos No aporta: (0)

Trujillo, a los 10 días del mes de abril del 2025

Apellidos y Nombres: Poma Vargas, Alexis Enrique

D.N.I.: 41008373

Firma:



Anexo 8: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO .	<p>Problema: ¿Cómo se gestiona las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Como es el proceso de facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024? ▪ ¿Cómo es el proceso de cobranza en la empresa Entel Trujillo, 2024? ▪ ¿Cuál es nivel de morosidad en la empresa Entel Trujillo, 2024? ▪ ¿Existe la necesidad de estrategias de gestión de cuentas por cobrar? 	<p>Objetivo general: Analizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar el proceso de facturación en la empresa Entel Trujillo, 2024 ▪ Analizar el proceso de cobranzas en la empresa Entel Trujillo, 2024 ▪ Determinar el nivel de morosidad de cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024 ▪ Proponer estrategias para la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Entel Trujillo, 2024 	Cuentas por cobrar	Crédito Cobranza	<p>Tipo: Básica de enfoque cualitativo</p> <p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: no experimental, tipo transversal</p> <p>Población y muestra: Empresa Entel Trujillo</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Documentación</p> <p>Métodos de análisis de investigación:</p>

Anexo 9: REPORTE TURNITIN

GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESA ENTEL TRUJILLO

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo